

# **Onlinehjälp för Oracle CRM On Demand**

Version 20

Juni 2012

**ORACLE®**

Copyright © 2005, 2012, Oracle och/eller dess dotterbolag. Oracle förbehåller sig samtliga rättigheter.

Programmet och dess tillhörande dokumentation upplåts enligt ett licensavtal som begränsar nyttjanderätt och offentliggörande, samt skyddas av upphovsrätt, patent, varumärkesrätt och annan immaterialrättslig lagstiftning. Med undantag för vad som uttryckligen tillåts i licensavtalet eller tillämpliga lagar, är det inte tillåtet att använda, kopiera, reproducera, översätta, utsända, modifiera, underlicensiera, överföra, distribuera, visa offentligt, uppföra, publicera eller visa någon del, i någon form, eller med några medel. Det är inte tillåtet att dekompilera, demontera eller baklängeskonstruera programmen, med undantag för nödvändiga anpassningar till programvaror från andra leverantörer, och i de fall där tillämplig lagstiftning uttryckligen tillåter det.

Informationen i det här dokumentet kan ändras utan föregående meddelande och inga garantier ges att dokumentet/informationen är felfritt. Om du hittar felaktigheter i dokumentationen ber vi att du rapporterar dem skriftligen.

Om programmet eller dess tillhörande dokumentation levereras till amerikansk myndighet (US Government) eller om någon upplåter eller använder programmen för amerikansk myndighets räkning gäller följande:

U.S. GOVERNMENT END USERS: Oracle programs, including any operating system, integrated software, any programs installed on the hardware, and/or documentation, delivered to U.S. Government end users are "commercial computer software" pursuant to the applicable Federal Acquisition Regulation and agency-specific supplemental regulations. As such, use, duplication, disclosure, modification, and adaptation of the programs, including any operating system, integrated software, any programs installed on the hardware, and/or documentation, shall be subject to license terms and license restrictions applicable to the programs. No other rights are granted to the U.S. Government.

Programmet eller maskinvaran är avsett för generell användning i en mängd olika informationshanteringsprogram. Det är inte utvecklat för eller avsett för användning som till sin natur är att anses som farlig, inklusive verksamheter som kan orsaka risk för personskada. Vid användning av programmet eller maskinvaran i farlig verksamhet är det licenstagarens eget ansvar att vidta alla säkerhetsåtgärder för användning av programmen för sådana syften. Oracle Corporation och dess dotterbolag fransäger sig allt ansvar för skador som uppkommer vid användning av programmet eller maskinvaran i sådan farlig verksamhet.

Oracle och Java är registrerade varumärken tillhörande Oracle och/eller dess dotterbolag. Övriga namn kan vara varumärken som tillhör respektive företag.

Intel och Intel Xeon är varumärken eller registrerade varumärken tillhörande Intel Corporation. Alla SPARC-varumärken används under licens och är varumärken eller registrerade varumärken tillhörande SPARC International, Inc. AMD, Opteron, AMD-logotypen samt AMD Opteron-logotypen är varumärken eller registrerade varumärken tillhörande Advanced Micro Devices. UNIX är ett registrerat varumärke tillhörande The Open Group.

Programmet och dess tillhörande dokumentation kan ge åtkomst till innehåll, produkter och tjänster från tredje part. Oracle Corporation och dess dotterbolag är inte ansvarigt för och fransäger sig uttryckligen allt ansvar med avseende på innehåll, produkter och tjänster från tredje part. Oracle Corporation och dess dotterbolag ansvarar inte för förlust, kostnader eller skada av något slag som kan uppkomma från åtkomst eller användning av innehåll, produkter eller tjänster från tredje part.

# Innehåll

---

## 1 Komma igång 21

Vad som ska göras först	22
Logga in som en ny användare	23
Om gränssnittet	24
Översikt sida för sida i Oracle CRM On Demand	29
Visa eller dölja aktivitetsfältet	31
Min hemsida	32
Granska dina aviseringar	34
Arbeta med meddelandecenter	35
Arbeta med appletar för RSS-flöden	36
Arbeta med poster	37
Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap	38
Skapa poster	40
Hitta poster	44
Kopiera poster	65
Förhandsgranska poster	66
Om låsning av poster	67
Uppdatera postdetaljer	68
Länka poster till en vald post	69
Uppdatera länkade poster från huvudposter	76
Sidan Favoritposter	77
Arbeta med listor	78

Överföra ägande av poster	93
Dela poster (team)	94
Ändra primär anpassad bok för en post	96
Uppdatera grupper av poster	97
Slå samman poster	98
Lägga till anteckningar	99
Arbeta med en lista över anteckningar	101
Prenumerera på anteckningar	102
Skicka anteckningar till andra användare	103
Arbeta med bilagor	103
Använda bedömningsskript	111
Ta bort och återställa poster	112
Visa verifikationskedjor för poster	118
Om dubletter när du skapar poster	119
Skriva ut information som visas på sidor	124
Visa serviceinformation i Oracle CRM On Demand	124
Hämta användarinloggnings-id:t eller återställa lösenordet	126
Om tidslängd för session i Oracle CRM On Demand	127
Om simultana sessioner i Oracle CRM On Demand	127
Systemkrav för Oracle CRM On Demand	128
Versionsinformation för Oracle CRM On Demand	129
Kontakta Oracle	129
Avsluta Oracle CRM On Demand	129

## **2 Kalender och aktiviteter 131**

Arbeta med kalendersidorna	131
Hantera kalendrar och aktiviteter	133
Visa aktiviteter	134
Skapa aktiviteter	135
Uppdatera aktiviteter	135

Arbeta med aktivitetslistor	136
Begränsa antal aktivitetsposter som visas	139
Markera uppgifter som slutförda	140
Tilldela en annan medarbetare aktiviteter	140
Bevaka besök (säljbesök) till kunder	140
Massamtalsplanering	145
Justera meddelandesvar	148
Schemalägga bokningar med andra	149
Visa andras kalendrar	151
Sidan Kalenderinställning	153
Dela kalender	153
Ställa in standardvyn för kalendern	153
Lägga till anpassade vyer för kalendern	154
Visa gruppuppgiftslistor	155
Använda bedömningsskript för aktivitet	155
Aktivitetsfält	156

### **3 Marknadsföring 159**

Hantera marknadsföring	159
Hantera kampanjer.	159
Hantera kundämnen	160
Kampanjer	160
Arbeta med hemsidan för kampanjer	161
Hantera kampanjer	163
Kampanjfält	166
Kundämnen	168
Arbeta med hemsidan för kundämnen	173
Hantera kundämnen	175
Fält för kundämnen	183

## **4    Försäljning    187**

Hantera försäljning	187
Hantera affärsmöjligheter	188
Hantera konton	188
Hantera kontakter	189
Hantera prognoser för försäljningsanvändare	189
Hantera prognoser för prognosadministratörer	190
Hantera kalender och aktiviteter	190
Kundämnen (säljaspekter)	190
Konton	191
Arbeta med hemsidan för konto	191
Hantera konton	193
Kontofält	209
Kontakter	213
Arbeta med hemsidan för kontakter	213
Hantera kontakter	215
Kontaktfält	225
Affärsmöjligheter	229
Om affärsmöjligheter och prognoser	229
Arbeta med hemsidan för affärsmöjligheter	231
Hantera affärsmöjligheter	233
Om team för affärsmöjligheter	246
Fält för affärsmöjligheter	247
Prognoser	250
Arbeta med hemsidan för prognoser	251
Hantera prognoser	251
Sidan Prognos, detalj	259
Prognosfält	261
Adresser	263

Arbeta med adresshemsidan	265
Hantera adresser	267
Adressfält	277

## 5 Affärsplanering 279

Scenario för hantering av planer för ett konto	280
Scenario för hantering av planer för en grupp av konton eller distrikt	281
Scenario för hantering av planer för kontakter	281
Scenario för hantering av planer för målsättningar och produkter	282
Affärsplaner	283
Arbeta med hemsidan för affärsplaner	284
Hantera affärsplaner	285
Fält för affärsplaner	287
Målsättningar	289
Arbeta med hemsidan för målsättningar	290
Hantera målsättningar	291
Fält för målsättningar	293
Plankonton	294
Arbeta med hemsidan för plankonto	295
Hantera plankonton	296
Plankontofält	297
Plankontakter	298
Arbeta med hemsidan för plankontakter	298
Hantera plankontakter	300
Fält för plankontakter	301
Plan, affärsmöjligheter	301
Arbeta med hemsidan för planer för affärsmöjligheter	302
Hantera plan, affärsmöjligheter	303
Fält för planer för affärsmöjlighet	304

## 6 Service och kommunikationer 307

Hantera service och kommunikationer	307
Skapa ett serviceärende	307
Arbeta med ett serviceärende	308
Lös ett serviceärende	308
Avsluta ett serviceärende	308
Serviceärenden	309
Arbeta med hemsidan för serviceärenden	309
Hantera serviceärenden	311
Serviceärende, fält	315
Lösningar	316
Om att hantera lösningar	317
Arbeta med hemsidan för lösning	318
Hantera lösningar	320
Fält för lösningar	323
Kommunikationer	324
Om Oracle Contact On Demand	325
Leda callcenter	327
Arbeta med hemsidan för kommunikation	328
Hantera Oracle Contact On Demand	330
Sidan Aktiviteter, lista för kommunikation (Oracle Contact On Demand)	348
Fält för kommunikationsaktivitet (Oracle Contact On Demand)	350
Detaljsidorna för samtal, röstbrevlåda och e-post	351

## **7 Hantering av partnerrelation och High Tech 353**

Hantera PRM och High Tech	353
Partner	354
Arbeta med hemsidan för partner	354
Hantera partnerkonton	356
Partnerfält	358
Partnerprogram	360



---

Arbeta med hemsidan för partnerprogram	360
Hantera partnerprogram	362
Fält för partnerprogram	366
Ansökningar	367
Arbeta med hemsidan för ansökningar	367
Hantera ansökningar	369
Fält för ansökningar	373
Registrering av affärer	376
Arbeta med hemsidan för affärsregistreringar	376
Hantera affärsregistreringar	378
Fält för affärsregistrering	388
Finansieringsbegäranden	391
Arbeta med hemsidan för finansieringsbegäranden	391
Hantera finansieringsbegäranden	393
Fält för finansieringsbegäranden	399
Begäranden om särskild prissättning	402
Arbeta med hemsidan för begäran om särskild prissättning	402
Hantera begäranden om särskild prissättning	404
Hantera produkter med särskild prissättning som relaterade objekt	412
Fält för begäranden om särskild prissättning	416
Fonder	419
Arbeta med hemsidan för fonder	419
Hantera fonder	421
Fondfält	429
Kurser	430
Arbeta med hemsidan för kurser	431
Hantera kurser	433
Kursfält	436
Fält för kursanmälningar	439

Examina	440
Arbeta med hemsidan för examina	440
Hantera examina	442
Examensfält	446
Fält för examensregistrering	448
Certifiering	449
Arbeta med hemsidan för certifiering	450
Hantera certifieringar	452
Certifieringsfält	456
Fält för certifieringsbegäran	458
Ackreditering	459
Arbeta med hemsidan för ackreditering	459
Hantera ackrediteringar	461
Ackrediteringsfält	465
Fält för ackrediteringsbegäran	467
<b>8 Biovetenskap</b>	<b>469</b>
Biovetenskapsprocesser	469
Medicinsk utbildning	472
Arbeta med hemsidan för med.utbildningar	473
Hantera medicinska utbildningar	475
Fält för medicinska utbildningar	476
Delstatslicenser för kontakter	478
Arbeta med hemsidan för delstatslicenser för kontakter	478
Hantera delstatslicenser för kontakter	480
Fält för delstatslicenser för kontakter	480
Hantera varuprover	481
Lagerperiod	484
Arbeta med hemsidan för lagerperiod	485
Hantera lagerperioder	487

---

Fält för lagerperiod	492
Provinventering	493
Lagerkontrollrapport	498
Provtransaktioner	501
Arbeta med hemsidan för varuprovstransaktioner	502
Hantera provtransaktioner	504
Fält för provtransaktioner	527
Transaktionsobjekt	530
Produktfält	533
Tilldelningar	534
Arbeta med hemsidan för tilldelning	535
Hantera tilldelningar	536
Fält för tilldelning	538
Provpertier	539
Arbeta med hemsidan för provpartier	539
Hantera provpartier	541
Provpertifält	542
Prov, friskrivningsklausul	543
Arbeta med hemsidan för friskrivningsklausul för prov	543
Hantera friskrivningsklausuler för prov	545
Fält för friskrivningsklausul för varuprov	546
Anpassad innehållsleverans	547
Meddelandeplaner	548
Arbeta med hemsidan för meddelandeplaner	549
Hantera meddelandeplaner	550
Fält för meddelandeplaner	553
Meddelandeplansobjekt	555
Arbeta med hemsidan för meddelandeplansobjekt	555
Hantera meddelandeplansobjekt	557

Fält för meddelandeplansobjekt	558
Objektsrelationer för meddelandeplan	559
Arbeta med hemsidan med objektsrelationer för meddelandeplaner	560
Hantera objektsrelationer för meddelandeplan	561
Fält för objektsrelationer för meddelandeplan	562
Beställningar	563
Arbeta med hemsidan för beställning	563
Hantera beställningar	565
Beställningsfält	568

## 9 Förmögenhetsförvaltning 571

Hushåll	571
Arbeta med hemsidan för hushåll	572
Hantera hushåll	574
Hushållsfält	576
Portföljer	578
Arbeta med hemsidan för portföljkonto	579
Hantera portföljkonton	580
Portföljkontofält	583
Finansiella konton	585
Arbeta med hemsidan för finansiella konton	587
Hantera finansiella konton	588
Fält för finansiellt konto	589
Innehavare av finansiellt konto	591
Arbeta med hemsidan för innehavare av finansiellt konto	591
Hantera innehavare av finansiellt konto	592
Fält för innehavare av finansiellt konto	593
Innehav på finansiellt konto	594
Arbeta med hemsidan för innehav på finansiellt konto	595
Hantera innehav på finansiellt konto	596

Fält för innehav på finansiellt konto	596
Finansiella planer	597
Arbeta med hemsidan för finansiell plan	598
Hantera finansiella planer	599
Fält för finansiell plan	600
Finansiella produkter	601
Arbeta med hemsidan för finansiella produkter	603
Hantera finansiella produkter	605
Fält för finansiella produkter	606
Finansiella transaktioner	607
Arbeta med hemsidan för finansiella transaktioner	608
Hantera finansiella transaktioner	609
Fält för finansiella transaktioner	609

## **10 Försäkring 611**

Hantera försäkring	611
Kanalplanering	612
Skapa första förlustmeddelandet för skadeståndskrav	612
Rekrytera och etablera agent-/mäklarrelationer	612
Hantera agent-/mäklarrelationer	613
Planera försäljning och budget	613
Hantera serviceärenden	613
Process för att konvertera kundämnen för försäkring till kunder med Producer Success Model	614
Skadeståndskrav	615
Arbeta med hemsidan för skadeståndskrav	616
Hantera krav	617
Fält för skadeståndskrav	618
Försäkringsskydd	622
Arbeta med hemsidan för försäkringsskydd	622

Hantera försäkringsskydd	624
Försäkringsskyddsfält	624
Skador	625
Arbeta med hemsidan för skador	626
Hantera skador	627
Fält för Skada	628
Försäkringsegendomar	629
Arbeta med hemsidan för försäkringsegendom	629
Hantera försäkringsegendomar	631
Fält för försäkringsegendomar	631
Inblandade parter	632
Arbeta med hemsidan för inblandad part	632
Hantera inblandade parter	633
Fält för inblandad part	634
Försäkringar	635
Arbeta med hemsidan för försäkringar	636
Hantera försäkringar	637
Försäkringsfält	638
Försäkringsinnehavare	640
Arbeta med hemsidan för försäkringsinnehavare	640
Hantera försäkringsinnehavare	642
Fält för försäkringsinnehavare	642
Mäklarprofil	643
Arbeta med hemsidan för mäklarprofiler	644
Hantera mäklarprofiler	645
Fält för mäklarprofiler	646

## **11 Fordon 649**

Återförsäljare	649
Arbeta med hemsidan för återförsäljare	649

Hantera återförsäljare	651
Återförsäljarfält	652
Fordon	655
Arbeta med hemsidan för fordon	655
Hantera fordon	656
Fordon, fält	663

## **12 Anpassa din applikation 667**

Uppdatera dina personliga uppgifter	668
Om profilinställningar för användare	674
Om rollbaserad möjlighet att läsa alla poster	675
Ställa in standardposttyp för sökning	676
Välja tema	677
Ställa in läge för förhandsgranskning av post	677
Ändra språkinställning	678
Visa verifikationskedjefält	679
Hantera din kvot	679
Granska din inloggningsaktivitet	680
Ändra ditt lösenord	680
Ställa in dina säkerhetsfrågor	681
Granska din delegerade information	682
Lägga till delegerade användare	683
Bevilja inloggningsåtkomst till teknisk support	684
Visa dina flikar	684
Ändra layout på detaljsidor	685
Ändra layout på hemsidor	686
Ändra layout på åtgärdsfältet	686
Ställa in kalender	687
Få åtkomst till Data- och integreringsverktyg	688
Granska dina exportbegäranden	689
Om On Demand-widgetar	691

Bädda in en widget för favoritlistor	691
Bädda in en widget för meddelandecenter	692
Bädda in en widget för rapporter	692
Bädda in en widget för enkel lista	693

## **13 Arbeta med andra applikationer 695**

Använda Offline Client	696
Vilka poster som du kan använda offline	697
Installera Offline Client	698
Ställa in Offline Client	699
Om att administrera Offline Client	700
Ladda ned poster till Offline Client	701
Lägga till och uppdatera poster i Offline Client	703
Ladda upp poster från Offline Client	704
Om konfliktlösning med Offline Client	704
Lägga till e-postadresser från Microsoft Outlook och Lotus Notes	705
Använda Oracle CRM On Demand Integration for Office	712
Använda mottagaranpassning för Word	712
Om verktygsfältet On Demand Integration för mottagaranpassning för Word	713
Ladda ned mallen för mottagaranpassning för Word	714
Skapa mallar för mottagaranpassning för Word	714
Skapa riktad reklam eller e-massbrev med mottagaranpassning för Word	715
Använda rapporter och analyser för Excel	717
Verktygsfältet On Demand Integration i Rapporter och analys för Excel	717
Skapa rapporter med funktionen för rapporter och analyser för Excel	717
Ladda ned mallen för rapporter och analyser för Excel	718
Skapa rapporter med funktionen för rapporter och analyser för Excel	719
Använda segmenteringsguiden	721
Om verktygsfältet Målbyggaren i segmenteringsguiden	721
Om segmenteringsguiden	722



Hämta segmenteringsguiden	723
Skapa segment	723
Överföra segment	726
Exportera segment	726

## **14 Rapporter 729**

Om synlighet för poster i analys	730
Om fördefinierade rapporter	750
Om anpassad räkenskapskalender i Oracle CRM On Demand Answers	754
Hantera rapporter	756
Ställa in rapportmappar	756
Ställa in synlighetsbehörighet för användare till delade rapportmappar	758
Granska rapportdata	760
Skriva ut rapporter	761
Köra rapporter	762
Ladda ned rapporter	763
Ta bort rapporter	765
Byta namn på rapporter	765
Kopiera och flytta rapporter	766
Komma igång med Answers (anpassade rapporter)	767
Om begränsningar i rapporter	768
Om ämnesområden i rapporter	772
Ändra utseende för rapporter	916
Använda optimerade filtreringsfält	919
Steg 1: Definiera villkor	920
Lägga till kolumner i rapporter	921
Lägga till anpassade fält i rapporter	921
Lägga till filter i kolumner	921
Redigera kolumnegenskaper	930
Ställa in kolumnformler	942

Lägga till åtgärdsänkar i resultat	942
Sortera och ordna om kolumner	946
Om användning av adresser i rapporter	947
Kombinera resultat från flera rapporter med hjälp av angivna åtgärder	947
<b>Steg 2: Skapa layouter</b>	<b>948</b>
Lägga till rubriker i resultat	951
Lägga till tabeller i resultat	952
Visa resultat i diagram	954
Visa resultat i pivottabeller	967
Visa resultat som mätare med hjälp av mätarvyn	977
Visa filter som använts för resultat	983
Lägga till text i resultat	983
Lägga till förklaringar i rapporter med hjälp av förklaringsvyn	986
Låta användarna ändra kolumner i rapporter	986
Låta användarna välja en specifik vy med vyväljaren	987
Visa resultat i trättdiagram	988
Lägga till beskrivande text i resultat	990
Visa resultat i rullande börsgrafer	993
Avisera användarna om att data saknas	996
<b>Steg 3: Definiera frågor (valfritt)</b>	<b>997</b>
Lägga till frågor om kolumnfilter	998
Lägga till bildfrågor	1000
<b>Steg 4: Granska rapporter</b>	<b>1001</b>
Göra anpassade rapporter allmänna	1002
Slutföra en analys	1002
<b>Använda funktioner i analyser</b>	<b>1003</b>
Uttrycka tecken	1005
Aggregeringsfunktioner	1006
Köra aggregeringsfunktioner	1012

Strängfunktioner	1016
Matematiska funktioner	1023
Funktioner för kalenderdatum och kalendertid	1030
Konverteringsfunktioner	1038
Systemfunktioner	1039
Operatorer	1039
Case-satser	1040
Sessionsvariabler	1042
Om rapportprestanda	1044
Optimera prestanda	1045

## **15 Infopaneler 1051**

Hantera infopaneler	1053
Skapa interaktiva infopaneler	1054
Navigera till infopanelsredigeraren	1054
Lägga till sidor i interaktiva infopaneler	1055
Lägga till och visa innehåll på interaktiva infopanelssidor	1056
Kontrollera utseendet på interaktiva infopanelssidor	1057
Göra så att innehåll visas enligt särskilda betingelser på interaktiva infopanelssidor	1059
Lägga till guidade navigeringslänkar på interaktiva infopanelssidor	1059
Lägga till text- och bildlänkar på interaktiva infopanelssidor	1060
Lägga till vyer av presentationskatalogmappar på interaktiva infopanelssidor	1063
Lägga till innehåll som sparats i presentationskatalogen på interaktiva infopanelssidor	1063
Kontrollera hur resultat visas när användare borrar ned i interaktiva infopanelssidor	1064
Redigera egenskaperna för frågor och rapporter för interaktiva infopaneler	1065
Använda formatering i interaktiva infopaneler	1066
Byta namn på infopanelsobjekt	1067
Ta bort infopanelsobjekt	1067
Ändra PDF- och utskriftsalternativ på interaktiva infopaneler	1068
Ändra egenskaperna för interaktiva infopaneler	1069

Skapa frågor för interaktiva infopaneler	1071
Ändra namnet på och beskrivningen av en interaktiv infopanel	1074
Visa infopaneler	1074
Om guidad navigering på interaktiva infopaneler	1075
Användningsanteckningar för ämnesområden	1075

## **Index    1077**

# 1

## Komma igång

---

Välkommen till Oracle CRM On Demand, den smarta lösningen för hantering av kundrelationer som du kan få tillgång till via Internet. Oracle CRM On Demand hjälper dig hantera hela företagets försäljning, kundservice och marknadsföringsinformation.

- Som säljare kan du använda Oracle CRM On Demand för att optimera din försäljning på ett effektivt sätt genom att analysera försäljningsstrategi, göra mer korrekta prognoser och dela viktig försäljningsinformation med hela teamet.
- Som anställd på kundservice kan du använda Oracle CRM On Demand för att maximera kundtillfredsställelse och serviceprestanda genom att bevaka konton, hantera serviceärenden, identifiera möjligheter till korsförsäljning och merförsäljning och tillhandahålla lösningar på kundförfrågningar.
- Som marknadsföringsanställd kan du använda Oracle CRM On Demand för att ditt marknadsföringsarbete ska bli mer vinstgivande genom att generera fler kundämnen, automatiskt tilldela kundämnen och bevaka kampanjresultat kvantitativt.
- Om du är chef kan du använda Oracle CRM On Demand för att hantera alla områden i företaget genom att få information om försäljningsresultat, snabbt lösa viktiga affärsfrågor och utföra komplexa analyser.

I Oracle CRM On Demand delas din information in i följande huvudområden:

**Kalender och aktiviteter.** Bevakar dina aktiviteter, inklusive telefonsamtal, händelser och att-göra-listor.

**Kampanjer.** Används för att hantera marknadsföringskampanjer och generera kvalificerade kundämnen och affärsmöjligheter.

**Kundämnen.** Bevakar kundämnen för nya affärsmöjligheter och automatiserar processen för kundämneskonvertering.

**Konton.** Bevakar företag som du gör affärer med.

**Kontakter.** Bevakar personer som associeras med dina konton och affärsmöjligheter.

**Affärsmöjligheter.** Hanterar potentiella vinstgenererande affärsmöjligheter.

**Prognoser.** Genererar prognoser för kvartalsomsättning med utgångspunkt i befintliga affärsmöjligheter.

**Serviceärenden.** Hanterar kundförfrågningar för produkter eller tjänster.

**Partner.** Bevakar externa företag eller kontakter på företag som säljer eller servar produkter som tillhör ditt företag (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

**Partnerprogram.** Bevakar krav och fördelar för företag som utgör en del av ditt företagspartnerprogram (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

**Lösningar.** Sparar svar på vanliga frågor eller serviceärenden.

**Kommunikation.** Hanterar kundinteraktioner genom ditt callcenter (Oracle Contact On Demand).

**Rapporter.** Genererar en mängd rapporter som levererar över 250 analyser, inklusive synlighet för pipeline och försäljningseffektivitet.

**Infopanel.** Visar en serie diagram och tabeller organiserade kring företagets huvudsakliga verksamhetsområden.

Branschspecifika lösningar innehåller dessutom följande posttyper:

**Fordon.** Bevakar service- och säljhistorik för fordon (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

**Återförsäljare.** Bevakar associationer med återförsäljare (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

**Fonder.** Hanterar finansieringsbegäranden, krediter och godkännanden (Oracle CRM On Demand High Tech Edition och Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

**MedEd.** Hanterar medicinska utbildningshändelser och inbjudna (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition).

**Portföljer.** Bevakar portföljkonton (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

**Hushåll.** Bevakar information för en grupp relaterade kontakter (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Du kan också visa andra typer av poster beroende på vilken branschspecifik lösning du har implementerat.

**Obs!** Företagsadministratören kan ändra namn på standardposttyperna, så att andra fliketiketter visas. Exempelvis Konton får kanske istället heta Företag. Företagsadministratören kan även lägga till anpassade posttyper, om det behövs.

## Vad som ska göras först

Företagsadministratören har förmodligen importerat poster för hela företaget för konton, kontakter, kundämnen osv. Följ nedanstående instruktioner för att snabbt komma igång:

- [Logga in som en ny användare](#) (på sidan 23)
- [Uppdatera dina personliga uppgifter](#) (på sidan 668)
- [Visa dina flikar](#) (på sidan 684)
- [Importera dina kontakter](#) (på sidan 216)
- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Hitta poster](#) (på sidan 44)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till konton](#) (på sidan 195)

**Tips!** Klicka på länken [Hjälp från någon sida](#) om du vill ha information om procedurer, koncept och riktlinjer som är specifika för posttypen du arbetar med. Du kan komma åt PDF-versionen av hjälpen från alla hjälpfönster och skriva ut några eller samtliga hjälpavsnitt.

### Att tänka på för förstagångsanvändare:

- Du kanske inte ser data i rapporter under de första 24 timmarna efter att du har loggat in. Detta beror på att de flesta rapporter uppdateras nattetid. Till exempel så visar rapporterna på hemsidorna för konton, kontakter och affärsmöjligheter inga uppgifter förrän efter de första 24 timmarna.
- Du kanske heller inte ser några prognoser eftersom prognosposter genereras en gång i veckan eller en gång per månad. Vid framtagandet av prognosposter kontrolleras flera fält i dina poster för att fastställa vilken information som ska ingå i prognosberäkningarna. Därför visas inte prognosposterna förrän den angivna tidsperioden har förflutit och det finns några data att inkludera i prognosen.

## Om att köra andra applikationer

Andra applikationer som körs i bakgrunden kan ibland störa Oracle CRM On Demand. Exempelvis kan popup-blockerare göra så att musen låser sig. Om du märker att Oracle CRM On Demand inte fungerar som vanligt bör du kontrollera att dessa applikationer *inte* körs:

- Antivirusprogram
- Extern Java Runtime Environment
- Popup-blockerare
- Externa verktygsfält för din webbläsare

**Obs!** Se till att dina webbläsarinställningar tillåter att JavaScript körs och att popup-dialogrutor visas.

## Logga in som en ny användare

Om du vill logga in som en ny användare i Oracle CRM On Demand måste du ha en tillfällig URL och ett tillfälligt lösenord för Oracle CRM On Demand. Du får uppgifterna från Oracle CRM On Demand via e-post i två delar:

- Det första e-postmeddelandet innehåller den tillfälliga URL:en som du använder när du öppnar Oracle CRM On Demand första gången.
- Det andra meddelandet innehåller ditt tillfälliga lösenord.

E-postmeddelandet som innehåller det tillfälliga lösenordet kan också innehålla ditt användar-id, beroende på hur företagsadministratören har ställt in ditt användarkonto.

**Obs!** Ditt användar-id visas på sidan för Oracle CRM On Demand när du har loggat in första gången. Även om du inte behöver användar-id:t första gången du loggar in i Oracle CRM On Demand måste du ha tillgång till det för att kunna öppna Oracle CRM On Demand efter den första inloggningen. Därför rekommenderar vi att du antecknar användar-id:t och sparar det på en säker plats.

När du loggar in för första gången ombeds du ange ett antal säkerhetsfrågor. Anteckna säkerhetsfrågorna och svaren. Om du glömmer lösenordet måste du besvara frågorna för att kunna återställa lösenordet. Mer information om hur du återställer ditt lösenord finns i [Hämta användarinloggnings-id:t eller återställa lösenordet](#) (på sidan 126).

Du kan när som helst ändra dina säkerhetsfrågor i Oracle CRM On Demand. Mer information finns i [Ställa in dina säkerhetsfrågor](#) (på sidan 681).

### ***Så här loggar du in som ny användare***

- 1 Klicka på den URL för Oracle CRM On Demand som du fick per e-post.
- 2 På inloggningssidan anger du det tillfälliga lösenord som du fick per e-post.
- 3 Anteckna användar-id:t som visas i fältet Användarinloggnings-id på sidan Lösenordsuppdatering.
- 4 Ange ett nytt valfritt lösenord i fältet Nytt lösenord på sidan Lösenordsuppdatering. Ange lösenordet igen i fältet Bekräfta nytt lösenord.

**Tips!** Var noga med att skriva ned ditt lösenord för att du inte ska behöva göra om processen.

- 5 Markera frågorna du vill använda som dina säkerhetsfrågor på sidan Mina säkerhetsfrågor och ange sedan svaren på frågorna.

Företagsadministratören bestämmer hur många frågor du måste använda.

**Obs!** Skriv ned säkerhetsfrågorna och svaren som du anger.

- 6 Spara säkerhetsfrågorna.

På Min hemsida visas informationen som du behöver för att kunna komma igång med Oracle CRM On Demand. Vilka flikar och funktioner som visas på sidan beror på vilken roll som företagsadministratören har tilldelat dig.

**Obs!** Om statusen på grund av anslutningsproblem ändras till offline när du använder sektionen Kommunikationer i Oracle CRM On Demand, återansluts du automatiskt till Oracle Contact On Demand-servern när nätverket fungerar igen.

## **Om gränssnittet**

Oracle CRM On Demand är byggt med ett webbgränssnitt. Om du är van vid Internet kommer användargränssnittet att kännas bekant.

Alla sidor i Oracle CRM On Demand är uppbyggda på samma sätt. Du kan ändra bakgrundsfärgen, färgen på hyperlänkar och så vidare genom att välja ett tema i din personliga profil. Det finns flera fördefinierade teman tillgängliga och företagsadministratören kan också skapa anpassade teman. Om du inte anger ett tema i din personliga profil används företagets standardtema. Mer information om hur du väljer tema finns i [Välja tema](#) (på sidan 677).

**Tips!** Webbbläsaren Internet Explorer fungerar bättre om du avmarkerar kryssrutan för alternativet Spara inte krypterade sidor på hårddisken. Om du väljer det alternativet sparas inte JavaScript-koden i cacheminnet, utan måste hämtas varje gång. I Internet Explorer version 6 och senare finns det här alternativet tillgängligt i menyn Verktyg. Välj Internetalternativ och sedan Avancerat i menyn Verktyg.

### **Aktivitetsfält**

Företagsadministratören tilldelar en layout för aktivitetsfältet till varje användarroll. Företagsadministratören kan också göra så att aktivitetsfältet inte blir tillgängligt för din användarroll.



Om aktivitetsfältet är tillgängligt för din användarroll visas det som standard i vänsterkanten på alla sidor för Oracle CRM On Demand. Du kan dölja och visa aktivitetsfältet som du vill. Mer information finns i [Visa eller dölja aktivitetsfältet](#) (på sidan 31).

Aktivitetsfältet kan innehålla några eller alla av följande sektioner:

#### ■ Marketing On Demand

Om ditt företag har konfigurerats för att använda Oracle CRM On Demand Marketing innehåller den här sektionen av åtgärdsfältet en länk som du kan klicka på för att starta Oracle CRM On Demand Marketing. Oracle CRM On Demand Marketing är en integrerad marknadslösning för att utforma och automatisera marknadsföringsprogram. Den tillhandahåller kompletta funktioner för kundämneshantering. Den använder kundämnen från Oracle CRM On Demand och från externa källor. Den kan integreras med webbsidor för kundämneshantering och andra åtaganden.

#### ■ Meddelandecenter

Sektionen Meddelandecenter innehåller anteckningar som du gör för egen del, anteckningar som du får från andra användare och anteckningar som har lagts till i poster som du prenumererar på. Mer information om meddelandecentret finns i [Arbeta med meddelandecentret](#) (finns "[Arbeta med meddelandecenter](#)" på sidan 35).

Meddelandecentret visas endast om det är aktiverat i företagsprofilen.

#### ■ Sök

I sektionen Sök kan du söka efter befintliga poster. Du kan till exempel göra en sökning för att ta reda på om en post redan finns innan du skapar en ny och därigenom undvika att skapa dubletter. Information om hur du använder sektionen Sök finns i [Söka efter poster i åtgärdsfältet](#) (på sidan 56).

#### ■ Kommunikationsverktyg

Om företaget använder callcenter-applikationen Oracle Contact On Demand kan du utföra uppgifter i Oracle Contact On Demand genom att använda sektionerna Kommunikationsverktyg och Röstkontroller i åtgärdsfältet.

#### ■ Skapa

Sektionen Skapa innehåller en lista över länkar för olika posttyper. När du klickar på en länk öppnas ett formulär där du snabbt kan lägga till en ny post. Formuläret fungerar oberoende av vilken webbsida som du har öppen, så du tappar inte bort var du är i applikationen.

Du kan till exempel skapa en affärsmöjlighet från sektionen Skapa i aktivitetsfältet när du uppdaterar information i ett konto i huvudsektionen på sidan Oracle CRM On Demand. När du klickar på länken Affärsmöjlighet i sektionen Skapad i aktivitetsfältet öppnas ett formulär. Då kan du ange den obligatoriska informationen om affärsmöjligheten i formuläret och sedan spara posten. Den nya affärsmöjligheten sparas i databasen och du kan fortsätta uppdatera kontoinformationen.

Instruktioner om hur du använder sektionen Skapa finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40).

#### ■ Nyligen visade

Sektionen Nyligen visade innehåller de tio senast visade, redigerade eller skapade posterna, inklusive poster från tidigare sessioner. Om du klickar på en post för att visa dess detaljsida kommer den posten att tas med i sektionen Nyligen visade. Postens namn visas i listan som en länk tillsammans med en ikon som talar om vilken typ av post det är.

Med den här funktionen kan du enkelt komma åt dina aktiva poster. Om du tar bort en post tas den bort från listan Nyligen visade. Om en annan användare tar bort en post finns den kvar i listan Nyligen visade och om du klickar på länken visas ett meddelande om att länken inte längre finns.

### ■ Favoritposter

I den här sektionen visas de poster som du har markerat som dina favoriter. Postnamnet visas i listan i form av en länk tillsammans med en ikon som motsvarar posttypen. Med den här funktionen får du snabbt åtkomst till posterna som du använder mest. I sektionen Favoritposter i aktivitetsfältet kan högst 10 poster visas samtidigt. Du kan visa hela listan över dina favoriter genom att klicka på länken Visa fullständig lista. När du klickar på länken Visa fullständig lista öppnas sidan Favoritposter och du kan hantera dina favoritposter. Du kan ha maximalt 100 poster i dina favoriter. Mer information om sidan Favoritposter finns i [Sidan Favoritposter](#) (på sidan 77).

### ■ Favoritlistor

I den här sektionen visas de listor som du har markerat som dina favoriter. Listnamnet visas i listan i form av en länk tillsammans med en ikon som motsvarar posttypen. Med den här funktionen får du snabbt åtkomst till listorna som du använder mest. I sektionen Favoritlistor i aktivitetsfältet kan högst 10 listor visas samtidigt. Du kan visa hela listan över dina favoriter genom att klicka på länken Visa fullständig lista. När du klickar på länken Visa fullständig lista öppnas sidan Favoritlistor och du kan hantera dina favoritlistor. Du kan ha maximalt 100 listor i dina favoriter. Mer information om sidan Favoritlistor finns i [Sidan Favoritlistor](#) (på sidan 90).

**Obs!** Du kan lägga till listor i dina favoritlistor genom att klicka på ikonen Lägg till i Favoriter, som visas bredvid listnamnet på sidan Hantera listor och i namnlistan på själva listsidan.

### ■ Kalender

Den här sektionen innehåller en kalender där dagens datum är markerat. När du klickar på ett datum i kalendern visas sidan Dagkalender för det aktuella datumet. Kalendersektionen visas inte som standard, men du kan lägga till den i åtgärdsfältet i din personliga layout. Om du vill redigera åtgärdsfältet i din personliga layout klickar du på den globala länken Mina inställningar, på Personlig layout och på Layout på åtgärdsfältet.

### ■ Anpassade webbappletar

Företagsadministratören kan skapa webbappletar som kan läggas till i aktivitetsfältet för att visa HTML-webbinnehåll (t.ex. undersökningar, videoklipp) och RSS-flöden. Mer information om anpassade webbappletar finns i [Om anpassade webbappletar](#).

Du kan expandera eller komprimera sektionerna i aktivitetsfältet. Du komprimerar en sektion genom att klicka på minusikonen (-) och du expanderar en sektion genom att klicka på plusikonen (+).

Inställningarna för aktivitetsfältet behålls när du arbetar i Oracle CRM On Demand. Om du döljer aktivitetsfältet behålls inställningarna för sektionerna inom aktivitetsfältet även om aktivitetsfältet är dolt och inställningarna blir tillgängliga om du visar aktivitetsfältet igen.

Om din användarroll har den behörighet som krävs kan du ändra layouten för ditt aktivitetsfält via den globala länken Mina inställningar. Du kan visa eller dölja sektionerna och webbappletarna i aktivitetsfältet som företagsadministratören har gjort tillgängliga i layouten för aktivitetsfältet för din användarroll. Mer information finns i [Ändra layout på åtgärdsfältet](#) (på sidan 686).

## Flikar

Överst på varje sida finns flikar för de vanligaste typerna av poster. Klicka på en flik om du vill gå till hemsidan för den posttypen. Om du till exempel klickar på fliken Kontakter kommer du till hemsidan för kontakter.

Hur många flikar du ser beror på webbläsarfönstrets storlek och upplösning och hur många flikar som finns i fliklayouten. Om det finns fler flikar i fliklayouten än som får plats på sidan i webbläsarfönstret visas en pil bredvid fliken längst till höger. Om du klickar på pilen öppnas en lista med de flikar som finns i fliklayouten, men som för närvarande inte syns.

**Obs!** Om webbläsarfönstret är mindre än 1024 pixlar brett och en del av de tillgängliga flikarna inte syns visas en rullningslist längst ned på sidan så att du kan rulla fram till pilen som öppnar listan över tillgängliga flikar.

Mer information om fliklayouten finns i [Visa dina flikar](#) (på sidan 684).

## Sektioner

Varje sida innehåller områden som kallas för *sektioner*. I dessa sektioner samlas relevant information om de typer av poster som du arbetar med.

På hemsidan för konton visas till exempel sektionerna Kontolistor, Kontouppgifter, Nyligen ändrade konton och diagrammet Kontoanalys.

En sektion kan innehålla följande typer av information:

- **Listor.** Visar poster i rader.
- **Formulär.** Visar posternas fält i ett formulär.
- **Diagram/grafer.** Visar information i olika scheman och diagram.

På detaljsidorna kan du expandera eller komprimera ett helt formulär och de olika sektionerna i ett formulär. Det är användbart om du vill slippa rulla och dölja information som du inte är intresserad av. Om du vill komprimera ett formulär eller en sektion klickar du på minusikonen (-). Om du vill expandera en sektion eller ett formulär klickar du på plusikonen (+). Knapparna i varje sektion visas även om sektionen är komprimerad. Det läge som du väljer (expanderat eller komprimerat) kvarstår mellan olika sessioner.

På listsidor och redigeringssidor går det inte att expandera och komprimera informationen.

## Felmeddelanden och hjälptext på skärmen

När felmeddelanden visas anges de med följande ikon:



Hjälptext på skärmen anges med följande ikon:



## Globala länkar

På varje sida i Oracle CRM On Demand finns det en rad länkar högst upp. I den här tabellen beskrivs de åtgärder som utförs när du klickar på dessa länkar:

Om du klickar på den här länken	händer det här
Utbildning och support	<p>Öppnar hemsidan för utbildning och support där du får tillgång till en rad olika utbildnings- och supportresurser, bland annat ett schema över kostnadsfria webbseminarier och andra utbildningar om Oracle CRM On Demand.</p> <p>På den här sidan kan du skapa ett serviceärende. Se till att du har tillgång till följande information:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Eventuella felmeddelanden som visas i fönstret</li> <li>■ En beskrivning av problemet, inklusive de steg som du höll på med när felet inträffade</li> </ul>
Administratör	Öppnar de sidor där administratörer kan anpassa applikationen. Visas endast för de användare som har en roll med rätt behörighet.
Mina inställningar	Öppnar den personliga hemsidan där du kan uppdatera din personliga profil och redigera sidlayouten.
Borttagna poster	Öppnar sidan Borttagna poster där du kan visa och återställa de flesta borttagna poster under högst 30 dagar efter att de har tagits bort.
Hjälp	Öppnar onlinehjälpens på översta nivå och visar innehållsförteckningen och fliken Sök där du kan söka efter information i hjälpfilerna. Från alla hjälpfönster kan du öppna PDF-versionen av hjälpen där du kan skriva ut särskilda avsnitt eller allt innehåll i hjälpen.
Logga ut	Avslutar Oracle CRM On Demand.

## Ytterligare länkar

Varje sida innehåller även andra länkar som visas precis till höger om sidans namn. I den här tabellen beskrivs de åtgärder som utförs när du klickar på dessa länkar:

Om du klickar på den här länken	händer det här
Redigera layout	(Endast hemsidor och detaljsidor.) Sidan Redigera layout öppnas där du kan lägga till, sortera eller dölja sektioner på den sida som du visar.
Hjälp	Öppnar ett avsnitt i onlinehjälpens som avser den sida eller procedur som du arbetar med.
Utskriftsanpassad	Öppnar en separat sida där du kan skriva ut informationen från din sida. Den utskriftsanpassade länken finns tillgänglig på alla sidor utom redigeringssidorna.

# Översikt sida för sida i Oracle CRM On Demand

I Oracle CRM On Demand finns flera webbsidor för varje posttyp (konton, kontakter och så vidare).

## Hemsidor

På de flesta hemsidor visas uppgifter relaterade till de olika typerna av poster som motsvarar sidorna, t.ex. kontorelaterade uppgifter. I regel visas även filtrerade listor som företagsadministratören har definierat och ett analytiskt diagram som är av relevans för ditt arbete. Hemsidor kan även innehålla webbwidgetar, RSS-flöden och annat webbinnehåll, beroende på vilka inställningar företagsadministratören har gjort.

Från hemsidan kan du borra ned till andra sidor och hantera olika typer av information efter behov.

## Listsidor

På listsidorna visas en deluppsättning av poster enligt den lista du väljer från hemsidan. Från listsidorna kan du

- snabbt granska flera poster
- söka efter en post som du vill granska, ta bort eller uppdatera
- uppdatera fälten på listsidan.
- Skapa nya poster.
- Lägg till listan i sektionen Favoritlistor i åtgärdsfältet.

Dessutom kan du använda menyn på postnivå bredvid varje postnamn när du vill utföra olika åtgärder i posterna, till exempel följande:

- Öppna redigeringssidan för posten (genom att välja alternativet Redigera) där du kan ändra alla fält i posten.
- Skapa en ny post genom att kopiera den befintliga posten. Företagsadministratören bestämmer vilka fältvärden som automatiskt ska kopieras till den nya posten.
- Ta bort en post.

## Hantera listsidorna

På sidorna Hantera listor visas standardfiltrerade listor och de listor som du skapat för eget bruk eller som din chef skapat åt medarbetarna. Från sidorna Hantera listor kan du:

- Ta bort en lista.
- Granska hela listan över filtrerade listor.
- Redigera en lista som du eller din chef skapat eller påbörja processen att skapa en ny filtrerad lista.
- Välja listor som du vill lägga till i sektionen Favoritlistor i åtgärdsfältet.

### Detaljsidor

En detaljsida visar informationen för en post. Höst upp på sidan visas postfälten. Om inbyggd redigering är aktiverat kan du uppdatera fälten.

Längst ned på en postdetaljsida kan du komma åt relaterade informationssektioner som innehåller listor med poster som är länkade till huvudposten. Beroende på vilken inställning du har visas de relaterade informationssektionerna som listor eller som flikar. Varje relaterad informationslista med länkade poster på detaljsidan visar upp till fem poster av en posttyp. I listan med länkade poster kan du utföra följande, beroende på posttyp och på dina åtkomstnivåinställningar för posttypen:

- Öppna hela listan med relaterade poster för en viss posttyp.
- Länka mer information till huvudposten.
- Skapa en ny post som länkas till huvudposten.
- granska redan länkade poster
- Redigera vissa fält i poster som är länkade till huvudposten om funktionen för inbyggd redigering är aktiverad.

Om de relaterade informationssektionerna visas som flikar och det finns fler flikar än vad som får plats i ditt webbläsarfönster kan du klicka på pilarna till höger och vänster på flikarna för att bläddra genom flikarna.

Om behörigheten Visningsformat för anpassad relaterad information ingår i din användarroll kan du välja att visa relaterade informationssektioner som listor eller som flikar genom att ställa in alternativet Format för relaterad information i din personliga profil. Om alternativet Format för relaterad information är tomt i din personliga profil används standardinställningarna för din användarroll. Om alternativet Format för relaterad information är tomt i din användarroll används företagets standardinställningar.

### Använda projektläget för att visa relaterade informationssektioner

*Projektläget* består en lista med länkar till relaterad information på sidan. Projektläget kan även vara tillgängligt längst ned i webbläsarfönstret. Om projektläget ska kunna användas måste funktionen vara aktiverad. Du kan aktivera eller inaktivera projektläget genom att ställa in funktionen i din personliga profil. Om alternativet Projekteringsläge är tomt i din personliga profil används företagets standardinställning. I nedanstående procedur beskrivs hur du använder projekteringsläget.

### ***Så här använder du projektläget för att visa relaterade informationssektioner***

- Gör något av följande:
  - Gå till de relaterade informationslistorna eller flikarna utan att behöva bläddra nedåt på sidan genom att klicka på länkarna.
  - Dölj projektläget genom att klicka på minustecknet (-).
  - Visa det igen genom att klicka på plustecknet (+).

Visa- eller komprimeringsinställningarna i projektläget bibehålls för alla posttyper tills du ändrar inställningen igen, även om du loggar ut från Oracle CRM On Demand och sedan loggar in igen.

**OBS!** Mer information om hur du ändrar alternativen Format för relaterad information och Projektläge i din personliga profil finns i [Uppdatera dina personliga uppgifter](#) (på sidan 668).

### Aktiviteter som du kan utföra på detaljsidorna

På detaljsidorna kan du också göra följande:

- Skapa en ny post genom att kopiera den befintliga posten (i de flesta posttyper). Företagsadministratören bestämmer vilka fältvärden som automatiskt ska kopieras till den nya posten.
- Visa och dölja sektionerna på detaljsidorna. Inställningarna gäller tills du ändrar dem, även om du loggar ut ur Oracle CRM On Demand och sedan in igen.
- klicka på en ikon på detaljsidan om du vill lägga till posten i sektionen Favoritposter i åtgärdsfältet
- klicka på ikonen Anteckning om du vill lägga till anteckningar eller visa anteckningar från andra användare
- skicka en anteckning till andra användare genom att placera pekaren över användarens namn, se [Skicka anteckningar till andra användare](#) (på sidan 103).

Detaljsidor kan även innehålla anpassade webbappletar som företagsadministratören har ställt in. Dessa används för att bädda in webbwidgetar, RSS-flöden och annat webbinnehåll på sidan. Mer information finns i Om anpassade webbappletar.

### Redigeringssidor

På redigeringssidorna visas fälten för en post i redigerbart format. Du kan använda de här sidorna när du vill uppdatera postinformationen. Postfälten på redigeringssidorna är identiska med fälten på den övre delen av detaljsidorna.

Både redigeringssidorna och detaljsidorna kan innehålla anpassade webblänksfält. För en specifik webblänk kan administratören ange om den ska visas på redigeringssidan, detaljsidan eller båda två, på det sätt som beskrivs i Skapa webblänkar.

## Visa eller dölja aktivitetsfältet

Om aktivitetsfältet är tillgängligt för din användarroll visas det i vänsterkanten på sidorna i Oracle CRM On Demand varje gång som du loggar in på Oracle CRM On Demand. Under din session i Oracle CRM On Demand kan du dölja och visa aktivitetsfältet som du vill.

**Obs!** Företagsadministratören tilldelar en layout för aktivitetsfältet till varje användarroll. Företagsadministratören kan också göra så att aktivitetsfältet inte blir tillgängligt för din användarroll. Om aktivitetsfältet inte är tillgängligt för din användarroll kan du inte visa aktivitetsfältet.

I följande procedurer beskrivs hur du döljer eller visar aktivitetsfältet.

### Så här döljer du aktivitetsfältet

- Klicka i området mellan aktivitetsfältet och huvudsektionen på sidan.

**Tips!** När pekaren är placerad i området mellan aktivitetsfältet och huvudsektionen på sidan ändras färgen på området och knappbeskrivningen Dölj aktivitetsfält visas.

### Så här visar du aktivitetsfältet

- Klicka i området till vänster på sidan.

**Tips!** När pekaren är placerad i området till vänster på sidan ändras färgen på området och knappbeskrivningen Visa aktivitetsfält visas.

## Min hemsida

Från Min hemsida kan du granska informationen för din arbetsdag. Du kan

- kontrollera ditt schema för bokningar i sektionen Dagens kalender.
- läsa tidskänsliga aviseringar som informerar dig om deadlines, t.ex. för att skicka prognoser, i sektionen Aviseringar. Aviseringar ställs in av företagsadministratören.
- granska listan över öppna uppgifter, sorterade efter sista datum och prioritet (uppil för 1-Hög, ingen pil för 2-Medel, nedpil för 3-Låg), i sektionen Öppna uppgifter.

**Obs!** Om er företagsadministratör har ändrat standardvärdena för fältet Prioritet visas kanske inte pilar i fältet Prioritet i uppgiftslistorna.

- Granska nyligen skapade eller ändrade poster.

I standardapplikationen i sektionen Nyligen skapade kundämnen visas de kundämnen som skapades senast. Du eller företagsadministratören kan ange att andra typer av poster ska visas på Min hemsida.

- Granska en relevant analys.

En eller flera rapportsektioner visas eventuellt på Min hemsida, beroende på hur företagsadministratören har konfigurerat Min hemsida. I standardapplikationen visas en analys av kvaliteten på dina affärsmöjligheter för det innevarande kvartalet (Pipelinekvalitet för innevarande kvartal) på Min hemsida.

- Visa webbwidgetar, RSS-flöden och annat webbinnehåll.

Beroende på vad företagsadministratören har lagt upp och på vad som ingår i sidlayouten kan du visa inbäddat webbinnehåll på Min hemsida. Webbinnehållet kan inkludera webbwidgetar, till exempel Google Maps eller företagsvideoklipp och RSS-flöden. Mer information om hur du lägger upp externt webbinnehåll finns i Om anpassade webbappletar.

Företagsadministratören kan anpassa layouten på Min hemsida. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Tabellen nedan innehåller instruktioner om hur du kan genomföra vanliga uppgifter via Min hemsida.

Om du vill	Utför följande steg
<b>Aviseringar</b>	
visa alla aviseringar	I sektionen Aviseringar klickar du på länken Visa fullständig lista. Då öppnas sidan Aviseringar.
visa en avisering	Klicka på länken för aviseringen i sektionen Aviseringar. Sidan Aviseringar öppnas med ytterligare information om aviseringen.



Om du vill	Utför följande steg
<b>Bokningar</b>	
skapa en bokning	Klicka på Ny i sektionen Dagens kalender. Fyll i nödvändig information på sidan Bokning, redigera och spara posten.
granska en bokningspost	Klicka på ämneslänken för bokningen du vill granska i sektionen Dagens kalender. Sidan Bokning, detaljer öppnas.
granska den här månadens bokningar	Klicka på ikonen 31 i namnlisten Dagens kalender. Kalendern öppnas med månadens schema.
granska den här veckans bokningar	Klicka på ikonen 7 i namnlisten Dagens kalender. Kalendern öppnas med veckans schema.
granska dagens bokningar	Klicka på länken Visa kalender eller ikonen 1 i sektionen Dagens kalender. Kalendern öppnas med dina bokningar för dagen.
<b>Layout för</b>	
Ändra layouten på Min hemsida	Ändra informationen som visas i två sektioner på Min hemsida genom att klicka på Redigera layout. Sedan infogar och raderar du sektioner och ordnar sektionerna med hjälp av pilarna.
<b>Poster</b>	
<b>Obs!</b> I standardapplikationen visas de kundämnena som skapades senast i sektionen Nyligen skapade kundämnena. Du eller företagsadministratören kan ange att andra typer av poster ska visas på Min hemsida, till exempel Nyligen ändrade konton.	
skapa en post	Klicka på Ny i namnlisten i sektionen där posterna visas. Ange nödvändig information på redigeringssidan och spara posten.
granska en post	Klicka på länken för posten du vill granska i sektionen där posterna visas. Detaljsidan för posten öppnas.
Granska en lista över poster	I sektionen där posterna visas klickar du på länken Visa fullständig lista. Då öppnas listsidan för posten.
<b>Rapporter</b>	
dela in diagrammet med en annan kategori	<p>Beroende på analysen som visas kan du eventuellt klicka på listrutan och ändra urvalet. Dina data i diagrammet och tabellen visas kategoriserade enligt ditt urval.</p> <p>I standardapplikationen kan du göra detta med Pipelinekvalitet för innevarande kvartal.</p>

Om du vill	Utför följande steg
visa posterna som omfattar ett segment i diagrammet eller tabellen	Beroende på analysen som visas kan du eventuellt borra ned i ett segment eller en länk och visa posterna som omfattar den kategorin.  I standardapplikationen kan du göra detta med sektionen Pipelinekvalitet för innevarande kvartal.
<b>Uppgifter</b>	
skapa en uppgift	Klicka på Ny i sektionen Öppna uppgifter. Fyll i nödvändig information på sidan Uppgift, redigera och spara posten.
granska en uppgiftspost	Klicka på ämneslänken för uppgiften du vill granska i sektionen Öppna uppgifter. Sidan Uppgift, detaljer öppnas.

## Granska dina aviseringar

Aviseringar för hela företaget visas på Min hemsida. Företagsadministratörer använder aviseringar för att skicka ut information som rör hela företaget, t.ex. meddelanden om möten och policyändringar. Om du är säljare och din information ingår i ditt företags säljprognoser får du även en avisering när en prognos har genererats.

### *Så här granskar du dina aviseringar:*

- 1 Klicka på fliken Hemsida.
- 2 I avsnittet Aviseringar kan du göra följande:
  - Klicka på länken till den avisering som du vill granska om den visas under Hem.  
Sidan Aviseringar öppnas med ytterligare information om aviseringen.
  - Klicka på länken Visa fullständig lista.  
Sidan Aviseringar öppnas och du kan välja en avisering, välja ett alternativ i listrutan för att begränsa antalet typer av aviseringsposter som visas eller skapa en egen filtrerad lista med aviseringar.

### Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Fält för aviseringar
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)

## Arbeta med meddelandecenter

Med hjälp av meddelandecentret i åtgärdsfältet kan du hantera egna anteckningar, anteckningar från andra användare och anteckningar om poster, allt på ett ställe. Meddelandecentret möjliggör på så sätt effektivare kommunikation och samarbete inom Oracle CRM On Demand.

Meddelandecentret kan innehålla:

- **Anteckningar som du skapar för eget bruk.** Du kan skapa egna anteckningar i meddelandecentret. Det kan vara bra om du vill registrera åtgärder som du vill följa upp eller spara information som du vill kunna hänvisa till vid ett senare tillfälle. Dessa privata anteckningar indikeras med en ikon med en nyckel.
- **Anteckningar om poster som du vill prenumerera på.** I posttyper som stöder anteckningsfunktionen kan du hålla ordning på konversationer om en viss post genom att gå till detaljsidan och börja prenumerera på alla nya anteckningar som läggs till om posten. Du får då en kopia på alla sådana anteckningar i meddelandecentret och kan svara från meddelandecentret. Observera att du inte får några meddelanden om andra ändringar i posten utan bara kopior på nya anteckningar som läggs till i posten.
- **Anteckningar som andra användare skickar till dig.** Andra användare kan klicka på anteckningsikonen bredvid ditt namn på en sida i applikationen och skicka en anteckning till dig. Anteckningar som skickas till dig på det här sättet indikeras av en ikon med två personer.

Meddelandecentret innehåller en anteckningsikon (kartnål) och bredvid ikonen visas antalet nya meddelanden.

När du klickar på anteckningsikonen i meddelandecentret visas listan över anteckningar. För varje anteckning visas namnet på användaren som skapat den, samt ämnet för anteckningen eller den första delen av texten om ämne saknas. Datumet för anteckningen visas eller, om anteckningen är från innevarande dag, tidpunkten för anteckningen.

Från listan över anteckningar kan du göra följande:

Om du vill	Utför följande steg
Visa en anteckning	Bläddra ned till önskad anteckning. Om anteckningen är kopplad till en post som du prenumererar på kan du borra ned till posten från länken i anteckningen.
Skapa en ny anteckning	Klicka på Ny anteckning. Ange ett ämne på den första raden om du vill, skriv din anteckning och klicka på Spara. Ämne är valfritt. Om du inte anger ett ämne kopieras de första tecknen från anteckningstexten till ämnesraden.
Svara på en anteckning	Rulla ned till önskad anteckning, klicka på Besvara och gör din anteckning. När du klickar på Spara skickas ditt svar till meddelandecentret som tillhör användaren som skickade anteckningen till dig. Om du väljer Publicera publiceras din anteckning på relevant detaljsida och skickas till alla användare som prenumererar på posten.
Ta bort en anteckning	Rulla ned till önskad anteckning och klicka på Ta bort. Då tas kopian av anteckningen bort från ditt meddelandecenter, men den faktiska anteckningen på detaljsidan tas inte bort.
Visa detaljer om en användare som skickat en	Rulla ned till önskad anteckning och klicka på användarnamnet. Användardetaljsidan för användaren visas.

Om du vill	Utför följande steg
anteckning	

Du kan bädda in meddelandecentret som en webbwidget i andra applikationer. Mer information finns i [Bädda in en widget för meddelandecenter](#) (på sidan 692).

Om meddelandecentret bäddas in som en webbwidget kan du uppdatera meddelandecentret med de senaste meddelandena från Oracle CRM On Demand genom att klicka på knappen Förnya.

## Arbeta med appletar för RSS-flöden

I Oracle CRM On Demand kan du använda appletar för RSS-flöden för att prenumerera på innehåll du tycker är intressant som uppdateras ofta. Detta kan t.ex. vara blogginlägg, nyhetsrubriker eller pod-sändningar. Detta innehåll kan utgöra en informationskälla för CRM för information från nyhetsleverantörer du prenumererar på. Du kan låta allmänna nyheter visas på hemsidan. Du kan visa nyheter som är specifik för din klients arbetsgivare på sidan för kontaktdetaljer.

Oracle CRM On Demand har en inbyggd flödesläsare som lägger till innehåll för att du aldrig ska behöva lämna applikationen. Till exempel behöver du då inte gå till andra webbplatser för att läsa marknadsnyheter utan informationen levereras i Oracle CRM On Demand. Utöver att lägga till innehåll kan flödesläsaren ta emot parametrar för användare och poster.

Appletar för RSS-flöden är en typ av anpassade webbappletar som skapas av företagsadministratören där URL för ett RSS-flöde anges. Appletar för RSS-flöden kan därför visas på följande platser:

- Min hemsida
- Hemsida för posttyper
- Detaljsidor för posttyp
- Åtgärdsfältet

Mer information om anpassade webbappletar finns i [Om anpassade webbappletar](#).

Du måste lägga till appleten i hemsidelayouten, layouten för detaljsidan eller layouten för åtgärdsfältet om den inte redan visas på sidan eller i åtgärdsfältet.

Företagsadministratören kan ange att en applet för RSS-flöde är konfigurerbar. Om detta är fallet visas länken Konfigurera i appleten och du kan ändra namnet för appleten och webbadressen som associeras med denna så att ett annat RSS-flöde visas. Om en applet för ett RSS-flöde inte är konfigurerbar visas inte länken Konfigurera.

**Företagsadministratören kommer endast att göra ett fåtal appletar för RSS-flöden konfigurerbara.**

Om företagsadministratören tar bort en applet för ett RSS-flöde tas även anpassade versioner av appleten bort från applikationen. Till exempel om en användare har en applet för CNN-nyhetsflöde på sin hemsida och annan användare har konfigurerat appleten för ett NBC-nyhetsflöde på sin hemsida förlorar båda användarna tillgången till appletflödet om den ursprungliga appleten för RSS-flödet tas bort.

**Konfigurera en applet för ett RSS-flöde**

- 1 Klicka på länken Konfigurera.
- 2 I fältet Namn skriver du in ett lämpligt namn för appleten.
- 3 I fältet för webbadress anger du lämplig webbadress.
- 4 Klicka på Spara.

Flödet förnyas med data från den konfigurerade webbadressen.

Obs! Du kan klicka på [Använd standard för att gå tillbaka till den URL som har definierats av företagsadministratören](#).

## Arbeta med poster

Det här ämnet beskriver följande vanliga procedurer för arbetet med poster:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Hitta poster](#) (på sidan 44)
- [Förhandsgranska poster](#) (på sidan 66)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Uppdatera länkade poster från huvudposter](#) (på sidan 76)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)
- [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83)
- [Exportera poster i listor](#) (på sidan 91)
- [Överföra ägande av poster](#) (på sidan 93)
- [Dela poster \(team\)](#) (på sidan 94)
- [Ändra primär anpassad bok för en post](#) (på sidan 96)
- [Uppdatera grupper av poster](#) (på sidan 97)
- [Slå samman poster](#) (på sidan 98)
- [Lägga till anteckningar](#) (på sidan 99)
- [Bifoga filer och webbadresser till poster](#) (på sidan 106)
- [Ta bort och återställa poster](#) (på sidan 112)
- [Skriva ut information som visas på sidor](#) (på sidan 124)

### Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Import- och exportverktyg
- [Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap](#) (på sidan 38)

## Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap

Din åtkomst till information i Oracle CRM On Demand bestäms av vissa åtkomstkontrollkomponenter som är kopplade till din användarroll i Oracle CRM On Demand:

- **Behörighet.** Du har åtkomst till viss företagsinformation eller administrativ information om din användarroll har behörigheten för den informationen. Om din användarroll exempelvis har behörigheten Hantera arbetsflödesregler har du åtkomst till samtlig information om ändringar i arbetsflöde.
- **Posttypsåtkomst och åtkomstprofiler.** För att få åtkomst till posterna i en given posttyp måste din användarroll och din åtkomstprofil ha de lämpliga inställningarna:
  - Din användarroll måste ha behörigheten för att ha åtkomst till posttyperna på högsta nivån. För att t.ex. få åtkomst till en kontopost måste din användarroll ha den behörigheten som krävs för den kontoposttypen.
  - Din åtkomstprofil måste dessutom ge dig åtkomst till posttypen. Åtkomstprofilerna kontrollerar också vilka åtgärder du kan utföra på informationen du har åtkomst till. Exempelvis kan din ägaråtkomstprofil ge dig rättigheter att redigera kontoposter som du äger och din standardåtkomstprofil kan ge dig skrivskyddade rättigheter för kontoposter som du kan se via delad åtkomst men inte äger.

**Obs!** Åtkomstprofiler används också i olika postdelningsmekanismer som förklaras i nästa avsnitt.

## Postdelningsmekanismer

Användare kan dela poster via följande postdelningsmekanismer:

- **Företagets rapporteringshierarki.** En chef kan t.ex. se en underordnads poster.
- **Användardelegering.** En användare kan t.ex. delegera åtkomst till en annan användare som kanske inte är i samma rapporteringshierarki.
- **Medlemskap i anpassade böcker.** En blandad grupp av användare kan få åtkomst till en uppsättning poster som är associerade med en anpassad bok som heter *Heta affärer*.
- **Teammedlemskap.** Ägaren till en kontopost kan exempelvis dela kontot med en uppsättning användare som han/hon väljer.
- **Gruppmedlemskap.** A *grupp* är ett fördefinierad team av användare. T.ex. om en användare som är medlem i grupp blir ägare av en kontaktpost läggs alla andra medlemmar i samma grupp också till i kontaktteamet. Mer information om grupper finns i Grupphantering.

**Obs!** Att dela information via anpassade böcker är den mest effektiva metoden för att dela information på stora företag där användarna delar mer än en miljon poster.

## Postägarskapslägen

För de flesta posttyperna som stöder anpassade böcker kan din företagsadministratör ställa in postägarskap för posttypen i användarläge, bokläge eller blandat läge. Beroende ditt företags policys och de ägarskapslägen som är konfigurerade för posttyperna kan du äga posterna direkt, få åtkomst via postdelningsmekanismer eller en kombination av båda. Postägarskapslägena är som följer:

- **Användarläge.** När en posttyp är inställd på användarläge måste alla poster som tillhör den posttypen vara tilldelade en ägare. En användare äger en post där användaren är associerad med postens ägarfält. Om fältet Bok finns med på detaljsidan för posten visar det vilken användarbok som är associerad med ägaren.
- **Bokläge.** När en posttyp är inställd på bokläge har de posterna inga ägare tilldelade. Istället måste varje post ha en primär anpassad bok knuten till den. Att associera en primär anpassad bok med en post betyder inte att den anpassade boken äger posten eftersom den anpassade boken är en postdelningsmekanism. Att associera en primär anpassad bok med en post betyder endast att posten primärt hör till en anpassad bok och inte att den hör till en specifik användare. Bokläget är användbart i rapporter då du vill indikera att posten hör till en viss anpassad bok så att den inte räknas flera gånger om posten också delas med andra böcker.
- **Blandat läge.** När en posttyp är inställd på blandat läget går det att ställa in en post som tillhör den posttypen på något av följande sätt:
  - Posten kan ställas in utan att en ägare och utan att vara kopplad till en primär anpassad bok.
  - Posten kan vara tilldelad en ägare.
  - En primär anpassad bok kan vara knuten till posten.

För posttyper som inte stöder anpassade böcker men kräver en ägare stöds endast användarläget för postägarskapet.

En post kan inte ha både en tilldelad ägare och en associerad primär anpassad bok i något postägarskapsläge. Men till alla ägarskapslägen kan du tilldela ytterligare anpassade grupper till en post om den posttypen stöder anpassade böcker.

Om gruppfälten visas på postdetaljsidan kan fältet visa namnet på en användarbok eller en primär anpassad bok för den posten eller så är fältet tomt:

- Om posten ägs av en användare visar fältet Bok namnet på postägarens användarbok.
- Om posten inte ägs av en användare visar gruppfälten en primär anpassad bok för posten, eller så är fältet tomt.

Din företagsadministratör konfigurerar postägarskapsläget genom att göra vissa fält obligatoriska för posttypen. Din företagsadministratör kan ändra postägarskapsläget för en posttyp. Mer information om hur du ställer in postägarskapslägen finns i Konfigurering av postägarskapslägen.

## Vad händer om postägarskapsläget för en posttyp ändras?

Följande händer om postägarskapsläget för en posttyp ändras från ett läge till ett annat:

- När du skapar en ny post för den posttypen måste du kanske välja en ägare för posten eller associera en primär bok med en ny post, beroende på det nya ägarskapsläget.
- Om du är den första användaren som uppdaterar en post efter att ägarskapsläget ändras måste du kanske välja en ägare eller en primär bok för posten innan du kan spara dina ändringar, beroende på det nya ägarskapsläget. Följande tabell visar vad som händer under de olika omständigheterna.

Gammalt läge	Nytt läge	Beteende
Användarläge	Bokläge	Du måste välja en primär anpassad bok i bokfältet.
Användarläge	Blandat läge	Du kan välja en ägare i ägarfältet eller en primär anpassad bok i bokfältet men du kan inte välja båda.
Bokläge	Användarläge	Du måste välja en ägare i ägarfältet.
Bokläge	Blandat läge	Du kan välja en ägare i ägarfältet eller en primär anpassad bok i bokfältet men du kan inte välja båda.
Blandat läge	Användarläge	Du måste välja en ägare i ägarfältet.
Blandat läge	Bokläge	Du måste välja en primär anpassad bok i bokfältet.

Om en ägare av en befintlig post tas bort från posten när posten uppdateras efter att postägarskapsläget för posttypens ändras från användarläget till ett annat läge händer följande:

- Om posttypen stöder team kvarstår alla befintliga medlemmar som medlemmar i teamet, utom postens tidigare ägare. Samma sak gäller för teammedlemmar som är medlemmar i en fördefinierad grupp. Alla medlemmar i gruppen, utom postens tidigare ägare, kvarstår alltså som medlemmar i teamet.

**Obs!** Posttypen Konto utgör ett undantag från den här regeln. Om kontots tidigare ägare är medlem av en fördefinierad grupp tas alla medlemmar i den gruppen bort från teamet. Alla teammedlemmar som inte är medlemmar i den fördefinierade gruppen kvarstår som medlemmar i teamet, på samma sätt som för andra posttyper.

- Om en aktivitet som tidigare hade en ägare uppdateras och ägarfältet rensas så visas inte längre aktiviteten i den tidigare ägarens kalender. Men aktiviteten visas i listan med relaterade aktiviteter som användare har åtkomst till via postdetaljsidorna. Alla användare, inklusive den tidigare postägaren, som har åtkomst till posten via bokmedlemskapet ser aktiviteten i den relaterade listan med öppna eller slutförda aktiviteter.

## Skapa poster

Du kan skapa en post från olika områden i applikationen. Vilket område du väljer beror på vad du vill göra:

- Du kan skapa posten i ett popup-fönster som är fristående från de poster du arbetar med. Platsen i applikationens huvudområde försvinner inte.



- Skapa posten genom att klicka på knappen Nytt på hemsidan eller på sidan Lista eller Detalj. På varje sida öppnas samma formulär som i de andra metoderna, men fokus förflyttas från din aktuella sida till sidan Redigera. Du måste använda länken Tillbaka för att gå tillbaka till sidan du arbetade med.
- Skapa posten för en annan posttyp som länkas automatiskt till posten du arbetar med.

Du kan också skapa nya poster på följande sätt:

- Genom att importera poster:
  - Använda importassistenten för att importera poster från externa CSV-filer (kommaavgränsat värde) om din användarroll har behörigheten Personlig import
  - Använda klientverktöget Oracle Data Loader On Demand
  - Använda webbtjänster för att synkronisera poster med övriga applikationer

Vilka posttyper du kan importera beror på vilka behörigheter som har tilldelats till din användarroll. Mer information om hur du importerar poster från externa CSV-filer och övriga externa källor finns i Import- och exportverktyg.

- Genom att konvertera kundämneposter. Baserat på de alternativ som du väljer på sidan Konvertera kundämne kan du skapa något eller några av följande genom att konvertera en kundämnepost:
  - En kontopost
  - En kontaktpost
  - En affärsmöjlighetspost

Mer information om hur du konverterar kundämnen finns i [Konvertera kundämnen till konton, kontakter, affärsregistreringar eller affärsmöjligheter](#) (på sidan 179).

- Genom att konvertera affärsregistreringsposter. Baserat på de alternativ som du väljer på sidan Konvertera affärsregistrering kan du skapa något eller några av följande genom att konvertera en affärsregistreringspost:
  - En kontopost
  - En kontaktpost
  - En affärsmöjlighetspost

Mer information om att konvertera affärsregistreringar finns i [Konvertera affärsregistreringar till konton, kontakter eller affärsmöjligheter](#) (på sidan 386).

**Tips!** Förhindra dubletter genom att söka efter posten innan du skapar en ny. Se [Hitta poster](#) (på sidan 44).

**Obs!** En asterisk (\*) bredvid ett fältnamn anger att det är ett obligatoriskt fält.

### ***Så här skapar du en post med hjälp av sektionen Skapa***

- 1 Gå till sektionen Skapa i åtgärdsfältet på valfri sida.
- 2 Klicka på länken för posttypen i listan.
- 3 Fyll i postinformationen i formuläret Ny post.

- 4 Spara posten.

### ***Skapa en post från hemsidan eller sidan Lista eller Detalj***

- 1 Klicka på knappen Nytt i namnlisten från någon av dessa sidor.
- 2 Fyll i postinformationen på redigeringsidan.
- 3 Spara posten.

### ***Skapa en post som är länkad till den valda posten***

- 1 Välj posten.  
Instruktioner för hur du väljer en post finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 Rulla ned till relevant sektion på postens sida för Detalj.
- 3 I namnlisten för sektionen klickar du på knappen Nytt eller Lägg till.
- 4 Fyll i postinformationen på redigeringsidan.
- 5 Spara posten.

## **Ange information i poster.**

När du skapar poster kan du ange information direkt i vissa fält, eller välja värden från en listruta. För vissa fält kan du dessutom klicka på en ikon till höger om fältet och visa ett fönster där du kan välja eller ange värden. Du kan klicka på följande ikoner:

- **Telefonikonen.** Via den här ikonen kan du ange detaljer för ett telefonnummer.
- **Kalenderikonen.** Med den här ikonen kan du välja ett datum.
- **Valutaikonen.** Gör det möjligt att söka efter och välja en valuta.
- **Sökikonen (förstoringsglas).** Gör det möjligt för dig att söka efter, och välja en post eller flera poster, som kopplas till posten du skapar. Sökikonen används också för att välja värden för urvalslistefält med flera alternativ.

## **Om urvalslistefält med flera alternativ**

Ett urvalslistefält med flera alternativ är en urvalslista där du kan välja mellan olika värden. När du klickar på sökikonen för ett urvalslistefält med flera alternativ visas ett popup-fönster där du kan välja de obligatoriska värdena genom att flytta värden från en tillgänglig lista till en vald lista. Du kan även sortera in värdena i den valda listan.

Urvalslistefält med flera alternativ stöds för följande posttyper:

- Konto

- Aktivitet
- Kontakt
- Anpassat objekt 01
- Anpassat objekt 02
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Partner
- Serviceärende

### Om fält för telefonnummer

Bredvid telefonnummfälten finns en telefonnummerikon. Om du klickar på ikonen öppnas fönstret för telefonnummerverifiering där du kan göra följande:

- Välja landet för telefonnumret.
- Ange riktnumret.
- Ange det lokala numret.
- Ange ett eventuellt anknytningsnummer.

När du sparar telefonnumret lägger Oracle CRM On Demand till följande framför telefonnumret som du har angett:

- En plussymbol (+) som motsvarar landskoden när du ringer ett samtal utanför landet där du befinner dig.

Om språkställningen till exempel är Engelska - USA för din användarpost motsvarar plussymbolen landskoden 011. Om språkställningen för din användarpost är Franska - Frankrike motsvarar plussymbolen landskoden 00.

- Landskoden för landet som du har valt för telefonnumret.

Om du till exempel väljer Spanien som landet för telefonnumret lägger Oracle CRM On Demand till 34 framför telefonnumret, utöver plussymbolen.

**Tips!** Om användaren vill definiera landsnumret för ett land kan han eller hon klicka på telefonikonen, välja landet och spara informationen. Landsnumret för landet visas i fältet Telefon.

### Om adressfält

För adresser visas olika fält i applikationen som innehåller landsspecifik information. Om du till exempel väljer Japan som Land för ett kontos faktureringsadress, ändras de andra adressfälten till de fält som behövs för japanska adresser, exempelvis Chome Ku och Shi/Gun.

I normalfallet lagras adresser med den specifika posttypen. Vissa adresser överförs när du länkar en post till en annan. Om du exempelvis anger en fakturerings- och leveransadress för ett konto, visas faktureringsadressen på sidan för kontaktdetaljer när du länkar kontot till kontakten.

Om företagsadministratören har lagt till sektionen Adresser i applikationen kan du bevaka ytterligare adresser för poster som konton och kontakter. När du sparar adresser för kontakter är den primära adressen alltid den du angett i sektionen Alternativ adress.

## Hitta poster

Du kan hitta poster i Oracle CRM On Demand på flera sätt:

- [Söka efter poster i åtgärdsfältet](#) (på sidan 56)
- [Använda avancerad sökning](#) (på sidan 57)
- [Hitta poster på listsidor](#) (på sidan 61)
- [Söka efter poster i sökfönster](#) (på sidan 62)

### Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om sökning efter poster:

- [Om nyckelordssökning](#) (på sidan 53)
- [Standardsökfält för nyckelordssökning](#) (på sidan 54)
- [Om riktad sökning](#) (på sidan 44)
- [Om filtervillkor](#) (på sidan 47)
- [Om filtervärden](#) (på sidan 52)
- [Om sökning i urvalslistor med flera val](#) (på sidan 53)
- [Använda gruppväljaren](#) (på sidan 64)

## Om riktad sökning

Du kan utföra två typer av sökningar i Oracle CRM On Demand: riktad sökning och nyckelordssökning. Företagsadministratören fastställer vilken söktyp som används som standard för ditt företag, genom att välja söktypen på företagsprofilsidan. Riktad sökning är den rekommenderade söktypen. Information om nyckelordssökningar finns i [Om nyckelordssökning](#) (på sidan 53).

Du kan använda riktade sökningar på flera ställen i Oracle CRM On Demand:

- **Sektionen Sök i åtgärdsfältet.** Beroende på vilken typ av sökning som företagsadministratören väljer för ditt företag, används varken nyckelordssökning eller målgruppssökning i Sektionen Sök i åtgärdsfältet för företaget. Mer information om hur du söker efter poster i åtgärdsfältet finns i [Söka efter poster i åtgärdsfältet](#) (på sidan 56).
- **Sökfönster.** Beroende på vilken typ av sökning som företagsadministratören väljer för ditt företag, används varken nyckelordssökning eller målgruppssökning i sökfönstren där du söker efter poster som du kan länka till den post som du arbetar med. Mer information om hur du söker efter poster i sökfönstren finns i [Söka efter poster i sökfönster](#) (på sidan 62).
- **Sidan Avancerad sökning i Oracle CRM On Demand.** På sidan Avancerad sökning beror söktypen på vilka alternativ som du väljer enligt följande:
  - Om du söker i flera posttyper är sökningen en nyckelordssökning.

- Om du söker i en posttyp är sökningen en målgruppssökning.

Mer information om hur du använder avancerade sökningar finns i [Använda avancerad sökning](#) (på sidan 57).

- **Snabbfilterfält i listsidor.** Sökningar som använder Snabbfilterfält i listsidor är alltid riktade sökningar även om nyckelordssökning väljs som den förinställda söktypen för ditt företag.

För riktade sökningar bestämmer din användarroll vilka posttyper du kan söka efter och i vilka fält du kan söka i på varje posttyp, enligt följande:

- Om din företagsadministratör inte gör några sökfält tillgängliga i söklayouten som är tilldelad din användarroll för den posttypen, händer följande:
  - Du kan inte söka efter poster av den typen i söksektionen i åtgärdsfältet.
  - Du kan inte ange några sökkriterier för en avancerad sökning på den posttypen. Om du kör en avancerad sökning utan något sökkriterium returneras posttypens alla poster som din användarroll och dina åtkomstinställningar tillåter dig att se.
  - Du kan inte använda snabbfilterfält i sökfönster.
  - Du kan inte ange några sökkriterier för en lista med poster av den posttypen. Mer information om hur du skapar och begränsar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).
- För en posttyp kan du se flera sökfält i söksektionen i åtgärdsfältet och i snabbfilterfälten i sökfönstrena, beroende på vilka fält din företagsadministratör gör tillgängliga i söklayouten som är tilldelad din användarroll för den posttypen.
- Om behörigheten Alla fält i sökningar och listor inte är aktiverad för din användarroll kan du söka i alla fält som systemadministratören gör tillgänglig i söklayouten som är kopplad till din användarroll för den posttypen, på något av följande ställen:
  - Aktivitetsfält
  - Sökfönster
  - Avancerad sökning

**Obs!** Företagsadministratörer bör låta behörigheten Alla fält i sökningar och listor vara avaktiverad för de flesta användarroller. När behörigheten inte är aktiverad visas inte fält som företaget inte använder på sök- och listsidor. Sidorna blir mindre belamrade och det blir lättare för användarna att se de fält de är mest intresserade av.

- Om behörigheten Alla fält i sökningar och listor inte är aktiverad för din användarroll kan du söka i ett fält i aktivitetsfältet, sökfönstret eller i avancerad sökning, om fältet möter följande kriterierna:
  - Fältet är tillgängligt i söklayouten som är tilldelad till din användarroll för den posttypen.
  - Fältet visas på detaljsidan som tilldelats din användarroll för den posttypen. Om det finns en dynamisk sidolayout definierad för din roll, måste fälten visas i minst en av de dynamiska sidolayouterna.

**Obs!** *Dynamiska layouter* är sidlayouter som visar olika fält för olika poster av samma posttyp, beroende på urvalslistevärdet som du valt i ett visst fält i posten.

En riktad sökning returnerar poster där värdena som du anger i sökfälten motsvarar värden i poster av den posttypen som du har valt. Bara poster med matchningar visas, vilket är samma som ett OCH-villkor mellan dessa sökfält. Ett fält som lämnas tomt uppfattas inte som en sökning.

Söklayouten som är kopplad till din användarroll för varje posttyp bestämmer vilka fält som visas som kolumner i listan av poster som returneras av sökningen på den posttypen.

**Obs!** Du kan inte ange ett null-värde i ett fält i en sökning från åtgärdsfältet. För att ange ett null-värde måste du använda avancerad sökning. Mer information finns i [Använda avancerad sökning](#) (på sidan 57).

### Om jokertecken i riktad sökning

Som standard läggs ett jokertecken eller en asterisk (\*) till efter varje sökvärde i fältet för riktad sökning så att du inte behöver lägga till det i din söksträng. Du kan lägga till ett jokertecken framför dina sökvärden eller mellan dem. Du kan inte använda jokertecknet i urvalslistor där värden är förbestämda. I till exempel en riktad sökning i kontoposterna gör standardsöklayouten att du kan ange söksträngar för fältet Konto och Plats. Inget av fälten är skiftlägeskänsligt. Om du anger *C* i fältet Konto och *Huvud* i fältet Plats tolkas uttrycket för den riktade sökningen på följande sätt:

Visa alla konton där Konto är *C\** och Plats är *Huvud\**

I sökningen returneras alla konton där kontonamnet börjar med bokstaven *C* (versaler och gemener) och där värdet i fältet Plats börjar med ordet *Huvud* (versaler och gemener kan blandas valfritt).

**Obs!** Sökprestandan påverkas om du använder jokertecknet. Sökningar där sökvärdet är fördefinierat med ett jokertecken är långsammast.

Användningen av jokertecken är begränsad när du söker efter exakta matchningar. I följande sektion finns en beskrivning av detta.

### Om sökningar efter exakta matchningar

Om du kan det exakta värdet i ett fält i posten som du utför sökningen i kan du söka efter exakta matchningar genom att lägga till ett likhetstecken (=) i början av söksträngen. När du lägger till ett likhetstecken i början av en söksträng fungerar den riktade sökningen på följande sätt:

- Ett jokertecken läggs inte till sist i söksträngen.

Om sökfältet är ett skiftlägeskänsligt fält returnerar sökningen exakta matchningar för söksträngen. Om sökfältet inte är ett skiftlägeskänsligt fält returnerar sökningen matchningar med både versaler och gemener.

Om du t.ex. anger *=Acme* som sökvärdet i i fältet Konto returnerar sökningen alla kontoposter där namnet *Acme* eller *ACME* finns, eller andra variationer med blandade gemener och versaler, eftersom kontonamnet inte är ett skiftlägeskänsligt fält. Sökningen returnerar inga poster där kontot innehåller ordet *Acme* men också innehåller andra tecken som t.ex. *Acme Inc*, *Acme Incorporated* eller *Acme SuperStore*.

- Om du uttryckligen använder ett jokertecken i söksträngen behandlas jokertecknet som text.

Anta till exempel att det finns två kontoposter med kontonamnen: *Acme\** och *Acme Super Store*. Om du anger *=Acme\** i sökfältet Konto returnerar sökningen den post där kontonamnet är *Acme\**. Sökningen returnerar inte den post där kontonamnet är *Acme Super Store*.

- Om fältvärdet i en post börjar med ett likhetstecken behandlas endast det andra likhetstecknet som du anger i sökfältet som en del av söksträngen.

Anta till exempel att det finns två kontoposter med kontonamnen: *=Acme Super Store* och *Acme Super Store*. Om du anger *=Acme Super Store* i fältet Konto returnerar sökningen den post där

kontonamnet är =*Acme Super Store*. Sökningen returnerar inte den post där kontonamnet är *Acme Super Store*.

Följande begränsningar gäller för användningen av likhetstecknet som ett prefix:

- Likhetstecknet som läggs till först stöds inte för sökfält av typen Telefonnummerfält.
- Du kan inte lägga till likhetstecknet framför ett värde i ett sökfält för urvalslistor.

## Om filtervillkor

Som visas i följande tabell är olika filtervillkor tillgängliga för sökningar beroende på sökfältets datatyp.

Datatyp	Tillgängliga filtervillkor
Nummer, Heltal, Procent, Valuta	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Mellan</li><li>■ Lika med</li><li>■ Större än</li><li>■ Mindre än</li><li>■ Är NULL</li><li>■ Är inte NULL</li><li>■ Ej lika med</li><li>■ Ej mellan</li></ul>

Datatyp	Tillgängliga filtervillkor
Datum, tid	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mellan</li> <li>■ Lika med</li> <li>■ De senaste 90 dagarna</li> <li>■ De kommande 90 dagarna</li> <li>■ Den</li> <li>■ På eller efter</li> <li>■ På eller före</li> <li>■ I dag *</li> <li>■ Igår*</li> <li>■ I morgon*</li> <li>■ De senaste ? dagarna</li> <li>■ De kommande ? dagarna</li> <li>■ Förra veckan*</li> <li>■ Nästa vecka*</li> <li>■ Denna vecka*</li> <li>■ Förra månaden*</li> <li>■ Nästa månad*</li> <li>■ Den här månaden*</li> <li>■ Det här kvartalet*</li> <li>■ Senaste kvartalet*</li> <li>■ Nästa kvartal*</li> <li>■ Det här året*</li> <li>■ Nästa år*</li> <li>■ Förra året*</li> <li>■ Är NULL*</li> <li>■ Är inte NULL*</li> <li>■ Ej lika med</li> <li>■ Ej mellan</li> </ul> <p>För villkor som är markerade med en asterisk (*) avaktiveras värdefältet när villkoret väljs.</p> <p>För villkoret De senaste ? dagarna och villkoret De kommande ? dagarna ersätts</p>



Datotyp	Tillgängliga filtervillkor
	variabeln ? med det antal dagar som väljs i filtervärdefältet.
Kryssruta	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Är markerad</li><li>■ Är inte markerad</li></ul>
Urvalslista	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Innehåller alla värden</li><li>■ Innehåller åtminstone ett värde</li><li>■ Innehåller inget av värdena</li><li>■ Lika med</li><li>■ Är NULL</li><li>■ Är inte NULL</li></ul>

Datatyp	Tillgängliga filtervillkor
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ej lika med</li> </ul>
Text	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mellan</li> <li>Innehåller alla värden</li> <li>Innehåller åtminstone ett värde</li> <li>Innehåller inget av värdena</li> <li>Lika med</li> <li>Större än</li> <li>Mindre än</li> <li>Är NULL</li> <li>Är inte NULL</li> <li>Ej lika med</li> <li>Börjar med</li> <li>Börjar inte med</li> <li>Är samma som</li> <li>Är inte samma som</li> <li>Ej mellan</li> </ul>
Telefon	<ul style="list-style-type: none"> <li>Börjar med</li> <li>Mellan</li> <li>Innehåller alla värden</li> <li>Innehåller åtminstone ett värde</li> <li>Innehåller inget av värdena</li> <li>Lika med</li> <li>Större än</li> <li>Mindre än</li> <li>Ej lika med</li> </ul>

## Hur filtervillkor används

I följande tabell visas hur olika filtervillkor och operatorer används:

Använd detta	med	för att matcha	för att få följande resultat
--------------	-----	----------------	------------------------------

Använd detta	med	för att matcha	för att få följande resultat
Mellan	Nummer eller datum	Två värden som avgränsas med kommatecken	Visar poster med värden mellan A och B (undantar värden lika med A och B).
Innehåller alla värden (lika med)	Text, nummer eller datum	Enkla eller flera värden avgränsade med kommatecken	Visar poster som matchar de exakta värdena. Understrängar av värdena eller samma värden med skillnader i bruket av stora och små bokstäver hämtas inte i applikationen.
Innehåller åtminstone ett värde	Endast text	Enkla eller flera värden avgränsade med kommatecken	<p>Visar poster som delvis matchar värdena (tillåter understrängsmatchning). Om du till exempel anger <i>Larsson</i> hämtas poster med <i>Larssons lastbilsservice</i>, <i>Larsson-Edmans möbler</i> och <i>Johan Larsson biltvätt</i>.</p> <p><b>Obs!</b> Det är endast de filtrerade listorna som fungerar på det här sättet och inte andra områden i Oracle CRM On Demand där villkoret Innehåller åtminstone ett värde används.</p> <p>Om du använder det här villkoret påverkas dessutom hastigheten med vilken posterna hämtas, eftersom Oracle CRM On Demand söker efter delvisa matchningar.</p>
Innehåller inget av värdena (inte lika med)	Text, nummer eller datum	Enkla eller flera värden avgränsade med kommatecken	Visar poster som <i>inte</i> matchar värdena. Detta är inversionen av <i>Innehåller alla värden</i> .
Lika med	Text, nummer eller datum	Enkelt värde för varje rad. Använd operatoren ELLER och lägg till en rad, om du vill lägga till värden.	Visar poster som matchar värdena.
Större än	Nummer eller datum	Enkelt värde	Hämtar poster med ett värde större än det angivna värdet.
Mindre än	Nummer eller datum	Enkelt värde	Hämtar poster som innehåller ett värde som är mindre än det angivna värdet
Operator			

Använd detta	med	för att matcha	för att få följande resultat
OCH	Text, nummer eller datum	Två eller flera villkor	Visar poster för vilka alla givna villkor är sanna.  Om du till exempel anger Avslutsdatum > 10/01/2003 OCH Intäkt > 500000 returneras poster som matchar <i>båda</i> kriterierna.
ELLER	Text, nummer eller datum	Valfritt villkor	Visar poster för vilka minst ett villkor är sant.  Om du till exempel anger Bransch = Energi ELLER Faktureringsadress, delstat = CA returneras poster som matchar <i>något</i> av dessa kriterier.

## Om filtervärden

När du söker efter poster måste du, beroende på vilket filtervillkor du väljer, ange ett filtervärde.

När du anger filtervärden för en sökning måste du följa dessa riktlinjer:

■ Använd komma för att separera värden i en värdelista med följande villkor:

- Innehåller alla värden
- Innehåller åtminstone ett värde
- Innehåller inget av värdena

■ Använd inte komma inom ett värde med något av följande villkor:

- Innehåller alla värden
- Innehåller åtminstone ett värde
- Innehåller inget av värdena

Komma behandlas som avgränsare i värdelistan och kan inte användas inom själva värdena. Om värdena för filtret innehåller komma använder du en kombination av andra villkor för att skapa filtret.

■ För numeriska värden används kommatecken inte för att ange värden i tusental.

■ Du kan använda delar av ord tillsammans med villkoret Innehåller minst ett värde. Om du däremot använder delar av ord med övriga villkor hämtas inte de önskade posterna.

**Obs!** Den här funktionen gäller för filtrerade listor där villkoret Innehåller minst ett värde används och inte för några andra områden i Oracle CRM On Demand.

■ När det gäller datum ska dessa anges i det format som ditt företag använder, men se till att ta med fyra siffror i året, t.ex. 2003.

■ För valutor ska kommatecken och symboler, t.ex. dollartecknet (\$), utelämnas.

## Använda jokertecken i samband med filtervärden

Det är endast när filtervillkoret är Börjar med som du kan använda jokertecknen (\* och ?) vid sökningar i text- och telefonnummerfält.

**Varning!** Sökningar med asteriskecknet (\*) kan ibland gå väldigt långsamt om det rör sig om stora mängder data.

Du kan använda jokertecken i följande typer av sökningar:

- Sektionen Sökkriterier i Avancerade sökning
- Sektionen Sökkriterier på sidorna Skapa lista och Begränsa lista
- Alfabetisk sökning på listsidor
- Snabbsökning på listsidor
- Sektionen Sök i åtgärdsfältet

För telefonnummerfält kan du till exempel söka efter alla telefonnummer inom ett visst riktnummerområde. Om du vill göra det klickar du på telefonikonen. I popupfönstret Telefonnummer anger du riktnummer och sedan en asterisk (\*) i fältet Lokalt nummer.

## Om sökning i urvalslistor med flera val

Du kan söka i och fråga på alla värden i ett urvalslistefält med flera alternativ. En *urvalslista med flera alternativ* är en urvalslista där du kan välja mellan olika värden när du anger postinformation.

Fälten i urvalslistor med flera alternativ visas som kolumner i sökresultat och i filterkriterier.

I följande lista visas hur värden i urvalslistor med flera alternativ i filterkriterierna och filtervillkoren styr vilka poster som hittas i sökningen:

- **Innehåller alla värden.** En post hittas om alla de angivna filtervärdena matchar värdena i urvalslistan med flera alternativ för en sökt post.
- **Innehåller minst ett värde.** En post hittas om något av de angivna filtervärdena matchar värdena i urvalslistan med flera alternativ för en sökt post.
- **Innehåller inget av värdena.** En post hittas om inget av de angivna filtervärdena matchar värdena i urvalslistan med flera alternativ för en sökt post.

## Om nyckelordssökning

Du kan använda två typer av sökningar i Oracle CRM On Demand: riktad sökning och nyckelordssökning. Företagsadministratören fastställer vilken söktyp som används som standard för ditt företag, genom att välja söktypen på företagsprofilsidan. Riktad sökning är den rekommenderade söktypen. Mer information om riktad sökning finns i [Om riktad sökning](#) (på sidan 44).

Du kan använda nyckelordssökningar på flera ställen i Oracle CRM On Demand:

- **Sektionen Sök i åtgärdsfältet.** Beroende på vilken typ av sökning som företagsadministratören väljer för ditt företag, används varken nyckelordssökning eller målgruppssökning i Sektionen Sök i åtgärdsfältet för företaget. Mer information om hur du söker efter poster i åtgärdsfältet finns i [Söka efter poster i åtgärdsfältet](#) (på sidan 56).

- **Sökfönster.** Beroende på vilken typ av sökning som företagsadministratören väljer för ditt företag, används varken nyckelordssökning eller målgruppssökning i sökfönstren där du söker efter poster som du kan länka till den post som du arbetar med. Mer information om hur du söker efter poster i sökfönstren finns i [Söka efter poster i sökfönster](#) (på sidan 62).
- **Sidan Avancerad sökning i Oracle CRM On Demand.** På sidan Avancerad sökning beror söktypen på vilka alternativ som du väljer enligt följande:
  - Om du söker i flera posttyper är sökningen en nyckelordssökning.
  - Om du söker i en posttyp är sökningen en målgruppssökning.Mer information om hur du använder avancerade sökningar finns i [Använda avancerad sökning](#) (på sidan 57).

**Obs!** Sökningar som använder Snabbfilterfält i listsidor är alltid riktade sökningar även om nyckelordssökning väljs som den förinställda söktypen för ditt företag.

Om företagsadministratören väljer nyckelordssökning som söktyp för företaget kan endast ett sökfält visas i sökfältet i söksektionen på aktivitetsfältet och i sökfönster. En nyckelordssökning söker i vissa fält efter värden som stämmer med värdet du anger i sökfältet. Något av sökfälten visar alla poster där söksträngen du angivit hittas, vilket är det samma som att använda ett ELLER-villkor i standardfälten. I till exempel en nyckelordssökning i serviceärendeposter genomförs fälten Servicenummer och Ämne. Om du anger värdet 1234 i sökfältet i aktivitetsfältet består de visade posterna av följande:

- Alla poster där värdet i fältet Servicenummer innehåller strängen 1234, till exempel serviceärendenumret 12345 och 01234.
- Alla poster där texten i fältet Ämne innehåller strängen 1234, till exempel *Kunden rapporterade problem med produkt 1234.*

Vissa posttyper stöder inte nyckelordssökning. I [Standardsökfält för nyckelordssökning](#) (på sidan 54) finns en lista över posttyperna som stöder nyckelordssökning och även detaljer om fälten som genomförs för varje posttyp i en nyckelordssökning.

## Standardsökfält för nyckelordssökning

Du kan använda nyckelordssökningar på flera ställen i Oracle CRM On Demand:

- **Sektionen Sök i åtgärdsfältet.** Beroende på vilken typ av sökning som företagsadministratören väljer för ditt företag, används varken nyckelordssökning eller målgruppssökning i Sektionen Sök i åtgärdsfältet för företaget. Mer information om hur du söker efter poster i åtgärdsfältet finns i [Söka efter poster i åtgärdsfältet](#) (på sidan 56).
- **Sökfönster.** Beroende på vilken typ av sökning som företagsadministratören väljer för ditt företag, används varken nyckelordssökning eller målgruppssökning i sökfönstren där du söker efter poster som du kan länka till den post som du arbetar med. Mer information om hur du söker efter poster i sökfönstren finns i [Söka efter poster i sökfönster](#) (på sidan 62).
- **Sidan Avancerad sökning i Oracle CRM On Demand.** På sidan Avancerad sökning beror söktypen på vilka alternativ som du väljer enligt följande:
  - Om du söker i flera posttyper är sökningen en nyckelordssökning.
  - Om du söker i en posttyp är sökningen en målgruppssökning.

Mer information om hur du använder avancerade sökningar finns i [Använda avancerad sökning](#) (på sidan 57).

**Obs!** Sökningar som använder Snabbfilterfält i listsidor är alltid riktade sökningar även om nyckelordssökning väljs som den förinställda söktypen för ditt företag.

Mer information om nyckelordssökning och riktad sökning finns i [Om nyckelordssökning](#) (på sidan 53) och [Om riktad sökning](#) (på sidan 44).

Alla posttyper stöder den riktade sökningen, men vissa posttyper stöder inte nyckelordssökningen. I följande tabell anges posttyperna som stöder nyckelordssökningen. I tabellen visas, för varje posttyp, vilka fält som genomsöks i en nyckelordssökning i Oracle CRM On Demand.

För den här posttypen	Dessa fält genomsöks
Konton	Konto, plats
Möten	Ämne
Kampanjer	Källkod, Kampanj
Kontakter	Efternamn, Förnamn, E-post
Anpassade objekt 01	Namn, Snabbsökning 1, Snabbsökning 2
Anpassade objekt 02	Namn, Snabbsökning 1, Snabbsökning 2
Anpassade objekt 03	Namn, Snabbsökning 1, Snabbsökning 2
Kundämnen	Efternamn, Förnamn
Affärsmöjligheter	Namn på affärsmöjlighet
Produkter	Produkt, Produktkategori, Status
Serviceärenden	SÄ-nr, Ämne
Lösningar	Lösnings-id, Titel
Uppgifter	Ämne
Användare	Efternamn, Förnamn, E-post
<b>Specifik för Oracle CRM On Demand High Tech Edition och Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition</b>	
Fonder	Fond, Status
Finansieringsbegäranden	Finansieringsbegäran, Status
<b>Specifik för Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition</b>	
Partners	Partner, Plats
<b>Specifik för Oracle CRM On Demand Automotive Edition</b>	

För den här posttypen	Dessa fält genomsöks
Återförsäljare	Namn, Plats
Fordon	Chassinr
<b>Specifik för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</b>	
Medicinska utbildningar	Namn, Plats
<b>Specifik för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition</b>	
Hushåll	Hushållsnamn
Portföljer	Kontonummer

## Söka efter poster i åtgärdsfältet

Du kan använda söksektionen i åtgärdsfältet för att söka efter poster. Innan du skapar ett nytt konto, en ny kontakt och så vidare kan det vara en bra idé att kontrollera om posten redan finns. I det första fältet i sektionen Sök i aktivitetsfältet kan du välja posttypen som sökningen ska utföras i. Du kan välja Alla för att söka i alla posttyper eller välja endast en posttyp. Du kan ställa in en standardposttyp för sektionen Sök. Mer information finns i [Ställa in standardposttyp för sökning](#) (på sidan 676).

**Obs!** Din användarroll och typen av sökning som ditt företag använder bestämmer vilka posttyper som du kan söka på i söksektionen i åtgärdsfältet.

## Om de olika söktyperna

Om du söker i en enstaka posttyp visas sökresultatet på en listsida och du kan sedan arbeta med postlistan. Du kan begränsa listan ytterligare med hjälp av listhanteringsfunktionerna i Oracle CRM On Demand och du kan spara sökresultatet som en ny lista. Mer information om hur du hanterar listor över poster finns i [Arbeta med listor](#) (på sidan 78). Om du inkluderar alla posttyper i sökningen visas en sökresultatsida med olika sektioner för respektive posttyp som hittats. När du utför en sökning med textbaserade sökfält är sökningarna inte skiftlägeskänsliga om inte den *skiftlägeskänsliga* texten är utgrädd i indatafältet. Den utgräade texten försvinner när du klickar i fältet.

Du kan också gå till sidan Avancerad sökning där du kan söka efter flera olika posttyper samtidigt och även söka med hjälp av datumfält. Genom den avancerade sökningen får du också bättre filtreringsfunktioner. Mer information finns i [Använda avancerad sökning](#) (på sidan 57).

Oracle CRM On Demand stöder två typer av sökningar: riktad sökning och nyckelordssökning. Företagsadministratören fastställer vilken söktyp som används som standard för ditt företag, genom att välja söktypen på företagsprofilsidan. I allmänhet blir frågeprestandan bättre med den riktade sökningen. Mer information om riktad sökning och nyckelordssökning finns i [Om riktad sökning](#) (på sidan 44) och [Om nyckelordssökning](#) (på sidan 53).



**Obs!** Endast för riktad sökning: En bokväljare kan visas i söksektionen i åtgärdsfältet. Du kan använda en bokväljare för att begränsa sökningen till poster som tillhör en viss användarbok (vanligtvis kallad användare) eller anpassad bok (vanligtvis kallad bok). Mer information finns i [Använda gruppväljaren](#) (på sidan 64).

I nedanstående procedur beskrivs hur du söker efter en post i åtgärdsfältet.

### För att söka efter en post i åtgärdsfältet

- 1 Visa åtgärdsfältet om det är dolt.

Information om hur du visar och döljer åtgärdsfältet finns i [Visa och dölja åtgärdsfältet](#) (finns "Visa eller dölja aktivitetsfältet" på sidan 31).

- 2 I det första fältet av söksektionen i åtgärdsfältet väljer du en posttyp eller Alla, för att söka efter alla posttyper som är tillgängliga för sökning.

**Obs!** När du väljer alternativet för att söka efter alla posttyper inkluderas posttyperna Anpassat objekt 01, 02 och 03 i sökningen, men Anpassat objekt 04 inkluderas inte. En sökning efter alla posttyper som är tillgängliga i sökningen är långsammare än en sökning på en enda posttyp.

- 3 Beroende på hur din konfiguration ser ut anger du det värde som du vill söka på i ett textfält eller i flera textfält.

- 4 Klicka på OK.

**TIP:** Om ett meddelande verkar indikera att din sökförfrågan har avslutats kan du använda avancerad sökning för att ytterligare begränsa sökkriteriet. Mer information finns i [Använda avancerad sökning](#) (på sidan 57). Du kan också hitta mer information om optimering av sökningar och listor på utbildnings- och supportwebbplatsen. Klicka på utbildnings- och supportlänken högst upp i Oracle CRM On Demand och för att komma in på webbplatsen.

- 5 Klicka på den länk som du vill ha.

Detaljsidan för posten öppnas.

## Använda avancerad sökning

Du kan använda avancerad sökning för att

- Sök efter en eller flera posttyper samtidigt
- Sök efter poster med fält för datumsökning
- söka med hjälp av filterkriterier för varje fält.

Vilka sektioner som är tillgängliga på sidan Avancerad sökning beror på om du valt en enstaka posttyp eller flera posttyper för sökningen.

### Om avancerade sökningar i enstaka posttyper

En avancerad sökning i en enstaka posttyp liknar en riktad sökning i söksektionen i aktivitetsfältet. Du kan söka med hjälp av flera fält i posttypen. Med den avancerade sökningen kan du även göra följande:

- Välja alla fält som är synliga för din användarroll som sökfält
- Ange villkor, filtervärden och operatorer (AND, OR) för att definiera filtret
- Ange vilka fält som ska visas i sökresultatet

**OBS!** I en avancerad sökning i en enstaka posttyp använder du inte lika med-tecknet (=) för att söka efter en exakt träff. Istället använder du kriteriet Lika med för att söka efter exakta träffar.

När du använder avancerad sökning för att söka i en enstaka posttyp bestämmer din användarroll vilka posttyper du kan söka efter och i vilka fält på varje posttyp du kan söka i, enligt följande:

- Om din företagsadministratör inte gör några sökfält tillgängliga i söklayouten som är kopplad till din användarroll för en posttyp så kan du inte ange några sökkriterier för en avancerad sökning av den posttypen. Om du kör en avancerad sökning utan något sökkriterium returneras posttypens alla poster som din användarroll och dina åtkomstinställningar tillåter dig att se.
- Om behörigheten Alla fält i sökningar och listor är aktiverad för din användarroll kan du söka i alla fält som företagsadministratören gör tillgängliga i den söklayout som är kopplad till din användarroll för den aktuella posttypen.

**Obs!** Företagsadministratörer bör låta behörigheten Alla fält i sökningar och listor vara avaktiverad för de flesta användarroller. När behörigheten inte är aktiverad visas inte fält som företaget inte använder på sök- och listsidor. Sidorna blir mindre belamrade och det blir lättare för användarna att se de fält de är mest intresserade av.

- Om behörigheten Alla fält i sökningar och listor inte är aktiverad för din användarroll kan du söka i ett fält enbart om det uppfyller följande kriterium:
  - Fältet är tillgängligt i söklayouten som är tilldelad till din användarroll för den posttypen.
  - Fältet visas på detaljsidan som tilldelats din användarroll för den posttypen. Om det finns en dynamisk sidolayout definierad för din roll, måste fälten visas i minst en av de dynamiska sidolayouterna.

**Obs!** *Dynamiska layouter* är sidlayouter som visar olika fält för olika poster av samma posttyp, beroende på urvalslistevärdet som du valt i ett visst fält i posten.

När du använder avancerad sökning för att söka i en enstaka posttyp visas sökresultaten på en listsida där du sedan kan arbeta med listan över poster. Söklayouten som är kopplad till din användarroll avgör vilka fält som visas i listan av poster som returneras av sökningen. Mer information om hur du hanterar listor över poster finns i [Arbeta med listor](#) (på sidan 78).

## Om avancerade sökningar i flera posttyper

En avancerad sökning i flera posttyper är en nyckelordssökning. Du kan söka i några eller alla posttyper som stöder nyckelordssökning. När du använder avancerad sökning för att söka i flera posttyper visas sidan Sökresultat med olika sektioner för varje posttyp som hittas i sökningen.

**Obs!** När du väljer att söka med alternativet Alla posttyper i listan med posttyper inkluderas endast de posttyperna som stöder nyckelordssökning i sökningen. Om du vill söka i posttyper som inte stöder nyckelordssökning måste du söka i en posttyp åt gången.

Mer information om hur nyckelordssökningar fungerar finns i [Om nyckelordssökning](#) (på sidan 53).

***Så här utför du en avancerad sökning i en enstaka posttyp***

- 1 Visa Åtgärdsfältet om det är dolt. Information om hur du visar och döljer Åtgärdsfältet finns i [Visa och dölja Åtgärdsfältet](#) (finns "[Visa eller dölja aktivitetsfältet](#)" på sidan 31).
- 2 Klicka på Avancerat i söksektionen i Åtgärdsfältet.
- 3 Gör följande på sidan Avancerad sökning:
  - a Välj alternativknappen Följande posttyper.
  - b Markera kryssrutan för posttypen som du vill söka i.
  - c Kontrollera att kryssrutorna för alla övriga posttyper är avmarkerade.
- 4 Välj något av följande alternativ i sektionen Sök i:
  - Postuppsättning
  - Bok

**Obs!** Sektionen Sök i visas inte för posttyper som saknar ägare, exempelvis produktposttypen och användarposttypen. Bokalternativet i sektionen Sök i är endast tillgängligt om bokfunktionen är aktiverad för ditt företag.
- 5 Om du i sektionen Sök i har valt alternativet Postuppsättning kan du då välja något av följande för att ange uppsättningen poster som du vill söka efter:
  - **Alla poster jag kan se.** Inkluderar de poster som du har visningsåtkomst till, enligt definitionen i rapporthierarkin, samt åtkomstnivån för din roll och för delade poster.
  - **Alla poster jag äger.**
  - **Alla poster där jag är med i teamet.** Innehåller bara poster i den filtrerade listan där ett av följande gäller:
    - Du äger posterna.
    - Posterna delas med dig av ägaren via funktionen Team.
    - Posterna delas med dig via gruppstilldelningsfunktionen för konton, aktiviteter, kontakter, hushåll, affärsmöjligheter och portföljer.
  - **Alla poster jag eller mina underordnade äger.** Innehåller poster som de underordnade äger om Synlig för chefer har aktiverats i företagsprofilen. Om Synlig för chefer inte har aktiverats i företagsprofilen består det här alternativet endast av poster som du äger.
  - **Alla poster där jag eller mina underordnade är med i teamet.** Innehåller poster där de underordnade är med i teamet om Synlig för chefer har aktiverats i företagsprofilen. Om Synlig för chefer inte har aktiverats i företagsprofilen består det här alternativet endast av poster där du är med i teamet.
  - **Min standardbok.** Din standardinställning för gruppväljaren, som definierats av företagsadministratören.
- 6 Om du i sektionen Sök i väljer alternativet Grupp kan du då välja en grupp eller en användare, eller delegera i gruppväljaren.

Mer information finns i [Använda gruppväljaren](#) (på sidan 64).

- 7** I sektionen Välj skiftlägeskänslig markerar du kryssrutan Ej skiftlägeskänslig om det behövs. Om den här kryssrutan är markerad visas fälten där sökningen inte är skiftlägeskänslig i blått i sektionen Ange sökkriterier.

- 8** I sektionen Ange sökvillkor gör du följande:

- a** Välj ett fält i listan Fält.

Fälten är förifyllda med de önskade sökfälten för posttypen.

Vissa fält är optimerade för att förbättra prestandan när sökningar utförs och när listor sorteras. De här optimerade fälten visas med grön text i listan över sökfält. Om det finns ett fält som inte har optimerats för sökning i dina sökkriterier kan sökningen ta längre tid.

- b** Ange villkor, filtervärden och operatorer (OCH, ELLER) för att definiera filtret.

Information om hur du använder filtervillkor finns i [Om filtervillkor](#) (på sidan 47).

**Varning!** När du anger filtervärden måste du noga följa de regler som beskrivs i [Om filtervärden](#) (på sidan 52). Annars hittar du kanske inte rätt poster.

### Exempel

**Konton:** Om du vill skapa en filtrerad lista över konton i Kanada med årsintäkter över \$100 000 000,00 fyller du i formuläret så här:

Fält	Villkor	Värde(n)	
Årlig intäkt	Större än	100000000	AND
Land	Lika med	Kanada	

**Kundämnena:** Om du vill skapa en filtrerad lista över kundämnena med potentiella årsintäkter över \$100 000,00 samt med bedömningarna A eller B fyller du i formuläret så här:

Fält	Villkor	Värde(n)	
Potentiell intäkt	Större än	100000	AND
Bedömning	Mindre än	K	

- 9** Klicka på OK.

### *Så här utför du en avancerad sökning i flera posttyper*

- 1** Visa åtgärdsfältet om det är dolt. Information om hur du visar och döljer åtgärdsfältet finns i [Visa och dölja åtgärdsfältet](#) (finns "Visa eller dölja aktivitetsfältet" på sidan 31).
- 2** Klicka på Avancerat i söksektionen i åtgärdsfältet.
- 3** Välj alternativ på sidan Avancerad sökning så här:

- Välj alternativet Alla posttyper om du vill söka i alla posttyper som stöder nyckelordssökning. Den här frågan tar längre tid.
  - Välj alternativet Följande posttyper och markera sedan kryssrutan för varje posttyp som du vill söka i.
- 4** I fältet Nyckelord anger du värdet som du vill söka efter eller så lämnar du fältet Nyckelord tomt om du endast vill söka utifrån datumen som du anger.
- Obs!** I fältet Nyckelord måste du inte använda ett jokertecken (\*) för en del av ett ord eftersom ett jokertecken läggs till automatiskt i början och slutet av användarindata. En användning av likhetstecknet (=) för att söka efter en exakt matchning stöds inte.
- 5** Ange datumintervallet om det behövs (använd fyra siffror för året, till exempel 2010):
- För Bokningar gäller datumet för Starttid (datum).
  - För Uppgifter gäller datumet för Sista datum.
  - För Affärsmöjligheter gäller datumet Stängningsdatum.
  - För alla andra posttyper gäller datumet för Skapandedatum.
- 6** Klicka på OK.
- Resultaten visas för de olika posttyperna.

**TIP:** Om ett meddelande indikerar att din sökförfrågan har avslutats begränsar du sökkriteriet ytterligare och försöker igen. Du kan också hitta mer information om optimering av sökningar och listor på utbildnings- och supportwebbplatsen. Klicka på utbildnings- och supportlänken högst upp i Oracle CRM On Demand och för att komma in på webbplatsen.

## Hitta poster på listsidor

Använd följande procedur för att hitta poster på en listsida.

### *Så här hittar du en post på en listsida*

- 1** Klicka på fliken för den posttyp som du letar efter.
- 2** På hemsidan för poster väljer du den filterlista som borde innehålla den post som du försöker hitta.  
Du kan även gå till den önskade listan från sektionen Favoritlistor i aktivitetsfältet, om listan är tillgänglig.
- 3** På listsidan kan du göra följande:
  - Använda funktionen Alfabetisk sökning för att hitta en post.
  - Använda snabbfilterfälten för att hitta en post.
  - Klicka på navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten på listsidan om du vill gå till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan.

Mer information om hur du använder alfabetisk sökning och snabbfilter fälten finns i [Filtrera listor](#) (på sidan 88).

- 4 Klicka på den länk som du vill arbeta med.

Detaljsidan för posten öppnas.

## Söka efter poster i sökfönster

Du kan använda sökfönstret till att söka efter poster eller välja poster som du vill associera med den post du arbetar med. Vanligtvis öppnar du ett sökfönster genom att klicka på sökikonen bredvid ett fält. Beroende på posttyperna som du vill arbeta med kan du också öppna sökfönstret genom att klicka på Lägg till i vissa sektioner med relaterad information på postdetaljsidorna. Om smarta associationer också är aktiverade öppnas sökfönstret automatiskt i vissa fall.

**Obs!** Mer information om hur du länkar poster och om smarta associationer finns i [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69).

Hur sökfönstret ser ut och fungerar beror på följande:

- **Typen av sökning som är aktiverad för ditt företag.** Beroende på typen av sökning som systemadministratören väljer för ditt företag, antingen nyckelordssökning eller riktad sökning, påverkas sökfönstret så här:
  - **Om nyckelordssökning har aktiverats.** Ett enda textfält visas i sökfönstret. Du kan ange sökvillkor och trycka på Retur eller klicka på OK för att begränsa listan med poster.
  - **Om begränsad sökning har aktiverats.** Fält för snabbfiltersökningar visas i sökfönstret. Du kan ange sökvillkor och trycka på Retur eller klicka på OK för att begränsa listan med poster. Länken Avancerat visas också. Den här länken liknar [Använda avancerad sökning](#) (på sidan 57). En bokväljare visas också om ditt företag använder böcker. Med bokväljaren kan du begränsa sökningen till poster som tillhör en viss användare eller bok. Mer information finns i [Använda gruppväljaren](#) (på sidan 64).Riktad sökning är den rekommenderade söktypen. Mer information om riktad sökning och nyckelordssökning finns i [Om riktad sökning](#) (på sidan 44) och [Om nyckelordssökning](#) (på sidan 53).
- **Typen av association i sökfönstret.** Sökfönstret är antingen ett fönster med en association där du kan välja en post att länka till den posten du arbetar med, eller ett fönster med fler associationer där du kan välja flera poster att länka till den post du arbetar med.
- **Söklayouten som din företagsadministratör ställer in för posttyperna.** När du t.ex. använder ett sökfönster för att hitta en kontopost som du vill länka till en kontaktpost beror sökfönstrets utseende på söklayouten för din användarrolls kontoposttyp.

## Funktioner i sökfönstret som kontrolleras av söklayouter

Söklayouten som din företagsadministratör ställer in och tilldelar till användarroller avgör hur sökfönstret fungerar:

- **Snabbfilterfält.** Om riktad sökning är aktiverad för ditt företag avgör söklayouten för din användarrolls posttyp hur du kan använda snabbfilterfälten i sökfönstret:
  - Du kan inte använda snabbfiltret om din företagsadministratör inte gör några sökfält tillgängliga i söklayouten.
  - Generellt sett så kan du filtrera listan med poster som visas i sökfönstret i alla fält som din företagsadministratör gör tillgängliga som sökfält i söklayouten.

Om sökkriteriet för listan med poster som visas i sökfönstret innefattar ett fält som inte är ett av sökfälten som har definierats i söklayouten kan du inte använda snabbfiltret. Om du t.ex. söker efter en kontopost kanske du bestämmer dig för att söka i den fördefinierade listan Alla kundkonton i sökfönstret. Men sökfältet för listorna Alla kundkonton finns i fältet Kontotyp. Du kan inte filtrera listan med poster i sökfönstret om fältet Kontotyp inte är tillgängligt som ett sökfält för din roll. Mer information om hur du väljer fördefinierade listor med poster i sökfönster finns i sektionen Listor för begränsade sökningar i det här avsnittet.

- **Förifyllda listor med poster.** Om din företagsadministratör väljer alternativet Visa sökresultat när sökfönstret öppnas på söklayouten för en posttyp, är den posten redan ifylld med en postlista när fönstret öppnas. Inga poster visas när sökfönstret öppnas om det här alternativet inte är aktiverat och du måste istället ange sökkriterium för att hitta den posten du söker.
- **Kontextkänsliga listor.** I söklayouten kan din företagsadministratör bestämma om de kontextkänsliga listorna, om några finns tillgängliga, ska visas före eller efter systemlistorna och de anpassade listorna i listfältet *Posttyper* i det övre vänstra hörnet i sökfönstret för posttypen. Mer information om listfältet *Posttyp* finns i sektionen Listor för begränsade sökningar i det här avsnittet.
- **Visade kolumner.** I de flesta fall avgör söklayouten vilka fält som visas som kolumner i listan med poster i sökfönstret. Men det finns vissa förkonfigurerade sökfönster som inte påverkas av söklayouten.

## Listor för begränsade sökningar

I det övre vänstra hörnet i alla sökfönster finns listfältet *Posttyp* där *posttypen* är namnet på typen av posten som du söker efter. Med det här fältet kan du begränsa din sökning till en fördefinierad lista med poster. Uppsättningen av fördefinierade listor som är tillgängliga för dig i sökfönstret är det samma som uppsättningen av listor som är tillgängliga för dig i urvalslistan i Listor på listsidan för den posttypen. Dessutom kan samma kontextkänsliga listor vara tillgängliga, beroende på posttypen. *Kontextkänsliga listor* är fördefinierade uppsättningar av poster som med största sannolikhet innefattar posten du vill ha. Följande listor är några av de kontextkänsliga listorna som du kan ha åtkomst till:

- Om du väljer ett giltigt värde i kontofältet på redigeringssidan för uppgifter och du öppnar sökfönstret för det primära kontaktfältet kan listan Kontakter för relaterade konton vara tillgänglig som en kontextkänslig lista.
- Om du väljer ett giltigt värde i kontaktfältet på redigeringssidan för uppgifter och du öppnar sökfönstret för serviceärendefältet kan listan Serviceärenden för relaterade kontakter vara tillgänglig som en kontextkänslig lista.
- Om du väljer ett giltigt värde i kontaktfältet på redigeringssidan för serviceärenden och du öppnar sökfönstret för fältet Finansiellt konto kan listan Finansiella konton för relaterade kontakter vara tillgänglig som en kontextkänslig lista.
- Om du väljer ett giltigt värde i kontofältet på redigeringssidan för kundämne och du öppnar sökfönstret för fältet Finansiellt konto kan listan Finansiella konton för relaterade konton vara tillgänglig som en kontextkänslig lista.

## Söka efter och välja en post i ett sökfönster

Den här procedur beskriver hur du söker efter och väljer en post.

### **För att söka efter och välja en post i sökfönstret**

- 1** Sök efter posten eller posterna i sökfönstret som du letar efter på ett av följande sätt, beroende på posttypen och hur din företagsadministratör har ställt in funktionerna:
  - Välj en fördefinierad lista i listfältet *Posttyp* i sökfönstret för att begränsa din sökning på posterna i den listan och klicka sedan på OK.
  - Använd snabbfilterfälten för att filtrera listan.
  - Om begränsad sökning har aktiverats klickar du på länken Avancerat om du vill filtrera listan. Detta påminner om beskrivningen i [Använda avancerad sökning](#) (på sidan 57).
  - Klicka på navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten på listsidan om du vill gå till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan.
- Obs!** För vissa posttyper kan du också klicka på **Ny** för att skapa en ny post. Den nya posten läggs till i listan.
- 2** Välj posterna som du vill ha:
  - Klicka på Välj för den posttypen du vill ha i sökfönstret, om det är ett sökfönster med en association.
  - Klicka på Välj för varje post du vill ha i sökfönstret, om det är ett sökfönster med flera associationer. De flyttas då från listan Tillgängliga poster till listan Valda poster. När du har valt alla poster du vill ha klickar du på OK.

**Obs!** I fönstret Sökning kan du klicka på Rensa aktuellt värde för att ta bort förvald information och lämna fältet tomt. Men knappen Rensa aktuellt värde är inte tillgänglig om smarta associationer har slagits på. Mer information om hur du länkar poster och om smarta associationer finns i [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69).

## **Använda gruppväljaren**

Med hjälp av gruppväljaren kan du begränsa sökningarna till en viss användargrupp eller anpassad grupp. I detta sammanhang kallas anpassade grupper endast för grupper.

Gruppväljaren visas i:

- Sektionen Sök i åtgärdsfältet
- Sökfönster
- Sektionen Sök i för avancerade sökningar
- Listsidor
- Flikarna Rapporter och Infopanel

Gruppväljaren visas bara om båda följande villkor uppfylls:

- Alternativet för visning av gruppväljaren har aktiverats i företagsprofilen.
- Posttypen går att använda med grupper.

Information om vilka posttyper som går att använda med grupper finns i Grupphantering.

Med hjälp av gruppväljaren kan du begränsa din sökning till en viss användare eller grupp. Därför visas en användarhierarki och en grupphierarki med Alla högst upp i gruppväljaren. Du kan expandera och komprimera



varje nivå i hierarkin. De flesta anställda kan bara se en användarhierarki eftersom funktionen för anpassade grupper inte standardmässigt är aktiv.

För rapporter och infopaneler visas grupp hierarkin bara om Full synlighet har valts i inställningen Historiska ämnesområden i företagsprofilen.

När du väljer en grupp och underordnade grupper för denna visas i hierarkin inkluderas alla underordnade grupper i sökningen.

**Obs!** Av att applikationen ska fungera så bra som möjligt bör du endast inkludera delgrupper när det är absolut nödvändigt.

Alla användare har en uppsättning standardgrupper. Om du väljer Alla markeras alla grupper som är tillämpliga för dig och dina underordnade (om det finns några).

I Användarhierarkin kan du välja användare som har delegerat sin åtkomst till dig eller användare i samma organisation.

När du har valt en grupp eller en användare och klickat på OK visas gruppen eller användare i gruppväljaren. Plustecknet (+) indikerar att underordnade poster i hierarkin också markeras.

Du kan använda kryssrutan Inkludera underordnade poster för att kontrollera om delgrupper eller annat underordnat ska inkluderas i respektive hierarki.

**Obs!** Grupper som skapas automatiskt när aktiva partnerposter skapas visas bara i gruppväljaren för partnerposttypen.

## Kopiera poster

För de flesta posttyper kan du skapa nya poster genom att kopiera en befintlig post. När du kopierar en post kopieras värdena i vissa postfält till den nya posten. Företagsadministratören bestämmer vilka fältvärden som kopieras till den nya posten. Länkar mellan posten som du kopierar och andra poster kopieras inte till den nya posten.

När du kopierar en post kan du ändra värdena som kopieras till den nya posten och lägga till värden i de fält som inte har några kopierade värden från ursprungsposten.

I följande procedur beskrivs hur du skapar kopierar en post.

### *Så här kopierar du en post*

- 1 Leta rätt på posten som du vill kopiera.

Information om hur du hittar poster finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

- 2 På listsidan för posttypen klickar du på namnlänken till posten som du vill kopiera.

**Tips!** För många posttyper finns alternativet Kopiera på listsidan. Om så är fallet väljer du alternativet Kopiera på listsidan och gå sedan till steg 4.

- 3 Klicka på Kopiera på detaljsidan för posten.

- 4 Ange information om den nya posten på sidan Redigera.

Du kan redigera värdena som kopierades från ursprungsposten och ange värden i de tomma fälten.

- 5 Spara den nya posten.

## Förhandsgranska poster

Om förhandsgranskningsfunktionen för posten är aktiverad kan du via postlänkar på många platser i Oracle CRM On Demand förhandsgranska poster. Detta gäller bland annat följande platser:

- Min hemsida
- Hemsidor för poster
- Listsidor för poster
- Detallsidor för poster ( däribland listor över relaterade poster)
- Åtgärdsfältet

Beroende på dina inställningar för förhandsgranskning av poster så öppnas förhandsgranskningsfönstret när muspekaren är placerad på en länk till en post eller när du klickar på en förhandsgranskningsikon som visas när muspekaren är placerad på en länk till en post. I förhandsgranskningsfönstret visas den första sektionen av postens detallsida.

inställningarna för förhandsgranskning av posten kan anges på företagsnivå och av varje enskild användare. Dina personliga inställningar åsidosätter företagets inställningar.

Information om hur du ställer in förhandsgranskningsläget för poster finns i [Ställa in läge för förhandsgranskning av poster](#) (finns "[Ställa in läge för förhandsgranskning av post](#)" på sidan 677). Mer information om hur man konfigurerar förhandsgranskningsläget för poster på företagsnivå finns i Konfigurera företagsprofil och globala standardvärden.

### ***Så här förhandsgranskar du en post***

- Låt muspekaren vila på postlänken.
  - Om alternativet för förhandsgranskning av poster är inställt på Hovra över länken öppnas förhandsgranskningsfönstret automatiskt.
  - Om förhandsgranskningsalternativet för poster är inställt på Klicka på ikonen Förhandsgranska, visas en ikon när muspekaren är placerad på länken. Klicka på ikonen för att öppna förhandsgranskningsfönstret.

**Obs!** Du kan inte använda funktionen för inbyggd redigering eller meddelandecentret när ett förhandsgranskningsfönster är öppet.

### ***Så här stänger du postens förhandsgranskningsfönster***

- Klicka på X-ikonen i förhandsgranskningsfönstret eller klicka på sidan bakom förhandsgranskningsfönstret.

**Obs!** Om du flyttar pekaren över något gränssnittselement (utom förhandsgranskningsfönstret, postlänken eller förhandsgranskningsikonen) stängs förhandsgranskningsfönstret automatiskt efter 2 sekunder.

## Om låsning av poster

För vissa posttyper kan din företagsadministratör ställa in processer för att begränsa vilka åtgärder du kan utföra på en post samtidigt som ett fält på den posten har ett specifikt värde. Att begränsa användare från att utföra vissa åtgärder på det här sättet kallas för att *låsa poster*. Om en post är låst av en process tillåter inte Oracle CRM On Demand dig att utföra åtgärderna som inte tillåts av processen och du kanske också ser ett felmeddelande om du försöker att utföra en åtgärd utan tillåtelse.

Beroende på hur din företagsadministratör konfigurerar postlåsningsprocessen för ditt företag kan processerna begränsa användaråtgärder:

- **Åtgärder på postnivå.** Postlåsningsprocesser kan förhindra dig från att utföra följande åtgärder på en låst post:
  - Uppdatera posten.
  - Radera posten.
  - Ta bort posten från en relation med en annan post, om den åtgärden resulterar i att posten raderas från Oracle CRM On Demand. Men om du tar bort posten från relationen och det inte resulterar i att posten raderas från Oracle CRM On Demand så kan du ta bort posten från relationen även om du inte har behörigheten att radera posten.

Din företagsadministratör kanske ställer in en process för posttypen Lösning. Processen kan förhindra dig från att radera lösningar som har statusen Godkänd eller från att uppdatera lösningar som har statusen Inaktuell osv.

- **Relaterade åtgärder på postnivå.** Postlåsningsprocesser kan förhindra dig från att utföra följande åtgärder på poster av en given relaterad posttyp när den överordnade posten är låst:
  - Skapa en ny post av den överordnade postens relaterade posttyp.
  - Uppdatera poster av den relaterade posttypen som är underordnade poster till den överordnade posten. I så fall kan du inte uppdatera de relaterade posterna var som helst i Oracle CRM On Demand när den överordnade posten är låst.
  - Lägg till en befintlig post av den relaterade posttypen till den överordnade posten.

Du kan till exempel förhindras från att länka kontaktposter till en uppgift när uppgiftens status är inställd på Slutförd.

- **Åtgärder på fältnivå.** Postlåsningsprocesser kan förhindra dig från att uppdatera vissa fält när ett fält i posten har ett specifikt värde så att posten delvis är låst.

Om ditt företag till exempel använder delade adresser förhindras du kanske från att uppdatera adressraderna 1, 2 och 3, fälten Stat, Postnummer och Region när adressens status är inställd på Verifierad. Men du kan fortsätta att uppdatera alla anpassade fält i adressposten.

Mer information om att ställa in processer för att låsa poster finns i Processadministration.

## Uppdatera postdetaljer

Normalt kan du uppdatera postinformationen om du äger posten eller är chef över den som äger posten, eller om ägaren har gett dig rätt att redigera posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att din åtkomst till poster begränsas eller utökas.

Om du vill uppdatera lösningsposter måste din användarroll dessutom ha behörigheten Publicera lösningar.

Du kan uppdatera poster på följande sätt:

- Genom att redigera fält med hjälp av inbyggd redigering på detalj- och listsidor.

Företagsadministratören kan aktivera eller avaktivera funktionen för inbyggd redigering i företagsprofilen. Som standard är funktionen för inbyggd redigering aktiverad.

**Obs!** Ibland när du redigerar ett fält med funktionen för inbyggd redigering kan det hända att du ombeds gå till redigeringssidan för att slutföra redigeringen. Denna uppmaning visas om du måste redigera flera fält eller om en affärsprocess är kopplad till fältet som du redigerar med hjälp av inbyggd redigering.

- Genom att uppdatera posten på redigeringssidan.

Du kan nå redigeringssidan genom att klicka på redigeringslänken för en post på listsidan eller genom att klicka på knappen Redigera för en post på detaljsidan.

- Genom att importera poster:

- Använda importassistenten för att importera postdata från externa CSV-filer (kommaavgränsat värde) om din användarroll har behörigheten Personlig import
- Använda klientverktyget Oracle Data Loader On Demand
- Använda webbtjänster för att synkronisera poster med övriga applikationer

Vilka posttyper du kan importera beror på vilka behörigheter som har tilldelats till din användarroll. Mer information om hur du importerar poster från externa CSV-filer och övriga externa källor finns i Import- och exportverktyg.

Du kan även redigera fält i kopplade poster på detaljsidan för huvudposten (om funktionen för inbyggd redigering är aktiverad). Mer information om hur du uppdaterar fält i kopplade poster finns i [Uppdatera länkade poster från huvudposter](#) (på sidan 76).

**Obs!** Du kan inte använda funktionen för inbyggd redigering när ett förhandsgranskningsfönster är öppet eller när du använder meddelandecentret.

I följande procedur beskrivs hur du uppdaterar fält med funktionen för inbyggd redigering på listsidor, i relaterade informationssektioner och på detaljsidor för poster. För att du ska kunna uppdatera fält med funktionen för inbyggd redigering måste den vara aktiverad.

### ***Så här uppdaterar du fält med funktionen för inbyggd redigering***

- 1 Flytta pekaren över fältet som du vill uppdatera på den fullständiga listsidan för posten eller detaljsidan för posten.

En redigeringsikon visas till höger om fältet. En annan ikon visas beroende på typen av fält. Om du placerar pekaren över ett skrivskyddat fältet på en detaljsida visas ingen information. Ingenting händer när du klickar i fältet. Däremot visas information om du placerar pekaren över ett skrivskyddat

fältet på en fullständig listsida. Dessutom visas en infogad redigerare med skrivskydd när du klickar i det skrivskyddade fältet.

- 2 Klicka på redigeringsikonen eller klicka i fältet om du vill aktivera redigeringsläget för inbyggd redigering.  
För en del fält ger en klickning i fältet ett annat resultat än en klickning på redigeringsikonen. Om du till exempel klickar på ett telefonfält visas en textredigerare så att du kan ange telefonnumret direkt. Om du klickar på redigeringsikonen visas en telefonredigerare så att du kan ange landsnummer, riktnummer, abonnentnummer och anknytningsnummer var för sig.
- 3 Uppdatera värdet i fältet.
- 4 Klicka på den gröna markeringsikonen eller tryck på Retur om du vill spara ändringarna.  
Om du vill avbryta ändringarna klickar du på den röda X-ikonen eller trycker på Esc.

I följande procedur beskrivs hur du uppdaterar poster på en redigeringssida.

### ***Så här uppdaterar du poster på en redigeringssida***

- 1 På postlistsidan klickar du på redigeringslänken för posten eller så klickar du på knappen Redigera i namnlistan på detaljsidan.
- 2 Uppdatera den nödvändiga informationen på redigeringssidan.
- 3 Spara posten:
  - Klicka på Spara om du vill spara den här posten och öppna detaljsidan för poster (där du kan koppla information till den här posten).
  - Klicka på Spara och Ny post om du vill spara den här posten och öppna redigeringssidan (där du kan skapa en annan post).

## **Länka poster till en vald post**

I Oracle CRM On Demand kan du länka en post till en annan. Genom att länka poster får du tillgång till all relaterad information från posterna du visar. Exempelvis kan du se en fullständig kundinformationsvy genom att länka kontakter, affärsmöjligheter och aktiviteter till en kontopost.

Genom länkningen kopplas posterna till varandra så att du och andra som har åtkomsträttigheter till posten kan visa all information.

### **Om enkla och flera associationer**

Du kan använda sökfönstren för att söka efter och välja befintliga poster som du vill länka till den post som du arbetar med. Sökfönstren utgörs antingen av fönster med en enkel association där du kan välja en post i sökfönstret, eller av fönster med flera associationer där du kan välja flera poster att länka till den post som du arbetar med. Till exempel kan du länka till kontakter till en uppgift på följande sätt:

- På sidan Uppgiftsinformation klickar du på sökikonen i fältet Primärkontakt om du vill lägga till en primär kontakt. I det här fallet öppnas ett sökfönster med en enkel association och du kan välja en kontakt som primär kontakt för uppgiften.
- Du kan länka flera kontakter till en uppgift i den relaterade informationssektionen Kontakter på sidan Uppgiftsinformation. I det här fallet klickar du på Lägg till i den relaterade informationssektionen Kontakt. Ett sökfönster med flera associationer öppnas och du kan välja en eller flera kontakter som du kan länka till uppgiften.
- Om företagsadministratören lägger till fältet Kontakt på sidan Uppgiftsinformation kan du länka flera kontakter till uppgiften genom att klicka på sökikonen i det fältet. Ett sökfönster med flera associationer öppnas och du kan välja flera kontakter. De kontakter som du väljer finns uppräknade både i fältet Kontakt och i den relaterade informationssektionen Kontakter på sidan Uppgiftsinformation.

## Smarta associationer

Företagsadministratören bestämmer om smarta associationer ska finnas tillgängliga när du länkar poster.

**OBS!** Smarta associationer kan användas när sökfönster med en enkel association är tillgängliga. Om sökfönster med flera associationer finns tillgängliga går det inte att använda smarta associationer.

Med *smarta associationer* kan du skriva en del av eller hela namnet på den post som du vill länka till huvudposten. Då hittar Oracle CRM On Demand en lämplig post. När du skriver en del av eller hela postnamnet och sedan sparar dina ändringar försöker Oracle CRM On Demand att lösa associationen. Om Oracle CRM On Demand hittar en unik matchning används den matchade posten, och dina ändringar sparas. Om Oracle CRM On Demand inte hittar någon matchning eller flera potentiella matchningar öppnas ett sökfönster där du kan göra ytterligare sökningar och sedan välja en lämplig post. Företagsadministratören kan aktivera smarta associationer genom att aktivera alternativet Autolösning aktiverad i söklayouten för en posttyp.

När användaren till exempel länkar ett konto till en uppgift kan användaren skriva kontonamnet i fältet Konto på sidan Uppgiftsinformation. När du sparar dina ändringar söker Oracle CRM On Demand efter matchande konton. Om Oracle CRM On Demand hittar ett unikt, matchande konto används det kontot. Om Oracle CRM On Demand inte hittar något matchande konto eller flera potentiella matchande konton öppnas ett sökfönster. Du kan utföra ytterligare sökningar i sökfönstret och sedan välja ett lämpligt konto.

Om smarta associationer inte är aktiverade, eller om du inte känner till namnet på den post som du vill länka till den post som du arbetar med, måste du klicka på sökikonen bredvid ett fält för att öppna sökfönstret. I sökfönstret kan du söka efter den post som du vill länka till den post som du arbetar med.

## Förifyllda sökfönster

Beroende på hur företagsadministratören konfigurerar söklayouten för en posttyp för din roll kan sökfönstret för posttypen redan vara ifyllt med poster när fönstret öppnas. Om sökfönstret inte redan är ifyllt med poster måste du välja vilken lista som du vill söka i i sökfönstret, och sedan klicka på [Gå till](#) för att visa posterna i listan. Mer information om sökfönster och hur de används finns i [Söka efter poster i sökfönster](#) (på sidan 62).

## Länka nya och befintliga poster

Från postens detaljsidor kan du utföra något av följande, beroende på vilken posttyp som du arbetar med:

- Länka befintliga poster till en huvudpost.

- Skapa en ny post som automatiskt länkas till huvudposten.

Nya poster läggs till i databasen samtidigt som de länkas till den valda posten. En aktivitet som du exempelvis skapar på sidan Kundämnesdetalj länkas till kundämnet och visas sedan på sidan Aktiviteter.

**OBS!** Du kan även redigera vissa fält i länkade poster från huvudpostens detaljsida om inbyggd redigering är aktiverat. Mer information om redigering av länkade poster från huvudposterna finns i [Uppdatera länkade poster från huvudposter](#) (på sidan 76).

I följande procedur beskrivs hur du länkar en eller flera poster till en vald post i den relaterade informationssektionen på postens detaljsida.

### ***Så här länkar du en befintlig post till din valda post***

- 1 Markera huvudposten.

Information om hur du väljer poster finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

- 2 På postens detaljsida bläddrar du ned till lämplig relaterad informationssektion och klickar på Lägg till. Beroende på vilka posttyper som du länkar till öppnas antingen ett sökfönster med flera associationer eller en listsida.

- 3 Gör något av följande:

- I sökfönstret med flera associationer klickar du på Välj för varje post som du vill länka till din huvudpost. Sedan klickar du på OK.
- På listsidan klickar du på sökikonen bredvid fältet för att öppna sökfönstret, och sedan klickar du på Välj för den post som du vill länka till din huvudpost.

I följande procedur beskrivs hur du skapar en ny post och länkar den till den post som du valt.

**OBS!** Beroende på vilka posttyper som du arbetar med är det möjligt att du inte kan skapa en ny, länkad post från den post som du valt.

### ***Så här skapar du en ny post och länkar den till din valda post***

- 1 Markera huvudposten.

Information om hur du väljer poster finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

- 2 På postens detaljsida bläddrar du ned till lämplig relaterad informationssektion och klickar på Ny.

**OBS!** I vissa fall är knappen Ny inte tillgänglig i den relaterade informationssektionen. I stället måste du klicka på Lägg till och sedan på Ny i sökfönstret för att öppna formuläret där du kan skapa den nya posten.

- 3 På sidan Redigera skapar du en ny post och sparar den.

Den nya posten länkas automatiskt till huvudposten.

I följande procedur beskrivs hur du tar bort eller raderar en länkad post från den relaterade informationssektionen på postens detaljsida.

### Så här tar du bort eller raderar en länkad post

- 1 Markera huvudposten.  
Information om hur du väljer poster finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 Bläddra ned till lämplig relaterad informationssektion på postens detaljsida.
- 3 På raden för den post som du vill ta bort eller radera väljer du något av följande alternativ i menyn på postnivå:
  - **Ta bort.** Det här alternativet tar bort kopplingen mellan posterna utan att någon av posterna raderas.
  - **Radera.** Det här alternativet raderar den länkade posten. En borttagen post flyttas till sidan Borttagna poster och tas bort permanent från databasen efter 30 dagar.

**OBS!** Om sökfönster med flera associationer finns tillgängliga kan du även ta bort länkade poster genom att klicka på Ta bort för varje länkad post i sökfönstret med flera associationer.

### Exempel på posttyper som är kopplade till andra posttyper

Följande tabell visar några exempel på posttyper som du kan koppla till andra poster i Oracle CRM On Demand. I kolumnen Information finns anvisningar om hur du kopplar posttypen från sidan Detaljer i huvudposten.

De posttyper du kan koppla till den valda posten beror på vilken typ av post du arbetar med, samt på den anpassning som du eller dina chefer gjort av Oracle CRM On Demand. Om du arbetar med en viss version av Oracle CRM On Demand, till exempel Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management eller en branschspecifik version av Oracle CRM On Demand, kan du koppla ytterligare posttyper.

Posttyp	Information
Konto	<p><b>I standardapplikationen visas kontosektionen på kontaktposternas detaljsidor. Du kan behöva lägga till sektionen i din layout:</b></p> <p>Klicka på Lägg till om du vill länka ett befintligt konto och bevaka dess roll i förhållande till kontakten. På sidan Lägg till konto väljer du ett konto och den roll det spelar för kontakten. Klicka sedan på Spara. Om kontot du vill lägga till inte finns kan du lägga till det genom att klicka på Nytt i sökfönstret. Fältbeskrivningar finns i <a href="#">Kontofält</a> (på sidan 209).</p> <p>Om kontot har fler än en roll klickar du på Redigera roller på raden, väljer rollerna och sparar posten.</p>
Kontopartner	<p><b>I standardapplikationen visas kontopartnersektionen på kontoposternas detaljsidor. Du kan behöva lägga till sektionen i din layout:</b></p> <p>Länka ett konto och bevaka det som partner för posten genom att klicka på Lägg till. Ange sedan uppgifterna i redigeringsformuläret och spara posten. Fältbeskrivningar finns i <a href="#">Bevaka partner och konkurrenter till konton</a> (på sidan 204).</p>



Posttyp	Information
Kontorelationer	Se <a href="#">Bevaka relationer mellan konton</a> (på sidan 200).
Kontoteam	Se <a href="#">Dela poster (team)</a> (på sidan 94).
Kampanjer	<p><b>Enbart från kontaktposter:</b></p> <p>Om du vill koppla en kampanj klickar du på Lägg till, väljer kampanjen och sparar posten. Fältbeskrivningar finns i <a href="#">Kampanjfält</a> (på sidan 166).</p>
Konkurrenter	<p><b>I standardapplikationen visas konkurrentsektionen på konto- och affärsmöjlighetsposternas detaljsidor:</b></p> <p>Klicka på Lägg till om du vill koppla ett konto och bevaka det som din konkurrent för den här posten. Ange sedan de obligatoriska uppgifterna i formuläret Redigera och spara posten. Fältbeskrivningar finns i <a href="#">Bevaka partner och konkurrenter till konton</a> (på sidan 204).</p>
Kontakter	<p><b>I standardapplikationen är kontaktsektionen tillgänglig för aktivitetsposter (uppgifter och möten). Du kan behöva lägga till sektionen i din layout:</b></p> <p>Koppla den primära kontakten genom att klicka på Redigera och koppla kontakten. Om du vill koppla fler kontakter till aktiviteten, rullar du ned till avsnittet Kontakter, klickar på Lägg till och lägger till kontaktposterna.</p> <p><b>I standardapplikationen visas kontaktsektionen på kontoposternas detaljsidor:</b></p> <p>Om du vill koppla en ny kontakt klickar du på Nytt, anger de obligatoriska uppgifterna i formuläret Redigera och sparar posten.</p> <p>Klicka på Lägg till om du vill länka en befintlig kontakt. På sidan Kontaktlista väljer du en kontakt och klickar på Spara. Om kontakten du vill lägga till inte finns kan du lägga till den genom att klicka på Nytt i sökfönstret. Fältbeskrivningar finns i <a href="#">Kontaktfält</a> (på sidan 225).</p> <p><b>I standardapplikationen visas kontaktsektionen på affärsmöjlighetsposternas detaljsidor:</b></p> <p>Klicka på Lägg till om du vill länka en befintlig kontakt till affärsmöjlighetsposten. I formuläret Kontaktlista väljer du en kontakt, definierar kontaktens inköparroll och klickar sedan på Spara. Om kontakten du vill lägga till inte finns kan du lägga till den genom att klicka på Nytt i sökfönstret. Fältbeskrivningar finns i <a href="#">Kontaktfält</a> (på sidan 225).</p> <p>Du måste välja en inköparroll för att förtydliga kontaktens ansvarsområden inom ett företag samt kontaktens inverkan på inköpsbeslut. Inköparrollen är avgörande för nyckelrollanalys samt för att förstå försäljningsmiljön.</p> <p><b>Obs!</b> Du kan länka samma kontakt till flera affärsmöjligheter eller flera kontakter till samma affärsmöjlighet.</p>

Posttyp	Information
Kontaktrelationer	Se <a href="#">Bevaka relationer mellan kontakter</a> (på sidan 220).
Kontaktteam	<p><b>Enbart från kontaktposter:</b></p> <p>Gör kontaktposterna synliga för andra anställda genom att klicka på Lägg till användare. Välj användarens namn och åtkomstbehörigheter för posten (i fältet Kontaktåtkomst) i fönstret Kontaktteam, lägg till användare. Spara sedan ändringarna. Mer information om delning av poster finns i <a href="#">Dela poster (team)</a> (på sidan 94).</p>
Kundämnen	<p><b>I standardapplikationen visas kundämnessektionen på kampanjposternas detaljsidor:</b></p> <p>Om du vill koppla ett nytt kundämne klickar du på Nytt, anger de obligatoriska uppgifterna i formuläret Kundämne, redigera och sparar posten. Fältbeskrivningar finns i <a href="#">Kundämneshänvisning</a> (finns "Fält för kundämnen" på sidan 183).</p>
Anteckningar	<p><b>I standardapplikationen visas anteckningssektionen på detaljsidorna för posttyper som stöder anteckningsfunktionen:</b></p> <p>Om du vill koppla en ny anteckning klickar du på Nytt, anger de obligatoriska uppgifterna i formuläret Postanteckning och sparar posten. Fältbeskrivningar finns i <a href="#">Lägga till anteckningar</a> (på sidan 99).</p>
Öppna aktiviteter	<p><b>I standardapplikationen visas den här sektionen på sidan Detalj för de flesta poster:</b></p> <p>Om du vill koppla en ny bokning eller ny uppgift, klickar du på Ny bokning eller Ny uppgift i namnlistan. Ange sedan de obligatoriska uppgifterna i formuläret Redigera och spara posten. Fältbeskrivningar finns i <a href="#">Aktivitetsfält</a> (på sidan 156).</p> <p>Du kan koppla flera aktiviteter till ditt valda konto. Om en tid har associerats med en aktivitet, visas aktiviteten i listan Aktiviteter och kalender.</p> <p>Användare som kan se den valda posten kan också se aktiviteterna som är länkade till posten, inklusive aktiviteterna som ägs av eller är tilldelade till andra. Information om hur du arbetar med aktivitetslistor finns i <a href="#">Arbeta med aktivitetslistor</a> (på sidan 136).</p>
Affärsmöjligheter	<p>Om du vill koppla en ny affärsmöjlighet klickar du på Nytt, anger de obligatoriska uppgifterna i formuläret Affärsmöjlighet, redigera och sparar posten. Fältbeskrivningar finns i <a href="#">Fält för affärsmöjligheter</a> (finns "Fält för affärsmöjligheter" på sidan 247).</p> <p><b>Obs!</b> Om du vill länka en affärsmöjlighet till ett kundämne konverterar du kundämnet som är associerat med kampanjen med en affärsmöjlighet. Mer information finns i <a href="#">Konvertera kundämnen till konton, kontakter, affärsregistreringar eller affärsmöjligheter</a> (på sidan 179).</p>

Posttyp	Information
Partners för affärsmöjlighet	<p><b>I standardapplikationen visas sektionen för affärsmöjlighetspartners på affärsmöjlighetsposternas detaljsidor:</b></p> <p>Länka ett konto och följ upp det som partner för poster genom att klicka på Lägg till. Ange sedan uppgifterna i redigeringsformuläret och spara posten. Fältbeskrivningar finns i <a href="#">Bevaka partner och konkurrenter till affärsmöjligheter</a> (på sidan 235).</p>
Referens	Se <a href="#">Lägga till referenser</a> (på sidan 222).
Relaterade lösningar	<p><b>I standardapplikationen visas sektionen för relaterade lösningar på lösningsposternas detaljsidor:</b></p> <p>Klicka på Lägg till lösning och välj en befintlig lösning i sökfönstret om du vill lägga till en lösning. Du kan lägga till valfritt antal lösningar. Det kan vara en god idé att länka lösningar till varandra om de innehåller information som rör samma ämne. Om du vill skapa en ny lösning klickar du på Nytt, fyller i den obligatoriska informationen och sparar posten.</p> <p><b>Obs!</b> Du kan granska länkade serviceärenden från sidan Lösningsdetalj, men du måste länka dem från sidan Serviceärendedetalj.</p>
Serviceärenden	<p><b>I standardapplikationen visas serviceärendesektionen på konto- och kontaktposternas detaljsidor:</b></p> <p>Om du vill koppla ett nytt serviceärende klickar du på Nytt, anger de obligatoriska uppgifterna i formuläret Serviceärende, redigera och sparar posten. Fältbeskrivningar finns i <a href="#">Fält för serviceärende</a> (finns "Serviceärende, fält" på sidan 315).</p>
Lösningar	<p><b>I standardapplikationen visas lösningssektionen på serviceärendeposternas detaljsidor:</b></p> <p>Länka en lösning genom att klicka på Lägg till. I sökfönstret klickar du på länken Lösnings-id om du vill länka en befintlig lösning eller också klickar du på Nytt om du vill skapa en ny lösning. Fältbeskrivningar finns i <a href="#">Lösningsfält</a> (finns "Fält för lösningar" på sidan 323).</p> <p><b>Tips!</b> Innan du skapar nya lösningar ska du titta på sidan Lösningslista och kontrollera att lösningen inte väntar på att publiceras av din chef. I sökfönstret visas enbart lösningar som är markerade som Publicerade med statusen Godkänd.</p>

Posttyp	Information
- team	<p><b>Teamsektionen visas inte som standard på postdetaljsidorna i standardapplikationen. Företagsadministratören kan dock lägga till teamsektionen i vissa posttyper:</b></p> <p>Klicka på Lägg till användare om du vill att denna post ska vara synlig för andra medarbetare. I fönstret Team, lägg till användare, väljer du användarens namn.</p> <p><b>Obs!</b> Om postägaren ingår i en grupp (definieras av företagsadministratören), visas gruppmedlemmarna automatiskt i sektionen Teamrelaterad information.</p> <p>Mer information finns i <a href="#">Dela poster (team)</a> (på sidan 94).</p>
Användare	<p><b>Användarsektionen visas inte som standard på postdetaljsidorna i standardapplikationen. Företagsadministratören kan dock lägga till användarsektionen i vissa posttyper:</b></p> <p>Bevaka en medarbetare i en uppgift genom att klicka på Lägg till i användarsektionen på uppgiftsdetaljsidan. Välj sedan användaren i sökfönstret.</p> <p><b>Obs!</b> Om postägaren är ingår i en grupp (definieras av företagsadministratören) visas, till skillnad från i funktionen Team, gruppmedlemmarna inte automatiskt i sektionen Användarrelaterad information. Användarlistan påverkar inte posternas synlighet. Den används uteslutande för bevakning.</p>

## Uppdatera länkade poster från huvudposter

Du kan uppdatera fält i en länkad post från huvudposten på följande sätt:

- Genom att redigera fält i den länkade posten på sidan Detalj för huvudposten (om inbyggd redigering har aktiverats).

I de flesta fall kan du redigera fält i länkade poster från sidan Detalj i huvudposten. Du kan dock inte redigera följande typer av fält i länkade poster från sidan Detalj för huvudposten:

- Fält som visas på sidan Detalj för själva den länkade posten
- Beräknade fält, till exempel Fullständigt namn
- Fält som är skrivskyddade på sidan Redigera för den länkade posten

I de fall där samma länkade post kan visas under flera huvudposter kan även fälten som är en del av relationen redigeras, men fält som hör till själva den länkade posten kan inte redigeras. Till exempel, i den relaterade listan för Kontoteam i en kontopost kan fältet Teamroll redigeras, då fältet utgör en del av relationen mellan kontot och teammedlem, men fälten Efternamn och Förnamn kan inte redigeras då de tillhör användarposten (för teammedlemmen).

- Genom att öppna sidan Redigera för en länkad post för sidan Detalj i huvudposten och uppdatera fält på den sidan.

I följande procedur beskrivs hur du uppdaterar en länkad post på huvudpostens sida Detalj.

### Uppdatera en länkad post på huvudpostens sida för Detalj

- På huvudpostens sida för detalj rullar du ned till lämplig sektion och redigerar önskade fält.

**Obs!** Om posten du vill redigera inte visas på sidan klickar du på länken Visa fullständig länk för att se alla länkade poster av den typen och redigerar sedan postfälten på sidan Lista.

Mer information om hur du redigerar fält med inbyggd redigering finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

I följande procedur beskrivs hur du öppnar en länkad post från huvudpostens sida Detalj.

### Uppdatera en länkad post från huvudpostens sida för Detalj

- 1 Rulla ned till sidan Detalj för huvudposten och rulla ned till lämplig sektion.
- 2 Klicka på länken Redigera för posten (om det finns en sådan), eller klicka på namnlänken för den länkade posten.

**Obs!** Om posten du vill redigera inte visas på sidan klickar du på länken Visa fullständig länk för att se alla länkade poster av den typen.

- 3 När sidan Redigera eller detalj för den länkade posten öppnas uppdaterar du postdetaljerna.

Mer information om hur du uppdaterar postdetaljerna finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

## Sidan Favoritposter

På sidan Favoritposter visas dina favoritposter. Du öppnar sidan Favoritposter genom att klicka på Visa fullständig lista i sektionen Favoritposter i aktivitetsfältet. Du kan ha maximalt 100 poster i dina favoriter.

**Obs!** Om det redan finns 100 poster i dina favoriter och du lägger till ytterligare en post så försvinner den posten som har varit med i dina favoriter längst tid så att den nya kan läggas till.

Från sidan Favoritposter kan du utföra de uppgifter som visas i följande tabell.

Om du vill	Utför följande steg
Ändra ordningsföljden för posterna	I namnlistan Favoritposter klickar du på knappen Hantera favoriter. På sidan Hantera favoriter ändrar du sedan ordningen för posterna tills du får den ordningsföljd du vill ha. Posterna visas sedan i den nya ordningsföljden i åtgärdsfältet och på sidan Favoritposter.
Ta bort en post från favoritlistan	Klicka på länken Ta bort i raden för den post som du vill ta bort.

Om du vill	Utför följande steg
Visa detaljer för en post	Klicka på namnet på posten för att visa detaljsidan för posten i fråga.
Bläddra genom listan	Klicka på navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten på listsidan om du vill gå till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan.
Visa fler/färre poster	I listan Antal poster som visas i listrutan längst ned på sidan anger du hur många poster du vill se på en gång.

## Arbeta med listor

För många posttyper kan du begränsa de poster du ser genom att skapa filtrerade listor. En filtrerad lista innehåller en delmängd av de poster som uppfyller villkoren för listan.

Oracle CRM On Demand innehåller fördefinierade filterlistor för många olika posttyper som visas på posthemsidan. Anpassade listor som du eller dina chefer skapar läggs till i sektionen Lista.

När du väljer en filtrerad lista öppnas postlistan som motsvarar villkoren på postlistsidan. Du kan välja att visa 5, 10, 25, 50, 75 eller 100 poster på sidan åt gången. Alternativen sparas på listsidorna för alla posttyper tills du ändrar inställningen. När du bläddrar i en lista markeras posten som du placerar pekaren på.

**OBS!** Oracle CRM On Demand kan endast använda en metod för sortering för att bestämma sorteringsordningen i listorna. Sorteringsmetoden valdes för att kunna ge den bästa lösningen för alla språk. Men det kan resultera i att vissa bokstäver hamnar i fel ordning i vissa språk.

## Vad händer om det finns fler än en sida med poster?

Om listan innehåller fler poster än vad som kan visas på en sida inträffar följande:

- Du kan klicka på navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten på listsidan om du vill gå till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan.
- På sista sidan i listan visas en helsida med poster och antalet poster som visas på den sista sidan i listan fastställs genom antalet poster som du har valt för visning på listsidan. Detta innebär att vissa poster som förekommer på listans sista sida också kan förekomma på den näst sista sidan.

Anta till exempel att en lista innehåller 40 poster totalt och att du väljer att visa 25 poster på listsidan. Posterna visas då över två listsidor. På listans första sida visas de 25 första posterna och på listans sista sida visas de 25 sista posterna i listan. I det här exemplet förekommer 10 av posterna i listan på både den första sidan och den sista sidan i listan.

## Aktiviteter som du kan utföra från listsidorna

Från listsidorna kan du göra följande:

- Sortera posterna.
- snabbt granska flera poster

- söka efter en post som du vill granska, ta bort eller uppdatera
- Uppdatera fälten på listsidan.
- Skapa nya poster.

## Om användning av anpassade fält för att sortera listor

Av prestandaskäl kan vissa anpassade fält inte användas till att sortera listor. Följande allmänna regler gäller:

- Du kan inte använda följande typer av anpassade fält för att sortera listor med någon typ av post, inklusive de anpassade objektposttyperna:
  - Fält med kryssrutor
  - Fält med webblänkar
  - Urvalslistefält med flera alternativ

Men det kan finnas andra typer av anpassade fält som du kan använda för att sortera listor.

- För poster av typen Anpassat objekt 01 via 03 kan du inte använda vilken typ av anpassade fält som helst för att sortera listor.

## Aktiviteter som du kan utföra på de listade posterna

Dessutom kan du använda postnivåmenyn (bredvid varje postnamn) när du vill utföra olika åtgärder i posterna, till exempel följande:

- Öppna redigeringssidan för posten (genom att välja alternativet Redigera) där du kan ändra alla fält i posten.
- Skapa en ny post genom att kopiera den befintliga posten. Företagsadministratören bestämmer vilka fältvärden som automatiskt ska kopieras till den nya posten.
- Ta bort en post.

Du kan filtrera listorna ännu noggrannare om det finns många poster på sidan. Mer information om hur du snabbt kan filtrera listor finns i [Filtrera listor](#) (på sidan 88). Du kan också lägga till listor i Favoritlistor i åtgärdsfältet genom att klicka på ikonerna för favoriter.

Varje filterlista avser en viss posttyp, till exempel affärsmöjligheter eller konton. Alla anställda kan skapa filterlistor för eget bruk, men du behöver ha en lämplig roll för att kunna skapa allmänna listor som är tillgängliga för alla anställda.

**Obs!** En lista som du eller dina chefer skapar visas endast på det språk som användes när den skapades. Om du vill byta språk läggs inte listan till de listor på andra språk som applikationen stöder. Endast standardfilterlistor visas på alla språk. Om till exempel en italiensk chef skapar en ny lista och vissa i hennes team använder den spanska versionen av produkten ser inte teammedlemmarna den nya listan.

## Om att skapa bokmärken för listsidor

När det gäller de flesta listorna så delar sidorna i listan samma URL. Detta innebär att när du skapar ett bokmärke för en sida inom en lista öppnar alltid bokmärket listan på den sida som visades när du använde listan första gången (vanligtvis den första sidan i listan). Samma sak händer när du kopierar URL:en från

adressfältet på en sida inom en lista och sedan klistrar in URL:en i webbläsarens adressfält: listan öppnas på den sida som visades när du använde listan första gången.

När du till exempel öppnar en lista via en listlänk på kontots hemsida öppnas listan på den första sidan. Om du går till den tredje sidan i listan och skapar ett bokmärke för den sidan kommer det nya bokmärket att öppna listan på den första sidan (dvs. sidan som visades när du använde listan första gången).

**Obs!** Om du skapade ett bokmärke för en specifik sida inom en lista i Oracle CRM On Demand Version 18 eller tidigare öppnar det bokmärket listan på den sidan där du ursprungligen skapade bokmärket. Om du exempelvis skapade ett bokmärke för den femte sidan i en lista i Oracle CRM On Demand Version 18 eller tidigare öppnar det bokmärket listan på den femte sidan. Om du sedan går till den sjätte sidan i listan och skapar ett nytt bokmärke för den sidan kommer det nya bokmärket att öppna listan på den femte sidan (dvs. sidan som öppnades när du använde listan första gången från bokmärket du skapade i Oracle CRM On Demand Version 18).

## Alternativ för listhantering

På sidan Lista finns det för de flesta posttyper en menyknapp med några av eller alla följande alternativ:

- **Batchborttagning.** Tar bort alla poster från en lista, se [Ta bort och återställa poster](#) (på sidan 112).
- **Batchtilldela bok.** Läger till eller tar bort poster i en grupp, se [Tilldela grupper poster](#).
- **Exportera lista.** Exporterar en lista som kan sparas på datorn, se [Exportera poster i listor](#) (på sidan 91).
- **Massuppdatera.** Uppdaterar ett antal poster åt gången, se [Uppdatera grupper av poster](#) (på sidan 97).
- **Massamtalsplanering.** Information om hur du skapar ett planerat samtal för en eller flera kunder finns i [Massamtalsplanering](#) (på sidan 145).
- **Räkna poster.** Information om hur du räknar posterna i en lista finns i [Räkna poster i listor](#) (finns "Räkna antalet poster i listor" på sidan 91).
- **Begränsa lista.** Begränsar en filterlista, se [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).
- **Visa listfilter.** Visar nyckelinformation för en lista, se [Sidan Visa lista](#) (på sidan 90). Du kan öppna den här sidan genom att klicka på Visa på sidan Hantera listor.
- **Hantera listor.** Hanterar listor för posttypen, se [Sidan Hantera listor](#) (på sidan 89).
- **Skapa ny lista.** Skapar en ny filterlista, se [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).
- **Spara lista.** Sparar en lista. När du klickar på Spara lista kommer du direkt till en sida med olika alternativ för att spara.

## Komma åt alternativ för listhantering

I tabell nedan visas hur du navigerar till alternativen för listhantering beroende vilken posttyp det handlar om:

Posttyp	Steg
---------	------



Posttyp	Steg
Huvudposttyper (på flikar)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Klicka på postfliken högst upp på sidan.</li> <li>2 I sektionen Listor klickar du på en lista.</li> <li>3 Klicka på knappen Meny och välj önskat alternativ.</li> </ol> <p>Du kan även visa sidan Ny lista så här:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Klicka på postfliken högst upp på sidan.</li> <li>2 I namnlistan Lista klickar du på knappen Ny.</li> </ol> <p><b>Obs!</b> Kommunikationslistor är listor som avser specifika aktiviteter. Använd därför sidan Aktivitetslista om du vill skapa ytterligare kommunikationslistor. Kommunikationslistor är endast tillgängliga om företaget använder ett callcenter.</p>
Aktiviteter	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Klicka på fliken Kalender.</li> <li>2 I sektionen Öppna uppgifter klickar du på länken Visa fullständig lista.</li> <li>3 Klicka på knappen Meny och välj önskat alternativ.</li> </ol>
Aviseringar	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Klicka på fliken Hemsida.</li> <li>2 Längst ned i sektionen Aviseringar på Min hemsida klickar du på länken Visa fullständig lista.</li> <li>3 Klicka på knappen Meny och välj önskat alternativ.</li> </ol> <p><b>Obs!</b> Om det inte finns några aviseringar visas inte länken Visa fullständig lista.</p>
Bilagor	<p>Endast tillgängligt om din roll har behörighet att hantera bilagor.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Klicka på den globala länken Admin högst upp på vilken sida som helst.</li> <li>2 Klicka på länken Innehållshantering.</li> <li>3 Klicka på länken Hantera bilagor på sidan Innehållshantering.</li> <li>4 På sidan Hantera bilagor klickar du på knappen Skapa ny lista.</li> </ol>

Posttyp	Steg
Användare	<p>Endast tillgängligt om din roll har behörigheten Hantera användare och åtkomst.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Klicka på den globala länken Admin högst upp på vilken sida som helst.</li> <li>2 Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller.</li> <li>3 Klicka på länken Användarhantering.</li> <li>4 Klicka på knappen Meny och välj önskat alternativ.</li> </ol>
Produktkategorier	<p>Endast tillgängligt om din roll har behörighet att hantera innehåll.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Klicka på den globala länken Admin högst upp på vilken sida som helst.</li> <li>2 Klicka på länken Innehållshantering.</li> <li>3 Klicka på länken Produktkategorier på sidan Innehållshantering.</li> <li>4 Klicka på knappen Meny och välj önskat alternativ.</li> </ol>
Produkter	<p>Endast tillgängligt om din roll har behörighet att hantera innehåll.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Klicka på den globala länken Admin högst upp på vilken sida som helst.</li> <li>2 Klicka på länken Innehållshantering.</li> <li>3 Klicka på länken Produkter på sidan Innehållshantering.</li> <li>4 Klicka på knappen Meny och välj önskat alternativ.</li> </ol>

## Standardfilterlistor

Beskrivningar av standardfilterade listor finns i avsnitten om hur du arbetar med de olika *posttyperna*, till exempel:

- [Arbeta med hemsidan för kundämnena](#) (på sidan 173)
- [Arbeta med hemsidan för konto](#) (på sidan 191)
- [Arbeta med hemsidan för kontakter](#) (på sidan 213)
- [Arbeta med hemsidan för affärsmöjligheter](#) (på sidan 231)
- [Arbeta med hemsidan för serviceärenden](#) (på sidan 309)

***Så här öppnar du en lista:***

- 1 Klicka på postfliken.  
**Obs!** Om du vill visa aktivitetslistor klickar du på fliken Kalender och sedan på Visa fullständig lista i sektionen Öppna uppgifter. Information om hur du arbetar med aktivitetslistor finns i [Arbeta med aktivitetslistor](#) (på sidan 136).
- 2 Från sektionen Listor på hemsidan för poster väljer du den lista som du vill arbeta med.

**Ändra ordningen på de listor som visas på en hemsida**

Du kan använda följande procedur för att komma åt knappen Sortera listor eller klicka på Meny och välja Hantera listor på sidan Listor.

***Så här ändrar du ordningen på de listor som visas på en hemsida:***

- 1 Klicka på postfliken.
- 2 Längst ned i sektionen för postlistor klickar du på länken Hantera listor.
- 3 Klicka på knappen Sortera listor.
- 4 Ändra sedan listornas inbördes ordning med hjälp av pilarna i listan Listor som ska visas på hemsidan.
- 5 Klicka på Spara.  
På hemsidan för poster visas listorna i den ordning som du väljer. (Endast de tio första listorna visas på hemsidan.)

**Skapa och begränsa listor**

När du skapar eller begränsar en postlista bestämmer din användarroll vilka fält du kan söka i och vilka fält du kan visa i listan enligt följande:

- Om behörigheten Alla fält i sökningar och listor är aktiverad för din användarroll kan du söka i alla fält som företagsadministratören gör tillgängliga i den söklayout som är kopplad till din användarroll för den aktuella posttypen.  
**Obs!** Företagsadministratörer bör låta behörigheten Alla fält i sökningar och listor vara avaktiverad för de flesta användarroller. När behörigheten inte är aktiverad visas inte fält som företaget inte använder på sök- och listsidor. Sidorna blir mindre belamrade och det blir lättare för användarna att se de fält de är mest intresserade av.
- Om behörigheten Alla fält i sökningar och listor inte är aktiverad för din användarroll kan du söka i ett fält enbart om det uppfyller följande kriterium:
  - Fältet är tillgängligt i söklayouten som är tilldelad till din användarroll för den posttypen.
  - Fältet visas på detaljsidan som tilldelats din användarroll för den posttypen. Om det finns en dynamisk sidolayout definierad för din roll, måste fälten visas i minst en av de dynamiska sidolayouterna.

**Obs!** *Dynamiska layouter* är sidlayouter som visar olika fält för olika poster av samma posttyp, beroende på urvalslistevärdet som du valt i ett visst fält i posten.

- När du begränsar en befintlig lista är kanske inte alla fält i sökkriteriet för listan tillgängliga för din användarroll. Sådana begränsade fält är gråtonade och du kan inte redigera dem. Du kan ta bort de begränsadefälten från sökkriteriet innan du kör eller sparar listan. Om du kör eller sparar listan utan att ha tagit bort de begränsadefälten från sökkriteriet tar Oracle CRM On Demand automatiskt bort de begränsadefälten från sökkriteriet innan listan körs eller sparas.

### Din användarroll avgör vilka fält du kan visa i listan med poster.

Din användarroll bestämmer också vilka fält du kan visa i listan av poster som returneras av sökningen:

- Om behörigheten Alla fält i sökningar och listor är aktiverad för din användarroll kan du välja vilket fält du vill visa som en kolumn i listan med poster som returneras av sökningen.
- Om behörigheten Alla fält i sökningar och listor inte är aktiv för din användarroll kan du välja ett fält att visa som en kolumn i listan med poster som returnerades av sökningen. Detta kan endast göras om fältet visas på detaljsidelayouten är tilldelad din användarroll för den posttypen. Om det finns en dynamisk sidolayout definierad för din roll, måste fälten visas i minst en av de dynamiska sidolayouterna för posttypen.

**Innan du börjar.** När du skapar en lista måste du fylla i fälten och värdena för villkoren du anger. Det kan vara praktiskt att först gå till postens redigerings sida och skriva upp fältnamnen och värdena som de visas i Oracle CRM On Demand. Annars kanske den filtrerade listan inte visar rätt poster. Du kan också skriva ut postens detaljsida där fältnamnen visas. Utskriften innehåller dock inte fältvärdena i nedrullningsbara listor.

### Så här konfigurerar du en lista:

- 1 Skapa en ny lista eller gå till sidan Begränsa lista för en befintlig lista.

På listsidan för de flesta posttyper finns en menyknapp som innehåller alternativen som behövs för att kunna skapa en lista eller begränsa en befintlig lista. Mer information om hur du kommer åt listhanteringsalternativ finns i [Arbeta med listor](#) (på sidan 78).

- 2 Välj ett av följande alternativ i sektionen Sök i på sidan Ny lista eller Begränsa lista:

- Postuppsättning
- Bok

**Obs!** Sektionen Sök i visas inte för posttyper som saknar ägare, exempelvis produktposttypen och användarposttypen. Bokalternativet i sektionen Sök i är endast tillgängligt om bokfunktionen är aktiverad för ditt företag.

- 3 Om du väljer alternativet Postuppsättning ska du välja något av följande i listan i fältet Postuppsättning:

- **Alla poster jag kan se.** Inkluderar de poster som du har visningsåtkomst till, enligt definitionen i rapporthierarkin, samt åtkomstnivån för din roll och för delade poster.
- **Alla poster jag äger.**
- **Alla poster där jag är med i teamet.** Innehåller bara poster i den filtrerade listan där ett av följande gäller:

- Du äger posterna.
- Posterna delas med dig av ägaren via funktionen Team.
- Posterna delas med dig via gruppstilldelningsfunktionen för konton, aktiviteter, kontakter, hushåll, affärsmöjligheter och portföljer.

■ **Alla poster som jag eller mina underordnade äger**

■ **Alla poster där jag eller mina underordnade är med i teamet**

- **Min standardbok.** Din standardinställning för gruppväljaren, som definierats av företagsadministratören.

**4** Om du väljer alternativet Grupp ska du välja en grupp eller en användare, eller delegera i gruppväljaren. Mer information finns i [Använda gruppväljaren](#) (på sidan 64).

**5** I sektionen Välj skiftlägeskänslig markerar du kryssrutan Skiftlägeskänslig om det behövs.

Om den här kryssrutan är markerad visas fälten där sökningen inte är skiftlägeskänslig i blått i sektionen Ange sökkriterier.

**6** I sektionen Ange sökvillkor gör du följande:

- a** (Valfritt) Om du begränsar ett befintligt listfilter som innehåller sökfält som inte är tillgängliga för din användarroll kan du ta bort sökfältet från listan genom att klicka på ikonerna X bredvid fältraden.

Om ett sökfält i listfiltret inte är tillgängligt som ett sökfält för din användarroll är det fältet gråtonat och du kan inte redigera det och en X-ikon visas bredvid fältet. Du kan ta bort de begränsade fälten från listfiltret. Om du kör eller sparar listan utan att ha tagit bort de begränsade fälten från filtret tar Oracle CRM On Demand automatiskt bort de begränsade fälten från filtret innan listan körs eller sparas.

- b** Välj ett fält i listan Fält.

Fälten är förifyllda med de önskade sökfälten för posttypen.

**Obs!** Om din företagsadministratör inte gör några sökfält tillgängliga i söklayouten som är kopplad till din användarroll för en posttyp så kan du inte ange några sökkriterier för en postlista av den posttypen.

Vissa fält är optimerade för att förbättra prestandan när sökningar utförs och när listor sorteras. De här optimerade fälten visas med grön text i listan över sökfält. Om det finns ett fält som inte har optimerats för sökning i dina sökkriterier kan sökningen ta längre tid.

Om adressfältet du behöver inte visas i den nedrullningsbara listan väljer du motsvarande i tabellen nedan eller i Om länder och adressmappning.

**Obs!** Fälten som visas i tabellen gäller eventuellt inte alla länder och regioner.

Så här filtrerar du listan utifrån det här fältet:	Välj fältet i listrutan.
Gatunummer Adress 1 Chome	Nummer/gata

Så här filtrerar du listan utifrån det här fältet:	Välj fältet i listrutan.
Ku	Adress 2
Våning Distrikt	Adress 3
Shi/Gun	Ort
Colonia/Sektion CEDEX-nr Adress 4 URB Område	Box/sorteringskod
Delstat (Mexiko) Delstat (Brasilien) Socken Del av distrikt Ö Prefektur Region Emirat Oblast	Provins
Ö-kod Box Postnummer	Postnummer

- c Ange villkor, filtervärden och operatörer (OCH, ELLER) för att definiera filtret.

Om du begränsar en lista är fälten redan ifyllda med de villkor som du kan begränsa ytterligare.

Information om hur du använder filtervillkor finns i [Om filtervillkor](#) (på sidan 47).

**Tips!** Om du vill skapa en lista med serviceärenden som saknar ägare väljer du fältet Ägar-id, filtervillkoret Lika med och lämnar värdet tomt. Du kan även skapa andra null-listor med den här metoden.

**Varning!** När du anger filtervärden ser du till att följa de regler som beskrivs i [Om filtervärden](#) (på sidan 52). Annars kanske inte rätt poster inkluderas i listan.

### Exempel

**Konton:** Om du vill skapa en filtrerad lista över konton i Kanada med årsintäkter över \$100 000 000,00 fyller du i formuläret så här:

Fält	Villkor	Värde(n)	
Årlig intäkt	Större än	100000000	AND
Land	Lika med	Kanada	

**Kundämnen:** Om du vill skapa en filtrerad lista över kundämnen med potentiella årsintäkter över \$100 000,00 samt med bedömningarna A eller B fyller du i formuläret så här:

Fält	Villkor	Värde(n)	
Potentiell intäkt	Större än	100000	AND
Bedömning	Mindre än	k	

**7** För sektionen Visa kolumner och sorteringsordning:

- a** Välj de fält som ska visas som kolumner i sökresultatet genom att flytta fälten från listan Tillgängliga fält till listan Valda fält. Använd uppilen och nedpilen för att ändra ordningen på de valda fälten.
- b** I listrutan Sortera efter väljer du ett standardsorteringsfält och klickar på Stigande eller Fallande för att välja en sorteringsordning.

Vissa fält är optimerade för att förbättra prestandan när sökningar utförs och när listor sorteras. De här optimerade fälten visas med grön text i listan över sorteringsfält. Om du väljer ett fält som inte har optimerats som sorteringsfält kan sökningen ta längre tid.

**Obs!** Du kan inte välja ett fält som är en kryssruta som sorteringsfält i det här steget. När listan har skapats kan du dock klicka på kolumnrubriken för att sortera fälten baserat på värdena i kryssrutan.

**8** (Valfritt) Om du vill visa resultatet av dina sökvillkor utan att spara listan klickar du på Kör.

Listsidan visas med resultatet av dina sökvillkor. Du kan sedan klicka på knappen Meny i namnlistan och välja Spara lista eller Begränsa lista för att spara listan.

**9** Klicka på Spara och fyll i fälten i sektionen Spara alternativ:

Fält	Kommentar
Lista	Ange ett namn på listan (högst 50 tecken). Du kan använda valfri symbol eller valfritt skiljetecken utom citattecken (") i listnamnet.  Skapade listor sorteras i alfabetisk ordning. Placera därför det mest relevanta ordet i början av namnet.
Beskrivning	Ange en beskrivning på högst 251 tecken.
Listans tillgänglighet	Om din användarroll har behörighet att definiera allmänna listor väljer du något av dessa alternativ: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Privat.</b> Gör att endast du kan visa den filtrerade listan.</li> <li>■ <b>Allmän.</b> Gör listan tillgänglig för alla anställda. Allmänna listor visas på posthemsidan för alla anställda på företaget.</li> <li>■ <b>Rollspecifik.</b> Gör endast listan tillgänglig för användare med en specifik roll.</li> </ul>

**1** Klicka på Spara och kör.

Den filtrerade listan som du skapade visas i listrutan i den här sidans namnlist och i sektionen Listor för posthemsidan.

**TIP:** Om ett meddelande verkar indikerar att din listförfrågan har avslutats begränsar du listkriteriet ytterligare och försöker igen. Du kan hitta mer information om hur du optimerar sökningar och listor på utbildnings- och supportcentrets webbplats, dit du kommer genom att klicka på länken högst upp på varje sida i Oracle CRM On Demand.

## Filtrera listor

På en listsida kan du snabbt filtrera posterna i listan på två sätt:

- Med hjälp av de alfabetiska sökkontrollerna om du vill filtrera en särskild kolumn
- Använda snabbfilterfälten

Som standard visas de alfabetiska sökkontrollerna på listsidorna. Om du i stället vill visa snabbfilterfälten klickar du på filterväxlingsikonen. Om du vill växla tillbaka till de alfabetiska sökkontrollerna klickar du på ikonen ABC. Sökkontrollerna som visas kvarstår över olika sessioner.

Om du vill ha en mer avancerad filtrering kan du öppna sidan Begränsa lista genom att klicka på knappen Meny i namnlistan och sedan klicka på Begränsa lista. Mer information finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

Du kan också begränsa posterna som genomsöks genom att välja en grupp eller användare från väljaren Grupp. Mer information finns i [Använda gruppväljaren](#) (på sidan 64).

## Alfabetisk sökning

En pil bredvid en kolumnrubrik i listan betyder att den kolumnen används för sortering och filtrering av listan. Pilen indikerar också om listan är sorterad i stigande eller fallande ordning. Du kan ändra kolumnen som används för sortering och filtrering av listan genom att klicka på kolumnrubriken på den kolumnen du vill använda.

Med alfabetisk sökning kan du

- klicka på en bokstav i alfabetsfältet om du endast vill visa poster som börjar med den bokstaven
- Skriv tecken i textfältet och klicka på OK om du vill filtrera listan för att endast visa de poster som börjar med de tecknen. Mer information om detta finns i [Om filtervärden](#) (på sidan 52).

Den alfabetiska sökningen är inte skiftlägeskänslig och påverkar inte sökkriterierna för Begränsa lista.

Ibland är det alfabetiska fältet inte aktivt (dess tecken är inte hyperlänkar) eftersom standardsorteringsordningen utgår från en kolumn som det alfabetiska fältet inte fungerar tillsammans med. Standardsorteringsordningen för till exempel sidan Borttagna poster utgår från kolumnen Typ, som inte kan sorteras. Därför är det alfabetiska fältet inte aktivt. Om du klickar på kolumnrubriken Namn sorteras emellertid dina data och det alfabetiska fältet aktiveras.

## Snabbfilterfält

Med snabbfilterfälten kan du filtrera listan så att poster där ett valt fält uppfyller särskilda filterkriterier visas.

Välj eller ange värden från vänster till höger i fälten i sektionen Visa resultat där för att ange sökfält, filtervillkor och filtervärde (om filtervillkoret kräver ett värde). Vilka värden som är tillgängliga i listan över



filtervillkor beror på vilket sökfält du väljer. Information om tillgängliga filtervillkor finns i [Om filtervillkor](#) (på sidan 47).

Fältet för filtervärden ändras så att det matchar fälttypen. Till exempel visas en kalenderikon när du vill välja ett datum och en telefonikon när du vill välja ett telefonnummer. Fältet för filtervärden är dolt när det inte krävs något värde för filtervillkoret. Information om detta finns i [Om filtervärden](#) (på sidan 52).

Du kan använda alla fält som din företagsadministratör gör tillgängliga som sökfält i posttypens söklayout för din användarroll för att filtrera listan med poster. Du kan inte använda snabbfilterfälten om din företagsadministratör inte gör några sökfält tillgängliga i söklayouten.

**Obs!** Om sökkriteriet för listan med poster som du vill filtrera innefattar ett fält som inte är ett av sökfälten som har definierats i posttypens söklayout för din användarroll kan du inte använda snabbfilterfälten.

Sökningar i snabbfilterfälten är inte skiftlägeskänslig och påverkar inte sökkriterierna för Begränsa lista.

### Använda snabbfilterfält för att filtrera en lista

- 1 Välj ett fält i listrutan till höger om etiketten Visa resultat där.
- 2 Välj ett villkor i listrutan för filtervillkor.
- 3 Om det behövs anger du ett värde i listrutan för filtervärden.
- 4 Klicka på OK.

## Sidan Hantera listor

På sidan Hantera listor visas de filtrerade listorna för en specifik posttyp: listorna som du skapat, listorna som dina chefer skapat åt dig och listor som finns fördefinierade i systemet. Du kan gå till sidan Hantera listor genom att välja Hantera listor från knappen Meny på en listsida. Mer information om hur du kommer åt listhanteringsalternativ finns i [Arbeta med listor](#) (på sidan 78).

Från den här sidan kan du utföra de uppgifter som visas i följande tabell.

Om du vill	Utför följande steg
Lägga till en lista i Favoritlistor	I raden för listan klickar du på ikonen Lägg till i Favoriter.
Ändra ordningsföljd för de första 10 listorna på hemsidan för posten och i listrutan	I namnlistan för Hantera listor klickar du på knappen Sortera listor. På sidan Visningsordning för lista ändrar du ordningen för de 10 listorna efter önskemål. Listorna visas i den nya ordningen på hemsidan för posten och i listrutan på List-sidorna.  <b>Obs!</b> Listor som är kvar i listan Tillgänglig visas inte som alternativ i listrutor eller på hemsidor.
Skapa en filtrerad lista	Klicka på knappen Ny lista i namnlistan för Hantera listor. Ange nödvändig information på sidan Ny lista och spara posten.

Om du vill	Utför följande steg
Ta bort en lista	I raden för listan du vill ta bort klickar du på länken Ta bort. Du kan bara ta bort listor du har skapat.
Bläddra genom listan	Klicka på navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten på listsidan om du vill gå till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan.
Visa fler/färre poster	I listan Antal poster som visas i listrutan längst ned på sidan anger du hur många poster du vill se på en gång.
Uppdatera en lista	I raden för listan du vill uppdatera klickar du på länken Redigera. Då öppnas sidan Begränsa lista, där du kan uppdatera listan. <b>Obs!</b> Du kan inte ändra standardfilterade listor som distribueras med applikationen eller filterade listor som har sparats innan uppdateringsfunktionen blev tillgänglig.
Visa nyckel- och filterinformationen för en lista	I raden för listan klickar du på länken Visa. Då öppnas sidan Visa lista.

## Sidan Visa lista

På sidan Vylista visas följande information:

- **Nyckellisteinformation.** Namnet på och beskrivningen av listan.
  - **Listans tillgänglighet.** Anger om listan är privat, allmän eller specifik för en viss användarroll.
  - **Sök i.** En delmängd av posterna söks igenom för att filtrera listan.
- **Filterinformation.** De fält, filtervillkor och filtervärden som används för att generera den filterade listan.
- **Valda fält.** De fält som har valts att visa som kolumner i sökresultatet och sorteringsordningen för det fält som har valts som standardsökfält.

Du går till sidan Vylista genom att välja Visa listfilter från knappen Meny på en listsida. Mer information om hur du kommer åt listhanteringsalternativ finns i [Arbeta med listor](#) (på sidan 78).

## Sidan Favoritlistor

När du klickar på länken Visa fullständig lista i sektionen Favoritlistor i aktivitetsfältet öppnas sidan Favoritlistor. Du kan ha maximalt 100 listor i dina favoriter.

**Obs!** Om det redan finns 100 listor i dina favoriter och du lägger till ytterligare en lista så försvinner den listan som har varit med i dina favoriter längst tid så att den nya kan läggas till.

I nedanstående tabell beskrivs vilka uppgifter du kan utföra från sidan Favoritlistor.

Om du vill	Utför följande steg
Ändra ordningsföljden för listorna	I namnlistan Favoritlistor klickar du på knappen Hantera favoriter. På sidan Hantera favoriter ändrar du sedan ordningen för listorna tills du får den ordningsföljd du vill ha. Listorna visas sedan i den nya ordningsföljden i åtgärdsfältet och på sidan Favoritlistor.
Ta bort en lista från favoritlistan	Klicka på länken Ta bort i raden för den lista du vill ta bort.
Visa en lista	Klicka på namnet på listan för att visa sidan Lista. Därifrån kan du arbeta med listan.
Bläddra genom listan	Klicka på navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten på listsidan om du vill gå till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan.
Visa fler/färre poster	I listan Antal poster som visas i listrutan längst ned på sidan anger du hur många poster du vill se på en gång.

Du kan bädda in favoritlistor som en webbwidget i andra applikationer. Mer information finns i [Bädda in en widget för favoritlistor](#) (på sidan 691).

## Räkna antalet poster i listor

I följande procedur beskrivs hur du räknar antalet poster i en lista.

### *Så här räknar du antalet poster i en lista*

- På listsidan för poster klickar du på Meny och väljer sedan Antal poster.

**Obs!** Om det finns mer än 1 000 poster i listan utförs inte räkneåtgärden och ett meddelande visas om att för många poster matchar sökkriterierna. Om detta inträffar ska du begränsa listan så att färre poster returneras. Räkneåtgärden utförs inte heller om den pågår i mer än 30 sekunder. Om detta inträffar kan du försöka igen vid ett annat tillfälle eller begränsa listan så att färre poster returneras. Mer information om hur du begränsar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

## Exportera poster i listor

Du kan exportera de poster som uppfyller kriterierna som du konfigurerat i en lista. Efter att listan med poster har exporterats i Oracle CRM On Demand kan du spara den genom att ladda ned filen.

**Obs!** Dina exportresultat behålls i 72 timmar i Oracle CRM On Demand. Efter det måste du exportera listan igen.

Du kan exportera upp till 250 poster från en lista på en gång. När du väljer det här alternativet exporteras upp till 250 poster, med start från de översta posterna i listan (baserat på den aktuella sorteringsordningen för listan). Du kan också exportera samtliga poster i en lista. När du exporterar alla poster ställs din exportbegäran i kö och körs sedan som ett batchjobb.

Om du vill exportera poster från en lista måste din användarroll ha behörigheten Lista - Exportera alla fält eller behörigheten Lista - Exportera visade fält. När du exporterar en lista över poster avgör din användarroll vilka fält du kan exportera på följande sätt:

- Om behörigheten Lista - Exportera alla fält är aktiverad i din användarroll kan du välja att exportera alla fälten i posterna eller att bara exportera de fält som visas i din lista.
- Om behörigheten Lista - Exportera visade fält är aktiverad i din användarroll men inte behörigheten Lista - Exportera alla fält, kan du bara exportera de fält som visas i din lista.

I följande procedur beskrivs hur du exporterar upp till 250 poster i en lista.

### ***Så här exporterar du upp till 250 poster i en lista***

- 1 Öppna listan med de poster som du vill exportera.
- 2 Sortera vid behov listan så att de poster som du vill exportera visas högst upp i listan.  
**Tips!** Klicka på kolumnrubriken om du vill sortera listan utifrån kolumn. Om du vill sortera listan utifrån samma kolumn men i omvänd ordning, klickar du på kolumnrubriken igen.
- 3 På listsidan för posten klickar du på Meny och väljer Exportera lista.
- 4 På sidan Exportera lista:
  - Välj alternativet Omedelbar export i sektionen Exporttyp.
  - I sektionerna Fält att exportera och Fältavgränsare väljer du de alternativ du vill ha.  
**Obs!** Sektionen Fält att exportera är bara tillgänglig om din användarroll har behörigheten Lista - Exportera alla fält.
- 5 Klicka på Exportera.
- 6 Klicka på Ladda ned för att ladda ned filen.

I följande procedur beskrivs hur du exporterar alla posterna i en lista.

### ***Så här exporterar du alla posterna i en lista***

- 1 Öppna listan med de poster som du vill exportera.
- 2 På listsidan för posten klickar du på Meny och väljer Exportera lista.
- 3 På sidan Exportera lista:
  - Välj alternativet Köad export i sektionen Exporttyp.
  - I sektionerna Fält att exportera och Fältavgränsare väljer du de alternativ du vill ha.  
**Obs!** Sektionen Fält att exportera är bara tillgänglig om din användarroll har behörigheten Lista - Exportera alla fält.
- 4 Klicka på Exportera.

Sidan Personlig kö för exportbegäranden visas.

- 5 Om exportbegäran finns i sektionen Avvaktande begäranden klickar du på Förnya för att se om den uppdaterade begäran har slutförts.
- 6 När exportbegäran visas i sektionen Slutförda begäranden på sidan Personlig kö för exportbegäranden, klickar du på länken Lista eller Posttyp för att öppna sidan Lista detaljer för exportbegäran.
- 7 I sektionen Exportbegäran, bilaga väljer du Ladda ned på postnivåmenyn i den rad som innehåller Zip-filen som du vill ladda ned.

Zip-filen innehåller en textfil med en sammanställning över exporten och CSV-filen för varje posttyp som du har exporterat.

Zip-filer med listor som har exporterats som köade begäranden är tillgängliga från sidan Personlig kö för exportbegäranden i 72 timmar efter att exportbegäran har slutförts. Mer information om sidan Kö för personlig exportförfrågan och om åtkomst till ZIP-filer finns i [Visa dina exportförfrågningar](#) (finns "[Granska dina exportbegäranden](#)" på sidan 689).

## Överföra ägande av poster

Du äger en post när ditt namn visas i fältet Ägare. Vanligtvis kan du visa och redigera alla poster som du äger.

Beroende på vilket postägarskapsläge din systemadministratör har konfigurerat för en posttyp, kan du automatiskt bli ägare av den post som du skapar. Mer information om posters ägarlägen finns i [Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap](#) (på sidan 38).

Du kan även bli ägare av en post när följande inträffar:

- Posten tilldelas dig.
- Du är med i en grupp som äger posten. Vid gruppägarskap är det inte säkert att ditt namn visas i fältet Ägare.

Du kan överföra ägandet av de flesta poster om:

- Du äger posten.
- En av dina underanställda äger posten.
- Din användarroll och åtkomstnivå tillåter det.

**Obs!** För konto-, kontakt- och affärsmöjlighetsposter kan du även överföra ägandet om ägaren till posten har gett dig fullständiga åtkomsträttigheter till posten i fråga.

### *Så här överför du ägandet av en post*

- 1 Välj posten.  
Instruktioner för hur du väljer poster finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 På detaljsidan klickar du på Redigera för att öppna sidan Redigera.

**Obs!** Om inline-redigeringsfunktionen är aktiverad för företaget behöver du inte öppna sidan Redigera. I stället kan du redigera fältet Ägare direkt från detaljsidan. I stället kan du redigera fältet Ägare direkt på detaljsidan.

- 3 Klicka på sökikonen bredvid fältet Ägare.
- 4 I sökfönstret klickar du på länken Efternamn för en annan medarbetare.
- 5 Spara posten.

## Dela poster (team)

För vissa posttyper kan du dela en post så att ett team med användare kan visa det. Följande posttyper kan delas av team:

- Konto
- Ackreditering
- Ansökan
- Affärsplan
- Certifiering
- Kontakt
- Kurs
- Anpassade objekt
- Affärsregistrering
- Examen
- Hushåll
- Kundämne
- Finansieringsbegäran
- Målsättning
- Affärsmöjlighet
- Partner
- Portfölj
- Serviceärende
- Begäran om särskild prissättning

För kontoposter kan du också dela kontakt- och affärsmöjlighetsposterna som är kopplade till kontoposten i fråga.

## Om team och postägarskapslägen

Beroende på postägarskapsläget som din företagsadministratör ställer in för posttypen, kan en post sakna ägare. Posten kan kanske istället ha en primär anpassad grupp eller ingen ägare men en primär anpassad bok. Mer information om posters ägarlägen finns i [Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap](#) (på sidan 38). Postägarskapslägen kan endast tillämpas på posttyper som stöder böcker.

Om din företagsadministratör ändrar postägarskapsläget för en posttyp kan den tidigare ägaren av den posttypen tas bort från posten första gången den posten uppdateras efter att postägarskapsläget ändras. Om det händer kvarstår alla befintliga medlemmar som medlemmar i teamet, utom postens tidigare ägare. Samma sak gäller för teammedlemmar som är medlemmar i en fördefinierad grupp. Alla medlemmar i gruppen, utom postens tidigare ägare, kvarstår alltså som medlemmar i teamet.

**Obs!** Posttypen Konto utgör ett undantag från den här regeln. Om kontots tidigare ägare är medlem av en fördefinierad grupp tas alla medlemmar i den gruppen bort från teamet. Alla teammedlemmar som inte är medlemmar i den fördefinierade gruppen kvarstår som medlemmar i teamet, på samma sätt som för andra posttyper.

Om du vill dela en post lägger du först till personen i teamet för den valda posten. Därefter anger du vilken åtkomstnivå personen har till posten.

### Så här delar du en post

#### 1 Välj posten.

Instruktioner för hur du väljer poster finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

#### 2 På detaljsidan för posten bläddrar du ned till sektionen Team och klickar på Lägg till användare.

#### 3 Klicka på sökikonen bredvid användaren i fönstret Team, lägg till användare.

#### 4 Välj en medarbetare i sökfönstret.

#### 5 Konfigurera roller och åtkomstnivåer:

**Obs!** Beroende på posttyp och inställningar kan det hända att alternativen i applikation ser annorlunda ut än dem som visas här.

- a** (Valfritt) Välj ett alternativ i listrutan Teamroll om du vill förklara vilken roll den länkade posten spelar i förhållande till huvudposten.
- b** Om du vill ange åtkomstbehörighet till posttypen för teammedlemmar väljer du ett alternativ i listrutan Åtkomst. De alternativ som är tillgängliga som standard är följande:
  - **Skrivskyddat.** Användarna kan visa poster men inte ändra dem.
  - **Redigera.** Användarna kan uppdatera poster.
  - **Fullständig.** Användarna kan uppdatera eller ta bort poster.

Företagsadministratören kan göra andra åtkomstprofiler tillgängliga för team.

**Obs!** Dina chefer har ägaråtkomst till poster för sina underordnade (så länge Chefs synlighet är aktiverat för företaget) oavsett vilka val du gör här. För alla användare är det den högsta

behörighet som angetts på något ställe i applikationen som avgör vilken åtkomstnivå användaren i fråga har. Mer information om åtkomstprofiler finns i [Hantering av åtkomstprofil](#).

- 6 Klicka på Spara.
- 7 (Endast affärsmöjlighetsteam) Gör så här för att tilldela hela eller delar av intäkten i affärsmöjligheten till en teammedlem:
  - a Klicka på Redigera användare i sektionen för affärsmöjlighetsteam på detaljsidan för affärsmöjligheter.
  - b I fältet Delningsprocent på sidan för redigering av användare för affärsmöjligheten anger du den procentandel av värdet som ska tilldelas teammedlemmen.

Värdet i fältet Delningsprocent kan vara ett valfritt nummer mellan 0 (noll) och 100.

**Obs!** Fältet Delad intäkt är ett skrivskyddat fält som beräknas från fältet Delningsprocent i affärsmöjlighetsteamets post och fältet Intäkt i affärsmöjlighetsposten.
  - c Klicka på Spara.

## Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om team för affärsmöjligheter:

- [Om team för affärsmöjligheter](#) (på sidan 246)

## Ändra primär anpassad bok för en post

Beroende på vilket postägarskapsläge din systemadministratör har konfigurerat för en posttyp, kan en post av den typen ha en primär anpassad bok associerad med posten istället för att ha en postägare. Du kan ändra den primära anpassade boken för en post. Mer information om posters ägarlägen finns i [Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap](#) (på sidan 38).

### *För att ändra den primära anpassade boken för en post*

- 1 Klicka på ikonen Sök i bokfältet på detaljsidan för posten.
- 2 Hittade den anpassade boken som du vill associera med posten i sökfönstret och klicka sedan på Välj.

**Obs!** Endast böcker som innehåller information kan associeras med en post.

Den anpassade boken som tidigare var den primära boken på posten tas bort från den. Om du vill att den anpassade boken ska associeras med posten måste du lägga till gruppen i posten i avsnittet Grupp på detaljsidan Post.

**Obs!** Du kan inte redigera den primära kryssrutan på en anpassad bokpost i sektionen Bokrelaterad information på en postdetaljsida.



## Uppdatera grupper av poster

Du kan uppdatera värdena i fälten för ett antal poster samtidigt för följande posttyper:

- Konto
- Aktivitet (uppgifter, möten)
- Kontakt
- Hushåll
- Affärsmöjlighet
- Partner
- Portfölj
- Kundämne
- Serviceärende

Du kanske till exempel vill byta ägare till ett antal poster. Gör det genom att uppdatera en grupp poster.

Du kan uppdatera värden i upp till 50 poster samtidigt. Om det finns fler än 50 poster upprepar du uppgiften tills alla poster har uppdaterats. Du kan också förfina listan på så sätt att bara poster du vill uppdatera visas i listan.

**OBS!** Om du använder funktionen Massuppdatera för att ändra värdet i fältet Säljsteg för en eller flera affärsmöjlighetsposter, uppdateras inte värdet i fältet Sannolikhet i procent till standardsannolikheten för det nya säljsteget. Om du vill att sannolikhetsprocenten för affärsmöjligheterna ska ändras när säljsteget uppdateras måste du först ändra säljsteget på varje post individuellt eller via webbtjänster. Information om webbtjänsterna finns i [Integration av webbtjänster](#).

**Innan du börjar.** Gör följande:

- Skapa eventuellt en lista för posterna du vill uppdatera. Information om hur du skapar och använder listor finns i [Arbeta med listor](#) (på sidan 78).
- Din användarroll måste ha behörigheten Massuppdatera för att du ska kunna uppdatera postgrupper.
- Om din administratör har markerat kryssrutan Aktivera delade adresser i din företagsprofil uppdateras posttyperna Konto, Kontakt och Partner på olika sätt. De enskilda adressfälten tas bort och de nya delade adressfälten visas. Mer information om delade adresser finns i [Adresser](#) och [Dela adresser mellan posterna Konto, Kontakt, Återförsäljare och Partner](#) (finns "Dela adresser mellan konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter" på sidan 270).

I nedanstående procedur beskrivs hur du uppdaterar markerade poster i en lista.

### ***Så här uppdaterar du markerade poster i en lista***

- 1 Öppna listan med de poster som du vill uppdatera.
- 2 Sortera eventuellt listan på så sätt att de poster som du vill uppdatera visas högst upp i listan.

**Tips!** Klicka på kolumnrubriken om du vill sortera listan utifrån kolumn. Om du vill sortera listan utifrån samma kolumn men i omvänd ordning, klickar du på kolumnrubriken igen.

- 3 Klicka på Meny på postlistsidan och välj Massupdatera.
- 4 I steg 1 avmarkerar du kryssrutan för poster du inte vill uppdatera och sedan klickar du på Nästa.
- 5 I steg 2 markerar du fälten du vill uppdatera och sedan anger du nya värden i fälten.  
Du kan välja upp till fem fält som du vill uppdatera med till nya värden. För att ta bort befintliga värden från ett fält lämnar du kolumnen Värde tom i steg 2.
- 6 Klicka på Slutför.

## Slå samman poster

Vissa posttyper som har duplicerats kan du slå samman till en posttyp. Funktionen Sammanslagning stöds för posttyperna Konto, Kontakt, Hushåll, Kundämne, Partner, Portfölj och Serviceärende.

När du slår samman två poster anger du fältvärdena från de båda posterna du vill ha kvar i den sammanslagna posten, den så kallade *primära posten*. Posten som tas bort kallas *dubblettpost*.

**OBS!** Om ditt företag använder delade adresser kan du inte markera de enskilda fälten i fakturering, leverans och primära adresser som ska behållas när du slår samman två konton eller två kontakter. Som standard behålls inte fakturering, leverans och primära adresser i den primära posten. Mer information om dessa fält finns i [Kontofält: Importförberedelser](#) och [Kontaktfält: Importförberedelser](#). Mer information om delade adresser finns i [Adresser](#).

Följande måste beaktas vid sammanslagning av poster:

- Om ett fält har samma värde i både den primära posten och dubblettposten kan du inte ändra värdet i fältet vid sammanslagningen.
- Fält som uppdateras automatiskt i systemet får sina värden från den primära posten vid sammanslagningen, och du kan inte ändra dem.
- Konto- och kontaktteam kan inte slås samman. Teamet från den primära posten sparas.
- Alla poster som länkas till dubblettposten länkas även till den primära posten.

I de flesta fall letar inte Oracle CRM On Demand efter duplicerade poster. Om du vill ta bort relaterade dubblettposter måste du radera dem. Men när det gäller affärsmöjligheter som är länkade till konton länkar inte Oracle CRM On Demand en affärsmöjlighet från ett sammanslaget konto till det primära kontot om affärsmöjligheten har samma affärsmöjlighetsnamn och primär kontakt-id som den affärsmöjlighet som redan har länkats till det primära kontot.

- När du slår samman konton läggs ägaren till dubblettkontoposten till i kontoteamet och ges fullständig åtkomst till den primära posten.

### Innan du börjar:

- För att kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörighet att slå samman poster.
- Enligt åtkomstnivån för både den primära posten och dubblettposten måste du kunna ta bort den. Om du enligt åtkomstnivån för den primära posten inte kan ta bort den visas inte knappen Slå samman för posten.
- Notera postnamnen så att du kan välja dem under sammanslagningen.

### ***Så här slår du samman två poster***

- 1 Välj den post som du vill behålla som primär post.  
Instruktioner för hur du väljer poster finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 På detaljsidan för posten klickar du på knappen Slå samman.
- 3 I steg 1 klickar du på sökikonen och väljer dubblettposten.
- 4 I steg 2 granskar du värdena för varje post och väljer de värden som ska sparas tillsammans med posten.  
I kolumnen Värde som ska sparas visas som standard värdena från den primära posten.
- 5 Klicka på Slutför.

## **Lägga till anteckningar**

För posttyper som stöder anteckningsfunktionen kan du lägga till en anteckning på två sätt:

- Genom att klicka på anteckningsikonen längst upp till höger på detaljsidan för post. Alternativet är tillgängligt om meddelandecentret är aktiverat för ditt företag. Med den här metoden kan du lägga till anteckningar i en lista av anteckningar för posten, samt prenumerera på anteckningar som läggs till i posten.
- Genom att klicka på Ny i sektionen Anteckningar.

Om företagsadministratören har gjort meddelandeikonen tillgänglig är sektionen Anteckningar för det mesta inte tillgänglig. Om sektionen Anteckningar finns så kommer även anteckningar som du lägger till i anteckningslistan att läggas till i sektionen Anteckningar.

Mer information om meddelandecentret finns i [Arbeta med meddelandecenter](#) (på sidan 35). Mer information om användning av anteckningslistan finns i [Arbeta med listan över anteckningar](#) (finns "Arbeta med en lista över anteckningar" på sidan 101).

Vilken metod som används för att skapa en anteckning har ingen betydelse för åtkomstbehörigheten till anteckningen.

### ***Så här lägger du till en anteckning med hjälp av anteckningsikonen***

- 1 Välj posten.  
Instruktioner för hur du väljer poster finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 På detaljsidan klickar du på anteckningsikonen.
- 3 Klicka på Ny anteckning.
- 4 I den översta raden för anteckningen fyller du i ämnet.
- 5 Markera kryssrutan Privat om du vill förhindra att andra personer kan se anteckningen.

Mer information om hur kryssrutan Privat styr åtkomsten till anteckningen finns i [Sidan Anteckning, redigera](#) (på sidan 100).

- 6 Klicka på Spara.

### ***Så här lägger du till en anteckning i sektionen Anteckningar***

- 1 Välj posten.  
Instruktioner för hur du väljer poster finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 På detaljsidan rullar du ned till sektionen Anteckningar och klickar på Ny i namnlisten Anteckningar.
- 3 Fyll i Ämne på sidan Anteckning, redigera.
- 4 För att förhindra att andra personer kan se anteckningen väljer du Privat.  
Mer information om hur kryssrutan Privat styr åtkomsten till anteckningen finns i [Sidan Anteckning, redigera](#) (på sidan 100).
- 5 Spara posten.

## **Sidan Anteckning, redigera**

På sidan Anteckning, redigera kan du lägga till en anteckning i en post eller uppdatera information i en befintlig anteckning. På sidan visas alla fält som finns för en anteckningspost. I följande tabell beskrivs fälten på sidan Anteckning, redigera.

Fält	Beskrivning
Ämne	Ett obligatoriskt textfält där du anger en kort beskrivning av innehållet i eller syftet med anteckningen.
Privat	<p>Om du själv har skapat anteckningen fungerar kryssrutan Privat så här:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Om du markerar kryssrutan Privat är det endast du själv som kan se anteckningen.</li><li>■ Om du inte markerar kryssrutan Privat, eller om du avmarkerar kryssrutan, kan alla med åtkomst till posten se anteckningen i posten.</li></ul> <p>Om du markerar kryssrutan Privat i en anteckning som du inte själv har skapat kan endast den som skapat anteckningen se den när du har sparat dina ändringar. Varken du eller några andra användare kommer att kunna se anteckningen. Ditt namn visas dock i fältet Ägare för posten.</p>
Beskrivning	<p>Innehållet i anteckningen. Maximalt antal tecken som anteckningen får innehålla är 16 350.</p> <p><b>Obs!</b> Olika begränsningar gäller när du importerar anteckningar till Oracle CRM On Demand (se Fält för Anteckning: Förbereda import).</p>

## Sidan Anteckning (lista)

På sidan Anteckning visas alla anteckningar som finns kopplade till en post. I följande tabell beskrivs vad du kan göra från sidan Anteckning:

Om du vill	Utför följande steg
Skapa en anteckning	Klicka på knappen Ny anteckning i namnlisten Anteckningar. Ange nödvändig information och spara posten.
Radera en anteckning	Klicka på länken Radera i raden för den post som du vill ta bort. Du kan återställa de flesta borttagna poster i upp till 30 dagar efter att de har tagits bort.
Söka efter en anteckning	Klicka på kolumnrubriken Ämne om du vill sortera data. Klicka sedan på en bokstav i alfabetfältet. För anteckningar som börjar med siffror klickar du på 0-9.
Bläddra genom listan	Klicka på navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten på listsidan om du vill gå till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan.
Visa fler/färre poster	I listan Antal poster som visas i listrutan längst ned på sidan anger du hur många poster du vill se på en gång.
Uppdatera en anteckning	Klicka på länken Redigera i raden för den post som du vill uppdatera. Uppdatera informationen på sidan Anteckning, redigera och spara sedan posten. Om funktionen för inbyggd redigering är aktiverad för ditt företag kan du även redigera de fält som visas på sidan Anteckning.
Markera en anteckning som privat	Klicka på länken Redigera i raden för den post som du vill uppdatera. På sidan Anteckning, redigera markerar du kryssrutan Privat. Om funktionen för inbyggd redigering är aktiverad för ditt företag kan du även markera kryssrutan Privat på sidan Anteckning.  <b>OBS!</b> Om du markerar en anteckning som skapats av en annan användare som privat kan endast den som skapat anteckningen se den när du sparar dina ändringar. Ditt namn kommer dock att visas i fältet Ägare för posten.
Visa anteckningsdetaljer	Klicka på länken Redigera i raden för den post som du vill visa. Granska anteckningsdetaljerna på sidan Anteckning, redigera.

## Arbeta med en lista över anteckningar

Om den här funktionen är aktiverad för ditt företag finns det på posternas detaljsidor en anteckningsikon längst upp till höger. Numret bredvid anteckningsikonen anger hur många anteckningar som bifogats posten.

När du klickar på anteckningsikonen visas listan över anteckningar. För varje anteckning visas namnet på användaren som skapat den, samt ämnet för anteckningen eller den första delen av anteckningstexten om

ämne saknas. Datumet för anteckningen visas eller, om anteckningen är från innevarande dag, tidpunkten för anteckningen.

Från listan över anteckningar kan du göra följande:

Om du vill	Utför följande steg
Visa en anteckning	Bläddra ned till önskad anteckning.
Skapa en ny anteckning	Klicka på Ny anteckning. Ange ett ämne på den första raden, skriv din anteckning och klicka på Spara. Anteckningen skickas till meddelandecentret för alla användare som prenumererar på posten. Från meddelandecentret kan användarna, genom att klicka på en länk i anteckningen, navigera till posten.
Prenumerera på postanteckningar	Klicka på Prenumerera. Mer information finns i <a href="#">Prenumerera på anteckningar</a> (på sidan 102).
Ta bort en anteckning	Bläddra ned till önskad anteckning och klicka på Ta bort. Då tas anteckningen bort från meddelandecentret och detaljsidorna för posten.
Visa detaljer om en användare som skickat en anteckning	Bläddra ned till önskad anteckning och klicka på användarnamnet. Användardetaljsidan för användaren visas.

## Prenumerera på anteckningar

Du kan prenumerera på anteckningar som läggs till en post så att anteckningen skickas till ditt meddelandecenter när någon lägger till en anteckning i posten. Du kan prenumerera på anteckningar för vilken post som helst som du har åtkomst till.

Från meddelandecentret kan du klicka på en länk i en anteckning för en post och navigera till posten.

Mer information om meddelandecentret finns i [Arbeta med meddelandecenter](#) (på sidan 35).

### ***Så här prenumererar du på en post:***

**1** Välj posten.

Information om hur du väljer poster finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

**2** På detaljsidan klickar du på anteckningsikonen.

**3** Klicka på knappen Prenumerera.

Knappens namn ändras till Avsluta prenumeration. Du kan avbryta prenumerationen genom att klicka på knappen Avsluta prenumeration.

## Skicka anteckningar till andra användare

Genom att klicka på en anteckningsikon som visas bredvid en användares namn kan du skicka en anteckning till andra användare. Anteckningen skickas till användarens meddelandecenter.

Du kan använda den här funktionen för fält som associerats till ett användarnamn, t.ex. Förnamn, Ägare, Skapad av och Ändrad av. Dessa fält finns på detaljsidor, i listor och på andra platser i applikationen.

Från meddelandecentret kan du svara på anteckningar från andra användare.

I sektionen Favoritposter i åtgärdsfältet kan du lägga till användarposter. På så sätt kommer du snabbt åt användare som du ofta skickar meddelanden till.

Mer information om meddelandecentret finns i [Arbeta med meddelandecenter](#) (på sidan 35).

### *Så här skickar du en anteckning till en annan användare*

- 1 Flytta markören över det fält som associerats med användarnamnet så att anteckningsikonen visas.
- 2 Klicka på anteckningsikonen.
- 3 Skriv anteckningen och klicka sedan på Spara.

## Arbeta med bilagor

Beroende på hur företagsadministratören konfigurerar din användarroll och åtkomstprofiler kan du eventuellt bifoga filer (och i en del fall URL:er) till olika posttyper. Instruktioner om hur du bifogar filer finns i följande avsnitt:

- Instruktioner om hur du bifogar filer och URL:er via det relaterade objektet för förinställda bilagor finns i [Bifoga filer och webbadresser till poster](#) (på sidan 106).
- Instruktioner om hur du bifogar filer till poster som stöder bilagefält finns i [Bifoga filer till poster via bilagefält](#) (på sidan 110).

En lista över posttyperna som stöder det förinställda bilagerelaterade objektet och en lista över posttyperna som stöder bilagefält finns i [Om bilagor](#) (på sidan 104).

### Se även

I följande avsnitt finns mer information om bilagor:

- [Om bilagor](#) (på sidan 104)
- [Bilagerelaterade objekt](#) (på sidan 108)
- [Sidan Bilagelista](#) (på sidan 109)

## Om bilagor

Beroende på posttyp och hur företagsadministratören har ställt in Oracle CRM On Demand kan du koppla filer till poster på följande sätt:

- Via det bilagerelaterade objektet i överordnade poster
- Via bilagefält

## Om det bilagerelaterade objektet

I vissa posttyper kan företagsadministratören lägga till det relaterade objektet för förinställda bilagor i postsidelayouten. Sedan kan du länka flera bilagor till en överordnad post. En bilaga som länkas till en överordnad post på detta sätt kan innehålla en fil eller en URL.

Följande posttyper stöder det relaterade objektet för förinställda bilagor:

- Konto
- Aktivitet
- Kampanj
- Kontakt
- Anpassade objekt 01, 01 och 03
- Återförsäljare
- Fond
- Finansieringsbegäran
- Hushåll
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Partner
- Medlemskap i program
- Serviceärende
- Lösning

Det går också att länka bilagor till aviseringsposter och säljstegsposter.

**Obs!** När du tar bort en överordnad post som det har kopplats bilagor till på detta sätt tas också bilagorna bort från Oracle CRM On Demand-databasen.

Mer information om hur du kopplar filer och URL:er till poster via det relaterade objektet för förinställda bilagor finns i följande avsnitt:

- [Bifoga filer och webbadresser till poster](#) (på sidan 106)
- [Bilagerelaterade objekt](#) (på sidan 108)
- [Sidan Bilagelista](#) (på sidan 109)



## Om bilagefält

I posttyperna nedan kan du bifoga en fil med en post via bilagefält. Beroende på hur företagsadministratören har ställt in din sidlayout visas bilagefälten i följande posttyper:

- Anpassade objekt 1, 2, 3, 4 och högre

**Obs!** Företagsadministratören kan också ange att posttyperna Anpassade objekt ska vara relaterade objekt i andra posttyper. Om bilagefälten är tillgängliga i den relaterade Anpassade objekt-posttypen kan du bifoga en fil med varje relaterad post. En sådan konfiguration gör att du kan länka flera filer till en överordnad post. Mer information finns i Om bilagekonfigureringar.

När du tar bort en överordnad post tas dock inte de länkade anpassade objekt-posterna och bilagefilerna bort från Oracle CRM On Demand-databasen.

- Lagerkontrollrapport
- Provtransaktion
- Signatur

Följande posttyper stöder också bilagefält. De kan emellertid bara användas som relaterade objekt enligt följande:

- Ackrediteringsbilaga

Posttypen Ackrediteringsbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Ackreditering.

- Ansökningsbilaga

Posttypen Ansökningsbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Ansökning.

- Affärsplansbilaga

Posttypen Affärsplansbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Affärsplan.

- Certifieringsbilaga

Posttypen Certifieringsbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Certifiering.

- Kursbilaga

Posttypen Kursbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Kurs.

- Examensbilaga

Posttypen Examensbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Examen.

- Bilaga för finansieringsbegäran

Posttypen Bilaga för finansieringsbegäran kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Finansieringsbegäran.

- Målbilaga

Posttypen Målsättningsbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Målsättning.

- Bilaga för partnerprogram

Posttypen Bilaga för partnerprogram kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Partnerprogram.

- Försäkringsbilaga

Posttypen Försäkringsbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Försäkring.

- Bilaga för begäran om särskild prissättning

Posttypen Bilaga för begäran om särskild prissättning kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Begäran om särskild prissättning.

**Obs!** I dessa konfigurationer raderas inte de kopplade posterna och bilagefilerna från Oracle CRM On Demand-databasen när du tar bort en överordnad post. Om du till exempel tar bort en finansieringsbegäranpost raderas inte eventuella kopplade bilageposter för finansieringsbegäranden och filer som har bifogats posterna.

Vissa av posttyperna är branschspecifika eller specifika för Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition och finns eventuellt inte i din version av Oracle CRM On Demand.

Mer information om hur du bifogar filer med poster via bilagefält finns i [Bifoga filer till poster via bilagefält](#) (på sidan 110).

## Bifoga filer och webbadresser till poster

**Obs!** Det här avsnittet gäller endast bilagor som är bifogade till poster genom det relaterade objektet för förinställda bilagor. En lista över posttyperna som stöder det relaterade objektet för förinställda bilagor finns i [Om bilagor](#) (på sidan 104).

I posttyper som stöder det relaterade objektet för förinställda bilagor kan du bifoga filer och webbadresser till en överordnad post. När en fil eller en adress har bifogats till en post kan du:

- Visa bilagan
- välja en annan bilaga
- uppdatera filinnehållet i en bilaga och ersätta den tidigare bilagan med den reviderade versionen.

När du bifogar filer till poster bör du tänka på följande:

- Du kan ladda upp komprimerade filer, t.ex. .zip-filer.
- Av säkerhetsskäl kan du inte bifoga programfiler med filtillägg som .exe eller .bat i Oracle CRM On Demand.

**Obs!** När en användare klickar på en programfil med tillägg som .exe eller .bat kan användaren välja mellan att köra eller spara filen. För att förhindra att användare av misstag råkar köra en programfil direkt från Oracle CRM On Demand kan du överhuvudtaget inte bifoga filer med sådana tillägg i Oracle CRM On Demand. Du kan emellertid kringgå detta genom att ge filen ett annat filtillägg innan du laddar upp den. Om du ger filen t.ex. filtillägget .txt får användaren som klickar på filen inte alternativet att köra filen. Användaren måste istället spara filen på en lokal dator och ändra tillbaka filtillägget till rätt tillägg för programfilen för att det ska gå att köra den.

- Alla filer som du försöker ladda upp viruskontrolleras. Om ett virus hittas i filen laddas den inte upp och ett meddelande visas.
- Uppladdade filer måste vara mindre än 20 MB. Om du har en stor fil kan du överväga följande:

- Komprimera filen så att den blir mindre.
- Dela upp filen i mindre filer (och komprimera dem, om det behövs).
- Lägga filen på en offentlig server och ange sökväg och filnamn istället för att bifoga filen till posten.

### ***Så här bifogar du en fil eller en webbadress till en post***

- 1** Välj posten som du vill bifoga filen eller webbadressen till.  
Instruktioner för hur du väljer poster finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2** På detaljsidan rullar du ned till sektionen Bilagor och klickar på Lägg till bilagor eller Lägg till webbadress i namnlistan.  
**Obs!** Om du vill att användarna ska gå till en offentlig server för att komma åt filen klickar du på Lägg till URL istället för på Lägg till bilaga, och följer sedan proceduren för att lägga till en URL-bilaga och inte en filbilaga.
- 3** Gör sedan följande på sidan Bilaga, redigera:
  - Om det gäller en filbilaga klickar du på knappen Bläddra bredvid fältet Fil och väljer filen. Fyll i fältet Bilaga med ett visningsnamn som identifierar filbilagan.
  - Om det gäller en webbadressbilaga fyller du i webbadressen (till exempel: [www.crmondemand.com](http://www.crmondemand.com)) i fältet Webbadress och ett visningsnamn som identifierar filbilagan i fältet Bilaga. Webbadressen får bestå av högst 200 tecken.**Obs!** Om du har lagt upp en filbilaga på en offentlig server fyller du i fältet URL med sökvägen och filnamnet (till exempel: \\scdept\attachments\products.xls).
- 4** Klicka på Spara på sidan Bilaga, redigera.

### ***Så här visar du en bilaga***

- 1** Välj posten som filen eller webbadressen är bifogad till.  
Instruktioner för hur du väljer poster finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2** På detaljsidan rullar du ned till sektionen Bilagor och klickar på Visa på lämplig rad.

### ***Så här väljer du en annan bilaga***

- 1** Välj posten som filen eller webbadressen är bifogad till.  
Instruktioner för hur du väljer poster finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2** På detaljsidan rullar du ned till sektionen Bilagor och klickar på länken Bilaga för bilagan som du vill ersätta.
- 3** Gör sedan följande på sidan Bilaga, redigera:

- Om det gäller en filbilaga klickar du på knappen Bläddra och väljer den nya filen. Uppdatera fältet Bilaga, om det behövs.
- Om det gäller en webbadressbilaga fyller du i den nya webbadressen i fältet Webbadress och uppdaterar fältet Bilaga, om det behövs.

#### 4 Klicka på Spara på sidan Bilaga, redigera.

**Tips!** Om du vill verifiera att du har angett rätt bilageinformation kan du klicka på länken Tillbaka tills du kommer tillbaka till den ursprungliga postdetaljsidan. Granska sedan den nya bilageposten i sektionen Bilagor.

### **Så här uppdaterar du en filbilaga**

- 1 Öppna bilagan från dess ursprungliga plats, men inte inifrån Oracle CRM On Demand.
- 2 Redigera filen och spara den lokalt, till exempel på din hårddisk.
- 3 Logga in i Oracle CRM On Demand.
- 4 Välj posten som du vill bifoga den uppdaterade filen till.  
Instruktioner för hur du väljer poster finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 5 På detaljsidan rullar du ned till sektionen Bilagor och klickar på Ersätt på filbilagens rad.
- 6 Välj den uppdaterade filen i fönstret Ersätt bilaga och klicka på Spara.

### **Bilagerelaterade objekt**

**Obs!** Det här avsnittet gäller endast bilagor som är bifogade till poster genom det relaterade objektet för förinställda bilagor. En lista över posttyperna som stöder det relaterade objektet för förinställda bilagor finns i [Om bilagor](#) (på sidan 104).

I tabellen nedan beskrivs fältinformation för en fil eller webbadress som du bifogar som ett relaterat objekt till en post. En del fält visas på detaljsidorna för posttypen du bifogar filen till, andra fält visas på redigeringssidan för bilagan.

Granska informationen i tabellen nedan för att kontrollera att din fil uppfyller kraven avseende filstorlek och filtyp.

Fält	Beskrivning
Fil	För en filbilaga visas namnet på och sökvägen till den bifogade filen i det här fältet.
Bilaga	Namnet du vill använda för att identifiera filen eller webbadressen.
Storlek (i byte)	För en filbilaga: filstorleken. Filstorleken måste vara mindre än 9 MB. Om bilagan är en webbadress visas värdet 2 kB som standard i fältet Storlek.

Fält	Beskrivning
Typ	För en filbilaga visas filbilagans filtyp, t.ex. .doc för ett Microsoft Word-dokument, i det här fältet. Av säkerhetsskäl kan du inte bifoga filer med tillägget .exe i applikationen.  För en webbadressbilaga visas webbadress.
Webbadress	För en webbadressbilaga visas den fullständiga webbadressen i det här fältet. Webbadressen får vara högst 200 tecken.
Skapat av	Aliaset för personen som först bifogar filen till posten. Värdet i det här fältet genereras i systemet.
Ändrad av	Namnet på personen som uppdaterar posten, följt av datumet och tidpunkten då posten uppdateras. Värdet genereras i systemet.

## Sidan Bilagelista

**Obs!** Det här avsnittet gäller endast bilagor som är bifogade till poster genom det relaterade objektet för förinställda bilagor. En lista över posttyperna som stöder det relaterade objektet för förinställda bilagor finns i [Om bilagor](#) (på sidan 104).

På listsidan för bilagor visas alla filer och URL:er som är bifogade till en post. Du går till listsidan för bilagor genom att klicka på länken Visa fullständig lista i sektionen Bilagor i huvudposten.

I nedanstående tabell beskrivs vilka uppgifter du kan utföra från listsidan för bilagor.

Om du vill	Utför följande steg
Bifoga en fil till posten	I namnlisten Bilagor klickar du på knappen Lägg till bilaga. Fyll i nödvändig information på sidan Bilaga, redigera och spara sedan posten.
Bifoga en webbadress till posten	I namnlisten Bilagor klickar du på knappen Lägg till webbadress. Fyll i nödvändig information på sidan Bilaga, redigera och spara sedan posten.
Ta bort en bilaga	Klicka på länken Radera i raden för den post som du vill ta bort. Du kan återställa de flesta borttagna poster i upp till 30 dagar efter att de har tagits bort.
Söka efter en bilaga	Klicka på kolumnrubriken Bilaga om du vill sortera data. Klicka sedan på en bokstav i alfabetfältet. För bilagenamn som börjar med siffror klickar du på 0-9.
Bläddra genom listan	Klicka på navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten på listsidan om du vill gå till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan.

Om du vill	Utför följande steg
Välj en annan bilaga att byta ut den aktuella mot	Klicka på länken Redigera i raden för den post som du vill ändra. Välj en annan fil på sidan Bilaga, redigera och spara sedan posten.
Visa fler/färre poster	I listan Antal poster som visas i listrutan längst ned på sidan anger du hur många poster du vill se på en gång.
Sortera listan med bilagor	Klicka på den understrukna kolumnrubriken som du vill sortera på. Om kolumnrubriken inte är understruken kan du inte sortera på detta fält.
Visa bilagan	Klicka på länken Visa på raden för den post som du vill visa. Då öppnas filen eller så kommer du till webbadressen.

## Bifoga filer till poster via bilagefält

Bilagefält stöds i posttyperna för anpassade objekt och i vissa posttyper som är branschspecifika eller specifika för Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Med hjälp av bilagefälten kan du bifoga en enskild fil till en post. En lista över posttyper med stöd för bilagefält finns i [Om bilagor](#) (på sidan 104).

Företagsadministratören bestämmer om bilagefälten ska vara tillgängliga i sidlayouterna för din användarroll.

När du bifogar filer till poster bör du tänka på följande:

- Du kan ladda upp komprimerade filer, t.ex. .zip-filer.
- Av säkerhetsskäl kan du inte bifoga programfiler med filtillägg som .exe eller .bat i Oracle CRM On Demand.  
**Obs!** När en användare klickar på en programfil med tillägg som .exe eller .bat kan användaren välja mellan att köra eller spara filen. För att förhindra att användare av misstag råkar köra en programfil direkt från Oracle CRM On Demand kan du överhuvudtaget inte bifoga filer med sådana tillägg i Oracle CRM On Demand. Du kan emellertid kringgå detta genom att ge filen ett annat filtillägg innan du laddar upp den. Om du ger filen t.ex. filtillägget .txt får användaren som klickar på filen inte alternativet att köra filen. Användaren måste istället spara filen på en lokal dator och ändra tillbaka filtillägget till rätt tillägg för programfilen för att det ska gå att köra den.
- Alla filer som du försöker ladda upp viruskontrolleras. Om ett virus hittas i filen laddas den inte upp och ett meddelande visas.
- Uppladdade filer måste vara mindre än 20 MB. Om du har en stor fil kan du överväga följande:
  - Komprimera filen så att den blir mindre.
  - Dela upp filen i mindre filer (och komprimera dem, om det behövs).
  - Lägga filen på en offentlig server och ange sökväg och filnamn istället för att bifoga filen till posten.

I proceduren nedan beskrivs hur du bifogar en fil till en post via bilagefält.

***Så här bifogar du en fil till en post via bilagefält***

- 1 Klicka på gemikonen i fältet Bilaga på redigeringssidan för posten som du vill bifoga filen till:



- 2 Rulla till filen du vill bifoga och välj den.
- 3 Spara dina ändringar.

**Obs!** Beroende på hur företagsadministratören konfigurerar sidlayouten kan du eventuellt se fältet Bilaga: Filnamn och fältet Bilaga: Storlek (i byte) på sidan. Om de här fälten finns på sidan fylls de automatiskt i med filnamnet och filstorleken när du sparar posten. Du kan inte redigera fälten.

Du kan ta bort en bifogad fil från en post. När du tar bort filen tas den emellertid bort från Oracle CRM On Demand-databasen, och du kan inte återställa den från Oracle CRM On Demand.

**Tips!** Ladda ned filen på din lokala dator eller en annan server och spara den innan du tar bort den från posten.

I följande procedur beskrivs hur du tar bort en fil från en post.

***Så här tar du bort en fil från en post***

- 1 Klicka på X-ikonen bredvid fältet Bilaga på redigeringssidan för posten.
- 2 Bekräfta att du vill ta bort filen från posten.

## Använda bedömningsskript

Om företagsadministratören ställer in bedömningsskript kan du använda skripten för att samla in information om din kund eller affärsmöjlighet. Information kan sedan mappas till den överordnade posten och användas i rapporter och analyser.

Applikationen tillåter tillgång till skript från följande posttyper:

- Konto (Kontogranskning)
- Aktivitet (aktivitetsbedömningar för ett säljbesök, en uppgift eller en bokning)
- Affärsplan (Affärsplansbedömningar)
- Kontakt (Undersökning av kundnöjdhet)
- Kundämne (Kundämnesskript)
- Målsättning (Målsättningsbedömning)
- Möjligheter (Bedömningar av affärsmöjligheter)
- Serviceärende (Undersökningar om samtalsskript och kundnöjdhet)

Företagsadministratören kan konfigurera filter för att hjälpa dig identifiera lämplig bedömning av en uppgift. Till exempel kan ett bedömningsskript för kundämne konfigureras med följande filter:

- Kontonivå = Guld
- Segment = Stort
- Region = Väst

När du sedan startar ett bedömningsskript från ett kundämne med motsvarande filterfältvärden listas rätt kvalificeringsskript för kundämne. När en bedömning har slutförts visas inte dataändringar som administratören sedan gör i mallskriptet i den slutförda bedömningsposten. Svarssektionen är det enda undantaget för den här regeln. Företagsadministratören kan ändra data i svarssektionen när som helst och ändringarna visas på bedömningsdetaljsidan när du arbetar dig genom mallfrågorna.

**Innan du börjar.** Om du ska använda bedömningsskript måste din användarroll vara konfigurerad så att du kan komma åt bedömningsposterna. Mer information om dessa inställningar finns i [Om bedömningsskript](#).

### Använda bedömningsskript

#### 1 Välj posten.

Instruktioner för hur du väljer poster finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

#### 2 Rulla ned till sektionen Skript och klicka på Lägg till på postens Detalj-sida.

#### 3 Om det behövs ska du välja skriptet i sökfönstret.

Om endast ett skript uppfyller de kriterier företagsadministratören har definierat öppnas detta automatiskt. I annat fall måste du välja lämpligt skript i sökfönstret.

**Tips!** Om du vill leta rätt på ett lämpligt skript väljer du ett alternativ i listrutan och klickar på OK.

#### 4 På skriptsidan ställer du frågor till kunden och fyller i information.

#### 5 Klicka på Spara.

Beroende på hur företagsadministratören har konfigurerat skriptet kan följande inträffa:

- En poäng beräknas och jämförs med en tröskel.
- Beroende på om poängen ligger över eller under tröskelvärdet beräknas ett resultat.
- Poängen, svaren på frågorna och resultatet mappas tillbaka till den överordnade posten.
- Det senaste bedömningsdatumet fylls i.

## Ta bort och återställa poster

Du kan ta bort en post om du har rätt åtkomstnivå för att göra det. Du kan ta bort en lista med poster om din roll har behörighet att göra batchborttagningar.



När du tar bort en post eller en lista med poster sparas posterna under 30 dagar i området Borttagna poster. Under den tiden kan du återställa posterna. Efter 30 dagar tas emellertid de borttagna posterna bort för gott och kan inte längre hämtas tillbaka.

**Obs!** Aviseringsposter och bilagor till dessa utgör ett undantag till det normala borttagningsförfarandet. I stället för att sparas i 30 dagar tas de omedelbart bort permanent från systemet och kan inte återställas.

När du tar bort en post tas automatiskt vissa poster bort som är länkade till den post som du tar bort. Om du till exempel tar bort ett konto tas även eventuella länkade anteckningar bort.

När du klickar på den globala länken Borttagna poster visas sidan Alla borttagna poster med samtliga poster som du har tagit bort. Om din användarroll har behörighet att återställa alla poster ser du även alla poster som har tagits bort för företaget.

En överordnad post visas i listan med borttagna poster, men länkade poster visas inte. Enda gången som en länkad post visas som en separat post är när du tar bort den länkade posten *innan* du tar bort den överordnade posten.

Om du till exempel tar bort ett konto med tre länkade aktiviteter visas endast kontoposten i listan med borttagna poster. Om du däremot hade tagit bort en av de länkade aktiviteterna före själva kontot skulle den aktiviteten ha visats i listan som en egen post.

När du återställer en post kommer även alla poster som var länkade till posten när den raderades att återställas med intakta relationer. Du bör alltid återställa den överordnade posten först. Om du försöker återställa en underordnad post först visas ett felmeddelande.

Du kan använda listan på sidan Alla borttagna poster för att leta efter borttagna poster. När du väljer en posttyp i listan inkluderas alla borttagna anteckningar och bilagor för poster av den typen samt alla borttagna poster av den typen. Regeln för länkade poster gäller dock fortfarande. Anteckningar och bilagor som har tagits bort tillsammans med en överordnad post visas inte i listan. Om du till exempel väljer Alla konton i listan visas alla kontoanteckningar och kontobilagor som har tagits bort separat från respektive överordnad post samt alla borttagna kontoposter.

**Obs!** Ett företag har lagringsutrymme för en begränsad mängd data. De poster som sparas under Borttagna poster räknas inte in i den mängden.

### ***Så här tar du bort en post från en postdetaljsida***

- Klicka på Ta bort på postdetaljsidan.

**Obs!** Om du går till postdetaljsidan genom att borra ned från en listsida eller från en lista över relaterade poster i en överordnad post så går Oracle CRM On Demand tillbaka till den sida som du borrade ned ifrån efter borttagningen.

### ***Så här tar du bort en post i en lista över poster***

- I raden för posten som du vill ta bort väljer du Ta bort på postnivåmenyn.

### ***Så här tar du bort en lista med poster:***

**Innan du börjar.** För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörighet att utföra batchborttagning.

- 1 Klicka på den lista med poster som du vill ta bort på posthemsidan.

**Tips!** Exportera listan innan du tar bort den. Om du exporterar listan kan du alltid importera informationen till Oracle CRM On Demand igen om du skulle råka ta bort några poster av misstag.

Du kan ta bort listor med konton, kontakter, affärsmöjligheter, kundämnen, serviceärenden eller aktiviteter.

- 2 På postlistsidan klickar du på knappen Meny och väljer Batchborttagning.

- 3 Klicka på OK för att bekräfta att du vill fortsätta.

- 4 På sidan Batchborttagningsskö klickar du på Fortsätt i sektionen Aktiva begäranden.

**Obs!** Om du inte klickar på Fortsätt sker ingen borttagning. Du kan återgå till batchborttagningsskön genom att klicka på den globala länken Admin och sedan på länken Batchborttagningsskö på hemsidan för administration.

- 5 Om du vill visa loggfilen för borttagningen klickar du på Logg i sektionen Bearbetade begäranden.

### **Så här återställer du en post:**

- 1 Klicka på den globala länken Borttagna poster.

- 2 Klicka på Återställ på den aktuella postens rad.

**Obs!** Om din roll har behörighet att återställa alla poster kan du återställa poster som vem som helst på företaget har tagit bort.

Följande tabell innehåller ytterligare information om borttagning av poster.

**Obs!** Bilageposterna i den här tabellen är de bilageposter som är bifogade till överordnade poster via det relaterade objektet för förinställda bilagor. Filer kan även bifogas till posttyperna för anpassade objekt, samt till vissa posttyper som är branschspecifika eller specifika för Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, via bilagefält. Om en sådan posttyp konfigureras som en relaterad post i en annan posttyp tas de bifogade posterna och de bifogade filerna inte bort från Oracle CRM On Demand-databasen när den överordnade posten tas bort. Mer information om det relaterade objektet för bilagor och bilagefälten finns i [Om bilagor](#) (på sidan 104).

Om du tar bort	Bör du tänka på det här
----------------	-------------------------

Om du tar bort	Bör du tänka på det här
Konto	<p>Du kan inte ta bort ett konto om det är länkat till en affärsmöjlighet med säljsteget Avslutad/vunnen.</p> <p>När du tar bort ett konto tas även följande länkade poster bort:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kundämnen</li> <li>■ Affärsmöjligheter</li> <li>■ Aktiviteter (tillsammans med eventuella bilagor som är länkade till aktiviteten)</li> <li>■ Anteckningar</li> <li>■ Bilagor</li> </ul> <p>Följande länkade poster tas inte bort:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kontakter</li> </ul>
Aktivitet	<p>När du tar bort en aktivitet tas även följande länkade poster bort:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bilagor</li> </ul> <p>Om du vill ta bort en kommunikationsaktivitet måste behörigheterna Hantera företag och Massborttagning vara aktiverade för din roll.</p> <p><b>OBS!</b> Användare vilkas roller omfattar behörigheten Radera aktivitet kan radera aktiviteter som de inte äger eller aktiviteter som är markerad som privata. Normalt ges denna behörighet endast till företagsadministratören.</p>
Adress	<p>Om du återställer en borttagen adress måste du uppdatera inställningarna för Fakturering och Leverans. Det beror på att när Oracle CRM On Demand återställer adressposten återställs inte adressinställningarna till de ursprungliga värdena. Du måste justera dessa värden för att undvika att felaktig information skapas.</p> <p>Mer information om hur du raderar adresser finns i <a href="#">Radera delade adresser</a> (på sidan 275).</p>
Avisering	<p>Aviseringsposter och bilagor till dessa utgör ett undantag till det normala borttagningsförfarandet. I stället för att sparas i 30 dagar tas de omedelbart bort permanent från systemet och kan inte återställas.</p>
Kampanj	<p>När du tar bort en kampanj tas även följande länkade poster bort:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aktiviteter (tillsammans med eventuella bilagor som är länkade till aktiviteten)</li> <li>■ Anteckningar</li> </ul> <p>Följande länkade poster tas <i>inte</i> bort:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kundämnen</li> <li>■ Affärsmöjligheter</li> </ul>

Om du tar bort	Bör du tänka på det här
Kontakt	<p>När du tar bort en kontakt tas även följande länkade poster bort:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kundämnen</li> <li>■ Anteckningar</li> <li>■ Bilagor</li> </ul> <p>Följande länkade poster tas <i>inte</i> bort:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Konton</li> <li>■ Aktiviteter</li> <li>■ Affärsmöjligheter</li> </ul>
Återförsäljare	<p>När du tar bort en återförsäljare tas även följande länkade poster bort:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aktiviteter (tillsammans med eventuella bilagor som är länkade till aktiviteten)</li> <li>■ Anteckningar</li> <li>■ Bilagor</li> </ul>
Filtrerad lista	Det går inte att redigera filtrerade listor. Om du vill ändra en filtrerad lista måste du ta bort den och skapa en ny.
Fond	<p>När du tar bort en fond tas även följande länkade poster bort:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aktiviteter (tillsammans med eventuella bilagor som är länkade till aktiviteten)</li> <li>■ Anteckningar</li> <li>■ Bilagor</li> </ul>
Grupp	När du tar bort en grupp tas referensen till gruppen bort från posterna i gruppen och ägandet av respektive post övergår till den person som står angiven i fältet Ägare. Om processen omfattar ett stort antal poster kan det ta en stund att slutföra den. Under den tiden tillåts inte gruppmedlemmarna skapa nya poster.
Hushåll	Inga underordnade poster tas bort när ett hushåll tas bort.
Kundämne	<p>När du tar bort ett kundämne tas även följande länkade poster bort:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aktiviteter (tillsammans med eventuella bilagor som är länkade till aktiviteten)</li> <li>■ Anteckningar</li> <li>■ Bilagor</li> </ul> <p>Följande länkade poster tas <i>inte</i> bort:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Affärsmöjligheter</li> </ul>

Om du tar bort	Bör du tänka på det här
Medicinsk händelse	<p>När du tar bort en medicinsk händelse tas följande länkade poster <i>inte</i> bort:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Inbjudna (kontakter)</li> </ul> <p><b>Obs!</b> Du kan inte ta bort en händelse med statusvärdet <b>Slutförd</b>.</p>
Affärsmöjlighet	<p>Du kan inte ta bort en affärsmöjlighet med säljsteget Avslutad eftersom den informationen används för historikrapportering. När du tar bort en affärsmöjlighet tas även följande länkade poster bort:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kundämnen</li> <li>■ Aktiviteter (tillsammans med eventuella bilagor som är länkade till aktiviteten)</li> <li>■ Anteckningar</li> <li>■ Bilagor</li> </ul> <p>Följande länkade poster tas <i>inte</i> bort:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kontakter</li> <li>■ Konton</li> </ul>
Portföljkonto	<p>När du tar bort en portfölj tas även följande länkade poster bort:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aktiviteter (tillsammans med eventuella bilagor som är länkade till aktiviteten)</li> <li>■ Bilagor</li> </ul> <p>Följande länkade poster tas <i>inte</i> bort:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kontakter</li> </ul>
Produkt	<p>Du kan inte ta bort en produkt. Om du vill ta bort en produkt från listan med tillgängliga produkter kan du länka den till en affärsmöjlighet (som en produkt) eller till ett konto (som en tillgång) och avmarkera kryssrutan Beställningsbar på sidan Produkt, redigera.</p>
Produktkategori	<p>En användare kan ta bort produktkategorier om användarens roll har behörighet att hantera innehåll. När en kategori tas bort upphör relationen mellan produkten och kategorin, men produkterna finns kvar.</p>
Roll	<p>En användare kan ta bort roller om användarens roll innefattar behörigheten Hantera användare och åtkomst.</p> <p>I stället för att sparas i 30 dagar tas borttagna roller bort omedelbart från systemet och kan inte återställas.</p> <p>Innan du tar bort en roll måste alla användare som är tilldelade den rollen tilldelas en annan roll. Annars går det inte att ta bort rollen.</p>

Om du tar bort	Bör du tänka på det här
Lösning	<p>När du tar bort en lösning tas även följande länkade poster bort:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lösningshistorik</li> </ul> <p>Följande länkade poster tas <i>inte</i> bort:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Serviceärenden</li> <li>■ Lösningar</li> </ul> <p><b>Tips!</b> Om du anser att en lösning inte längre är användbar fast den tidigare har varit länkad till ett serviceärende ska du ändra statusvärdet till Inaktuell istället för att ta bort lösningen. På så sätt kan du hindra att kundtjänstpersonalen fortsätter använda lösningen, även om den finns kvar för historikändamål. (Om du vill kontrollera om lösningen har använts går du till sidan Lösningsdetalj och tittar om det finns länkade poster i sektionen Serviceärenden.)</p>
Distrikt	<p>En användare vars roll har behörigheten att hantera distrikt har även rätt att ta bort distrikt. Distrikten kan tas bort oavsett om de är kopplade till andra distrikt, konton, affärsmöjligheter eller något annat.</p> <p>På sidan Distrikt, detalj visas företagsadministratören oavsett om distriktet har underordnade poster eller inte. Företagsadministratören kan ställa frågor om konton, affärsmöjligheter med mera med hjälp av villkoret Territory = &lt;Distrikt som ska tas bort&gt; för att ta reda på om distriktet har några tillhörande konton, affärsmöjligheter, osv.</p>
Fordon	<p>När du tar bort ett fordon tas även följande länkade poster bort:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aktiviteter (tillsammans med eventuella bilagor som är länkade till aktiviteten)</li> <li>■ Anteckningar</li> <li>■ Bilagor</li> </ul>

**Obs!** Mer information om kopplade poster finns i [Konvertera kundämnena till konton, kontakter, affärsregistreringar eller affärsmöjligheter \(på sidan 179\)](#).

## Visa verifikationskedjor för poster

I posttyperna där verifikationskedjor stöds kan du visa verifikationskedjan som bevakar ändringarna i de kontrollerade fälten i en post.

Beroende på hur företagsadministratören konfigurerar verifikationskedjan för posttypen kan verifikationskedjan också visa följande:

- En registrering för skapandet av posten
- Om posten har tagits bort eller återställts skapas en registrering var för de här åtgärderna

**Obs!** Om en post har tagits bort men inte återställts går det inte längre att få åtkomst till själva posten. Du kan därför inte visa detaljerna för borttagningsåtgärden i den relaterade informationen om

verifikationskedjan. Det finns däremot en registrering av borttagningsåtgärden i företagets huvudverifikationskedja. Om posten därefter återställs skapas en registrering av borttagningsåtgärden och en registrering av återställningsåtgärden i företagets huvudverifikationskedja och i informationen om verifikationskedjan i posten. Om du vill visa företagets huvudverifikationskedja måste du ha behörigheten för åtkomst till huvudverifikationskedjan i din användarroll.

Vid ändringar av poster visar verifikationskedjan de tidigare och de nya värdena i ett fält, men också tidsstämpeln och namnet på användaren som ändrade fältet. Företagsadministratören fastställer vilka fält som eventuellt ska kontrolleras. Information om posttyperna där verifikationskedjor stöds och en lista över fälten som kontrolleras som standard finns i Anpassa verifikationskedja.

**Innan du börjar.** Om du ska kunna visa verifikationskedjan för en posttyp måste företagsadministratören ha konfigurerat sidlayouterna för din roll på så sätt att de inkluderar det relaterade objektet för verifikationskedjan i layouten på detaljsidan för den överordnade posttypen. Företagsadministratören måste också ge dig läsbehörighet till det relaterade objektet för verifikationskedjan i den överordnade posttypen. Om det relaterade objektet för verifikationskedjan fortfarande inte är synligt på detaljsidan för posten efter att företagsadministratören har slutfört konfigurationen ska du klicka på länken Redigera layout på detaljsidan för posten och lägga till verifikationskedjan som en sektion med relaterad information. Mer information om hur du redigerar layouterna på detaljsidorna finns i [Ändra layout på detaljsidor](#) (på sidan 685).

### ***Så här visar du verifikationskedjan för en post***

- Rulla ned till den verifikationskedjorelaterade informationssektionen på postdetaljsidan.

På varje rad visas datumet då posten uppdaterades och vem som gjorde uppdateringen. De nya och tidigare värdena i det ändrade och kontrollerade fältet visas också.

**Obs!** I varje verifikationskedjepost om en ändring visas detaljerna för en ändring av endast ett fält. Verifikationskedjeposterna om ändringar visas bara för de kontrollerade fälten. Det betyder att om en användare sparar en post efter ändringar i två fält, där bara ett av fälten kontrolleras, visas bara en verifikationskedjepost för ändringen av det kontrollerade fältet. Detaljerna för ändringen av det andra fältet visas inte.

## **Om dubletter när du skapar poster**

Om du skapar en post som redan finns visas varningar för flera posttyper i Oracle CRM On Demand. Den befintliga posten kan finnas i de aktuella företagsposterna. Om ett felmeddelande om dubblettfel visas avbryter du genereringen av posten, letar reda på den befintliga posten och uppdaterar den.

För följande posttyper söker inte Oracle CRM On Demand efter dubbla poster när du skapar en ny post via användargränssnittet:

- Aktivitet
- Kontointäkt
- Bedömning
- Kontakt
- Kontaktintäkt
- Anpassat objekt 1, 2, 3, 4 och högre

- Produktintäkt från affärsregistrering
- Hushåll
- Kundämne
- Anteckning
- Intäkt för affärsmöjlighetsprodukt
- Ordning
- Beställningsobjekt
- Begärda varuprover
- Objekt för begärda varuprover
- Produkt med särskild prissättning

**Obs!** Innan du lägger till en ny post söker du i listan med poster för att kontrollera att posten inte redan finns.

I tabellen nedan visas fälten som används när det undersöks om det finns en dubblett av en post när en post skapas via användargränssnittet.

**Obs!** Information om vad som kan orsaka postdubblering när poster importeras finns i Om postdubletter och externa id:n.

Poster av den här typen	Är dubletter om alla dessa fält är lika
Konto	Konto och Plats
Kontokonkurrent	Konkurrent
Kontopartner	Partner
Adress	Adressnamn
Möteskontakt	Kontaktperson
Mötesanvändare	Användarnamn
Bilagor	Filnamn
Affärsplan	Plan, Typ, Status och Period
Kampanj	Källkod
Kampanjmottagare	Kontakt
Målsättning	Målsättning, Typ, Status och Period
Affärsmöjlighet	Affärsmöjlighet och Konto
Affärsmöjlighetskonkurrent	Konkurrent
Affärsmöjlighet, partner	Partner
Plankonto	Konto och Affärsplan



Poster av den här typen	Är dubletter om alla dessa fält är lika
Plankontakt	Kontakt och Affärsplan
Affärsmöjlighetsplan	Affärsplan och Affärsmöjlighet
Produkt	Produktnamn
Produktkategori	Kategorinamn
Serviceärende	Servicenummer  <b>Obs!</b> Servicenumret skapas automatiskt av Oracle CRM On Demand. Inga andra fält används vid dubblettsökningen.
Lösning	Rubrik
Uppgiftskontakt	Kontaktperson
Uppgiftsanvändare	Användarnamn
Team	Användarnamn
Användare	Användar-id och Företagsinloggnings-id
<b>Partnerrelationshantering</b>	
Ackreditering	Ackrediteringsnamn
Ackrediteringsbegäran	Ackreditering, Partner och Begärandedatum
Ansökan	Ansöknings-id  <b>Obs!</b> Applikations id:t skapas automatiskt av Oracle CRM On Demand. Inga andra fält används vid dubblettsökningen.
Certifiering	Certifieringsnamn
Certifieringsbegäran	Certifiering, Kontakt och Begärandedatum
Kurs	Kursnamn
Kursanmälningar	Kurs, Kandidat och Anmälningsdatum
Affärsregistrering	Namn och Huvudpartner
Examen	Examen
Examensregistrering	Examen, Kandidat, Ägare och Examensdatum
Fond	Fond-id  <b>Obs!:</b> Fond-id:t får automatiskt postens rad-id i Oracle CRM On Demand. Inga andra fält används vid dubblettsökningen.
Finansieringsbegäran	Begäran och Begärandedatum
Finansieringsbegäran	Begäran och Begärandedatum
Partner	Partner och Ort

Poster av den här typen	Är dubletter om alla dessa fält är lika
Partnerprogram	Partnerprogram, namn
Prislista	Prislista och Typ
Prislisterad	Prislista, Produkt och Typ
Begäran om särskild prissättning	Begäran och Begärandedatum
<b>Biovetenskap</b>	
Tilldelning	Tilldelningstyp, Stoppa varuprov, Varuprov och Ägare
Lämplig tid för kontakt	Dag, Starttid, Sluttid, Adress och Kontakt, fullständigt namn
Kontakt, delstatslicens	Licensnummer och Kontakt, fullständigt namn
Lagerkontrollrapport	Typ, Status, Orsak, Slutförandedatum, Lagerperiod och Ägare Användarinloggnings-id
Lagerperiod	Startdatum, Aktiv, Avstämt och Ägare
Medicinsk utbildning	Slutdatum och Namn
Meddelandesvar	Svar, Sluttid, Starttid, Sekvensnummer, Uppföljning och Lösning-id
Meddelandeplan	Namn, Redovisning krävs, Lösningsssekvens, Aktivera uppföljning, Status, Typ, Produkt och Ägare
Meddelandeplan, objekt	Redovisningsmeddelande, Sekvensnummer, Typ, Överordnad meddelandeplan och Lösning
Objektsrelationer för meddelandeplan	Typ, Överordnat objekt, meddelandeplan och Lösning
Specificerade produkter	Indikation och Produkt
Kampanjartikelleveranser	Kvantitet och Produkt
Prov, friskrivningsklausul	Friskrivningstext och Status
Lämnat varuprov	Kvantitet och Produkt
Provinventering	Ingående saldo, Lagerperiod och Varuprov
Provparti	Partinr, Sista datum, Beställningsbar och Varuprov <b>Obs!</b> Fältet Beställningsbar är associerad med Varuprov i produkten.
Provtransaktion	Namn, Datum och Typ
Signatur	Signaturkontroll och Aktivitet
Transaktionsobjekt	Kvantitet, Radnummer, Transaktionsnr och Varuprov
<b>Förmögenhetsförvaltning</b>	

Poster av den här typen	Är dubletter om alla dessa fält är lika
Finansiellt konto	Finansiellt konto
Innehavare av finansiellt konto	Affärskonto, Innehavare av finansiellt konto och Roll
Innehav på finansiellt konto	Finansiellt konto, Finansiell produkt och Innehavare av finansiellt konto
Finansiell plan	Finansiellt konto, Ekonomiplan och Typ
Finansiell produkt	Finansiell produkt
Finansiell transaktion	Finansiellt konto, Finansiell produkt och Transaktions-id
Portfölj	Kontonummer och Produkt
<b>Försäkring</b>	
Mäklarprofil	Partner, Mäklarprofil, år och Mäklarprofil.
Skadeståndskrav	Kravnummer och Försäkringsvillkor
Försäkringsskydd	Försäkring, Täckning och Försäkringsvillkor
Skada	Kravnummer, Försäkringsegendom och Skadenamn
Försäkringsegendom	Typ, Försäkringsvillkor och Sekvensnummer
Inblandad part	Kravnummer, Kontakt och Roll
Försäkring	Försäkringsnummer
Försäkringsinnehavare	Försäkringsvillkor, Roll
<b>Fordon</b>	
Återförsäljare	Namn
Ekonomisk information	Finansiell detalj nr <b>Obs!</b> Finansdetaljnr skapas automatiskt av Oracle CRM On Demand. Inga andra fält används vid dubblettsökningen.
Märke	Märke
Försäljningshistorik	Försäljningsnummer <b>Obs!</b> Försäljningshistoriknumret skapas automatiskt av Oracle CRM On Demand. Inga andra fält används vid dubblettsökningen.
Öppettider	Dag och Öppningstid
Servicehistorik	SH-nr <b>Obs!</b> Servicenumret för historik skapas automatiskt av Oracle CRM On Demand. Inga andra fält används vid dubblettsökningen.

Poster av den här typen	Är dubletter om alla dessa fält är lika
Öppettider för service	Dag och Öppningstid
Distrikt	Namn
Fordon	Chassinr
Fordonskontakt	Användarnamn

## Skriva ut information som visas på sidor

Från alla sidor utom redigeringsidorna kan du skriva ut den information som visas på den aktuella sidan. Alla ovidkommande gränssnittselement och länkar exkluderas när du skriver ut en sida. Om de relaterade informationssektionerna på postens detaljsida visas som flikar visas enbart den relaterade informationssektionen som är öppen på den utskrivna detaljsidan. Den öppna relaterade informationssektionen syns på den utskrivna sidan i listläge utan flikbilden.

### *Så här skriver du ut den information som visas på en sida*

- 1 Klicka på länken Utskriftsanpassad.  
En separat sida öppnas och visar en utskriftsvänlig sida.
- 2 På sidan som visas klickar du på länken Skriv ut.
- 3 Justera inställningarna för din skrivare i fönstret Skriv ut och kontrollera att sidan skrivs ut i liggande format.  
När du skriver ut i liggande format optimeras utseendet på den utskrivna sidan.
- 4 Om du vill skriva ut sidan ska du följa anvisningarna på skärmen.

## Visa serviceinformation i Oracle CRM On Demand

Serviceinformationssidan innehåller information om planerade och nyligen genomförda underhålls-sessioner i produktions- och mellanlagringsmiljön i Oracle CRM On Demand. Det är i *produktionsmiljön* som företaget utför arbetet i Oracle CRM On Demand. *Mellanlagringsmiljön* är vanligtvis en kopia av produktionsmiljön som kan användas till tester när till exempel konfigurationsändringar eller korrigeringar ska provas innan de införs i produktionsmiljön.

Sidan innehåller också information produktionsmiljöns tillgänglighet under de senaste månaderna.

I nedanstående procedur beskrivs hur du visar serviceinformationen i Oracle CRM On Demand.

**Så här visar du serviceinformationen i Oracle CRM On Demand**

■ Bläddra ned till slutet av en sida i Oracle CRM On Demand och klicka på Information om tjänsten.

På informationssidan i sektionen för versionsinformationen visas uppgifter om version, korrigeringar och så vidare som gäller den Oracle CRM On Demand-miljö du är inloggad i. Informationen används av Oracle vid felsökning. Om du kontaktar Oracle för hjälp kan du behöva ange den här informationen.

I nedanstående tabell beskrivs informationen som visas i sektionen Produktion, tillgänglighetsinformation.

Fält	Beskrivning
Month	Månaden som informationen gäller.
Tillgänglighet (%)	Hur länge produktionsmiljön i Oracle CRM On Demand var tillgänglig under månaden i procent.  <b>Obs!</b> Tillgänglighetsinformationen för den föregående månaden finns till hands ungefär i mitten av månaden efter. I sällsynta fall kan informationen ändras efter att den först har angetts.

På serviceinformationssidan visas underhållsschemat för produktionsmiljön och mellanlagringsmiljön i två separata sektionen.

I nedanstående tabell beskrivs en del av informationen som visas i sektionerna för underhållsscheman.

Fält	Beskrivning
Underhållsdatum	Datomet för underhållssessionen. Datum i framtiden anger planerade underhållssessioner och de kan ändras.
Beräknad starttid	Den tidpunkt då sessionen beräknas starta. Tiden som visas är tiden i din lokala tidszon.
Beräknad tidslängd (timmar)	Den tid som sessionen beräknas vara, i timmar.
Underhållstyp	Typen av underhåll som har eller ska genomföras, till exempel standardunderhåll eller en korrigeringsinstallation.  <b>Obs!</b> Om datomet för underhållssessionen ligger i framtiden kan typen av underhåll ändras.
Senast uppdaterat	Datomet då informationen för underhållssessionen senast uppdaterades.

**Obs!** Det finns en diagnostiklänk på serviceinformationssidan. Länken ger tillgång till olika typer av diagnostikinformation. Av säkerhetsskäl är informationen krypterad. Om du kontaktar Oracle för hjälp kan du behöva klicka på länken och skicka den krypterade informationen till Oracle CRM On Demand Customer Care.

## Hämta användarinloggnings-id:t eller återställa lösenordet

Om du glömmer ditt användarinloggnings-id kan du skicka en begäran från inloggningssidan i Oracle CRM On Demand om att få id:t skickat till dig via e-post. Om du glömmer lösenordet kan du skicka en begäran från inloggningssidan i Oracle CRM On Demand om att återställa lösenordet, förutsatt att din användarroll har behörigheten Återställ personligt lösenord.

Om du glömmer både användarinloggnings-id:t och lösenordet kan du hämta id:t och sedan återställa lösenordet med hjälp av id:t och säkerhetsfrågorna som du har ställt in i Oracle CRM On Demand.

När du hämtar användarinloggnings-id:t eller återställer lösenordet ska du tänka på följande:

- När du hämtar användarinloggnings-id:t måste du känna till den primära e-postadressen som har sparats i din användarpost i Oracle CRM On Demand. Om du inte kan hämta id:t kontaktar du företagsadministratören som kan kontrollera e-postadressen.
- Om du vill återställa lösenordet måste du känna till användarinloggnings-id:t. Därför måste du först hämta id:t och sedan återställa lösenordet om du glömmer både id:t och lösenordet.
- Du måste känna till svaren på säkerhetsfrågorna som du har ställt in i Oracle CRM On Demand för att kunna återställa lösenordet.
- Varje gång användarinloggnings-id:t skickas till dig skapas en post i verifikationskedjan i din användarpost.
- Varje gång du återställer lösenordet skapas en post i verifikationskedjan i din användarpost.

### *Så här hämtar du användarinloggnings-id:t*

- 1 Klicka på länken Kan du inte komma åt ditt konto? på inloggningssidan i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klicka på länken Jag har glömt mitt inloggnings-id på sidan Välj ett alternativ.
- 3 Ange den primära e-postadressen som har sparats i din användarpost i Oracle CRM On Demand och klicka sedan på OK.

Beroende på e-postadressen du har angett inträffar följande:

- Om e-postadressen du har angett har korrekt syntax visas en bekräftelse. Annars visas ett felmeddelande.
- Om e-postadressen du har angett är den primära e-postadressen i din användarpost skickas ett e-postmeddelande med inloggnings-id:t till e-postadressen.
- Om e-postadressen du har angett har rätt syntax, men är fel e-postadress skickas inget e-postmeddelande. Fråga företagsadministratören om rätt e-postadress.

**Obs!** Om du har fler än ett konto i Oracle CRM On Demand anges det aktiva inloggnings-id:t för alla konton i e-postmeddelandet, såvida inte kontot är avsett för endast enkel inloggning. Om du inte känner till om kontot är avsett för endast enkel inloggning kontaktar du företagsadministratören.

När du får e-postmeddelandet med inloggnings-id:t och du känner till lösenordet kan du gå tillbaka till inloggningssidan och logga in i Oracle CRM On Demand.

**Obs!** Du kan skicka upp till tre begäranden per dygn om ett inloggnings-id.

Om du har glömt lösenordet kan du återställa det enligt beskrivningen i proceduren nedan.

### ***Så här återställer du lösenordet***

- 1 Klicka på länken Kan du inte komma åt ditt konto? på inloggningssidan i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klicka på länken Jag har glömt lösenordet på sidan Välj ett alternativ.
- 3 Ange ditt inloggnings-id på sidan Glömt lösenordet och klicka på OK.  
Om du anger rätt inloggnings-id visas en bekräftelse och du får ett e-postmeddelande med en tillfällig länk till Oracle CRM On Demand.
- 4 Öppna Oracle CRM On Demand genom att klicka på länken i meddelandet.  
**Obs!** Företagsadministratören bestämmer hur länge länken ska gå att använda och hur många gånger du får försöka logga in med hjälp av länken.
- 5 Ange svaren på säkerhetsfrågorna och klicka på Skicka på sidan Återställ lösenord.
- 6 Ange ett nytt lösenord i fältet Nytt lösenord på sidan Lösenordsuppdatering. Ange lösenordet igen i fältet Bekräfta nytt lösenord.
- 7 Klicka på Spara när du vill spara lösenordet.

**Obs!** Företagsadministratören bestämmer hur många gånger du kan återställa lösenordet under en viss tid.

## **Om tidslängd för session i Oracle CRM On Demand**

Företagsadministratören kan ange maxtidslängden för en aktiv session i Oracle CRM On Demand för ditt företag. Om företagsadministratören ställer in maxtidslängden på 0 (noll) finns det ingen begränsning av tidslängden för en aktiv session.

Om den interaktiva användarsessionen når den angivna maxtidslängden nästa gång som du utför en åtgärd i Oracle CRM On Demand, visas inloggningssidan och du måste logga in igen om du vill gå tillbaka till sidan som du försökte få åtkomst till. En åtgärd kan till exempel vara när du klickar på en länk, flik eller knapp. Om den aktiva sessionen överskrider tidsgränsen när du använder webbtjänsterna måste en ny autentisering utföras i webbtjänstklienten om du vill fortsätta använda webbtjänsterna.

## **Om samtidiga sessioner i Oracle CRM On Demand**

Företagsadministratören kan ange om samtidiga sessioner tillåts. *Samtidiga sessioner* inträffar när samma inloggningsuppgifter för användare används för att logga in på Oracle CRM On Demand mer än en gång, från

olika webbläsare, vid samma tidpunkt. Endast interaktiva användarsessioner räknas. Anslutningar till Oracle CRM On Demand via webbtjänster eller klientdatorer beaktas inte när samtidiga sessioner räknas.

Företagsadministratören anger om samtidiga sessioner tillåts. I följande tabell visas vad som händer när ett försök görs att logga in på Oracle CRM On Demand med inloggningsuppgifter för användare som redan används i minst en befintlig session, beroende på vilket alternativ företagsadministratören väljer.

Alternativ	Beteende
Tillåt med meddelande	<p>Den nya sessionen tillåts. När användaren loggar in på den nya sessionen händer följande:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ I den nya sessionen visas ett meddelande på sidan i Oracle CRM On Demand om att det finns minst en till samtidig session. Meddelandet innehåller en länk som användaren kan klicka på för att visa inloggningshistoriken för användaren.</li><li>■ I varje befintlig samtidig session nästa gång användaren utför en åtgärd i Oracle CRM On Demand visas ett meddelande på sidan i Oracle CRM On Demand om att en samtidig session har startat. En åtgärd kan till exempel vara när du klickar på en länk, flik eller knapp. Meddelandet innehåller en länk som användaren kan klicka på för att visa inloggningshistoriken för användaren.</li></ul>
Tillåt utan meddelande	<p>Den nya sessionen tillåts. Inget meddelande visas i den nya sessionen eller i någon annan befintlig session för att ange att en samtidig session pågår.</p>
Förhindra och avsluta befintlig	<p>Den nya sessionen tillåts men den befintliga sessionen avslutas. När användaren loggar in på den nya sessionen händer följande:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ I den nya sessionen visas ett meddelande på sidan i Oracle CRM On Demand om att en annan session med samma inloggningsuppgifter avslutas. Meddelandet innehåller en länk som användaren kan klicka på för att visa inloggningshistoriken för användaren.</li><li>■ I den ursprungliga sessionen nästa gång användaren utför en åtgärd i Oracle CRM On Demand visas inloggningssidan för användaren med ett meddelande om att sessionen har avslutats eftersom en annan användare loggade in med samma inloggningsuppgifter. En åtgärd kan till exempel vara när du klickar på en länk, flik eller knapp.</li></ul>

## Systemkrav för Oracle CRM On Demand

Information om systemkraven för Oracle CRM On Demand finns på [Oracle CRM On Demand-webbplatsen](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>.



## Versionsinformation för Oracle CRM On Demand

Versionsinformation finns för varje version av Oracle CRM On Demand. I versionsinformationen beskrivs mindre ändringar i Oracle CRM On Demand som ändrar användargränssnittets beteende.

Versionsinformationen finns på utbildnings- och supportcentrets webbplats, dit du kommer genom att klicka på länken högst upp på varje sida i Oracle CRM On Demand.

## Kontakta Oracle

Oracle erbjuder en mängd olika tjänster och tar tacksamt emot dina förslag om den här applikationen. Använd följande resurser för att:

- Föreslå förbättringar av produkten, våra tjänster eller processer på <https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/>
- Beställa säljmaterial eller information om våra nya produkter och kampanjer på <http://www.crmondemand.com/>
- Föreslå förbättringar av onlinehjälpn genom att skicka e-postmeddelanden till [siebeldoc\\_ww@oracle.com](mailto:siebeldoc_ww@oracle.com)

## Avsluta Oracle CRM On Demand

**Warning!** Innan du stänger Oracle CRM On Demand sparar du all information och stänger alla öppna fönster, till exempel formulär för att skapa nya poster. Om du använder callcenter-applikationen Oracle Contact On Demand ändras din arbetsstatus till Ej tillgänglig innan du loggas ut.

### ***Så här avslutar du Oracle CRM On Demand:***

- Klicka på Logga ut längst upp till höger på sidan i Oracle CRM On Demand.

Om du stänger webbläsarfönstret för att avsluta Oracle CRM On Demand förblir sessionen öppen tills tidsgränsen uppnås. Den brukar normalt vara mellan 10 och 15 minuter.

**Obs!** Om du vill logga in som en annan användare klickar du på länken Logga ut längst upp till höger. Om du inte loggar ut stängs inte webbläsarsessionen och i alla vyer och för alla data antas det att den första användaren fortfarande är inloggad.



## 2 Kalender och aktiviteter

---

Använd kalendersidorna om du vill granska, skapa och uppdatera dina aktiviteter och om du vill granska och uppdatera dina planerade samtal.

En *aktivitet* består av uppgifter som du måste utföra före ett visst datum och av bokningar som du behöver schemalägga för en specifik tid. Uppgifter och bokningar kan vara möten, samtal, demonstrationer eller händelser. Skillnaden mellan uppgifter och bokningar består i att uppgifterna visas i en uppgiftslista och att de har ett sista datum och en status, medan bokningarna schemaläggs i din kalender med ett specifikt datum och en specifik tid.

Ett *planerat samtal* är ett biovetenskapsspecifikt samtal som du skapar med statusen Planerad för en platshållare för ett säljbesök hos en läkare, ett sjukhus eller en klinik. För att du ska kunna skilja på de planerade samtalen och övriga bokningar, aktiviteter eller schemalagda samtal i din kalender så används följande färgkodning:

- Bokningar, aktiviteter och schemalagda samtal visas i din kalender med blått teckensnitt.
- Planerade samtal, dvs. samtalen med statusen Planerad, visas i din kalender med rött teckensnitt.

De planerade samtalen visas inte som standard i kalendern. Om du vill kunna se de planerade samtalen i kalendern måste din användarroll ha biovetenskapsbehörigheten Samtal: Kalender - planerade samtal.

### Arbeta med kalendersidorna

På kalendersidorna finns huvudområdet för att hantera aktiviteter. Standardsidan är sidan Dagkalender, som innehåller sektionen Dagkalender, sektionen Kalendervy, sektionen Öppna uppgifter och sektionen Planerade samtal.

Om du vill kunna se sektionen Planerade samtal på sidan Kalender måste din användarroll ha behörigheten Samtal: Kalender - planerade samtal. I sektionen Planerade samtal anges säljarens planerade samtal två veckor framåt i kronologisk ordning och följande information visas för varje planerat samtal: samtalsdatum och starttid, klockslag, ämne, kontakt som ska besökas och övrig adressinformation för kontakten. Färgkodningen som används i sektionen Planerade samtal på kalendersidorna ser ut på följande sätt:

- Försenade planerade samtal med en starttid som har förfallit visas med rött teckensnitt.
- Kommande planerade samtal med en starttid som infaller i framtiden visas med blått teckensnitt.

Mer information om hur du skapar ett planerat samtal finns i [Bevaka besök \(säljbesök\) till kunder](#) (på sidan 140), [Leverera varuprov vid säljbesök](#) (på sidan 511) och [Massamtalsplanering](#) (på sidan 145).

**Obs!** Om din roll har behörigheten *Dela kalender* kan det finnas fler funktioner på dina kalendersidor än de som är listade på standardsidan. Mer information om ytterligare funktioner finns på [Sidan Kalenderinställning](#) (på sidan 153).

I följande tabell beskrivs vad du kan göra från Dagkalender eller Veckokalender.

**Obs!** Kommunikationsaktiviteter som genereras från Oracle Contact On Demand tillhör en specifik aktivitetsdeltyp. Därför visas de inte på kalendersidorna eller i aktivitetslistorna.

Om du vill	Utför följande steg
Skapa en uppgift	Klicka på Ny i namnlistan Öppna uppgifter. Ange uppgiftsinformationen på sidan Redigera uppgift och spara posten.
Ta bort en uppgift	Klicka på länken för uppgiften som du vill ta bort. Klicka på Ta bort på sidan Uppgiftsdetalj.
Skapa en bokning	Klicka på Nytt möte i namnlistan Kalender. Ange mötesinformationen på sidan Redigera möte och spara posten.
Ta bort en bokning	Klicka på länken för bokningen du vill ta bort. På sidan Bokning, detalj klickar du på Ta bort.
Gå till en specifik dag	Klicka på daglänken i sektionen Vy över kalender.
Gå till en specifik månad	Klicka på pilarna i sektionen Vy över kalender.
Markera en uppgift som slutförd	Klicka på länken Visa fullständig lista i sektionen Öppna uppgifter. På sidan Aktivitetslista klickar du på länken Ämne för uppgiften du vill markera som slutförd. På sidan Uppgiftsdetalj klickar du sedan på Markera som slutförd.
Bläddra igenom kalendern dag för dag	Klicka på pilarna i sektionen Dagkalender.
Uppdatera en aktivitet	Klicka på länken för aktiviteten (bokning, uppgift eller planerat samtal) som du vill uppdatera. På sidan Bokningsdetalj, Uppgiftsdetalj eller Samtalsdetalj redigerar du fälten med inbyggd redigering eller klickar på Redigera för att öppna redigeringssidan för bokningar, uppgifter eller samtal. Mer information om hur du uppdaterar poster finns i <a href="#">Uppdatera postdetaljer</a> (på sidan 68).
Visa en lista över bokningar, uppgifter (öppna, stängda eller alla), aktiviteter eller planerade samtal	I sektionen Öppna uppgifter klickar du på länken Visa fullständig lista. På sidan Aktivitetslista klickar du på listrutan och ändrar val.
Visa dagens bokningar	Klicka på ikonen 1 i Kalender.
Visa information om en aktivitet	Klicka på länken för aktiviteten (bokning, uppgift eller planerat samtal) som du vill visa.

Om du vill	Utför följande steg
Visa hela månadens bokningar.	Klicka på ikonen 31 i Kalender.
Visa hela veckans bokningar.	Klicka på ikonen 7 i Kalender.

## Hantera kalendrar och aktiviteter

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar kalendrar och aktiviteter finns i:

- [Visa aktiviteter](#) (på sidan 134)
- [Skapa aktiviteter](#) (på sidan 135)
- [Uppdatera aktiviteter](#) (på sidan 135)
- [Begränsa antal aktivitetsposter som visas](#) (på sidan 139)
- [Markera uppgifter som slutförda](#) (på sidan 140)
- [Tilldela en annan medarbetare aktiviteter](#) (på sidan 140)
- [Bevaka besök \(säljbesök\) till kunder](#) (på sidan 140)
- Obs!** Funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.
- [Justera meddelandesvar](#) (på sidan 148)
- [Schemalägga bokningar med andra](#) (på sidan 149)
- [Massamtalsplanering](#) (på sidan 145)
- [Använda bedömningsskript för aktivitet](#) (på sidan 155)
- [Granska rekommenderade meddelandeplaner för aktiviteter](#) (på sidan 552)

Om din roll inkluderar behörigheten Dela kalender kan du även utföra följande procedurer:

- [Visa andras kalendrar](#) (på sidan 151)
- [Dela kalender](#) (på sidan 153)
- [Ställa in standardvyn för kalendern](#) (på sidan 153)
- [Lägga till anpassade vyer för kalendern](#) (på sidan 154)

Om din användarroll har behörigheten Dela kalender och ditt företag använder alternativet för standardgrupptilldelning kan du även utföra proceduren [Visa gruppuppgiftslistor](#) (på sidan 155)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)

- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

## Visa aktiviteter

Oracle CRM On Demand placerar dina aktiviteter i förgrunden genom att visa dem på flera sidor:

- **Min hemsida**  
Min hemsida innehåller separata listor för dina bokningar och uppgifter, sorterade efter datum.
- **Kalender**  
På kalendersidorna visas dina möten på samma sätt som de skulle visas i en mötesalmanacka, med dagens datum uppslaget. Du kan även granska andra dagar med hjälp av månadskalendern till höger eller genom att klicka på ikonerna 1, 7 och 31 ovanför mötena för att se önskad kalendervy.  
Dag- och veckokalendersidorna visar även en lista på upp till tio av dina uppgifter för de trettio kommande dagarna (Sista datum  $\leq$  idag +30), som standard sorterade efter sista datum.
- **Detaljsida för posttyper, till exempel Konton, Kontakter osv.**  
Detaljsidorna innehåller sektioner som visar öppna aktiviteter och slutförda aktiviteter, som är kopplade till en specifik post.

**Obs!** Du kan även synkronisera dina aktivitetsposter med Oracle Offline On Demand (Offline client). Mer information finns i [Arbeta med andra applikationer](#) (på sidan 695).

## Om hantering av uppgifter

Ett sätt att hantera uppgifter är att prioritetsordna dem efter betydelse eller brådskandegrad. Du prioriterar uppgifter genom att placera dem på en viss nivå, till exempel 1-Hög, 2-Medel eller 3-Låg. Uppgiftsprioriteten anges med pilar: en uppil för hög prioritet, ingen pil för medelprioritet och en nedpil för låg prioritet. På redigeringssidan för uppgift kan du ändra prioritetsnivån för en uppgift. Standardprioriteten för en uppgift är 3-Låg.

**Tips!** Uppgifter som syns i rött i sektionen Öppna uppgifter i min hemsida, sidan för dagskalender och sidan för veckokalender har passerat sitt slutdatum. Uppgifter som har passerat sitt slutdatum syns inte i rött på andra sidor som listsidan som öppnar när du klickar på visa komplett lista på min hemsidas sektion för öppna uppgifter.

**Obs!** Om er företagsadministratör har ändrat standardvärdena för fältet Prioritet visas kanske inte pilar i fältet Prioritet i uppgiftslistorna.

I [Visa gruppuppgiftslistor](#) (på sidan 155) finns information om fliken Gruppuppgiftslista som är tillgänglig för företag som använder gruppfunktionen.

## Skapa aktiviteter

Du kan alltid skapa en aktivitet (uppgift eller bokning) genom att registrera information i ett formulär. Du kan komma åt formuläret från olika ställen i applikationen, beroende på vad du arbetar med och vad du behöver göra.

I det här avsnittet beskrivs ett sätt att skapa en aktivitet, som innebär att du lägger till posten samtidigt som du fortsätter med ditt arbete i huvuddelen av applikationen. En beskrivning av alla metoder finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40).

### *Så här skapar du en aktivitet i sektionen Skapa i aktivitetsfältet*

- 1 Klicka på Möte eller Uppgift i sektionen Skapa i aktivitetsfältet.
- 2 Ange aktivitetsinformationen i formuläret.  
Information om fälten i aktivitetsposter finns i [Aktivitetsfält](#) (på sidan 156).
- 3 Spara posten.

### **Se även**

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Aktivitetsfält](#) (på sidan 156)
- [Arbeta med kalendersidorna](#) (på sidan 131)
- [Använda Offline Client](#) (på sidan 696)
- [Lägga till e-postadresser från Microsoft Outlook och Lotus Notes](#) (på sidan 705)

## Uppdatera aktiviteter

Du kan uppdatera informationen i aktivitetsposten, inklusive ändra posternas status till slutförd, om du har redigeringsbehörighet för posten.

**OBS!** Användare vilkas roller omfattar behörigheten Radera aktivitet kan radera aktiviteter som de inte äger eller aktiviteter som är markerad som privata. Normalt ges denna behörighet endast till företagsadministratören.

### *Så här uppdaterar du aktivitetsinformation:*

- 1 Välj en uppgift eller en bokning.

Instruktioner för hur du väljer aktiviteter finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

- 2 På sidan Bokning eller Uppgiftsinformation redigerar du fälten med inbyggd redigering eller klickar på Redigera för att öppna redigeringsidan för bokningar eller uppgifter. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

## Arbeta med aktivitetslistor

Utseendet på listan över poster som du kan se på sidan Aktivitetslista beror på hur du får åtkomst till sidan. Följande gäller:

- Om du får åtkomst till sidan Aktivitetslista direkt från kalendersidorna visar listan alla öppna aktiviteter som har tilldelats till dig.
- Om du får åtkomst till sidan Aktivitetslista från detaljsidan för en post visas i listan antingen de öppna aktiviteterna eller de avslutade aktiviteterna som är länkade till posten.

Aktiviteter som visas i listan Öppna aktiviteter, med åtkomst från detaljsidan för en post, innehåller följande:

- Alla länkade bokningar som du har synlighet för och där slutförandedatumet och slutförandetiden infaller efter det aktuella datumet och den aktuella tiden.
- Alla länkade uppgifter som är synliga för dig och där slutförandedatumet är tomt.

Som standard sorteras posterna i listan Öppna aktiviteter per fältet Slutförandedatum. Posterna där fältet Slutförandedatum är tomt visas i nederkanten av listan Öppna aktiviteter. Därför visas de öppna uppgifterna i nederkanten av listan Öppna aktiviteter, efter alla öppna bokningar. Fältet Slutförandedatum visas inte i listan Öppna aktiviteter som du får åtkomst till från detaljsidorna för posten som standard, men företagsadministratören kan lägga till fältet i listan.

Aktiviteter som visas i listan Slutförda aktiviteter, med åtkomst från detaljsidan för en post, innehåller följande:

- Alla länkade bokningar som du har synlighet för och där slutförandedatumet och slutförandetiden för bokningen infaller före det aktuella datumet och den aktuella tiden.
- Alla länkade uppgifter som du har synlighet för och där slutförandedatumet och slutförandetiden infaller före det aktuella datumet och den aktuella tiden.

**Obs!** Synligheten på sidan Aktivitetslista är begränsad till posterna där ditt namn visas i fältet Ägare eller Delegerad av, eller i användarlistan.

Från sidan Aktivitetslista kan du skapa nya aktiviteter och snabbt granska flera aktiviteter på samma gång. Du kan redigera fält med hjälp av inbyggd redigering på sidan Aktivitetslista. Du kan även välja en aktivitet du vill granska, uppdatera eller ta bort. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

Om du får åtkomst till sidan Aktivitetslista från kalendersidorna kan du med hjälp av den nedrullningsbara menyn växla till någon annan aktivitetslista. Den nedrullningsbara menyn innehåller både standardlistor som medföljer applikationen och anpassade listor för ditt företag.

**Obs!** Om företagsadministratören har lagt till dig i en grupp visas en flik för gruppuppgifter på kalendersidorna.



I tabellen nedan beskrivs vad du kan göra via sidan Aktivitetslista.

**Obs!** Om du öppnar sidan Aktivitetslista via en detaljsida för en post är några av de här funktionerna eventuellt inte tillgängliga.

Om du vill	Utför följande steg
Lägga till aktiviteter i grupper eller ta bort aktiviteter från grupper	Klicka på Meny i namnlisten i Aktivitetslista och välj Masstilldela grupp. Utför stegen som beskrivs i Tilldela grupper poster.
Skapa en ny lista över aktiviteter	Klicka på Meny i namnlisten i Aktivitetslista och välj Skapa ny lista. Utför stegen som beskrivs i <a href="#">Skapa och begränsa listor</a> (på sidan 83).
Skapa en uppgift	Klicka på Nytt i namnlisten i Aktivitetslista och klicka på Ny uppgift. Ange nödvändig information på sidan Uppgift, redigera och spara posten.
Skapa ett möte	Klicka på Nytt möte i namnlisten i Aktivitetslista. Ange den nödvändiga informationen på sidan Redigera möte och spara posten.
Ta bort alla poster från listan	Klicka på Meny i namnlisten i Aktivitetslista och välj Massborttagning. Utför stegen som beskrivs i <a href="#">Ta bort och återställa poster</a> (på sidan 112).  <b>OBS!</b> Användare vilkas roller omfattar behörigheten Radera aktivitet kan radera aktiviteter som de inte äger eller aktiviteter som är markerad som privata. Normalt ges denna behörighet endast till företagsadministratören.
Exportera listan	Klicka på Meny i namnlisten i Aktivitetslista och välj Exportera lista. Utför stegen som beskrivs i <a href="#">Exportera poster i listor</a> (på sidan 91).
Söka efter en aktivitet (uppgift eller bokning)	Klicka på kolumnrubriken Ämne om du vill sortera data. Klicka sedan på en bokstav i alfabetfältet. För aktiviteter som börjar med siffror klickar du 0-9.
Hantera alla listor över aktiviteter	Klicka på Meny i namnlisten i Aktivitetslista och välj Hantera listor. Utför stegen för uppgiften som beskrivs i <a href="#">Sidan Hantera listor</a> (på sidan 89).
Begränsa sökkriterierna för listan	Klicka på Meny i namnlisten i Aktivitetslista och välj Begränsa lista. Utför stegen som beskrivs i <a href="#">Skapa och begränsa listor</a> (på sidan 83).
Visa fler/färre poster	I listan Antal poster som visas i listrutan längst ned på sidan anger du hur många poster du vill se på en gång.
Uppdatera en grupp av aktivitetsposter på en gång	Klicka på Meny i namnlisten i Aktivitetslista och välj Massuppdatera. Utför stegen som beskrivs i <a href="#">Uppdatera grupper av poster</a> (på sidan 97).
Uppdatera en aktivitet	Redigera fält med hjälp av inbyggd redigering på sidan Aktivitetslista eller välj aktiviteten när du vill öppna detaljsidan. Mer information om uppdatering av poster finns i <a href="#">Uppdatera postdetaljer</a> (på sidan 68).

Om du vill	Utför följande steg
Visa en deluppsättning av aktiviteter (uppgifter eller bokningar)	Klicka på listrutan i namnlisten Aktivitetslista och ändra urvalet (Slutförda uppgifter, Öppna uppgifter, Mina uppgifter eller Mina bokningar).
Visa alla aktiviteter (uppgifter och bokningar)	Klicka på listrutan i namnlisten i Aktivitetslista och välj Alla aktiviteter.

## Standardaktivitetslistor

I följande tabell beskrivs standardlistorna.

Aktivitetslista	Filter
Slutförda uppgifter	Uppgifter med ett slutförandedatum som har förfallit
Delegerade uppgifter - slutförda	Uppgifter som du har skapat och tilldelat till andra användare och som har ett slutförandedatum som har förfallit
Delegerade uppgifter - öppna	Uppgifter som du har skapat och tilldelat till andra användare och som har ett tomt slutförandedatum eller ett slutförandedatum som infaller i framtiden
Delegerade uppgifter - försenade	Uppgifter som du har skapat och tilldelat till andra användare och som är försenade
Mina aktiviteter	Alla dina aktiviteter, inklusive uppgifter och bokningar
Mina möten	Alla dina möten
Mina dagliga samtal	Hänvisningssamtal, granskningssamtal eller födelsedagssamtal att ringa i dag
Mina öppna uppgifter	Dina uppgifter där kryssrutan Slutförd inte har markerats och som ska slutföras inom de kommande 90 dagarna
Mina uppgifter	Alla dina uppgifter
Mina veckosamtal	Hänvisningssamtal, granskningssamtal eller födelsedagssamtal att ringa denna vecka
Öppna aktiviteter	Kombinerad lista över: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Uppgifter som har tilldelats till dig och som har ett tomt slutförandedatum eller ett slutförandedatum som infaller i framtiden</li> <li>■ Kommande bokningar som har tilldelats dig.</li> </ul>
Öppna uppgifter	Uppgifter där kryssrutan Slutförd inte har markerats och som ska

Aktivitetslista	Filter
	slutföras inom de kommande 90 dagarna
Planerade samtal	Dina planerade samtal <b>Obs!</b> Den här listan är specifik för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

## Begränsa antal aktivitetsposter som visas

Du kan begränsa de aktiviteter ska visas genom att välja en filtrerad lista. En lista visar en undergrupp av aktiviteter som uppfyller de kriterier som har sparats i listan.

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

**Innan du börjar.** När du skapar en lista måste du ange fält och värden för de kriterier du konfigurerar. Du kanske vill gå till någon av sidorna Uppgift, redigera eller Bokning, redigera och skriva ned exakta fältnamn och värden så som de används i din applikation, annars kan det hända att den filtrerade listan inte plockar upp rätt poster. Du kan också skriva ut postdetaljsidan för att hämta exakta fältnamn. En sådan utskrift innehåller dock inte samtliga tillgängliga fältvärden för listrutor.

### Öppna en filtrerad lista för aktiviteter

- 1 Klicka på fliken Kalender.
- 2 Klicka på Visa fullständig lista i sektionen Öppna uppgifter på sidan Kalender.
- 3 På sidan Aktivitetslista ändrar du valet i listrutan.

### Så här skapar du en filtrerad lista för aktiviteter

- 1 Klicka på fliken Kalender.
- 2 Klicka på Visa fullständig lista i sektionen Öppna uppgifter på sidan Kalender.
- 3 På aktivitetslistsidan klickar du på Meny och väljer Hantera listor.
- 4 På sidan Hantera listor klickar du på knappen Ny lista.
- 5 Utför stegen som beskrivs i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

## Markera uppgifter som slutförda

Du kan markera uppgifter som slutförda. En slutförd uppgift finns kvar i vissa listor, till exempel Alla aktiviteter och Mina aktiviteter. Slutförda uppgifter finns däremot inte kvar på Hem.

Om slutförda uppgifter är länkade till poster flyttas de från listan Öppna aktiviteter till listan Slutförda aktiviteter på detaljsidan för den posten.

### *Så här markerar du en uppgift som slutförd:*

- 1 Välj uppgiften.

Instruktioner för hur du väljer uppgifter finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

- 2 Klicka på knappen Markera som slutförd på sidan Uppgift, detalj.

## Tilldela en annan medarbetare aktiviteter

Om du har redigeringsbehörighet till en post kan du tilldela en annan medarbetare en aktivitet. Vanligtvis kan du redigera en post om du äger den eller om ägaren rapporterar till dig. Åtkomstnivåerna kan dock ändras så att en användares behörighet begränsas.

När du har tilldelat en annan medarbetare en aktivitet visas aktiviteten automatiskt i den nya användarens Mina aktiviteter- eller Mina uppgifter-lista. Vid tilldelningen visas ditt namn i fältet Delegerad av för aktiviteten och posten förblir synlig för dig. Den tilldelade aktiviteten behåller också alla tidigare associationer för aktiviteten i fråga. Du kan bevaka uppgifter som du har tilldelat andra via listorna med delegerade uppgifter i listrutan eller på listsidan för aktiviteter.

### *Så här tilldelar du en annan medarbetare en aktivitet*

- 1 Välj aktiviteten.

Instruktioner för hur du väljer aktiviteter finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

- 2 På sidan Bokningsinformation placerar du markören i fältet Ägare och klickar sedan på ikonen Sökning.

- 3 I sökfönstret klickar du på länken Välj, bredvid namnet på den nya ägaren.

Namnet på den nya ägaren visas i fältet Ägare på detaljsidan för möte.

## Bevaka besök (säljbesök) till kunder

**Obs!** Den här funktionen är endast tillgänglig i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

På sidan Samtalsdetaljer kan du göra följande:

- Bevaka besök (säljbesök) till kunder och registrera information om till exempel de produkter ni har pratat om, kampanj- eller utbildningsmaterial som du har lämnat till kunden, lösningar ni har pratat om och relaterade kontakter. Du kan bevaka besök (säljbesök) till kunder på ett av följande sätt:
  - Genom att lägga till specificerade produkter, lämnade varuprov, varuprovsförfrågningar och information om kampanjartiklar till det överordnade besöket.
  - Genom att lägga till deltagare i det överordnade besöket och sedan bevaka specificerade produkter, lämnade varuprov, varuprovsförfrågningar och information om kampanjartiklar för varje enskild deltagarpost.

**OBS!** En *deltagare* är en enskild person som är närvarande i ett möte eller telefonsamtal.

Observera följande om du använder deltagare för att bevaka besök (säljbesök) till kunder:

- Alla deltagare ärver information om de specificerade produkterna som registrerats på det överordnade besöket.
- Deltagarinformation påverkar inte den primära kontaktinformationen på det överordnade besöket.
- Spara informationen som en mall, ett så kallat *Smart samtal*. Mallen Smart samtal är användbar när du besöker flera kunder av samma anledning, till exempel för att värva kliniska provare. Du kan använda mallen som en privat mall eller göra den tillgänglig för andra (allmän).

När du tillämpar mallen Smart samtal på ett nytt besök fylls de flesta uppgifterna i automatiskt för den nya posten, bland annat information om de produkter som angetts samt kampanjmaterial och varuprov som lämnats i relation till besöket. Andra fält, till exempel partinumren för de lämnade varuproven, sparas däremot inte i mallen.

När du har använt mallen Smart samtal kan du uppdatera dessa kvarvarande fält själv och bevaka detaljerna om besöket.

Om företagsadministratören har tagit med fältet Datum för senaste samtal på redigeringssidan för konton eller kontakter uppdateras det fältet automatiskt för det länkade kontot och alla länkade kontakter. Uppdateringen görs när du ändrar besökspostens status till Slutförd och sparar posten. Fältet avspeglar besöksdatumet och den tidpunkt när besöket startade.

Mer information om smarta samtal finns i Hantera smarta samtal.

- Skicka samtalsinformationen för användning i avstämningsprocessen för lagerperioder.

Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition gör följande när detaljinformationen om samtalet har skickats:

- Änkar statusen för samtalsaktivitet till Skickad.
- Låser alla samtalsdetaljposter med statusen Skickad, för att förhindra att dessa ändras eller tas bort. Information om hur du låser poster för samtalsaktivitetsposter finns i Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
- Skapar en utbetalningstransaktion som används i avstämningsprocessen för lagerperioden. Mer information finns i [Stäm av en lagerperiod](#) (finns "[Stäm av en lagerperiod](#)" på sidan 492), [Stäm av lagret](#) (på sidan 496) och [Visa utbetalningstransaktioner](#) (på sidan 510).

### **Så här bevakar du upp ett besök (säljbesök) till en kund:**

- 1 Öppna kontot eller kontakten för ditt besök på startsidan Konton eller Kontakter.

Instruktioner för hur du väljer poster finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

**OBS!** Du kan planera ett besök (säljbesök) för upp till tjugofem kunder på en och samma gång med hjälp av funktionen Samtalsplanering i Oracle CRM On Demand. Mer information om hur du skapar ett planerat samtal för flera kunder finns i [Massamtalsplanering](#) (på sidan 145).

- 2 Klicka på Nytt samtal eller Automatiskt samtal i sektionen Samtal på detaljsidan för kontakten eller kontot när du vill skapa en ny samtalspost.

**OBS!** Om samtalssektionen inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till samtalssektionen i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte går att lägga till.

- Om du klickar på sidan Nytt samtal kommer du till redigeringssidan för samtal där du måste ange huvudparten av informationen manuellt för den nya samtalsposten.

Se till att du anger Samtal i fältet Typ. Annars är inte följande artiklar tillgängliga: Varuprovsleveranser, Säljaktivitetsartikel, leverans, Specifierade produkter.

- Om du klickar på Automatiskt samtal kommer du till detaljsidan för samtal där följande fältdata automatiskt fylls i för den nya samtalsposten:
  - Fältet Status får värdet Planerad.
  - Fältet Slutdatum får ett värde som motsvarar startdatumet plus 30 minuter.
  - Fältet Ämne innehåller värdet Automatiserat samtal och i det visas namnet på kontot eller kontakten.
  - Fältet Typ får värdet Samtal.

**Varning!** Oracle CRM On Demand Life Sciences-kunder får inte försöka avaktivera eller anpassa Type=Call.

- 3 Gör följande på redigeringssidan eller detaljsidan för samtal:

- a Om du vill fylla i den nya samtalsposten med information från en befintlig mall klickar du på ikonen Sökning intill fältet Smart samtal och väljer önskad mall.
- b Registrera eller uppdatera informationen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

**OBS!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp. Anpassade fält som företagsadministratören har definierat sparas i mallen Smart samtal.

Fält	Beskrivning
<b>Nyckelinformation för samtal</b>	
Ämne	Begränsat till 100 tecken. Namnet på mallen Smart samtal.

Fält	Beskrivning
Primär kontakt	<p>Fylls i automatiskt och är skrivskyddat.</p> <p>Om besöket är länkat till både ett konto och en kontakt visas posten som relaterad information på både kontots och kontaktens detaljsidor.</p> <p><b>Obs!</b> Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.</p>
Konto	<p>Fylls i automatiskt och är skrivskyddat.</p> <p>Om besöket är länkat till både ett konto och en kontakt visas posten som relaterad information på både kontots och kontaktens detaljsidor.</p> <p><b>Obs!</b> Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.</p>
Adress	<p>Visar den fullständiga adressen, som hämtas från konto- eller kontaktpostens adressfält.</p> <p><b>Obs!</b> Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.</p>
Smart samtal	<p>Om din användarroll har rätt behörighet kan du välja en Smart samtal-mall.</p> <p><b>Obs!</b> Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.</p>
Status	<p>Status på besök (samtal) kan vara följande: Tilldelad, Slutfört, Uppskjuten, Under samtal, I chatt, Pågående, Ej påbörjad, Planerad, Undertecknad, Skickad, Väntar på någon annan.</p> <p>När statusen är Planerad visas samtalet markerat med rött teckensnitt i kalendern och i sektionen Planerade samtal på kalendersidorna. Om du vill kunna se de planerade samtalen i kalendern och i sektionen Planerade samtal på kalendersidan måste du ha behörigheten Samtal: Kalender - planerade samtal i din användarroll.</p> <p><b>Obs!</b> Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.</p>
Aktivitet, valuta	Du kan välja att konvertera priset till en annan valuta om företagsadministratören har konfigurerat denna funktion.
Målsättning	Begränsat till 1 500 tecken.
Starttid	<p>Datum och tid när besöket börjar. Standardvärdet är dagens datum och 12:00.</p> <p><b>Obs!</b> Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.</p>
Tidslängd	<p>Anger besökets längd i antal minuter beräknat utifrån angiven start- och sluttid.</p> <p><b>Obs!</b> Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.</p>
Sluttid	<p>Är som standard starttiden plus 30 minuter.</p> <p><b>Obs!</b> Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.</p>

Fält	Beskrivning
	en mall för smarta samtal.
Typ	Det kan vara en av följande: Samtal, Korrespondens, Demonstration, E-post, Händelse, Fax, Möte, Personlig, Presentation, Övrigt eller Att göra För att kunna genomföra varuprovshantering måste du välja Samtal.
Samtalstyp	(Skrivskyddat) Visar Kontosamtal, Arbetssamtal, Deltagarsamtal eller Allmänt samtal, beroende på samtalstypen. <b>OBS!</b> Fältet Samtalstyp är förinställt på Arbetssamtal för kontaktsamtal, Kontosamtal för överordnade kontosamtal och Deltagarsamtal när deltagare läggs till i det överordnade kontosamtalet.
Ref.nr	Ett textfält som kan användas för att spara referensnumret på till exempel ett relaterat undertecknat dokument. <b>Obs!</b> Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.
<b>Mer information</b>	
Kostnad	<b>Obs!</b> Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.
Skriftlig signatur	<b>Obs!</b> Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.
Privat	<b>Obs!</b> Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.
Beskrivning	Begränsat till 16,350 tecken.
Nästa samtal	Begränsat till 1 500 tecken. <b>Obs!</b> Det här fältet kopieras <i>inte</i> till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.

**1** Spara posten genom att göra något av följande:

- Klicka på Spara på redigeringssidan för samtal.
- Klicka antingen på Spara som privat smart samtal eller Spara som allmänt smart samtal på detaljsidan för samtal.

Mer information finns i [Spara detaljinformation om samtal som mall](#) (på sidan 522).

**2** Sedan gör du en av följande åtgärder på sidan Samtalsdetaljer vid behov:

- Lägg till specificerade produkter, lämnade varuprov, varuprovsförfrågningar eller information om kampanjtransaktionsobjekt till den överordnade posten.
- Lägg till ett deltagartransaktionsobjekt till den överordnade posten och lägg sedan till specificerade produkter, lämnade varuprov, varuprovsförfrågningar eller information om kampanjtransaktionsobjekt till deltagarposten.



Mer information om dessa aktiviteter finns i följande avsnitt:

- [Lägga till deltagare i samtal](#) (på sidan 513)
  - [Länka information om specificerade produkter till samtal](#) (på sidan 515)
  - [Länka information om lämnade varuprover till samtal](#) (på sidan 516)
  - [Länka information om kampanjartiklar till samtal](#) (på sidan 518)
  - [Länka information om varuprovsförfrågningar till samtal](#) (på sidan 521)
- 3** Klicka på Skicka för att skicka samtalsdetaljinformationen för behandling, se [Skicka detaljinformationen om samtalet för lagerbevakning](#).

## Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om hur du bevakar kundbesök:

- [Leverera varuprov vid säljbesök](#) (på sidan 511)
- Du kan ställa in det maximala antalet gånger kontakter kan få varuprover
- Ge kontakter behörighet att ta emot varuprover

## Massamtalsplanering

Du kan skapa ett planerat samtal för en eller flera kunder på följande sätt:

- Från sidan Kontodetalj eller Kontaktdetalj med statusen Planerad.  
Mer information om hur du skapar ett planerat samtal för en kund från sidan Kontodetalj eller Kontaktdetalj finns i [Bevaka besök \(säljbesök\) till kunder](#) (på sidan 140).
- Från sidan Kontolista eller Kontaktlista med funktionen Massamtalsplanering.  
Mer information om hur du skapar ett planerat samtal för flera kunder från sidan Kontolista eller Kontaktlista med funktionen Massamtalsplanering finns i följande procedurer.

Observera följande när du planerar samtal:

- När statusen för samtalet är inställd på Planerad visas samtalet markerat med rött teckensnitt i kalendern och i sektionen Planerade samtal på kalendersidan.

I sektionen Planerade samtal på kalendersidan anges säljarens planerade samtal två veckor framåt i kronologisk ordning och följande information visas för varje planerat samtal: samtalsdatum och starttid, klockslag, ämne, kontakt som ska besökas och övrig adressinformation för kontakten.

Färgkodningen som används i sektionen Planerade samtal på kalendersidan ser ut på följande sätt:

- Försenade planerade samtal med en starttid som har förfallit visas med rött teckensnitt.
- Kommande planerade samtal med en starttid som infaller i framtiden visas med blått teckensnitt.

**Obs!** Om du vill kunna se de planerade samtalen i kalendern och i sektionen Planerade samtal på kalendersidan måste du ha behörigheten **Samtal: Kalender - planerade samtal** i din användarroll.

- När statusen för samtalet är inställd på något annat än Planerad visas samtalet markerat med blått teckensnitt i kalendern.

Du kan skapa ett planerat samtal för upp till 25 kunder genom att använda funktionen Massamtalsplanering i Oracle CRM On Demand. Använd följande procedur om du vill skapa ett planerat samtal för flera kontakter.

### Så här skapar du ett planerat samtal för flera kontakter åt gången

- 1 Gå till hemsidan för kontakter.
- 2 Välj önskad kontaktlista i sektionen Kontaktlistor på sidan.
- 3 På sidan Kontaktlista klickar du på Meny och väljer Massamtalsplanering.
- 4 På sidan Planerade samtal fyller du i följande information för varje kontakt som du vill inkludera i massamtalsplanen:
  - Ange vilken veckodag du planerar att ringa.  
De giltiga alternativen är: Söndag, Måndag, Tisdag, Onsdag, Torsdag, Fredag och Lördag.
  - Ange en lämplig tid att ringa.  
De giltiga alternativen är: Tidigt på morgonen (7:00 till 9:00), Morgon (9:00 till 11:00), Mitt på dagen (11:00 till 13:00), Tidigt på eftermiddagen (13:00 till 15:00), Eftermiddag (15:00 till 17:00), Tidigt på kvällen (17:00 till 19:00), Sen kväll (19:00 till 21:00) och Sent på natten (21:00 till 23:00).
- 5 Klicka på Slutför.  
På kalendersidan är nu alla planerade samtal synliga i kalendern i rött teckensnitt och i sektionen Planerade samtal på sidan, förutsatt att du har behörigheten Samtal: Kalender - planerade samtal i din användarroll. Ovanför kalendern visas ett informationsmeddelande med antalet planerade samtal som har skapats.
- 6 Klicka på lämplig länk i kalendern eller på lämplig ämneslänk i sektionen Planerade samtal på kalendersidan om du vill öppna sidan Samtalsdetalj.  
Följande fältdata fylls i automatiskt för varje ny samtalspost som skapas via Massamtalsplanering:
  - Fältet Status får värdet Planerad.
  - Startdatumet har ett värde som kombinerar Veckodag och Lämplig tid att ringa.
  - Fältet Slutdatum får ett värde som motsvarar startdatumet plus 30 minuter.
  - Fältet Ämne har ett värde för arbetssamtal plus kontaktnamnet för samtalen som skapas från kontaktlistan, eller kontosamtal plus kontonamnet för samtalen som skapas från kontolistan.
  - Fältet Typ får värdet Samtal.
- 7 Fyll i eller uppdatera nödvändig information i de återstående fälten på sidan Samtalsdetalj.  
Om du till exempel vill fylla i den nya samtalsposten med information från en befintlig mall för smarta samtal klickar du på sökikonen bredvid fältet Smart samtal och väljer det smarta samtalet.

Mer information om fälten på sidan Samtalsdetalj finns i [Bevaka besök \(säljbesök\) till kunder](#) (på sidan 140).

- Om det krävs lägger du till rader i samtalsposten och klickar sedan på antingen Spara som privat smart samtal eller Spara som allmänt smart samtal.

Du kan länka information om specificerade produkter, information om varuprovsleveranser och kampanjartiklar till samtalsposten. Mer information om hur du lägger till rader i en samtalspost finns i [Bevaka besök \(säljbesök\) till kunder](#) (på sidan 140).

Använd följande procedur om du vill skapa ett planerat samtal för flera konton.

## Så här skapar du ett planerat samtal för flera konton åt gången

- Gå till hemsidan för konton.
- Välj önskad kontolista i sektionen Kontolistor på sidan.
- På sidan Kontolista klickar du på Meny och väljer Massamtalsplanering.
- På sidan Planerade samtal fyller du i följande information för varje konto som du vill inkludera i massamtalsplanen:
  - Ange vilken veckodag du planerar att ringa.  
De giltiga alternativen är: Söndag, Måndag, Tisdag, Onsdag, Torsdag, Fredag och Lördag.
  - Ange en lämplig tid att ringa.  
De giltiga alternativen är: Tidigt på morgonen (7:00 till 9:00), Morgon (9:00 till 11:00), Mitt på dagen (11:00 till 13:00), Tidigt på eftermiddagen (13:00 till 15:00), Eftermiddag (15:00 till 17:00), Tidigt på kvällen (17:00 till 19:00), Sen kväll (19:00 till 21:00) och Sent på natten (21:00 till 23:00).
- Klicka på Slutför.  
På kalendersidan är nu alla planerade samtal synliga i kalendern i rött teckensnitt och i sektionen Planerade samtal på sidan, förutsatt att du har behörigheten Samtal: Kalender - planerade samtal i din användarroll. Ovanför kalendern visas ett informationsmeddelande med antalet planerade samtal som har skapats.
- Klicka på lämplig länk i kalendern eller på lämplig ämneslänk i sektionen Planerade samtal på kalendersidan om du vill öppna sidan Samtalsdetalj.  
Följande fältdata fylls i automatiskt för varje ny samtalspost som skapas via Massamtalsplanering:
  - Fältet Status får värdet Planerad.
  - Startdatumet har ett värde som kombinerar Veckodag och Lämplig tid att ringa.
  - Fältet Slutdatum får ett värde som motsvarar startdatumet plus 30 minuter.
  - Fältet Ämne har ett värde för arbetssamtal plus kontaktnamnet för samtalen som skapas från kontaktlistan, eller kontosamtal plus kontonamnet för samtalen som skapas från kontolistan.
  - Fältet Typ får värdet Samtal.

- 7** Fyll i eller uppdatera nödvändig information i de återstående fälten på sidan Samtalsdetalj.  
Om du till exempel vill fylla i den nya samtalsposten med information från en befintlig mall för smarta samtal klickar du på sökikonen bredvid fältet Smart samtal och väljer det smarta samtalet.  
Mer information om fälten på sidan Samtalsdetalj finns i [Bevaka besök \(säljbesök\) till kunder](#) (på sidan 140).
- 8** Om det krävs lägger du till rader i samtalsposten och klickar sedan på antingen Spara som privat smart samtal eller Spara som allmänt smart samtal.  
Du kan länka information om specificerade produkter, information om varuprovsleveranser och kampanjartiklar till samtalsposten. Mer information om hur du lägger till rader i en samtalspost finns i [Bevaka besök \(säljbesök\) till kunder](#) (på sidan 140).

### Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Bevaka besök \(säljbesök\) till kunder](#) (på sidan 140)
- [Leverera varuprov vid säljbesök](#) (på sidan 511)

## Justera meddelandesvar

Ett *meddelandesvar* är en återkoppling från åhörarna under en presentation av en meddelandeplan under en viss period. Återkopplingen baseras på musklick eller motsvarande som har gjorts av presentatören. Sådana återkopplingar samlas kontinuerligt in via en meddelandeplansleverans och spåras med hjälp av tiden och det specifika meddelandeplansobjektet som presenteras. Mer information om meddelandeplaner finns i [Meddelandeplaner](#) (på sidan 548).

Meddelandesvaren som visas hämtas och fylls i från den programvara för anpassad innehållsleverans (PCD). De svar som är relevanta för tidigare interaktioner måste visas i Oracle CRM On Demand. Endast administrativa personer som är bemyndigade att retroaktivt justera svar på meddelandeplaner bör ges behörighet att ändra svaren.

Din användarroll måste ha behörigheten Hantera anpassad innehållsleverans för att du ska kunna arbeta med sidorna för meddelandesvar.

**Obs!** Den här funktionen är endast tillgänglig i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Så här justerar du ett meddelandesvar

- 1** Rulla ned till sektionen för meddelandesvarsrelaterade objektet och klicka på Ny.  
**Obs!** Om sektionen Meddelandesvar inte visas på din samtalsdetaljsida eller lösningsdetaljsida lägger du till den genom att följa instruktionerna i [Ändra layout på detaljsidor](#) (på sidan 685) eller också kontaktar du företagsadministratören.
- 2** Visa och justera följande fälten (om det behövs) på redigeringssidan för meddelandesvar.

Fält	Beskrivning
<b>Nyckelinformation för meddelandesvar</b>	
Meddelandeplan	Meddelandeplanen som visas för ett visst meddelandesvar. Välj en meddelandeplan genom att klicka på väljarikonen.
Sekvens	Sekvensnumret för meddelandeplansobjektet som motsvarar ett visst svar. (Obligatoriskt fält.)
Meddelandeplan, objekt	I fältet anges det specifika meddelandeplansobjektet som visas med meddelandeplanen.
Lösning	Det underliggande multimedie- eller grafikfilinnehållet som är ämnet för svaret. (Obligatoriskt fält.)
Svar	De förkonfigurerade värdena för svar är följande: Fortsätt diskussion, Data krävs, Accepterad, Inget intresse och Avslagen. Välj ett värde i listrutan. (Obligatoriskt fält.)
Anteckningar	Ytterligare beskrivande information om svaret.
Sektion	En presentationsobjektkomponent (till exempel ett diagram) som kan aktiveras under en presentation av presentatören. Komponenten är ämnet för ett visst svarsvärde.
Starttid	Början på svarsperioden när det första meddelandet togs emot. Om du vill justera klickar du på kalenderikonen och väljer startdatum och starttid. (Obligatoriskt fält.)
Sluttid	Slutet på svarsperioden när det sista meddelandesvaret togs emot. Om du vill justera klickar du på kalenderikonen och väljer startdatum och starttid. (Obligatoriskt fält.)
Tidslängd	Perioden (i sekunder) mellan starttiden och sluttiden.
Uppföljning	Presentatören markerar kryssrutan under presentationen av en meddelandeplan när en uppföljningsbegäran har skickats för ett visst segment i meddelandeplanen. (En uppföljningsbegäran kan innehålla sändning av litteratur och så vidare.) Fältet är obligatoriskt och är som standard inte markerat.

- 3 Spara posten om du har justerat något av fälten.

## Schemalägga bokningar med andra

Gör följande när du vill schemalägga en bokning och informera andra om bokningen:

- 1 Skapa ett möte.
- 2 Bjud in kontakter och användare.

När bokningar med andra schemaläggs i applikationen görs det skillnad på:

- **Kontakter.** Kunder, partner och andra som är registrerade som kontaktposter i din företagsinformation.
- **Användare.** Användare av Oracle CRM On Demand på ditt företag.

### 3 Kontrollera användarnas tillgänglighet

Du kan visa användarnas tillgänglighet, men inte kontakternas, eftersom du inte har tillgång till kalendrar utanför applikationen.

**Obs!** För att du ska kunna utföra det här steget måste din användarroll ha behörigheten **Dela kalender**.

### 4 Skicka meddelande om bokningen till alla inbjudna.

## **Så här lägger du till inbjudna till bokningen**

### 1 Skapa mötet, ange mötesinformationen och spara posten.

### 2 På sidan Bokning, detaljer rullar du ned till sektionen Kontakter och klickar på Lägg till.

**Obs!** Du måste kanske lägga till sektionerna **Kontakt** och **Användare** i din layout. Instruktioner om detta finns i [Ändra layout på detaljsidor \(på sidan 685\)](#).

### 3 I sökfönstret kan du välja en befintlig kontakt eller klicka på Ny och skapa kontaktposten. De valda kontakterna visas i alfabetisk ordning.

### 4 Klicka på OK.

**Obs!** Om du vill byta kontakten som visas som Primär kontakt klickar du på länken Redigera bredvid bokningen på sidan Kalender. Klicka på sökningsikonen bredvid fältet Primär kontakt på sidan Bokning, redigera, välj en ny primär kontakt och klicka på Spara. Den primära kontakten visas i kalenderöversikten. Den nya primära kontakten läggs även till i sektionen Kontakter på sidan Bokning, detaljer, om den inte redan finns där.

### 5 Rulla ned till sektionen Användare och klicka på Lägg till på sidan Bokning, detaljer.

### 6 I sökfönstret väljer du de användare som du vill bjuda in till bokningen.

Listan som visas i sökfönstret innehåller alla användare av Oracle CRM On Demand på ditt företag.

### 7 Klicka på Spara.

## **Så här kontrollerar du användarnas tillgänglighet**

### 1 Klicka på Användartillgänglighet på detaljsidan för möten.

Din användarroll måste ha behörigheten **Dela kalender** för att knappen Användartillgänglighet ska visas.

En kombinerad kalender visas som innehåller listan över användarna och deras kalendrar. Raderna för de användare som inte delar sina kalendrar med dig visas som tomma fält.

Om du vill visa information om upptagen tid som visas i kalendern placerar du pekaren över bokningen.

- 2 Om du vill visa tillgängligheten på en annan dag kan du
  - klicka på pilarna i kalenderhuvudet och på så sätt bläddra till nästa eller föregående dag
  - klicka på kalenderikonen i kalenderhuvudet
- 3 Uppdatera datum och tid för bokningen, om det behövs.
- 4 Spara posten.

**Varning!** Inget varningsmeddelande visas om du skapar överlappande möten.

### ***Så här skickar du ett e-postmeddelande till de inbjudna (kontakter och användare)***

- 1 Klicka på Skicka e-post på sidan Bokning, detaljer.
- 2 Ett e-postmeddelande med följande information öppnas:
  - **Till.** Inbjudna (kontakter och användare)  
Om din lista innehåller fler än 70 inbjudna skickas e-postmeddelandet även de övriga inbjudna, men deras e-postadresser visas inte på raden Till.
  - **Ämne.** Om ditt användarspråk är engelska-brittiska eller engelska-amerikanska inkluderas ordet *Möte* i ämnesraden i e-postmeddelandet följt av värdena för ämne, plats, startid och sluttid för mötet. Om ditt användarspråk inte är engelska-brittiska eller engelska-amerikanska lämnas ämnesraden tom. Du kan redigera innehållet i ämnesraden.

## **Visa andras kalendrar**

**Innan du börjar.** För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörighet att dela kalendern.

Du kan visa:

- En annan användares kalender  
Du kan visa enskilda kalendrar för användare i din grupp (om du är medlem i en grupp) eller användare som rapporterar till dig, och kalendrar för andra användare som delar sin kalender med dig.
- En gruppkalender (om du är medlem i en grupp) som kombinerar kalendrarna för alla medlemmar i din grupp till en enda kalendervy

**Obs!** Listan visar användarna i alfabetisk ordning. Om listan är längre än tio användare rullar du nedåt i listan för att visa fler användares kalendrar.

Mer information om grupper finns i Grupphantering.

### ■ Anpassade vyer som kombinerar andra användares kalendrar

Till exempel kanske du arbetar på ett speciellt kort projekt med ett antal användare för olika funktioner. Om du konfigurerar en anpassad vy som endast inkluderar kalendrarna för dessa användare kan du se deras schema i en enskild vy. När du konfigurerar en anpassad kalendervy kan du lägga till följande användare i vyn:

- Användare som är medlemmar i din grupp (om du är medlem i en grupp)
- Användare som uttryckligen delar sin kalender med dig eller en av dina underordnade

Mer information om konfiguration av kalendervyer finns i [Lägga till anpassade kalendervyer](#) (finns "[Lägga till anpassade vyer för kalendern](#)" på sidan 154).

Kalendrarna visar den lokala tiden, från 7:00 till 19:00. Endast inbjudna och ägare till bokningar kan visa information för privata bokningar.

### **Visa en annan användares kalender**

- 1 På sidan Kalender klickar du på fliken Användare vid behov.
- 2 I namnlisten klickar du på sökningsikonen och klickar på användarens Efternamn i sökfönstret.  
Den användarkalendern visas i vyn Användare.

**Obs!** Endast användare som delar sin kalender med dig, och användare som är medlemmar i din grupp, kan väljas.

### **Gå tillbaka till den egna kalendern snabbt**

- Klicka på knappen Min kalender i namnlisten.

### **Visa en kombinerad kalender för alla gruppmedlemmar**

- 1 På sidan Kalender klickar du på fliken Grupp.
- 2 I den kombinerade kalendern kan du:
  - Klicka på användarens namn för att gå till användarens personliga kalender.
  - Klicka på datumet för att gå till gruppvyn för den dagen.

### **Se även**

I följande avsnitt finns relaterad information om anpassade kalendervyer:

[Lägga till anpassade vyer för kalendern](#) (på sidan 154)



## Sidan Kalenderinställning

Klicka på ett avsnitt om du vill se instruktioner för hur du gör följande från sidan Kalenderinställning:

- [Dela kalender](#) (på sidan 153)
- [Ställa in standardvyn för kalendern](#) (på sidan 153)
- [Lägga till anpassade vyer för kalendern](#) (på sidan 154)

**Obs!** Kalendern fungerar enbart enligt den gregorianska kalendern. Den kan inte ställas in för andra kalendersystem.

## Dela kalender

**Innan du börjar.** För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörighet att dela kalendern.

Om du vill utöka tillgången till din kalender till andra personer än dina gruppmedlemmar måste du dela ut kalendern särskilt till varje ny person.

### *Så här delar du din kalender:*

- 1 Klicka på Kalenderinställning på kalendersidorna.
- 2 Klicka på Dela kalender på sidan Kalenderinställning.  
Om du är medlem i en grupp visas en lista över medlemmarna i gruppen i sektionen Standarddelning.
- 3 Klicka på Lägg till användare i sektionen Min kalenderdelningslista.
- 4 Välj de användare du vill dela din kalender med på sidan Delad kalender.
- 5 Spara dina ändringar.

## Ställa in standardvyn för kalendern

**Innan du börjar.** För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörighet att dela kalendern.

Du kan ställa in den standardvy du vill ska visas när du klickar på fliken Kalender.

### *Så här ställer du in en standardkalendervy*

- 1 Klicka på Kalenderinställning på kalendersidorna.
- 2 Klicka på Standardkalendervy på sidan Kalenderinställning.

- 3 Välj en kalendervy på sidan Standardkalenderinställningar.
- 4 Spara dina ändringar.

## Lägga till anpassade vyer för kalendern

**Innan du börjar.** För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörighet att dela kalendern.

Om du är medlem i en grupp (och din roll har behörighet att dela kalendern) kan du automatiskt visa en sammanslagen kalender som kombinerar kalendrarna för alla medlemmar i din grupp till en enda kalendervy. Kanske vill du dock konfigurera olika kombinerade kalendervyer så att de passar dina specifika behov. Om du vill konfigurera kombinerade kalendervyer lägger du till en anpassad vy.

Till exempel kanske du arbetar på ett speciellt kort projekt med ett antal användare över funktionsgränserna. Om du konfigurerar en anpassad vy som endast inkluderar kalendrarna för dessa användare kan du se deras schema i en enskild vy. När du konfigurerar en anpassad kalendervy kan du lägga till följande användare i vyn:

- Användare som är medlemmar i din grupp (om du är medlem i en grupp)
- Användare som uttryckligen delar sin kalender med dig

**Obs!** I anpassade vyer kan du inte ändra veckans startdag eller dagens starttid.

### *Så här lägger du till en anpassad kalendervy*

- 1 Klicka på länken Kalenderinställning på kalendersidorna.
- 2 Klicka på Hantera gruppvyer på sidan Kalenderinställning.  
På sidan Hantera vyer visas ditt gruppnamn i sektionen Standardvyer.
- 3 Klicka på Lägg till.
- 4 På sidan Hantera vyer anger du ett namn och en beskrivning för vyn.

**Obs!** Du kan inte välja en hel grupp att dela kalendrar med. I stället måste du i en anpassad vy lägga till varje medlem i den gruppen som en användare.

- 5 Spara posten.
- 6 På sidan Hantera vyer klickar du på namnet för den nya gruppen.  
Detaljsidan för hantering av vyer visas.
- 7 Klicka på Lägg till medlemmar och välj användarna.
- 8 Spara posten.  
Den nya vyn visas i listrutan på fliken Kalendergrupp.

## Visa gruppuppgiftslistor

Om företaget använder grupptilldelningsalternativet kan du visa den sammanställda listan med uppgifter som ägs av medlemmarna i din grupp. Mer information om grupper finns i Grupphantering.

### *Så här visar du gruppuppgiftslistor:*

**1** På sidan Kalender klickar du på fliken Gruppuppgifter.

**2** Välj den lista med uppgifter som du vill visa från listrutan.

Uppgiftslistorna innehåller alla uppgifter som medlemmarna i din grupp har skapat (utom de uppgifter som användarna har markerat som privata).

## Använda bedömningsskript för aktivitet

Företagsadministratören kan ha ställt in bedömningsskript som hjälper dig att samla ihop information om och utvärdera aktiviteter, till exempel uppgifter, bokningar och säljbesök. Ett *bedömningsskript* består av en serie frågor som du använder för att samla in kunddata. Dina svar bedöms, tilldelas en vikt och jämförs med en angiven tröskel för att fastställa ett korrekt resultat eller en lämplig åtgärd.

**Obs!** För närvarande är inte aktivitetsbedömningarna aktiverade för smarta samtal.

**Innan du börjar.** Om du ska använda bedömningsskript måste din användarroll vara konfigurerad så att du kan komma åt bedömningsposterna. Mer information om dessa inställningar finns i Om bedömningsskript.

### *Så här använder du ett bedömningsskript för aktivitet*

**1** Välj aktiviteten.

Mer information om hur du väljer aktiviteter finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44). Mer information om aktiviteter finns i [Kalender och aktiviteter](#) (på sidan 131).

**2** På detaljsidan (detaljsidan för samtal, bokningar eller uppgifter) för aktiviteten bläddrar du nedåt till sektionen Aktivitetsbedömning och klickar på Lägg till.

**Obs!** Om sektionen Aktivitetsbedömning inte visas klickar du på länken Redigera layout.

**3** Sök efter det relevanta skriptet i sökfönstret, och klicka sedan på Välj. Du kan använda filterfälten längst upp i sökfönstret för att filtrera skriptlistan.

**4** På sidan Aktivitetsbedömningar väljer du ett svar för varje skriptfråga och klickar på Spara.

Detaljsidan (detaljsidan för samtal, bokningar eller uppgifter) för aktiviteten visas igen.

Beroende på resultatet för skriptet kan det hända att vissa av fälten i posten inte har uppdaterats automatiskt.

## Aktivitetsfält

Använd sidan Uppgift, redigera om du vill lägga till en uppgift eller uppdatera detaljer för en befintlig uppgift. Använd sidan Bokning, redigera om du vill lägga till en bokning eller uppdatera detaljerna för en befintlig bokning. Använd sidan Samtal, redigera om du vill uppdatera detaljerna för ett befintligt planerat samtal. Redigeringsidorna visar en fullständig uppsättning fält för en uppgift eller en bokning.

**Tips!** Du kan också redigera aktiviteter på sidan Aktivitetslista på detaljsidorna möte, uppgift och samtal. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

I följande tabell finns mer information om några fält som finns tillgängliga på sidorna Uppgift, redigera och Bokning, redigera. Mer information om fälten som finns tillgängliga på sidan Samtal, redigera finns i [Bevaka besök \(säljbesök\) till kunder](#) (på sidan 140).

**Obs!** Om posttypen aktivitet är konfigurerad i blandat läge eller bokläge då får inte fältet delegerad flagga vara närvarande vid detaljsidans layout för möte, uppgift och samtal, annars kan ett fel uppstå när du försöker spara till möte, uppgift eller samtal.

Fält	Beskrivning
Konto	Konto som är länkat till aktiviteten.
Godkännandestatus	Postens godkännandestatus när uppgiften skapas. Fältet visas inte som standard. Företagsadministratörer kan lägga till fältet i layouten på aktivitetssidan. De kan också använda fältet för att hjälpa till i uppföljningen av postgodkännanden för partnerrelationshanteringen. Fältet kan fyllas i med hjälp av ett arbetsflöde. Mer information om arbetsflödet Skapa uppgift finns i Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa uppgift. Mer information om hur du ställer in partnerrelationshantering finns i Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Resultat av samtal	Resultatet av aktivitetstypen Födelsedagssamtal, Hänvisningssamtal eller Granskningssamtal, t.ex. Inget svar, Möte, Håll kontakten eller Stängd fil. När du anger ett värde i det här fältet blir det skrivskyddat.
Kampanj	Kampanjen som är länkad till aktiviteten.
Slutförandedatum	Datomet och tiden då aktiviteten slutfördes. För uppgifterna fylls det här fältet i automatiskt när statusfältet har ställts in på Slutförd eller när någon har klickat på knappen Markera som slutförd.  För mötena ställs slutförandedatomet automatiskt in om det lämnas tomt på samma värde som fältet för slutdatum när mötet skapas och sparas. Om fältet Slutförandedatum inte har konfigurerats som ett skrivskyddat fält kan du ange ett datum i det här fältet som inte är samma som slutdatumet för mötet. Om du däremot senare ändrar värden i fältet för sluttid kommer värdena i fältet för slutförande datum automatiskt att ändras till det nya värdet i fältet för sluttid. Genom att ändra datomet i fältet för slutförande datum innebär inte att kryssrutan för slutförande för det valda mötet eller statusfältet ställs in som Slutfört, även om det nya datomet är passerat.

Fält	Beskrivning
	Fältet för slutförande datum kan aldrig lämnas tomt vid ett möte eftersom Oracle CRM On Demand använder det här fältet för att bestämma vilka möten som ska inkluderas i listan Öppna aktiviteter som visas i flera områden i Oracle CRM On Demand. Om du nollställer värdet från fältet Slutförandedatum för ett möte, återställs fältet automatiskt i Oracle CRM On Demand till samma värde som fältet Sluttid.
Slutförd	För uppgifterna markeras den här kryssrutan i automatiskt när uppgiftens statusfält har ställts in på Slutförd. För möten markeras inte den här kryssrutan i automatiskt när mötets statusfält har ställts in på Slutförd.
Primär kontakt	Primär kontakt som är länkad till den här aktiviteten. För företag som använder gruppfunktionen finns den primära kontakten på kalendervyn.
Delegerad av	Användaren som delegerade uppgiften och sedan tilldelar en annan ägare den. Fältet fylls automatiskt i när uppgiften har delegerats.
Beskrivning	Ytterligare information om den här aktiviteten. Begränsat till 16,350 tecken.
Sista datum	Datum uppgiften ska göras (gäller endast uppgifter).
Sluttid	Datumet och tiden då mötet infaller (gäller endast möten). Standardvärdet är dagens datum och 13:00. Oracle CRM On Demand uppdaterar det här fältet automatiskt med hjälp av mötets starttid och hur länge den pågår.  För möten ställs slutförandedatumet automatiskt in om det lämnas tomt på samma värde som fältet för slutdatum när mötet skapas och sparas. Om du senare ändrar värden i fältet för sluttid kommer värdena i fältet för slutförande datum automatiskt att ändras till det nya värdet i fältet för sluttid.
Kundämne	Kundämne som är länkat till aktiviteten.
Plats	Plats där bokningen äger rum (gäller endast bokningar).
Affärsmöjlighet	Affärsmöjlighet som är kopplad till aktiviteten.
Ägare	Aktivitetspostens ägare.  Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i <a href="#">Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap</a> (på sidan 38).
Prioritet	Prioritetsnivån, till exempel 1-Hög, 2-Medium eller 3-Låg. Prioritetsnivån används bara till uppgifter. Standardvärdet är 3-Låg.  <b>Obs!</b> Om er företagsadministratör har ändrat standardvärdena för fältet Prioritet visas kanske inte pilar i fältet Prioritet i uppgiftslistorna.
Privat	Indikerar att aktivitetsposten endast kan ses av dig även om aktiviteten är länkad till en post som är synlig för andra.

Fält	Beskrivning
Avslagsorsak	Anger varför objektet returnerades eller avslogs. Fältet visas inte som standard. Företagsadministratörer kan lägga till fältet i layouten på aktivitetssidan. De kan också använda fältet för att hjälpa till i uppföljningen av postgodkännanden för partnerrelationshanteringen. Fältet kan fyllas i med hjälp av ett arbetsflöde. Mer information om arbetsflödet Skapa uppgift finns i Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa uppgift. Mer information om hur du ställer in partnerrelationshantering finns i Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Serviceärende	Serviceärende som är kopplat till aktiviteten.
Starttid	Datum och tid mötet börjar (gäller endast bokningar). Standardvärdet är dagens datum och 12:00.
Status	Uppgiftens eller mötets status , t.ex. Avslutad, Uppskjuten, Pågående, Väntar på någon annan eller Inte startad.
Ämne	Rubrik eller kort beskrivning av aktiviteten.
Deltyp	Godkännandets objekttyp. Fältet visas inte som standard. Företagsadministratörer kan lägga till fältet i layouten på aktivitetssidan. De kan också använda fältet för att hjälpa till i uppföljningen av postgodkännanden för partnerrelationshanteringen. Fältet kan fyllas i med hjälp av ett arbetsflöde. Mer information om arbetsflödet Skapa uppgift finns i Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa uppgift. Mer information om hur du ställer in partnerrelationshantering finns i Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Typ	För uppgifter hänvisar detta till en kategori, t.ex. Godkännande, Födelsedagssamtal, Samtal, Korrespondens, Demonstration, E-post, Händelse, Fax, Lunch, Möte, Personlig, Presentation, Övrigt, Hänvisningssamtal, Granskningssamtal eller Att göra.
Typ	På sidan Aktivitetslista hänvisar detta till typen av aktivitet, antingen Uppgift eller Bokning.

# 3 Marknadsföring

---

Oracle CRM On Demand har följande posttyper för marknadsföringsinformation:

- **Kampanjer.** Använd sidorna när du vill hantera marknadsföringskampanjer och generera kvalificerade kundämnen och affärsmöjligheter.
- **Kundämnena.** Använd sidorna när du vill följa upp kundämnena för nya affärsmöjligheter och automatisera processen för kundämniskonvertering.

## Hantera marknadsföring

Använd följande processer för att hantera marknadsföring:

- 1 [Hantera kampanjer](#) (finns "[Hantera kampanjer](#)." på sidan 159).
- 2 [Hantera kundämnena](#) (på sidan 160).

## Hantera kampanjer.

Så här hanterar du kampanjer:

- 1 Skapa en kampanjpost. Se [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Kampanjfält](#) (på sidan 166).
- 2 Tilldela kampanjmottagare. Se [Välja ut kontakter för kampanjer](#) (på sidan 164).
- 3 Om det gäller en e-postkampanj förbereder du innehållet i e-postmeddelandet. Mer information finns i onlinehjälpen i Oracle Email Marketing On Demand.
- 4 Genomför kampanjen.
- 5 Följ upp kampanjen. Se [Registrera svar på kampanjer](#) (på sidan 164).
- 6 Mät hur effektiv kampanjen var. Se [Mäta kampanjeffektivitet](#) (på sidan 166).

- 7 Koppla kundämnen till kampanjen. Om kampanjen genererar kundämnen måste du koppla de nya kundämnena till den kampanj de kommer ifrån. Se [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Fält för kundämnen](#) (på sidan 183).

## Hantera kundämnen

Så här hanterar du kundämnen:

- 1 Ställ in regler för tilldelning av kundämnen. Se [Om tilldelningsregler och Ställa in tilldelningsregler](#).
- 2 Ställ in konverteringsregler för kundämnen. Se [Kundämnen](#) (på sidan 168) och [Mappa ytterligare fält vid kundämneskonvertering](#).
- 3 Ställ in layouter för kundämneskonvertering. Se [Skapa layouter för kundämneskonverteringar](#).
- 4 Skapa kvalificeringsskript för kundämnen. Se [Använda kvalificeringsskript för kundämnen](#) (på sidan 177).
- 5 Kvalificera kundämnet. Se [Kvalificera kundämnen](#) (på sidan 177).
- 6 Konvertera eller avslå kundämnet.

Du kan konvertera kundämnen till poster för konto, kontakt, affärsregistrering eller affärsmöjlighet. Se [Konvertera kundämnen till konton, kontakter, affärsregistreringar eller affärsmöjligheter](#) (på sidan 179). Om du bestämmer att ett kundämne inte är värdefullt kan du ta bort det från kundämneshanteringen. Se [Avslå kundämnen](#) (på sidan 182).

## Kampanjer

Skapa, uppdatera och bevaka kampanjer med hjälp av kampanjsidorna. En *kampanj* är ett medel du använder när du vill skicka ett marknadsföringsbudskap till en eller flera grupper, inklusive befintliga och potentiella kunder. Vanligtvis innehåller kampanjer erbjudanden som förmedlas via olika kommunikationskanaler för att kunna behålla gamla kunder eller skaffa nya. Målet är att skapa intresse för företagets produkter och tjänster.

Med hjälp av kampanjer kan du göra följande:

- Spara kampanjinformation, t.ex. budgeterade kostnader jämför med aktuella kostnader, målkundämnen och marknadsföringsmaterial (till exempel broschyrer och grafik) på ett och samma ställe.
- Dela kampanjvyer med marknadsföringsteamet och dela enhetlig kampanjinformation med ditt säljteam i realtid.
- Se resultaten av kampanjen genom att visa kundämnen och affärsmöjligheter som har skapats för varje kampanj.
- Använda rapporter byggda på förhand för att mäta resultat och avkastning på investering för kampanjaktiviteterna i realtid.
- Göra historiska jämförelser mellan aktuella och tidigare kampanjer för att identifiera trender.

Sälj- och marknadsföringschefer kan importera kundämnen och länka dem till en befintlig kampanj. Information om kundämnen måste först formateras till en fil med kommaavgränsade värden (.csv)



## Kampanjer, kundämnen, affärsmöjligheter och kontakter

Under en kampanj kan du skapa flera kundämnen som är kopplade till kampanjen. Om du konverterar några av kundämnena till affärsmöjligheter, kontakter eller konton flyttas också kopplingen från det ursprungliga kundämnet till det nya objektet. Exempel: Kampanj A skapar 100 kundämnen, L1 till L100. Du kopplar alla kundämnena till kampanj A. Du bedömer att kundämnena L1 till L90 aldrig kommer att ge någon intäkt. Kundämnena L91 till L100 bedöms däremot att kunna ge intäkter och du konverterar dem till affärsmöjligheterna O1 till O10. Alla affärsmöjligheterna kopplas automatiskt till kampanj A. Flera månader senare vill du kontrollera hur effektiv kampanj A har varit. Du går igenom kampanjen och ser att det finns 100 kundämnen och tio affärsmöjligheter kopplade till den. Sedan kan du jämföra resultaten med tidigare kampanjer eller dina förväntningar och göra eventuella justeringar.

**Obs!** Om företagsadministratören lägger till anpassade fält för kundämnen överförs inte dessa fält till affärsmöjlighetsposterna när kundämnet konverteras till en affärsmöjlighet eller kontakt. Ett undantag är om företagsadministratören ställer in ytterligare mappning via funktionen Mappning av kundämneskonvertering. Mer information om mappning av kundämnesfält finns i Mappa ytterligare fält vid kundämneskonvertering.

## Arbeta med hemsidan för kampanjer

Hemsidan för kampanjer är utgångspunkten för hanteringen av kampanjer.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för kampanjer. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

## Skapa en kampanj

Du kan skapa en kampanj genom att klicka på knappen Ny i sektionen Mina nyligen visade kampanjer. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Kampanjfält](#) (på sidan 166).

## Arbeta med kampanjlistor

I sektionen Kampanjlistor visas ett antal filtrerade listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för kampanjer.

Kampanjlista	Filter
Alla aktiva kampanjer	Kampanjer där fältet Status är inställt på Aktiv.
Alla slutförda kampanjer	Kampanjer där fältet Status är inställt på Slutförd.
Alla planerade kampanjer	Kampanjer där fältet Status är inställt på Planerad.
Nyligen skapade kampanjer	Alla kampanjer, sorterade per skapandedatum, med den senaste skapade kampanjen överst på listan.

Kampanjlista	Filter
Nyligen ändrade kampanjer	Alla kampanjer, sorterade per ändringsdatum, med den senaste ändrade kampanjen överst på listan.
Alla kampanjer	Inga. Listan visar alla kampanjer för ditt företag, sorterade per kampanjnamn, i stigande ordning.
Mina nyligen ändrade kampanjer	Alla kampanjer som ägs av dig. Listan sorteras per ändringsdatum, med den senaste ändrade kampanjen överst på listan.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

### Visa nyligen visade kampanjer

I sektionen Mina nyligen visade kampanjer visas de kampanjer som du visade senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

### Arbeta med kampanjuppgifter

I sektionen Kampanjuppgifter visas de uppgifter som har tilldelats dig sorterade efter sista datum och sedan prioritet. Du eller din chef anger sista datum och prioritet. Uppgiftsprioriteten, till exempel 1-Hög, 2-Medel eller 3-Låg, anges med pilar: en uppil för hög prioritet, ingen pil för medelprioritet och en nedpil för låg prioritet.

**Obs!** Om er företagsadministratör har ändrat standardvärdena för fältet Prioritet visas kanske inte pilar i fältet Prioritet i uppgiftslistorna.

- Klicka på länken om du vill granska en uppgift.
- Klicka på kampanjens namn om du vill visa den kampanj som uppgiften är associerad med.
- Om du vill visa hela uppgiftslistan klickar du på Visa fullständig lista.

### Visa aktiva kampanjer

I sektionen Aktiva kampanjer visas en lista över de kampanjer som körs för närvarande.

- Klicka på fältet Kampanj om du vill visa en aktiv kampanj.
- Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

## Rapportsektioner

På hemsidan för kampanjer visas eventuellt en eller flera rapportsektioner. Företagsadministratören kan ange vilka rapportsektioner som ska visas på sidan. I standardutgåvan av Oracle CRM On Demand visas sektionen Aktiv kampanjstatus.

### Använda rapporter för att mäta kampanjeffektivitet

På hemsidan för kampanjer visas eventuellt en eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan ange vilka rapportsektioner som ska visas på sidan). I standardapplikationen visas sektionen Statusen Aktiv kampanj där du kan se en analys av alla aktiva kampanjer. Mer information om hur du använder sektionen Statusen Aktiv kampanj finns i [Mäta kampanjeffektivitet](#) (på sidan 166).

## Lägga till sektioner på din hemsida för kampanjer

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för kampanjer, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på sidan.

### *Så här lägger du till sektioner på din hemsida för kampanjer*

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för kampanjer.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

## Hantera kampanjer

Utför följande uppgifter för att hantera kampanjer:

- [Välja ut kontakter för kampanjer](#) (på sidan 164)
- [Registrera svar på kampanjer](#) (på sidan 164)
- [Avsluta kampanjer](#) (på sidan 165)
- [Mäta kampanjeffektivitet](#) (på sidan 166)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

### Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Kampanjfält](#) (på sidan 166)
- [Arbeta med hemsidan för kampanjer](#) (på sidan 161)
- [Rapporter](#) (på sidan 729)
- Importera data

## Välja ut kontakter för kampanjer

Du kan välja kontakter som du vill rikta en kampanj till.

**Obs!** Om företaget använder Segmenteringsguiden, som är en nedladdningsbar applikation som fungerar mellan Oracle CRM On Demand och Excel, kan du skapa segment som filtrerar poster enligt kriterier från ett antal posttyper. Information om hur du laddar ned och använder Segmenteringsguiden finns i [Använda Segmenteringsguiden](#) (på sidan 721).

### *Så här väljer du ut kontakter för kampanjer:*

#### 1 Välj kampanjen.

Instruktioner för hur du väljer kampanjer finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

#### 2 På sidan Kampanjdetalj rullar du ned till avsnittet Mottagare och gör följande:

**Obs!** Om sektionen Mottagare inte visas på din detaljsida för kampanjer kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till sektionen Mottagare i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte finns tillgänglig för att läggas till.

- Klicka på Lägg till för att välja en kontakt i taget.
- Om du vill ta bort en kontakt klickar du på länken Ta bort på den aktuella postens rad. Då tas posten bort utan att kontakten raderas.

#### 3 Spara posten.

Information om hur du importerar kontakter från en fil finns i Importera data.

## Registrera svar på kampanjer

När du vill registrera svaret på en kampanj, till exempel det faktum att en mottagare har bevistat ett evenemang, kan du bevaka detta i kampanjens mottagarsektion.

**Så här registrerar du ett svar på en kampanj****1** Välj kampanjen.

Instruktioner för hur du väljer kampanjer finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

Obs! Om inte sektionen Mottagare visas på sidan Kampanjdetalj kan du lägga till den genom att klicka på Sidlayout.

**2** På detaljsidan för kampanjen rullar du ned till sektionen Mottagare och klickar sedan på Redigera för den kontakt vars svar du vill registrera.**3** Fyll i uppgifterna på sidan Kampanjsvar, redigera.

Fält	Beskrivning
Leveransstatus	<p>Standardvärdena är Avvaktande, Skickat, Tillfällig avvisning, Permanent avvisning, Okänd avvisning, Mottaget och Öppnat. Företagsadministratören kan dock döpa om alternativen i listrutan.</p> <p>Om ditt företag använder Oracle Email Marketing On Demand uppdateras leveransstatusen för mottagaren automatiskt (endast för värdena Tillfällig avvisning, Permanent avvisning och Meddelande öppnat).</p>
Svarsstatus	<p>Standardvärdena är Klicka-igenom, RSVP – kommer att delta, RSVP – kommer inte att delta, Deltog, Konverterad till kundämne, Begärde mer information, Ja-krav till lista, Nej-krav från lista, Globalt ja-krav, Globalt nej-krav samt Meddelande öppnat. Företagsadministratören kan dock anpassa alternativen i den här listrutan.</p> <p>Om ditt företag använder Oracle Email Marketing On Demand uppdateras svarsstatusen automatiskt (endast för värdena Klicka-igenom, Ja-krav till lista, Nej-krav från lista, Globalt ja-krav, Globalt nej-krav och Meddelande öppnat).</p>

**4** Spara posten.**Avsluta kampanjer**

Du kan ändra kampanjens status för att ange att den är avslutad.

**Så här avslutar du en kampanj:****1** På sidan Kampanjlista klickar du i fältet Status.**2** Välj statusvärdet Slutförd i listrutan.**3** Klicka på ikonen med den gröna bockmarkeringen i fältet Status för att spara posten.

## Mäta kampanjeffektivitet

Sektionen Aktiv kampanjstatus på hemsidan för kampanjer visar en analys av alla aktiva kampanjer. Du kan använda informationen för att fastställa hur effektiva dina kampanjer är.

### *Så här visar du information om hur effektiva dina kampanjer är*

- Gör följande i den här sektionen av hemsidan för kampanjer:
    - Placera pekaren över diagrammet för att se specifik information.
    - Klicka på ett segment för att granska en detaljerad rapport.
    - Ändra kategorierna i listorna för att visa samma data i ett annat perspektiv.
- Du kan till exempel visa kampanjanalyser efter ROI (avkastning på investerat kapital), konverteringsgrad för kundämne eller kostnad för varje kundämne.

## Kampanjfält

På sidan Kampanj, redigera kan du lägga till en kampanj eller uppdatera information om en befintlig kampanj. På sidan Kampanj, redigera visas den fullständiga uppsättningen fält för en kampanj.

**Tips!** Du kan också redigera kampanjer på sidan Kampanj, lista och Kampanj, detalj. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i listrutor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
<b>Nyckelkampanjinformation</b>	
Källkod	Id-kod för kampanj. Kontrollera att du anger en unik kod. Det här fältet är begränsat till max 30 tecken.
Kampanjnamn	Beskrivande namn för kampanjen. Det här fältet är begränsat till max 100 tecken.
Kampanjtyp	Typ av kampanj, t.ex. Annonser, Direktreklam, E-post, Händelse - övrigt, Händelse - Seminarium, Händelse - mäss, Lista - inköpt, Lista - hyrd, Övrigt, Referens - anställd, Referens - extern eller Webbplats.
Målsättning	Beskrivning av syftet med kampanjen, t.ex. Öka omsättningen med 10 %.
Målgrupp	Målgrupp för kampanjen.
Erbjudande	Beskrivning av produkt eller service som erbjuds med kampanjen.

Fält	Beskrivning
Status	<p>Kampanjstatus, t.ex.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Aktiv.</b> Startdatum har passerat och slutdatum ligger i framtiden.</li> <li>■ <b>Slutförd.</b> Startdatum och slutdatum har passerat.</li> <li>■ <b>Planerad.</b> Startdatum och slutdatum ligger i framtiden.</li> <li>■ <b>Schemalagd.</b> Du kan ange den här statusen manuellt för att visa att kampanjen är klar och kan köras ett visst datum vid en viss tidpunkt.</li> <li>■ <b>Kontakta support.</b> I Oracle Email Marketing On Demand anges den här statusen automatiskt om det uppstår problem med kampanjen.</li> </ul> <p>Du måste ställa in statusen. Systemet uppdaterar inte statusen automatiskt när kampanjen lanseras, om inte ditt företag använder Oracle Email Marketing On Demand. Om företaget använder Oracle Email Marketing On Demand tilldelas statusarna Aktiv, Slutförd eller Kontakta support automatiskt.</p>
Startdatum	Datum och tid då kampanjen startar. Ställs som standard in på aktuellt datum och tid. Du kan använda kalenderns kontroller för att ändra det här datumet.
Slutdatum	Schemalagt datum och tid för kampanjens slut. Ställs som standard in på aktuellt datum och tid. Du kan använda kalenderns kontroller för att ändra det här datumet.
Kampanjvaluta	Ange kod (t.ex. SEK) för valutan som används för alla intäktsfält.
<b>Kampanjplaninformation</b>	
Intäktsmål	Intäkt som förväntas genereras av kampanjen.
Målkundämnen (nr)	Antal prospekt som är mål för kampanjen.
Budgeterad kostnad	Belopp företaget har avsatt för den här kampanjen.
Faktisk kostnad	Belopp företaget spenderar på den här kampanjen.
<b>Mer information</b>	
Ägare	<p>Kampanjpostägarens alias.</p> <p>Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas.</p> <p>Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som ingår i de rapporter som du eller dina chefer kör via rapport- och infopanelssidorna.</p> <p>Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på</p>

Fält	Beskrivning
	postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i <a href="#">Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap</a> (på sidan 38).
Beskrivning	Beskrivning av kampanjen. Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.

## Kundämnen

Använd sidorna för kundämnen för att skapa, uppdatera och utvärdera kundämnen. Ett *kundämne* är en person som har visat intresse för dina produkter eller tjänster.

Du kan ange kundämnen manuellt eller också kan de tilldelas dig. Du kan följa upp tilldelade kundämnen när du vill undersöka om de kommer att generera inkomster för företaget. Kundämnesposter är praktiska när du vill samla in nya kunduppgifter. Du kan ange uppgifter om företaget, personen och företagsintresset i en enda post istället för att behöva skapa fyra olika poster för ett konto, en kontakt, en affärsregistrering och en affärsmöjlighet.

Ett kundämne går igenom hanteringsprocessen i följande faser: utvärdering, kvalificering och konvertering till en affärsmöjlighet eller affärsregistrering. I stället för att kvalificera ett kundämne kan du ta bort det genom att arkivera det. Istället för att konvertera ett kvalificerat kundämne till en affärsmöjlighet eller affärsregistrering kan du avslå det. Stegen beskrivs närmare längre fram i detta avsnitt.

### Utvärdera kundämnen

Under utvärderingen utför personen som utvärderar kundämnet ett antal aktiviteter:

- Ringer, e-postar eller besöker kontakten för att utbyta information.
- Uppdaterar specifik information om kundämnet med mer korrekt och nyare information.
- Skapar, bevakar och slutför aktiviteter som rör kundämnet.
- Gör anteckningar om kommunikationen.
- (Valfritt, rekommenderas) Kopplar kundämnet till ett konto och en kontakt. Detta har följande fördelar:
  - Användaren som är tilldelad kontot eller kontakten (det kan vara användaren som är tilldelad kundämnen men även någon annan) kan visa kundämnet under utvärderingsprocessen, eftersom det viss på sidorna Konto och Kontakt.
  - Kundämnesägaren får tillgång till ytterligare information om kontot eller kontakten genom att klicka på en länk.
  - Kundämnesägaren kan ange fler uppgifter än vad som normalt kan lagras för ett kundämne, exempelvis ytterligare kontakter i kontot, leveransadress och så vidare.



- Om kundämnet konverteras till en affärsmöjlighet eller affärsregistrering kan befintliga konto- och kontaktlänkar göra processen snabbare.

## Kvalificera kundämnen

Kvalificeringsprocessen hjälper utvärderaren att samla tillräckligt med information för att avgöra vilka kundämnen som ska drivas vidare. När utvärderaren fastställer att ett kundämne har potential för generering av intäkter, kvalificerar han eller hon kundämnet. En kontroll görs sedan i systemet för att säkerställa att vissa viktiga fält innehåller data. Om kriterierna har uppfyllts, anges kundämnet som kvalificerat och det blir synligt för säljaren som ett nytt kvalificerat kundämne.

Genom att kvalificera kundämnen kan företaget ägna mer tid åt att arbeta med affärssuppgörelser med stor potential. Företagsadministratörer kan konfigurera skrift för kvalificering av kundämnen som hjälper utvärderarna att kvalificera kundämnen snabbare och mer konsekvent. (För mer information om hur du ställer in bedömningsskript, se Ställa in bedömningsskript).

## Arkivera kundämnen

Om kundämnet inte anses ha något värde för företaget kan utvärderaren arkivera det. Kundämnet tas då bort från hanteringsprocessen.

**Tips!** Om du vill sortera arkiverade kundämnen skapar du en ny lista med namnet Arkiverade kundämnen. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och förfina listor](#) (finns "Skapa och begränsa listor" på sidan 83).

## Konvertera kundämnen till affärsmöjligheter eller affärsregistreringar

Kundämnen kan konverteras till kontakter och eventuellt till konton, affärsmöjligheter och affärsregistreringar med hjälp av sidan för kundämniskonvertering. Sidan innehåller alternativ för kundämniskonvertering enligt specifikationen i layouten för kundämniskonverteringen som används till användarrollen. Om ett kundämne har tillräcklig potential kan utvärderaren konvertera det till en affärsmöjlighet eller affärsregistrering så länge alla konverteringsalternativ är aktiva i layouten. Utvärderaren måste ange ett konto och en kontakt i kontot som ska länkas till kundämnet och en affärsmöjlighet eller affärsregistrering som också ska länkas till kundämnet.

Sedan skapas en ny affärsmöjlighet eller affärsregistrering där vissa värden överförs från kundämnet, till exempel möjlig intäkt och beräknat slutdatum. Därefter tas kundämnet bort från den aktiva utvärderingen (även om det fortfarande går att visa).

## Konverteringsprocessen

Viss information från kundämneposten förs över till de relevanta områdena i posterna för konto, kontakt, affärsmöjlighet och affärsregistrering som skapas under konverteringsprocessen. I tabellen nedan visas ett exempel på hur fälten mappas mellan posterna med hjälp av sidan för kundämniskonverteringsmappning.

Kundämne	Konto	Affärsmöjlighet	Kontakt	Affärsregistrering
Adress	Faktureringsadress	Ej tillämplbart	Kontakt, adress	Adress för affär

Kundämne	Konto	Affärsmöjlighet	Kontakt	Affärsregistrering
Årliga intäkter	Årliga intäkter	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar
C:a-inkomst	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Total inkomst	Ej tillämpbart
Associerat företag	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Ej tillämpbart	Associerat företag
Associerad kontakt	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Associerad kontakt
Kampanj	Källkampanj  <b>Obs!</b> Om kontakten skapas genom processen för konvertering av kundämnen, fylls fältet i automatiskt från fältet Kampanj för kundämnesposten. Om kontot skapas av en användare kan användaren ange information i fältet.	Källkampanj  <b>Obs!</b> Om affärsmöjligheten skapas genom processen för konvertering av kundämne, fylls det här fältet automatiskt på från fältet Kampanj i kundämnesposten. Om affärsmöjligheten skapas av en användare, kan användaren ange information i det här fältet.	Källkampanj  <b>Obs!</b> Om kontakten skapas genom processen för konvertering av kundämnen, fylls fältet i automatiskt från fältet Kampanj för kundämnesposten. Om kontakten skapas av en användare kan användaren ange information i fältet.	Ej tillämpbar
Mobiltelefonnr	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Mobiltelefonnr	Mobiltelefon
Ort	Fakt.adress, ort Lev.adress, ort	Ej tillämpbar	Primär ort	Ort (för affär)
Företag	Konto	Konto	Konto	Company Name
Land	Faktureringsland Lev.adress, land	Ej tillämpbar	Primärt land	Land
Födelsedatum	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Födelsedatum	Ej tillämpbar
Beskrivning	Ej tillämpbar	Beskrivning	Ej tillämpbar	Motivering
E-post	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	E-post	E-post
Uppskattat avslutsdatum	Ej tillämpbar	Avslutsdatum	Ej tillämpbar	Avslutsdatum
Förnamn	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Förnamn	Ej tillämpbar
Bransch	Bransch	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar
Befattning	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Befattning	Ej tillämpbar
Efternamn	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Efternamn	Ej tillämpbar

Kundämne	Konto	Affärsmöjlighet	Kontakt	Affärsregistrering
Kundämne, valuta	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Valuta för affär
Kundämneshägar	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar
Kundämnestyp	Kontotyp	Ej tillämpbart	Kontakttyp	Ej tillämpbar
Titel	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Titel	Ej tillämpbar
Skicka aldrig e-post	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Skicka aldrig e-post	Ej tillämpbar
Nästa steg	Ej tillämpbar	Nästa steg	Ej tillämpbar	Nästa steg
Antal anställda	Antal anställda	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar
Ursprunglig partner	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Ursprunglig partner
Potentiell intäkt	Ej tillämpbar	Intäkt	Ej tillämpbar	Affärens storlek
Primärt telefonnr	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Telefonnr, arbete	Telefonnr
Huvudpartner	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Huvudpartner
Produktintresse	Ej tillämpbar	Affärsmöjlighet blir: Produktintresse (kontakt, fullständigt namn)	Ej tillämpbar	Produktintresse
Yrke	Ej tillämpbart	Ej tillämpbar	Yrke	Ej tillämpbart
Kvalificerad, datum	Ej tillämpbar	Ej tillämpbart	Kvalificerad, datum	Ej tillämpbar
Bedömning	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar
Referent	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Referent	Ej tillämpbar
Källa	Ej tillämpbar	Kundämne, källa	Kundämne, källa	Ej tillämpbart
Delstat/provins	Fakt.adress, delstat/provins Lev.adress, delstat/provins	Ej tillämpbar	Primär delstat/provins	Delstat (för affär)
Webbplats	Webbplats	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar
Faxnr, arbete	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Faxnr, arbete	Ej tillämpbar
Postnummer	Fakt.adress, postnr Lev.adress, postnr	Ej tillämpbar	Primärt postnummer	Postnummer (för affär)

Vissa fält visar dessutom andra värden efter kundämneshänveringen. Följande tabell listar de nya värdena.

Den här posten/fältet	Ändringar av värdet
<b>Kundämnespost</b>	
Status	Konverterad
<b>Kontopost</b>	
Ägare	Användare som konverterar kundämnet. Se följande sektion, Ägarskap för relaterade kundämnesposter efter konvertering.
<b>Affärsmöjlighetspost</b>	
Status	Avvaktande
Säljsteg	Bygger vision
Sannolikhet	50 %
Ägare	Användare som konverterar kundämnet. Se följande sektion, Ägarskap för relaterade kundämnesposter efter konvertering.
<b>Kontaktpost</b>	
Ägare	Användare som konverterar kundämnet. Se följande sektion, Ägarskap för relaterade kundämnesposter efter konvertering.
<b>Affärsregistreringspost</b>	
Namn	Produktintresse i kundämnet. Du kan ersätta fältet.
Typ	Standard
Sändningsstatus	Skickas inte.

## Ägarskap för relaterade kundämnesposter efter konvertering

Om du fyllde i fältet Säljare när kundämnet konverteras, blir denna person ägare till alla relaterade poster. Om fältet inte har fyllts i blir användaren som konverterar kundämnet ägare till alla relaterade poster som standard. Företagsadministratören kan dock ändra detta beteende med funktionen Mappning av kundämneskonvertering. Mer information finns i Mappa ytterligare fält vid kundämneskonvertering.

## Avvisa kvalificerade kundämnen

Kvalificerade kundämnen kan också avslås. Detta sker vanligtvis i organisationer där personen eller gruppen som utvärderar kundämnen inte är samma som säljaren som tar kvalificerade kundämnen och konverterar dem till intäkter. I dessa organisationer kan säljaren som är tilldelad ett kvalificerat kundämne fastställa att kundämnet inte är så värdefullt som utvärderaren angett.

När ett kundämne avslås måste säljaren ange en avslagskod och eventuellt en orsak till avslaget. Om avslagskoden är Övrigt måste fältet Avslagsorsak fyllas i. I systemet registreras att ett avslag har gjorts, vem som gjorde det och varför det gjordes.

Säljaren kan också välja att omtilldela kundämnen som en del av avslaget. Beroende på hur företagets principer ser ut kan kundämnet omtilldelas till en chef för uppföljning eller så kan det gå tillbaka till den ursprungliga utvärderaren för vidare bedömning.

## Arbeta med hemsidan för kundämnen

Hemsidan för kundämnen är utgångspunkten för hanteringen av kundämnen.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för kundämnen. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

### Skapa ett kundämne

Du kan skapa ett kundämne genom att klicka på knappen Ny i sektionen Mina nyligen visade kundämnen. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Fält för kundämnen](#) (på sidan 183).

### Arbeta med listor över kundämnen

I sektionen Kundämneshistor visas ett antal filtrerade listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för kundämnen.

Kundämnen, lista	Filter
Alla kundämnen	Ingen
Alla konverterade kundämnen	Visar kundämnen där fältet Status är inställt på Konverterad
Alla kundämnen som kvalificerats	Visar kundämnen där fältet Status är inställt på Kvalificering
Alla kvalificerade kundämnen	Visar kundämnen där fältet Status är inställt på Kvalificerad
Nyligen skapade kundämnen	Visar alla kundämnen, sorterade efter skapandedatum
Nyligen ändrade kundämnen	Visar alla kundämnen, sorterade efter ändringsdatum
Alla avslagna kundämnen	Visar kundämnen där fältet Status är inställt på Avslagen

Kundämnen, lista	Filter
Mina kundämnen	<p>Visar kundämnen, sorterade efter skapandedatumet, som uppfyller något av följande villkor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ fältet Säljare är inställt på ditt användarnamn och fältet Status är inställt på Kvalificering</li> <li>■ fältet Kundämne, ägare är inställt på ditt användarnamn, fältet Säljare är tomt och fältet Status är inställt på Kvalificering.</li> </ul>
Mina nya kundämnen	<p>Visar kundämnen, sorterade efter skapandedatumet, som uppfyller något av följande villkor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ fältet Säljare är inställt på ditt användarnamn och fältet Status är inställt på Kvalificerad</li> <li>■ fältet Kundämne, ägare är inställt på ditt användarnamn, fältet Säljare är inställt på ett annat användarnamn än ditt och fältet Status är inställt på Kvalificering.</li> </ul>
Mina nyligen skapade kundämnen	Visar alla kundämnen som du äger. Listan sorteras per skapandedatum, med det senaste skapade kundämnet överst på listan.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

## Visa nyligen visade kundämnen

I sektionen Mina nyligen visade kundämnen visas de kundämnen som du visade senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

## Arbeta med kundämneshandlingar

I sektionen Mina öppna kundämneshandlingar visas de handlingar som har tilldelats dig sorterade efter sista datum och sedan prioritet. Du eller din chef anger sista datum och prioritet. Handlingsprioriteten, till exempel 1-Hög, 2-Medel eller 3-Låg, anges med pilar: en uppil för hög prioritet, ingen pil för medelprioritet och en nedpil för låg prioritet.

**Obs!** Om er företagsadministratör har ändrat standardvärdena för fältet Prioritet visas kanske inte pilar i fältet Prioritet i handlingslistorna.

- Klicka på länken om du vill granska en handling.
- Klicka på kundämnets namn om du vill granska kundämnet som handlingen är associerad med.
- Om du vill visa hela handlingslistan klickar du på Visa fullständig lista.

## Visa kvalificerade kundämnen

I sektionen Kvalificerade kundämnen visas en lista över kvalificerade kundämnen. Fältet Fullständigt namn är en länk som öppnar kundämnesposten.

- Klicka på fältet Fullständigt namn om du vill öppna kundämnesposten.
- Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

## Använda rapporter för att analysera kundämnesuppföljning

På hemsidan för kundämnen visas eventuellt en eller flera rapportsektioner. Företagsadministratören kan ange vilka rapportsektioner som ska visas på sidan. I standardutgåvan av Oracle CRM On Demand visas sektionen Uppföljningsanalys av kundämne där du kan se utvecklingen mot kvalificering av kundämnen under de senaste 90 dagarna. Information om hur du använder sektionen Uppföljningsanalys av kundämne finns i [Analys av uppföljning av kundämne](#) (på sidan 183).

## Lägga till sektioner på hemsidan för kundämnen

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för kundämnen, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på sidan.

### *Lägga till sektioner på hemsidan för kundämnen*

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för kundämnen.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

## Hantera kundämnen

Utför följande uppgifter för att hantera kundämnen:

- [Fördela om kundämnen](#) (finns "Omtilldela kundämnen" på sidan 176)
- [Kvalificera kundämnen](#) (på sidan 177)
- [Använda kvalificeringsskript för kundämnen](#) (på sidan 177)
- [Arkivera kundämnen](#) (på sidan 178)
- [Konvertera kundämnen till konton, kontakter, affärsregistreringar eller affärsmöjligheter](#) (på sidan 179)
- [Avslå kundämnen](#) (på sidan 182)
- [Analys av uppföljning av kundämne](#) (på sidan 183)

**Obs!** Om du använder Oracle CRM On Demand Financial Services Edition och funktionen Referenser skapas nya kundämnen när du länkar nya referenser till kontakter.

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

## Omtilldela kundämnen

Du kan manuellt tilldela ett kundämne på nytt genom att ändra ägaren till den primära anpassade boken på kundämneposten, om dina åtkomstnivåer tillåter dig att göra det.

**Obs!** Beroende på postägarskapsläget som din företagsadministratör konfigurerar för kundämneposttypen, kan du tilldela en kundämnepost till en ägare eller till en primär anpassad bok, men du kan inte tilldela en kundämnepost till både en ägare och en primär anpassad bok. Mer information om posters ägarlägen finns i [Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap](#) (på sidan 38).

Om ditt företag använder tilldelningshanteraren och posttypen Kundämne är konfigurerad för användarläget eller blandat läge av postägarskap, så kan du dessutom omfördela ett kundämne till en ny ägare genom att markera kryssrutan Omtilldela ägare.

### *Så här fördelar du om ett kundämne*

- 1 Välj det kundämne som du vill omfördela.

Instruktioner för hur du väljer kundämnen finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

- 2 På sidan Kundämnedetalj klickar du på Redigera.

- 3 På sidan Kundämnedetalj ska du göra något av följande:

- I fältet Ägare, fullständigt namn eller Bok klickar du på sökikonen och väljer sedan en annan användare eller bok i sökfönstret.
- Markera kryssrutan Omtilldela ägare så att tilldelningshanteraren tilldelar kundämnet på nytt.

**Obs!** Tilldelningshanteraren kan bara omfördela poster till användare. Det går bara att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i postägarskapsläget användarläge eller blandat läge. Det går inte att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i bokläge. Mer information om posters ägarlägen finns i [Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap](#) (på sidan 38).

- 4 Spara ändringarna.

**Obs!** Hur lång tid det tar att omfördela posterna beror på hur komplicerade företagets tilldelningsregler är, antalet poster som ska omfördelas och den aktuella belastningen på systemet.



## Kvalificera kundämnen

Om du kommer fram till att ett kundämne har viss potential att bli en affärsmöjlighet kan du kvalificera kundämnet. I regel väljer du en bedömning för kundämnet enligt en skala som företagsadministratören ställt in.

**Obs!** Företagsadministratören kan ha konfigurerat bedömningsskript för att hjälpa dig att bedöma vilka kundämnen som ska kvalificeras. Mer information om hur du använder dessa kvalificeringsskript finns i [Använda kvalificeringsskript för kundämnen](#) (på sidan 177).

**Innan du börjar.** För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörighet att kvalificera kundämnen.

### Så här kvalificerar du ett kundämne

- 1 Välj kundämnet.

Instruktioner för hur du väljer kundämnen finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

- 2 På detaljsidan för kundämnet måste fälten Förnamn, Efternamn, Värdering och Säljare vara ifyllda för kundämnesposten i fråga. Fälten är obligatoriska för att kundämnet ska kvalificeras. Om dessutom kundämnesposttypen är konfigurerad i postägarens användarläge måste fältet Ägare fyllas i.

**Obs!** Den här nödvändiga informationen hjälper till att säkerställa att kundämnen inte går förlorade efter att de kvalificerats samt att man utnyttjar värdefulla säljresurser fullt ut för att följa upp kundämnen som kan utvecklas till affärsmöjligheter. För att ett kundämne ska kunna få statusen Kvalificerad, måste fälten Värdering och Säljare vara ifyllda.

- 3 Klicka på Markera som kvalificerad.

Systemet kontrollerar att de nödvändiga fälten innehåller data. Om kriterierna är uppfyllda ändras värdet i fältet Status till Kvalificerad.

**Obs!** Om du får ett felmeddelande när du har klickat på Markera som kvalificerad ska du verifiera att fältet Kvalificerad, datum inte har anpassats med ett skrivskyddat värde.

## Använda kvalificeringsskript för kundämnen

Företagsadministratören kan ha skapat bedömningsskript för att hjälpa dig att utvärdera kundämnen för kvalificering. Ett kvalificeringsskript för kundämnen består av en rad frågor som du använder för att samla in kundinformation. Dina svar bedöms, tilldelas en vikt och jämförs med olika nivåer för att fastställa ett korrekt resultat eller lämplig åtgärd.

**Warning!** Om ett skript för kundämneskvalificering försöker ange värdet Kvalificerat i fältet Status för ett kundämne, är detta inte möjligt om både fälten Värdering och Säljare fyllts i för kundämnet. Om dessa fält inte fyllts i visas ett felmeddelande och skriptet förutsätter att kundämnet inte uppfyller tröskelvillkoren. Fältet

Status anges sedan i enlighet med de resultat som definierats i skriptet för situationer då tröskelvärdena inte uppfylls.

**Innan du börjar.** Om du ska använda bedömningsskript måste din användarroll vara konfigurerad så att du kan komma åt bedömningsposterna. Mer information om dessa inställningar finns i Om bedömningsskript.

### ***Så här använder du ett kvalificeringsskript för kundämnen***

- 1 Välj kundämnet.

Information om hur du väljer kundämnen finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

- 2 På detaljsidan för Kundämnen bläddrar du ned till sektionen Kvalificeringsskript för kundämnen och klickar på Lägg till.

**Obs!** Om sektionen Kvalificeringsskript för kundämnen inte visas klickar du på länken Redigera layout längst upp till höger på sidan och lägger därefter till sektionen Kvalificeringsskript för kundämnen i din sidlayout. Sektionen är endast tillgänglig om företagsadministratören har konfigurerat ett skript för kvalificering av kundämnen.

- 3 Sök efter det relevanta skriptet i sökfönstret, och klicka sedan på Välj. Du kan använda filterfälten längst upp i sökfönstret för att filtrera skriptlistan.

- 4 I fönstret Kvalificeringsskript för kundämnen väljer du ett svar för varje skriptfråga och klickar sedan på Spara.

Detaljsidan för kundämnen visas igen. Beroende på resultatet för skriptet kan det hända att vissa av fälten i posten inte har uppdaterats automatiskt.

## **Arkivera kundämnen**

I stället för att kvalificera ett kundämne kan du ange att det inte är värt att satsa på det och ta bort det från bedömningsprocessen. När du arkiverar ett kundämne tas det inte bort, utan finns i stället kvar i databasen med statusvärdet Arkiverat.

**Innan du börjar.** För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörighet att arkivera kundämnen.

### ***Så här arkiverar du ett kundämne:***

- 1 Välj det kundämne som du vill arkivera.

Instruktioner för hur du väljer kundämnen finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

- 2 På sidan Kundämnesdetalj klickar du på Arkivera.

Fältet Status ändras till Arkiverat för kundämnet.

## Konvertera kundämnen till konton, kontakter, affärsregistreringar eller affärsmöjligheter

Om din användarroll har lämpliga inställningar kan du skapa konto-, kontakt-, affärsregistrerings- och affärsmöjlighetsposter eller kopiera kundämneshinformation till befintliga poster genom att konvertera kundämneshposten. Beroende på ditt företags inställningar kan den nya affärsmöjlighetsposten inkludera information som påverkar beräkningarna av intäkter.

**Obs!** Normalt konverterar du kundämnen till affärsmöjligheter som redan har kvalificerats. Mer information finns i [Kvalificera kundämnen \(på sidan 177\)](#).

I det här avsnittet beskrivs stegen för följande två scenarier:

**Scenario 1.** Du har nya kundämnen som resultat av en kampanj som ditt företag kört. Som en del av varje kundämneshpost har du en persons namn tillsammans med hans eller hennes företags namn. Du vill nu skapa en ny kontakt, ett nytt konto och eventuellt en ny affärsmöjlighetspost med information från kundämnet.

**Scenario 2.** Du kör en kampanj riktad mot befintliga konton och kontakter. En del kundämnen genereras som du nu vill konvertera till affärsmöjligheter.

**Innan du börjar.** För att kunna utföra den här proceduren måste du ha de inställningar för din användarroll och åtkomstprofil som beskrivs i [Inställningar för åtkomstprofil och roller för att konvertera kundämnen](#) (finns "[Inställningar av åtkomstprofiler och roller för konvertering av kundämnen](#)" på sidan 181). På sidan Konvertera kundämne visas bara de konverteringsalternativ som är tillgängliga för din användarroll enligt den layout för kundämneshkonvertering som har valts för rollen. Om ingen layout för kundämneshkonvertering har valts för rollen används standardlayouten.

### *Så här konverterar du ett kundämne till ett konto, en kontakt, affärsregistrering eller affärsmöjlighet*

#### 1 Välj kundämnet du vill konvertera.

Instruktioner för hur du väljer kundämnen finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

#### 2 På sidan Kundämne, detaljer klickar du på Konvertera.

#### 3 Gör något av följande på sidan Konvertera kundämne:

- Om du vill skapa nya konto- och kontaktposter för kundämnet (scenario 1) markerar du alternativen Skapa nytt konto automatiskt och Skapa ny kontakt automatiskt.

I sektionen Konto visas som standard fältet Företag för kundämnet i fältet Konto. I sektionen Kontakt visas som standard förnamn och efternamn för kundämnet.

- Om du vill skapa en ny affärsmöjlighet och koppla affärsmöjligheten till ett befintligt konto eller en befintlig kontakt markerar du alternativen Använd befintligt konto och Använd befintlig kontakt.

Om kundämneshposten har ett associerat konto visas kontot i fältet Associerat konto. Om kundämneshposten har en associerad kontakt visas kontakten i fältet Associerad kontakt.

- Om du vill koppla kundämnet till ett annat konto eller en annan kontakt klickar du på sökningsikonen bredvid fältet Associerat konto eller fältet Associerad kontakt och väljer ett annat konto eller kontakt. Kontrollera att rätt namn visas i fälten Associerat konto och Associerad kontakt och att alternativknapparna Använd befintligt konto och Använd befintlig kontakt är markerade.

- 4** (Valfritt) Om du vill konvertera kundämnet till en affärsmöjlighet väljer du alternativet Skapa ny affärsm. automatiskt och fyller i fälten.

**Obs!** Kundämnespostens förnamn och efternamn visas som standard i fältet Affärsmöjlighet på sidan Konvertera kundämne. Värdena i fälten för intäkt, stängningsdatum, nästa steg och beskrivning på sidan Konvertera kundämne hämtas också till affärsmöjlighetsposten. Du kan redigera fälten på sidan Konvertera kundämne.

- 5** (Valfritt) Om du vill konvertera kundämnet till en affärsregistrering väljer du alternativet Autoskapa affärsregistrering. Fyll sedan i fälten.

**Obs!** Värdena i fälten Produktintresse och Partner i kundämnesposten visas som standard i fälten för affärsregistreringsnamnet och huvudpartnerkontonamnet. Värdena i fälten för intäkt, stängningsdatum, nästa steg och beskrivning på sidan Konvertera kundämne hämtas också till affärsmöjlighetsposten. Du kan redigera fälten på sidan Konvertera kundämne.

- 6** Konvertera kundämnet genom att klicka på Spara.

När konverteringen är slutförd

- visas sidan Kundämne, detaljer på nytt med dessa värden, varav de flesta är baserade på urvalen du gjorde på sidan Konvertera kundämne
  - är värdet i fältet Status för kundämnet Konverterad
  - är värdena i fälten Associerat konto och Associerad kontakt desamma som på sidan Konvertera kundämne
  - är värdet i fältet Associerad affärsmöjlighet desamma som det nya affärsmöjlighetsnamnet som fanns på sidan Konvertera kundämne, om du konverterade kundämnet till en affärsmöjlighet
  - Om du konverterar kundämnet till en affärsmöjlighet kopplas det konverterade kundämnet till affärsmöjlighetsposten.
  - Om du konverterar kundämnet till en affärsregistrering är värdet i fältet Associerad affärsregistrering samma som namnet på den nya affärsregistreringen som du specificerade på sidan Konvertera kundämne.
  - Om du konverterar kundämnet till en affärsregistrering kopplas också affärsregistreringen till det konverterade kundämnet.
- Om du konverterar kundämnet till en affärsmöjlighet (steg 4) eller affärsregistrering (steg 5) ärver den nya affärsmöjligheten eller affärsregistreringen en del fältvärden från kundämnet.
- Du kan fortfarande visa kundämnesposten men affärsprocesserna växlar till posten för affärsmöjligheten eller affärsregistreringen.

**Obs!** Mer information om konverteringsprocessen och dess påverkan på fält och värden finns i Konverteringsprocessen i [Kundämnen](#) (på sidan 168). Mer information om att ta bort poster finns i [Ta bort och återställa poster](#) (på sidan 112)

**Obs!** Du kan konvertera samma kundämne till ett konto eller en kontakt flera gånger, men bara till en affärsregistrering en enda gång. Om du har konverterat ett kundämne till en affärsmöjlighet eller affärsregistrering kan du inte konvertera ämnet till en annan affärsregistrering eller affärsmöjlighet. Ett kundämne som har konverterats till en affärsregistrering kan dock omkonverteras till ett annat konto eller en annan kontakt.

## Inställningar av åtkomstprofiler och roller för konvertering av kundämnen

Om du vill konvertera kundämnen till konton, kontakter, affärsregistreringar eller affärsmöjligheter måste du ha rätt inställningar i dina åtkomstprofiler och din användarroll. I det här avsnittet beskrivs de nödvändiga inställningarna.

### Inställningar av åtkomstprofiler för konvertering av kundämnen

De åtkomstnivåer som gör det möjligt för dig att konvertera kundämnen visas i nedanstående tabeller. Inställningarna måste göras både i din standardåtkomstprofil och din ägaråtkomstprofil.

I nedanstående tabell visas de åtkomstnivåinställningar av posttyper du måste göra för att kunna konvertera kundämnen.

Posttyp	Åtkomstnivå
<b>Konto</b>	Läs/redigera
<b>Aktivitet</b>	Läs/redigera
<b>Kontakt</b>	Läs/redigera
<b>Kundämne</b>	Läs/redigera
<b>Affärsmöjlighet</b>	Läs/redigera
<b>Affärsregistrering</b>	Läs/redigera

I nedanstående tabell visas de åtkomstnivåinställningar av posttyperna för den relaterade informationen du måste göra för att kunna konvertera kundämnen.

Posttyp	Relaterad information, posttyp	Åtkomstnivå
<b>Konto</b>	– adresser	Läs/skapa/redigera
<b>Kontakt</b>	Konton	Läs/skapa
	– adresser	Läs/skapa/redigera
<b>Kundämne</b>	Slutförda aktiviteter	Visa
	Öppna aktiviteter	Visa
<b>Affärsmöjlighet</b>	Intäkt	Läs/skapa
	Kontakt	Läs/skapa

### Inställningar av roller för konvertering av kundämnen

Rollinställningarna som gör att du kan konvertera kundämnen är följande:

- Rollen måste ha behörighet för konvertering av kundämnen i CRM-marknadsföring.
- Posttypsåtkomsten för rollen måste ha följande inställningar:
  - När du vill konvertera till affärsmöjligheter måste kryssrutorna Har åtkomst och Kan skapa vara markerade för posttypen Affärsmöjlighet.
  - Om du vill konvertera till affärsregistreringar måste kryssrutorna Har åtkomst och Kan skapa vara markerade för posttypen Affärsregistrering.
  - Kryssrutan Har åtkomst måste vara markerad för posttypen Kundämne i alla konverteringar.
  - Kryssrutorna Har åtkomst och Kan skapa måste vara markerade för posttypen Aktivitet i alla konverteringar.
  - När du vill konvertera kundämnen till befintliga konton måste kryssrutan Har åtkomst vara markerad för posttypen Konto.
  - När du vill konvertera kundämnen till nya konton måste kryssrutorna Har åtkomst och Kan skapa vara markerade för posttypen Konto.
  - När du vill konvertera kundämnen till befintliga kontakter måste kryssrutan Har åtkomst vara markerad för posttypen Kontakt.
  - När du vill konvertera kundämnen till nya kontakter måste kryssrutorna Har åtkomst och Kan skapa vara markerade för posttypen Kontakt.

## Avslå kundämnen

I stället för att omvandla ett kvalificerat kundämne till en affärsmöjlighet kan du besluta dig för att kundämnet inte är så värdefullt som utvärderaren angav och därför ta bort det från processen för kundämneshantering. När du avslår kundämnen tas de inte bort utan bevaras i företagets poster med statusen Avslagna.

**Innan du börjar.** För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörighet att avslå kundämnen.

### *Så här avslår du ett kvalificerat kundämne*

- 1 Välj det kundämne som du vill avslå.  
Instruktioner för hur du väljer kundämnen finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 På sidan Kundämnesdetalj klickar du på Avslå.
- 3 På sidan Avslå ett kundämne anger du denna information:
  - I fältet Avslagskod väljer du ett värde i listrutan.
  - (Valfritt) Ange orsaken till avslaget i fältet Avslagsorsak.  
**Obs!** Om avslagskoden är Övrigt måste du fylla i fältet Avslagsorsak.
  - För att tilldela kundämnet en ny ägare markerar du kryssrutan Omtilldela ägare.  
Om företagets administratör har konfigurerat regler för tilldelning av kundämnen och du markerar kryssrutan Omtilldela ägare medför det att tilldelningshanteraren omtilldelar

kundämnet med hjälp av reglerna för kundämnestilldelning. Beroende på hur företagets policyer ser ut kan det avslagna kundämnet omtilldelas till den ursprungliga ägaren eller till den ursprungliga ägarens chef. Tilldelningshanteraren kan bara omfördela poster till användare. Det går bara att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i postägarskapsläget användarläge eller blandat läge. Det går inte att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i bokläge. Mer information om posters ägarlägen finns i [Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap](#) (på sidan 38).

#### 4 Klicka på Bekräfta avslag.

Detaljsidan för kundämne visas åter igen med information om avslaget, exempelvis ditt namn, avslagskoden och, om detta har angetts, orsaken till avslaget. Värdet i kundämnets statusfält ändras till Avslagna.

## Analys av uppföljning av kundämne

I standardversionen av Oracle CRM On Demand innehåller sektionen Uppföljningsanalys av kundämne på hemsidan för kundämne information som hjälper dig att analysera utvecklingen för kvalificering av kundämnen under de senaste 90 dagarna.

Du kan göra följande i den här sektionen på hemsidan för kundämnen:

- Utvärdera säljteamets resultat ur olika perspektiv.
- Visa kundämneshistorik för varje medlem i säljteamet genom att välja Kundämneshistorik eller Säljare.
- Visa data per månad eller vecka om du vill visa status för kundämnen för dessa perioder.
- Identifiera vilka åtgärder som krävs för att föra kundämnen genom i säljprocessen.
- Klicka på ett segment i cirkeldiagrammet om du vill visa en kundämneshistorik.
- Hämta eller skriva ut analyser.

## Fält för kundämnen

Använd sidan Kundämne, redigera om du vill lägga till ett kundämne eller uppdatera uppgifter för ett befintligt kundämne. På sidan Kundämne, redigera visas den fullständiga uppsättningen fält för ett kundämne.

**Tips!** Du kan även redigera kundämnen på sidan Kundämnen, lista och på sidan Kundämne, detaljer. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i listrutor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
<b>Nyckelinformation för kundämne</b>	
Företag	För ett företag, motsvarar kontonamnet.

Fält	Beskrivning
Skicka aldrig e-post	Anger om kundämnet vill ta emot e-post eller inte.
<b>Relaterad information för affärsmöjlighet</b>	
Status	Kundämnets status, till exempel Kvalificering, Kvalificerad, Konverterad, Avslagen och Arkiverat. Kan endast ändras på sidan Kundämne, redigera och <i>inte</i> på sidan Nytt kundämne.  Mer information om fältets värden och deras betydelse finns i Värden för statusfält nedan.
Bedömning	Bedömningskala som lagts upp av ditt företag, till exempel A = Hett, B = Varmt, C = Svalt och D = Kallt.
Produktintresse	Produkt eller tjänst som kundämnet uttrycker intresse för.
Potentiell intäkt	Potentiell intäkt, i valutan som du eller företagsadministratören valt.
Uppskattat avslutsdatum	Datum och tid då kundämnet förväntas avslutas.
Nästa steg	Beskrivning av nästa steg att vidta.
Källa	Källkategorier som lagts upp av ditt företag, till exempel Annonsering, Direktreklam, Händelse, Kampanj, Referens, Mässa, Webb, Partner, Inköpt, Hyrd och Övrigt.
Kampanj	Kampanj som genererar kundämnet eller som är kopplad till kundämnet.
Bransch	Branschkategori för kundämnet som lagts upp av ditt företag.
Årliga intäkter	Årsintäkten för kundämnets företag.
<b>Mer information</b>	
Associerat konto	Konto som är kopplat till kundämnet. Obligatoriskt när kundämnen konverteras till affärsmöjligheter.
Associerad kontakt	Kontakt som är kopplad till kundämnet. Obligatoriskt när kundämnen konverteras till affärsmöjligheter.
Associerad affärsregistrering	Affärsregistrering som är kopplad till det här kundämnet. Fältet fylls i automatiskt när ett kundämne konverteras till en affärsregistrering.
Associerad affärsmöjlighet	Affärsmöjlighet som är kopplad till kundämnet. Obligatoriskt när kundämnen konverteras till affärsmöjligheter.
Ägare	Ägaren till kundämneposten.  Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i <a href="#">Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap</a> (på sidan 38).



Fält	Beskrivning
Ägare, fullständigt namn	Ägaren till kundämnesposten.
Omtilldela ägare	<p>Anger att kundämnet ska tilldelas på nytt. Om företagets administratör har konfigurerat regler för tilldelning av kundämnen medför en aktivering av detta fält att tilldelningshanteraren i Oracle CRM On Demand behandlar kundämnet på nytt och tilldelar det i enlighet med reglerna. Tilldelningshanteraren kan bara omfördela poster till användare. Det går bara att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i postägarskapsläget användarläge eller blandat läge. Det går inte att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i bokläge. Mer information om posters ägarlägen finns i <a href="#">Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap</a> (på sidan 38).</p> <p><b>Obs!</b> Hur lång tid det tar att omfördela posterna beror på hur komplicerade företagets tilldelningsregler är, antalet poster som ska omfördelas och den aktuella belastningen på systemet. Namnet på kundämnesägaren ändras när posten omtilldelas.</p>
Säljare	Säljare som ditt företag tilldelar kundämnet.
Beskrivning	Ytterligare information som beskriver kundämnet. Begränsat till 16,350 tecken.
Webbplats	Webbplatsen som är länkad till kundämnet.
Ägarstatus	Aktuell ägarstatus för kundämnet.
Yrke	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
C:a-inkomst	Detta är ett valutafält. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Födelsedatum	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Ålder	Värdet i fältet beräknas utifrån fältet Födelsedatum. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kvalificerad, datum	Fylls i automatiskt med aktuellt datum när fältet Status är inställt på Kvalificerad.

## Värden för statusfält

När ett kundämne passerar genom hanteringsprocessen för kundämnen indikerar statusfältet för kundämnet var det befinner sig i processen. Statusvärden är en huvudmetod för att filtrera kundämnen. Mer information om hanteringsprocessen för kundämnen finns i [Kundämnen](#) (på sidan 168).

I följande tabell finns en lista över statusfältets möjliga värden.

Status	Beskrivning
Arkiverat	Resultat från utförandet av arkiveringsstegen ( <a href="#">Arkivera kundämnena</a> (på sidan 178)). Kundämnet bedöms inte vara av något värde för ditt företag och tas bort från bedömningsprocessen.
Konverterad	Resultat från slutförandet av konverteringen ( <a href="#">Konvertera kundämnena till konton, kontakter, affärsregistreringar eller affärsmöjligheter</a> (på sidan 179)). Kundämnet anses vara av tillräckligt värde för att bli en affärsmöjlighet.
Kvalificerad	Resultat från utförandet av kvalificeringsstegen ( <a href="#">Kvalificera kundämnena</a> (på sidan 177)). Kundämnet har klarat kvalificeringsprocessen. Säljaren som har tilldelats kundämnet blir ny ägare.
Kvalificering	Resultat från utförandet av skapandestegen ( <a href="#">Kvalificera kundämnena</a> (på sidan 177)). Kundämnet har skapats och undergår nu eller ska strax undergå kvalificeringsprocessen. Personen som skapade kundämnet blir som standard ny ägare.
Avslagna	Resultat från utförandet av avslagsstegen ( <a href="#">Avslå kundämnena</a> (på sidan 182)). Ett kvalificerat kundämne bedöms inte vara av så stort värde som utvärderaren ursprungligen trodde.

# 4 Försäljning

---

Oracle CRM On Demand har följande posttyper för försäljningsinformation:

- **Konton.** Använd de här sidorna när du vill hantera information om företag som du gör affärer med.
- **Kontakter.** Använd de här sidorna när du vill hålla reda på personer som är knutna till dina konton och affärsmöjligheter.
- **Affärsmöjligheter.** Använd de här sidorna när du vill hantera potentiellt vinstgenererande affärsmöjligheter.
- **Prognoser.** Använd de här sidorna när du vill generera prognoser för kvartalsomsättning med utgångspunkt i befintliga affärsmöjligheter.

Posttypen Kundämnen är också kopplad till säljområdet eftersom kundämnen kan konverteras till affärsmöjligheter.

Oracle CRM On Demand har också följande posttyper för information om försäljning och affärsplanering:

- **Affärsplan.** Använd de här sidorna när du vill sätta upp strategiska mål och åtgärder för konton, kontakter och produkter.
- **Målsättning.** Använd de här sidorna när du vill hantera mål på högre nivå.
- **Plankonto.** Använd de här sidorna när du vill följa upp hur konton mappas till affärsplaner.
- **Plankontakt.** Använd de här sidorna när du vill koppla kontakter till affärsplaner.
- **Plan, affärsmöjlighet.** Använd de här sidorna när du vill koppla affärsmöjligheter till affärsplaner.

## Hantera försäljning

Använd följande processer för att hantera försäljning:

- 1 [Hantera affärsmöjligheter](#) (på sidan 188)
- 2 [Hantera konton](#) (på sidan 188)
- 3 [Hantera kontakter](#) (på sidan 189)
- 4 [Hantera prognoser för försäljningsanvändare](#) (på sidan 189)
- 5 [Hantera prognoser för prognosadministratörer](#) (på sidan 190)
- 6 [Hantera kalender och aktiviteter](#) (på sidan 190)

## Hantera affärsmöjligheter

Utför följande uppgifter för att hantera affärsmöjligheter:

- 1 Granska affärsmöjlighetsfälten och den relaterade informationen. Se [Fält för affärsmöjligheter](#) (på sidan 247).
- 2 Skapa en ny affärsmöjlighetspost. Se [Skapa poster](#) (på sidan 40).
- 3 Lägg till produktintäktsposter i affärsmöjligheten. Se [Länka produkter till affärsmöjligheter](#) (på sidan 237).
- 4 Definiera nyckelkontakterna och kontaktrollerna. Se [Kontakter](#) (på sidan 213) och [Lägga till roller](#).
- 5 Bevaka aktiviteter och anteckningar som är relaterade till affärsmöjligheter. Se [Aktivitetsfält](#) (på sidan 156) och [Lägga till anteckningar](#) (på sidan 99).
- 6 Tilldela ägande och synlighet för affärsmöjligheten. Se [Åtkomst till profilhantering](#) och [Dela poster \(team\)](#) (på sidan 94).
- 7 Uppdatera affärsmöjlighetens säljsteg. Se [Om affärsmöjligheter och prognoser](#) (på sidan 229).
- 8 Länka partner och konkurrenter som är relaterade till affärsmöjligheten. Se [Bevaka partner och konkurrenter till affärsmöjligheter](#) (på sidan 235).
- 9 Bedöm och prognostisera affärsmöjligheten. Se [Om affärsmöjligheter och prognoser](#) (på sidan 229).

## Hantera konton

Utför följande uppgifter för att hantera konton:

- 1 Granska kontofälten och den relaterade informationen. Se [Kontofält](#) (på sidan 209).
  - 2 Skapa en ny kontopost. Se [Skapa poster](#) (på sidan 40).
  - 3 Definiera nyckelkontakterna och kontaktrollerna. Se [Kontakter](#) (på sidan 213) och [Lägga till roller](#).
  - 4 Bevaka de kontorelaterade aktiviteterna och anteckningarna. Se [Aktivitetsfält](#) (på sidan 156) och [Lägga till anteckningar](#) (på sidan 99).
  - 5 Tilldela ägande och synlighet för kontot. Se [Åtkomst till profilhantering](#) och [Dela poster \(team\)](#) (på sidan 94).
  - 6 Associera partner och konkurrenter med kontot. Se [Bevaka partner och konkurrenter till konton](#) (på sidan 204).
  - 7 Definiera kontorelationerna. Se [Bevaka relationer mellan konton](#) (på sidan 200).
- Obs! Steget är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.**
- 8 Lägg till intäktsposterna till kontot. Se [Bevaka intäkter baserat på konton](#) (på sidan 206).

Obs! Steget är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 9 Prognostisera kontointäkten. Se [Bevaka intäkter baserat på konton](#) (på sidan 206).

Obs! Steget är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 10 Bevaka kontots tillgångar. Se [Bevaka tillgångar](#) (på sidan 205).

## Hantera kontakter

Utför följande uppgifter för att hantera kontakter:

- 1 Granska kontaktfälten och den relaterade informationen. Se [Kontaktfält](#) (på sidan 225).
- 2 Skapa en ny kontaktpost. Se [Skapa poster](#) (på sidan 40).
- 3 Bevaka de kontaktrelaterade aktiviteterna och anteckningarna. Se [Aktivitetsfält](#) (på sidan 156) och [Lägga till anteckningar](#) (på sidan 99).
- 4 Tilldela ägande och synlighet för kontakten. Se Åtkomst till profilhantering och [Dela poster \(team\)](#) (på sidan 94).
- 5 Gör en undersökning om kundnöjdhet. Se [Använda bedömningsskript](#) (på sidan 111).
- 6 Definiera kontaktrelationerna. Se [Bevaka relationer mellan kontakter](#) (på sidan 220).  
Obs! Steget är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 7 Lägg till intäktsposterna till kontakten. Se [Bevaka intäkter baserat på kontakter](#) (på sidan 221).  
Obs! Steget är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 8 Prognostisera kontaktintäkten. Se [Bevaka intäkter baserat på kontakter](#) (på sidan 221).  
Obs! Steget är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 9 Bevaka kontaktens tillgångar. Se [Bevaka tillgångar](#) (på sidan 205).  
Obs! Steget är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

## Hantera prognoser för försäljningsanvändare

Utför följande uppgifter för att hantera prognoser:

- 1 Ställ in kvoterna. Mer information finns i [Hantera kvoter](#) (på sidan 257).
- 2 Gör prognoser för affärsmöjligheter, konton och kontakter. Mer information finns i [Prognoser](#) (på sidan 250).

- 3 Granska prognoserna. Mer information finns i [Granska prognoser](#) (på sidan 252).
- 4 Uppdatera prognoserna. Mer information finns i [Förnya prognoser](#) (på sidan 254).
- 5 Skicka prognoserna. Mer information finns i [Skicka prognoser](#) (på sidan 256).

## Hantera prognoser för prognosadministratörer

Utför följande uppgifter för att hantera prognoser:

- 1 Ställ in företagets räkenskapskalender. Se Ställa in företagsprofil och globala standardvärden.
- 2 Bestäm prognoshierarkin. Se Ange inställningar för definition av prognoser.
- 3 Ställ in användarnas säljkvoter. Se Ställa in användarnas säljkvoter.
- 4 Skapa en prognosdefinition, inklusive datum, typ, tidslängd och deltagare. Se Ange inställningar för definition av prognoser.

## Hantera kalender och aktiviteter

Utför följande uppgifter för att hantera kalender och aktiviteter:

- 1 Granska aktuella möten. Se [Kalender och aktiviteter](#) (på sidan 131).
- 2 Skapa nya möten och uppgifter. Se [Skapa aktiviteter](#) (på sidan 135).
- 3 Dela din kalender med andra användare. Se [Visa andras kalendrar](#) (på sidan 151).
- 4 Bevaka och hantera nyckeluppgifter. Se [Kalender och aktiviteter](#) (på sidan 131).

## Kundämnen (säljaspekter)

Kundämnen har en viktig roll i säljprocessen. Säljprocessen kan börja med att kundämnen genereras. Kundämnena förs framåt via kvalificering till konvertering. Mer information om säljprocessen finns i [Hantera marknadsföring](#) (på sidan 159). Du kan konvertera kundämnen till kontakter, konton, affärsregistreringar och affärsmöjligheter. När ett kundämne har konverterats till en affärsmöjlighet eller affärsregistrering börjar det ingå i säljprocessen. Vissa fält i affärsmöjlighets- eller affärsregistreringsposten får sina värden från kundämneposten. De här värdena tas fram genom mappning av de kundämnen som har konverterats under säljprocessen.

## Konton

Använd sidorna för konton för att skapa, uppdatera och bevaka konton. *Konton* är normalt företag som du gör affärer med, men du kan även bevaka partner, konkurrenter, närstående bolag osv. med konton.

Om kontoposter är viktiga för hur företaget sköter sina affärer, vilket är fallet i många företag, bör du registrera så mycket information om dessa konton som möjligt. En del av den informationen, till exempel fältet Region eller Bransch, kan användas i rapporter för att kategorisera information. Detsamma gäller om du länkar en post, exempelvis en affärsmöjlighet, till en kontopost där fältet Region eller Bransch har fyllts i. Då kan dessa affärsmöjligheter kategoriseras efter dessa värden.

### Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Hantera konton](#) (på sidan 193)

## Arbeta med hemsidan för konto

Hemsidan för konto är utgångspunkten för hanteringen av konton.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för konton. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

### Skapa ett konto

Du kan skapa ett nytt konto genom att klicka på knappen Ny i sektionen för mina nyligen visade konton. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Kontofält](#) (på sidan 209).

### Arbeta med listor för konton

I sektionen Kontolistor visas ett antal filtrerade listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för konton.

Kontolista	Filter
Alla konton	Alla konton, sorterade i alfabetisk ordning efter namn
Alla kundkonton	konton där kontotypen är angiven till kund
Alla konkurrentkonton	konton där kontotypen är angiven till konkurrent
Alla partnerkonton	konton där kontotypen är angiven till partner
Alla prospektkonton	konton där kontotypen är angiven till prospekt

Kontolista	Filter
Nyligen skapade konton	alla konton, sorterade efter skapandedatum
Nyligen ändrade konton	alla konton, sorterade efter ändringsdatum
Alla konton som du kan referera till	konton för vilka kryssrutan Referens är markerad
Alla toppkonton	konton där prioriteten är angiven till hög
Mina konton	konton med ditt namn i fältet Ägare

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

### Visa nyligen visade konton

I sektionen Mina nyligen visade konton visas de konton som du visade senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

### Arbeta med kontoaktiviteter

I sektionen för mina öppna kontorelaterade uppgifter visas de uppgifter som har tilldelats dig sorterade efter sista datum och sedan prioritet. Du eller din chef anger sista datum och prioritet. Uppgiftsprioriteten, till exempel 1-Hög, 2-Medel eller 3-Låg, anges med pilar: en uppil för hög prioritet, ingen pil för medelprioritet och en nedpil för låg prioritet.

**Obs!** Om er företagsadministratör har ändrat standardvärdena för fältet Prioritet visas kanske inte pilar i fältet Prioritet i uppgiftslistorna.

- Klicka på länken om du vill granska en uppgift.
- Visa kontot som uppgiften har kopplats till genom att klicka på kontots namn.
- Om du vill visa hela uppgiftslistan klickar du på Visa fullständig lista.

### Använda rapporter för att analysera kontoprestationer

På hemsidan för konton visas eventuellt en eller flera rapportsektioner. Företagsadministratören kan ange vilka rapportsektioner som ska visas på sidan. I standardutgåvan av Oracle CRM On Demand visas sektionen för kontoanalyser som innehåller omfattande analyser av hur kontona distribueras och deras intäkter. Mer information om hur du använder sektionen finns i [Analysera kontoprestation](#) (på sidan 209).



## Lägga till sektioner på din hemsida för konton

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för konto, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på hemsidan.

### *Så här lägger du till sektioner på din hemsida för konton*

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för konton.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på hemsidan för konton.
- 3 Klicka på Spara.

## Hantera konton

Utför följande uppgifter för att hantera konton:

- [Omtilldela konton](#) (på sidan 194)
  - [Ändra primär kontakt för ett konto](#) (på sidan 195)
  - [Länka poster till konton](#) (på sidan 195)
  - [Länka portföljkonton](#) (på sidan 198)
  - [Ange överordnade konton](#) (på sidan 198)
  - [Begränsa antal poster som visas](#) (på sidan 199)
  - [Bevaka relationer mellan konton](#) (på sidan 200)  
**Obs!** Funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.
  - [Bevaka relationer mellan konton och kontakter](#) (på sidan 201)
  - [Bevaka partner och konkurrenter till konton](#) (på sidan 204)
  - [Bevaka tillgångar](#) (på sidan 205)
  - [Bevaka intäkter baserat på konton](#) (på sidan 206)  
**Obs!** Funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.
  - [Bevaka besök \(säljbesök\) till kunder](#) (på sidan 140)  
**Obs!** Funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.
  - [Analysera kontoprestation](#) (på sidan 209)
- Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:
- [Skapa poster](#) (på sidan 40)

- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)
- [Använda bedömningsskript](#) (på sidan 111)
- [Dela poster \(team\)](#) (på sidan 94)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

### Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Kontofält](#) (på sidan 209)
- [Arbeta med hemsidan för konto](#) (på sidan 191)
- [Rapporter](#) (på sidan 729)
- [Använda Offline Client](#) (på sidan 696)
- Importera data

## Omtilldela konton

Du kan manuellt tilldela ett konto på nytt genom att ändra ägaren till den primära anpassade boken på kontoposten, om dina åtkomstnivåer tillåter dig att göra det.

**Obs!** Beroende på postägarskapsläget som din företagsadministratör konfigurerar för kontoposttypen, kan du tilldela en kontopost till en ägare eller till en primär anpassad bok, men du kan inte tilldela en kontopost till både en ägare och en primär anpassad bok. Mer information om posters ägarlägen finns i [Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap](#) (på sidan 38).

Om ditt företag använder tilldelningshanteraren och posttypen Konto är konfigurerad för användarläget eller blandat läge av postägarskap, så kan du dessutom omfördela ett konto till en ny ägare genom att markera kryssrutan Omfördela konto.

### För att tilldela ett konto på nytt

- 1 Välj det kontot som du vill tilldela på nytt.  
Information om hur du väljer konton finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 På sidan Kontodetaljer klickar du på Redigera.
- 3 På sidan Kontoredigering ska du göra något av följande:

- I fältet Ägare eller Bok klickar du på sökikonen och väljer sedan en annan användare eller bok i sökfönstret.
- Markera kryssrutan Omfördela konto så att tilldelningshanteraren tilldelar kontot på nytt.

**Obs!** Tilldelningshanteraren kan bara omfördela poster till användare. Det går bara att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i postägarskapsläget användarläge eller blandat läge. Det går inte att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i bokläge. Mer information om posters ägarlägen finns i [Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap](#) (på sidan 38).

#### 4 Spara ändringarna.

**Obs!** Hur lång tid det tar att omfördela posterna beror på hur komplicerade företagets tilldelningsregler är, antalet poster som ska omfördelas och den aktuella belastningen på systemet.

## Ändra primär kontakt för ett konto

Ett konto kan ha flera kontakter men en av kontakterna måste anges som primär kontakt för kontot. Den första kontakt som läggs till för kontot är som standard den primära kontakten, men denna inställning kan ändras.

### *Så här ändrar du den primära kontakten för ett konto*

#### 1 Välj konto.

Instruktioner för hur du väljer konton finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

#### 2 På sidan Kontodetaljer klickar du på Redigera.

**Obs!** Om fältet Primär kontakt inte visas på sidan Kontodetaljer och Konto, redigera kontakter du företagsadministratören och ber honom eller henne lägga till fältet i din sidlayout.

**Tips:** Om funktionen för inbyggd redigering är aktiverad för ditt företag kan du ändra den primära kontakten direkt på sidan Kontodetaljer. Mer information om inbyggd redigering finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

#### 3 På sidan Konto, redigera klickar du på ikonen Sökning bredvid fältet Primär kontakt.

#### 4 Välj den nya primära kontakten i sökfönstret.

#### 5 Klicka på Spara på sidan Konto, redigera.

## Länka poster till konton

Du kan länka nya poster du skapar från sidan Detalj, exempelvis kontakter och aktiviteter, till kontoposten. När du länkar associerade poster till varandra kan du och andra som har åtkomstbehörighet få fullständig översikt över informationen.

Nya poster läggs till i databasen samtidigt som de länkas till det valda kontot. En kontakt som du exempelvis skapar på sidan Kontodetalj länkas till kontot och visas sedan på sidan Kontakter.

En kontopost innehåller information som, efter att ha länkats till en annan post, ärvs. I vissa affärsmöjlighetsrapporter visas exempelvis posterna per Region eller Bransch. Eftersom Region och Bransch inte ingår i affärsmöjlighetsposterna, görs en sökning i systemet efter länkade kontoposter för att avgöra vilken grupp affärsmöjligheten tillhör. Därför ska du länka poster till kontoposten när det är möjligt.

Du kan även länka andra användare till en kontopost så att de kan visa posten. Exempelvis kanske du behöver dela en kontopost med kolleger om ni arbetar med att slutföra en affär. Beroende på sin roll kan teammedlemmarna ha olika åtkomstbehov för kontoposten och de kontakt- och affärsmöjlighetsposter som är länkade till kontot.

### Länka information till ett konto

#### 1 Välj konto.

Instruktioner för hur du väljer konton finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

#### 2 På sidan Kontodetalj rullar du till relevant sektion och länkar konton till poster efter behov.

**Obs!** Företagsadministratören fastställer vilken typ av relaterad information som kan visas på sidan Kontodetalj. Du kan ändra ordningen för sektionerna för relaterad information som är tillgängliga för dig eller dölja relaterad information som du inte använder. Klicka på Redigera Layout om du vill redigera sidlayouten och klicka på pilarna på sidan Personlig layout för att lägga till eller ta bort sektioner samt för att ordna sektionerna på sidan. Dessa ändringar påverkar enbart din visning av Oracle CRM On Demand.

I följande tabell listas några av de posttyper som du eventuellt kan länka till ett konto.

Posttyp	Information
Affärsmöjligheter	Om du vill länka en ny affärsmöjlighet klickar du på Nytt, anger de obligatoriska uppgifterna i formuläret Redigera och sparar posten. Fältbeskrivningar finns i <a href="#">Fält för affärsmöjlighet</a> (finns "Fält för affärsmöjligheter" på sidan 247).
Serviceärenden	Om du vill länka en ny servicebegäran klickar du på Nytt, anger de obligatoriska uppgifterna i formuläret Redigera och sparar posten. Fältbeskrivningar finns i <a href="#">Fält för serviceärende</a> (finns "Serviceärende, fält" på sidan 315).
Anteckningar	<p>Om du vill länka en ny anteckning klickar du på Nytt, anger de obligatoriska uppgifterna och sparar posten.</p> <p><b>Obs!</b> Du kan även lägga till anteckningar genom att klicka på anteckningsikonen överst till höger på sidan om denna funktion aktiverats för företaget.</p> <p>Mer information om anteckningar finns i <a href="#">Lägga till anteckningar</a> (på sidan 99).</p>

Öppna aktiviteter	<p>Om du vill länka en ny uppgift eller en ny bokning klickar du på Ny uppgift eller Ny bokning. Ange sedan de obligatoriska uppgifterna i formuläret Redigera och spara posten. Fältbeskrivningar finns i <a href="#">Aktivitetsfält</a> (på sidan 156).</p> <p>Du kan länka flera aktiviteter till ett konto. Om en tid har associerats med en aktivitet, visas aktiviteten i listan Aktiviteter och kalender.</p> <p>Användare som kan se ett konto kan även se de aktiviteter som är länkade till kontot, inklusive de aktiviteter som ägs av eller är tilldelade andra.</p>
Kontakter	<p>Om du vill länka en ny kontakt klickar du på Nytt, anger de obligatoriska uppgifterna i formuläret Redigera och sparar posten. Fältbeskrivningar finns i <a href="#">Kontaktfält</a> (på sidan 225).</p> <p><b>Tips!</b> Om du vill undvika att kontaktposter dubbleras kan du också klicka på Lägg till och därefter klicka på sökikonen bredvid kolumnen Ny kontakt. I sökfönstret anger du förnamnet, efternamnet eller e-postadressen och klickar på OK. Om kontakten inte hittas i applikationen klickar du på Nytt och skapar kontaktposten.</p> <p>Om du vet att kontaktposten finns klickar du på Lägg till för att länka den till den här posten.</p> <p>Klicka på länken Namn när du vill öppna sidan Kontakt, detalj för att uppdatera information om kontakten. Mer information om hur du länkar kontakter till konton finns i <a href="#">Bevaka relationer mellan konton och kontakter</a> (på sidan 201).</p>
Kontoteam	<p>Klicka på Lägg till användare om du vill att denna post ska vara synlig för andra medarbetare. I fönstret Konto, team, lägg till användare, väljer du medarbetarens namn och anger åtkomstnivån. Mer information om delning av poster finns i <a href="#">Dela poster (team)</a> (på sidan 94).</p>
Kontopartner	<p>Klicka på Lägg till om du vill länka ett konto och bevaka det som din partner. Ange sedan de obligatoriska uppgifterna i formuläret Redigera och spara posten. Fältbeskrivningar finns i <a href="#">Bevaka partner och konkurrenser till konton</a> (på sidan 204).</p>
Kontokonkurrenser	<p>Klicka på Lägg till om du vill länka ett konto och bevaka det som din konkurrent. Ange sedan de obligatoriska uppgifterna i formuläret Redigera och spara posten. Fältbeskrivningar finns i <a href="#">Bevaka partner och konkurrenser till konton</a> (på sidan 204).</p>

### ***Så här tar du bort eller raderar en länkad post***

#### **1** Välj konto.

Instruktioner för hur du väljer konton finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

#### **2** Rulla ned till relevant sektion på sidan Kontodetalj.

- 3** I raden vars länk du vill flytta eller ta bort väljer du Flytta bort eller Ta bort på postnivåmenyn:
- **Radera** {2} Den här länken tar bort associationen mellan posterna.
  - **Radera** Detta tar bort den länkade posten. En borttagen post flyttas till sidan Borttagna poster och tas bort permanent från databasen efter 30 dagar.

### Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Bifoga filer och webbadresser till poster](#) (på sidan 106)
- [Ta bort och återställa poster](#) (på sidan 112)
- [Bevaka tillgångar](#) (på sidan 205)

## Länka portföljkonton

Funktionen är specifik för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Du kan länka portföljkonton till ett konto med en icke-exklusiv relation. Det är med andra ord möjligt att länka många portföljkonton till ett konto, medan varje portföljkonto endast kan länkas till ett konto.

**Innan du börjar.** Portföljrelaterad information visas inte som standard på kontodetaljsidan. Om du ska kunna se den informationen måste företagsadministratören bevilja din roll åtkomst till portföljrelaterad information. Du eller företagsadministratören måste sedan lägga till portföljrelaterad information i layouten för kontodetaljsidan. Mer information om hur du anpassar layouten på detaljsidan finns i [Ändra layout på detaljsidor](#) (på sidan 685).

### Så här länkar du ett portföljdelkonto

- 1** Välj det överordnade kontot.  
Information om hur du väljer konton finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2** På detaljsidan för kontot bläddrar du till den portföljrelaterade informationen och klickar sedan på Ny.
- 3** Fyll i fälten på sidan Portföljkonto, redigera.  
Mer information om portföljkonton finns i [Fält för portföljkonto](#) (finns "Portföljkontofält" på sidan 583).
- 4** Spara posten.

## Ange överordnade konton

Du kan ange kontohierarkier, exempelvis ett företag som är dotterbolag till ett annat företag, genom att ange en relation mellan det överordnade och det underordnade företaget. Först skapar du det överordnade kontot och därefter väljer du det kontot som överordnat till det underordnade kontot.

***Så här anger du det överordnade kontot:***

- 1 Välj det underordnade kontot.  
Instruktioner för hur du väljer konton finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 På sidan Kontodetaljer klickar du på Redigera.  
**Obs!** Om inline-redigeringsfunktionen är aktiverad för företaget kan du ange det överordnade kontot direkt på sidan Kontodetaljer. Mer information om inline-redigering finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).
- 3 På sidan Konto, redigera klickar du på ikonen Sökning bredvid fältet Överordnat konto.
- 4 I sökfönstret markerar du det överordnade kontot.
- 5 Spara posten.

**Se även**

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Hitta poster](#) (på sidan 44)
- [Kontofält](#) (på sidan 209)

## Begränsa antal poster som visas

Du kan begränsa konton du ser genom att välja en filtrerad lista. En lista visar en undergrupp av konton som uppfyller de kriterier som har sparats med listan.

**Innan du börjar:**

- När du skapar en lista måste du ange fält och värden för de kriterier du konfigurerar. Gå till sidan Redigera konto och skriva ned exakta fältnamn och värden så som de används i din applikation, annars kan de hända att den filtrerade listan inte hämtar rätt poster. Du kan också skriva ut postens detaljsida för att hämta exakta fältnamn, men utskriften visar inte fältvärde för listrutor.
- Om du använder Oracle Offline On Demand (Offline client) begränsas antalet poster du kan ladda ned vid ett och samma tillfälle. Som standard har Offline client begränsats till nedladdning av 250 konton åt gången. Ditt företags administratör kan begära en ökning av detta antal, men om du ökar antalet kan det hända att nedladdningsprocessen tar längre tid. Om ditt konto överstiger maxantalet du får ladda ned ska du skapa filtrerade listor för att dela upp dina konton i mindre konton, till exempel konton baserade på olika prioritetsvärden, eller på plats. Under nedladdningsprocessen ska du välja de filtrerade listor du har skapat för att se till att alla dina kontoposter kopieras till din bärbara eller stationära dator.

***Öppna en filtrerad lista för konton***

- 1 Klicka på fliken Konton.
- 2 Från sektionen Kontolistor på hemsidan för konto väljer du listan du vill arbeta med.

En beskrivning av standardinställda kontofiltrerade listor finns i [Arbeta med hemsidan för konton](#) (finns "[Arbeta med hemsidan för konto](#)" på sidan 191).

### **Skapa en filtrerad lista för konton**

- 1 Klicka på fliken Konton.
- 2 Från sektionen Kontolistor på hemsidan för konto klickar du på länken Hantera listor.
- 3 På sidan Hantera listor klickar du på knappen Ny lista.
- 4 Utför stegen som beskrivs i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

### **Se även**

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Kontofält](#) (på sidan 209)
- [Arbeta med aktivitetslistor](#) (på sidan 136)
- [Arbeta med hemsidan för konto](#) (på sidan 191)

## **Bevaka relationer mellan konton**

När du vill bevaka relationer mellan konton ska du lagra informationen på sidorna Konto, samband. Kanske vill du exempelvis bevaka relationer mellan investerare eller dotterbolag för det här kontot.

Om du vill göra det kopplar du först det konto vars relation du vill bevaka till denna kontopost. (Du kan koppla hur många konton du vill.) Definiera sedan relationen och lägg till eventuell relevant information.

**Obs!** Funktionen Bevaka relationer ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

**Obs!** Företagsadministratörer kan skapa anpassade fält för att lagra ytterligare information om kontorelationer och lägga till sådana anpassade fält i sidlayouten Redigera kontorelation. På det viset kan användare som har åtkomst till kontorelationsposterna visa och uppdatera informationen i de anpassade fälten.

**Innan du börjar.** Skapa en kontopost för varje organisation som du vill länka till kontot. Den här funktionen finns eventuellt inte i din version av applikationen.

### **Så här bevakar du relationer mellan konton**

- 1 Välj konto.  
Instruktioner för hur du väljer konton finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 På sidan Konto, detalj rullar du ned till sektionen Kontorelationer och gör något av följande:
  - Klicka på Lägg till för att länka ett konto.



- För att uppdatera information ska du klicka på länken Redigera i raden för den befintliga kontorelationen.

### 3 På sidan Kontorelation, redigera fyller du i önskad information.

Följande tabell innehåller information om fält med bevakning av relationer mellan konton.

Fält	Kommentarer
Relaterat konto	Klicka på sökikonen och välj det konto vars relation och information du vill bevaka. Det här är ett obligatoriskt fält.
Roll	Välj ett alternativ som definierar relationen mellan kontona. Det här är ett obligatoriskt fält.
Omvänd roll	Välj ett alternativ som vänder relationen mellan kontona. Det här är ett obligatoriskt fält.
Startdatum	Du kan använda det här fältet för att registrera startdatumet för relationen mellan kontona. Standard är dagens datum.
Slutdatum	Använd fältet för att registrera utgångsdatum för relationen mellan kontona.

### 4 Spara posten.

## Bevaka relationer mellan konton och kontakter

Du kan länka konton till kontakter på flera sätt. Från en kontodetaljsida kan du länka befintliga kontakter till det kontot och du kan också skapa nya kontakter som automatiskt länkas till kontot. På liknande sätt kan du länka befintliga konton till kontakten från en kontaktdetaljsida. Du kan också skapa nya konton som automatiskt länkas till kontakten.

### Om Information för en kontokontakt

Efter att du har länkat ett konto eller en kontakt kan du visa kontokontaktens detaljer på sidan Redigera kontokontakt. Företagsadministratörer kan skapa anpassade fält för att lagra ytterligare information om kontokontakter och lägga till sådana anpassade fält i sidlayouten Redigera kontokontakt. På det viset kan användare som har åtkomst till kontokontaktsposterna visa och uppdatera informationen i de anpassade fälten.

Företagsadministratörer skapar anpassade fält för kontokontakter via länken Kontokontaktfält som både är tillgänglig för konto- och kontaktposttyper på sidan Applikationsanpassning i Oracle CRM On Demand. Företagsadministratörer skapar layouter för sidan Redigera kontokontakter via länken Kontokontaktsida som både är tillgänglig för konto- och kontaktposttyper. Mer information om hur du lägger till anpassade fält och skapar sidlayouter finns i Sidan Applikationsanpassning för posttyper.

### Om kontaktroller

När du länkar ett konto och en kontakt kan du ange rollerna som kontakten har på kontot. Att registrera en kontakts roll på ett företag är viktigt för att förstå vilken påverkan kontakten har på kontots köpbeslut. Du vill exempelvis granska följande kontaktrelationer för ett konto: Godkännare, Användare och Utvärderare, Användare och Godkännare, Användare och Beslutstagare, Utvärderare och Godkännare, Utvärderare och Beslutstagare och Okänd.

I följande procedur beskrivs det hur du länkar kontakter till ett konto.

#### Länka kontakter till ett konto

- 1 Välj det kontot som du vill ha.

Information om hur du väljer poster finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

- 2 Så här skapar du en ny kontakt som är länkad till ett konto:

- a Klicka på Ny på kontodetaljsidan i sektionen Kontaktrelaterad information.

- b På redigeringssidan för kontakt anger du informationen för den nya kontakten och sparar sedan dina ändringar.

**Obs!** Vissa fält på sidan Redigera kontakt kan vara automatiskt förifyllda med värden från kontoposten.

- 3 Så här länkar du en befintlig kontakt till ett konto:

- a Klicka på Lägg till på kontodetaljsidan i sektionen Kontaktrelaterad information.

- b Klicka på sökikonen på sidan Kontaktlista och välj sedan vilken kontakt du vill länka till kontot. Du kan länka upp till fem kontakter till kontot på sidan Kontaktlista.

- c (valfritt) För varje kontakt kan du välja ett alternativ som definierar kontaktens primära roll i kontot.

**Obs!** Efter att du har länkat en kontakt till kontot kan du ange ytterligare roller för kontakten på det kontot.

- d Spara ändringarna.

I följande procedur beskrivs det hur du länkar konton till en kontakt.

#### Länka konton till en kontakt

- 1 Välj den kontakten som du vill ha.

Information om hur du väljer poster finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

- 2 Så här skapar du ett nytt konto som är länkad till en kontakt:

- a Klicka på Ny på kontaktdetaljsidan i sektionen Kontorelaterad information.

- b** På redigeringssidan för kontakt anger du informationen för det nya kontot och sparar sedan dina ändringar.

**3** Så här länkar du ett befintligt konto till en kontakt:

- a** Klicka på Lägg till på kontaktdetaljsidan i sektionen Kontorelaterad information.
- b** Klicka på sökikonen på sidan Lägg till konto och välj sedan vilket konto du vill länka till kontakten. Du kan länka upp till fem konton till kontakten på sidan Lägg till konto.
- c** (valfritt) För varje konto kan du välja ett alternativ som definierar kontaktens primära roll i kontot.  
**Obs!** Efter att du har länkat ett konto till kontakten kan du ange ytterligare roller för kontakten på det kontot.
- d** Spara ändringarna.

Följande procedur beskriver hur du visar och uppdaterar en kontokontakts detaljer.

**För att visa och uppdatera en kontokontakts detaljer**

**1** Gör något av följande:

- I sektionen Kontaktrelaterad information på kontodetaljsidan klickar du på länken Redigera för kontakten i fråga.
- I sektionen Kontorelaterad information på kontaktdetaljsidan klickar du på länken Redigera för kontot i fråga.

På redigeringssidan för kontokontakter visas detaljer för den relaterade kontakten. Fälten på den här sidan kan vara skrivskyddade, eller så kan du lägga till och ändra information på sidan, beroende på hur din företagsadministratör ställer in sidlayouten.

**2** Uppdatera den obligatoriska informationen och spara sedan dina ändringar.

Följande procedur beskriver hur du uppdaterar rollinformationen för en kontokontakt.

**För att uppdatera en kontokontakts rollinformation**

**1** Gör något av följande:

- I sektionen Kontaktrelaterad information på kontodetaljsidan klickar du på länken Redigera roller för kontakten i fråga.
- I sektionen Kontorelaterad information på kontaktdetaljsidan klickar du på länken Redigera roller för kontot i fråga.

Sidan Kontoroller eller Kontaktroller visar de tillgängliga och markerade rollerna för kontokontakten.

**2** På sidan Kontoroller eller Kontaktroller i den tillgängliga sektionen väljer du roller för kontakten och använder sedan riktningspilen för att flytta rollerna till sektionen Valda.

- 3 Använd uppilen och nedpilen för att ändra ordningen på rollerna i sektionen Valda.  
Den översta rollen i listan är den primära rollen.
- 4 Spara ändringarna.

## Bevaka partner och konkurrenter till konton

Oracle CRM On Demand tillhandahåller områden i applikationen där du kan bevaka information om antingen partner eller konkurrenter för dina konton. Till exempel kanske du vill bevaka vilka företag (konton) du gör affärer med för Konto XYZ eller vilka företag (konton) du konkurrerar med för Konto XYZ.

Om du vill göra detta länkar du först kontot som utgör din partner eller konkurrent till kontoposten. Du kan länka så många partner- eller konkurrentkonton du vill. Lägg sedan till information, till exempel om styrkor och svagheter, på redigeringssidan för kontopartner eller kontokonkurrent.

**Obs!** När du lägger till en kontopartner eller kontokonkurrent skapas en ömsesidig post under det valda kontot. Om du till exempel lägger till Konto 123 som en kontopartner till Konto XYZ visas automatiskt Konto 123 i kontopartnerlistan för Konto XYZ.

Information om hur du konverterar befintliga konton till partnerkonton finns i [Konvertera konton till partnerkonton](#) (på sidan 357).

**Innan du börjar.** Skapa en kontopost för varje partner eller konkurrent du vill koppla till kontot. Information om hur du lägger till poster finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40).

### Bevaka information om partner och konkurrenter för konton

- 1 Välj konto.  
Instruktioner för hur du väljer konton finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 Bläddra ned till sektionen Kontopartners eller Kontokonkurrenter på kontodetaljsidan och gör något av följande:
  - Klicka på Lägg till för att länka ett konto.
  - För att uppdatera information klickar du på länken Redigera invid den befintliga partnern eller konkurrenten.
- 3 Ange den nödvändiga informationen på redigeringssidan för kontopartner eller kontokonkurrent.  
Följande tabell innehåller information om fält med bevakad partner eller konkurrent.

Fält	Kommentarer
Kontopartner	Klicka på ikonen Sökning och välj det konto vars relation och information du vill bevaka som partner när du arbetar med det här kontot. Fältet är obligatoriskt.
Kontots konkurrent	Klicka på ikonen Sökning och välj det konto vars relation och information du vill bevaka som konkurrent för det här kontot. Fältet är obligatoriskt.

Fält	Kommentarer
Roll	Välj ett alternativ som definierar relationen mellan kontona. Fältet är obligatoriskt.
Omvänd roll	Välj ett alternativ som vänder relationen mellan kontona. Fältet är obligatoriskt.
Startdatum	Du kan använda det här fältet när du vill registrera partnerskapets startdatum. Standard är dagens datum. Fältet är obligatoriskt.
Slutdatum	Du kan använda det här fältet för att registrera utgångsdatum för ett partnerskap.
Primär kontakt	Den viktigaste kontakten i relationen med partnern eller konkurrenten.

- 4 Spara posten.

## Bevaka tillgångar

När du vill bevaka en produkt du har sålt till en kund eller ett företag länkar du produktposten till kontot som en tillgång.

### Länka en produktpost till ett konto som en tillgång

- 1 Välj konto.  
Instruktioner för hur du väljer konton finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 På sidan Konto, detalj rullar du ned till avsnittet Tillgångar och gör något av följande:
  - Skapa en tillgång genom att klicka på Ny.  
Normalt blir den som skapar tillgången också tillgångens ägare.
  - För att uppdatera tillgångsinformation klickar du på länken Redigera invid den befintliga tillgången.
- 3 På sidan Tillgång, redigera fyller du i önskad information.

**Obs!** Om du använder en branschspecifik version av Oracle CRM On Demand kan tillgångar ha listats under olika rubriker. Till exempel, i Oracle CRM On Demand Automotive Edition har tillgångar listats som *fordon*.

I följande tabell beskrivs en del fält för att bevaka tillgångsinformation. Om du använder en branschspecifik version av Oracle CRM On Demand kan du se ytterligare fält.

Fält	Beskrivning
<b>Nyckelinformation för tillgångar</b>	

Fält	Beskrivning
Produktnamn	Produkt som levereras till kunden. När du länkar produktposten kopieras de här fälten från produktdefinitionen: Produktkategori, Artikelnr, Typ och Status.
Inköpspris	Pris som har betalats för produkten.
Kvantitet	Antal enheter kunden har köpt.
Leveransdatum	Standard för dagens datum.
Produktkategori	Skrivskyddad. Kopierad från produktdefinitionen.
Artikelnr	Skrivskyddad. Kopierad från produktdefinitionen.
Typ	Skrivskyddad. Kopierad från produktdefinitionen.
Driftstatus	Standardvärdena är Inaktiva, Aktiva, Ledig, Upp, Begr. användn., Underhåll, Stopp, Kritiskt stopp.
Garanti	Tidsperiod för garantin.
Kontrakt	Typ av kontrakt, t.ex. Brons, Guld, Platina eller Silver.
Valuta	Valuta som inköpspriset anges i. Du kan konvertera priset till en annan valuta om företagsadministratören har konfigurerat denna funktion.
Meddelandedatum	<p>Datum som visas i uppgiftsposten.</p> <p>Om du anger meddelandedatum i tillgångsposten skapas en uppgift när du sparar den här tillgångsposten. Uppgiften visas som "Tillgångs- <i>namn</i> kräver tillsyn" på Min hemsida samt hemsidan för konto och kalender.</p> <p><b>Tips!</b> Ställ in datum för att du ska få tid för uppföljningsuppgifter om den här tillgången, t.ex. meddelande om att ett kontrakt eller en garanti håller på att gå ut.</p> <p><b>Obs!</b> Funktionen för att skapa en uppgift automatiskt är bara aktiv när du anger ett meddelandedatum för en tillgångspost och inte för en kontaktpost.</p>
<b>Övrig information</b>	
Beskrivning	Ytterligare information om tillgången. Begränsat till 250 tecken.

## Bevaka intäkter baserat på konton

**Innan du börjar.** Den här funktionen är specifik för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Du kan bevaka intäktsinformation för dina konton så att företaget kan basera sina prognoser på kontointäkter. Du gör detta genom att lägga till intäktsposter i konton.

När du lägger till intäktsposter i konton kan du:

**206** Onlinehjälp för Oracle CRM On Demand Version 20

- Bevaka produkter, produktkategorier eller prognostiserad intäkt för respektive konto
- Basera företagets prognoser på kontointäkt

Om företaget baserar sina prognoser på konton, inkluderas enbart poster som uppfyller dessa kriterier i prognosen:

- Intäktsposten för kontot måste ha statusen Öppen, Avvaktande eller Stängd.
- Intäktsposten för kontot måste ha fältet Prognos markerat.
- Intäktsposten kan inte länkas till en affärsmöjlighet.

**Innan du börjar.** {2}Företaget behöver informera dig om vilken prognosmetod som ska användas. Ett företag kan skapa intäktsprognoser för något av följande: affärsmöjlighetsintäkt, kvantitet och intäkt för affärsmöjlighetsprodukt, kontaktintäkt eller kontaktintäkt. Företagets prognosmetod styr vilka fält som du måste fylla i när du lägger till intäktsposter i konton.

### ***Så här lägger du till intäkt i konton***

#### **1** Välj konto.

Instruktioner för hur du väljer konton finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

#### **2** På sidan Konto, detalj rullar du ned till sektionen Intäkter och gör något av följande:

- Klicka på Lägg till om du vill lägga till en intäktspost.
- För att uppdatera intäktsinformation ska du klicka på länken Redigera bredvid den befintliga intäktsposten.

#### **3** På sidan Intäkt, redigera fyller du i intäktsfälten.

**Obs!** Om ditt företag inte använder kontointäkt för sina prognoser, är det bäst att lämna kryssrutan Prognos tom på sidan Intäkt.

#### **4** Spara posten.

## **Intäktsfält**

I följande tabell beskrivs information om fält för intäkter. Företagsadministratören kan lägga till, byta namn på eller ta bort fält.

**Obs!** För prognostisering av konto- och kontaktintäkt krävs att intäkter aktiverats för både konton och kontakter. Denna funktion måste konfigureras för företaget. Kontakta din företagsadministratör för mer information.

**Varning!** Om företaget baserar sina prognoser på konto- eller kontaktintäkter kan den information som du anger för intäkten påverka beräkningarna.

Fält	Beskrivning
<b>Nyckelproduktinformation</b>	

Fält	Beskrivning
Start-/slutdatum	<p>Det förväntade intäktslutdatumet för ett konto eller en kontakt. Startdatumet för återkommande intäkt. För återkommande intäkt med ett slutdatum som infaller på månadens sista dag och ett startdatum mitt i månaden, lägger du till en post för det fullständiga återkommande priset och en annan post för den fördelade ordern.</p> <p>Exempel: Du börjar leverera konsumtionsvaror till ett företag eller en klient den 15 maj. Därefter skickar du konsumtionsvaror för 5 000 kronor i slutet av varje månad under resten av året.</p> <p>För maj lägger du till en post med dessa värden:  Intäkt = SEK 2 500  Kvantitet = 1</p> <p>För den återkommande ordern lägger du till en andra post med dessa värden:  Intäkt = SEK 5 000  Kvantitet = 1  Frekvens = Månadsvis  Antal perioder = 7 (juni till december).</p>
Produktnamn	Endast produkter som är markerade som beställningsbara av företagsadministratören kan väljas.
Produktkategori	Produktens kategori.
Artikelnr	Nummer som överförs från produktdefinitionen. Skrivskyddat.
Prognos	Indikator för att inkludera den här produkten i prognossummorna.
Typ	<p>Standardvärden är Faktiska, Levererade, Fakturerade, Bokade, Projekterade och Kvot.</p> <p><b>Obs!</b> Den typ du anger gäller den relevanta intäktsposten. Ett annat typfält (skrivskyddat) som fylls på med produktinformationen kan också visas på sidan.</p>
Status	<p>Om ditt företag beräknar sina prognoser på konton eller kontakter, måste du ange statusen Öppen, Avvaktande eller Stängd för att denna post ska inkluderas i prognoserna.</p> <p><b>Obs!</b> Den status du anger gäller den relevanta intäktsposten. Ett annat statusfält (skrivskyddat) som fylls på med produktinformationen kan också visas på sidan.</p>
Kvantitet	Antalet enheter som kunden beställer. För en återkommande produkt anger du den totala kvantiteten per period. Om du till exempel skickar tio skrivarpatroner varje månad anger du 10.
Intäkt	<p>Kvantiteten multiplicerat med priset. Intäkten kan inte skrivas över. Om kryssrutan Prognos har markerats ingår det här intäktsbeloppet i företagets prognossummor.</p> <p><b>Tips!</b> Om du vill prognostisera ett specifikt intäktsvärde, oberoende av produkten eller produktkategorin, anger du kvantiteten till 1 och priset lika med intäktsvärdet.</p>



Fält	Beskrivning
Beskrivning	Mer information om produkten. Begränsat till 16,350 tecken.
<b>Återkommande intäkter, information</b>	
Frekvens	<p>Anger frekvens för en återkommande produkt.</p> <p>Termen <i>Varannan vecka</i> betyder en gång varannan vecka.</p> <p>När du fyller i det här fältet måste du även fylla i fältet Antal perioder.</p>
Antal perioder	<p>Antal perioder för en återkommande produkt. Återkommande intäkter stöder max 260 perioder. Hur lång tid som omfattas beror på hur långa perioderna är med utgångspunkt i den frekvens som har angetts (i fältet Frekvens.) Om du till exempel har en återkommande intäkt för varje vecka kan du bevaka intäkter för upp till fem år.</p> <p><b>Obs!</b> När du fyller i det här fältet måste du även fylla i fältet Frekvens.</p>
<b>Mer information</b>	
Ägare	<p>Person som har tilldelats den här intäktsposten. Normalt kan ägaren uppdatera poster, överföra en post till en annan ägare eller ta bort poster. Åtkomstnivåerna kan emellertid justeras så att en användares åtkomst begränsas eller utökas.</p> <p>Det här värdet påverkar vilka poster som inkluderas i rapporterna som du eller dina chefer kör (från rapport- och infopanelssidorna).</p> <p>Varje post har en ägare. Poster för konto, kontakt och affärsmöjligheter kan dock delas med andra medarbetare. Instruktioner finns i <a href="#">Dela poster (team)</a> (på sidan 94).</p>

## Analysera kontoprestation

I sektionen Kontoanalys på hemsidan för konton visas en analys av kontodistributionen och de bokförda intäkterna. I den här sektionen kan du identifiera de bäst presterande respektive de underpresterande kunderna samt de nya marknadssegmenten.

I den här sektionen på hemsidan för konton kan du visa specifik information genom att placera pekaren på diagrammet, klicka på ett segment om du vill granska en detaljerad rapport eller byta kategorier i listrutorna om du vill visa samma uppgifter ur ett annat perspektiv.

## Kontofält

Använd redigeringssidan för konton för att lägga till ett konto eller uppdatera uppgifter för ett befintligt konto. På redigeringssidan för konton visas den fullständiga uppsättningen fält för ett konto.

**Tips!** Du kan också redigera konton på sidan Kontolista och sidan Kontodetaljer. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i listrutor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Kontoposter är viktiga för hur du hanterar och visar dina data. Därmed bör du ange så mycket information som möjligt om dina konton. En del av den informationen, till exempel region eller bransch, kan användas i rapporter för att kategorisera information. Om du länkar en post, exempelvis en affärsmöjlighet, till en kontopost med Region eller Bransch ifyllt kan de affärsmöjligheterna kategoriseras med hjälp av de värdena.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
<b>Nyckelkontoinformation</b>	
Konto	Kontots namn. För att undvika dubletter ska du se till att följa de konventioner som företaget har för förkortningar, stora bokstäver, osv.
Plats	Typ av anläggning som kontot har på den här platsen, t.ex. Huvudkontor.
Överordnat konto	Det företag som kontot är dotterbolag till.
Webbplats	Webbadress för kontot.
<b>Försäljningsinformation för konto</b>	
Kontotyp	Företagets relation till kontot, till exempel prospekt, kund, partner eller konkurrent.  <b>Obs!</b> Konton som är avsedda för en partner eller en konkurrent visas under listorna <b>Alla konkurrenter</b> och <b>Alla partnerkonton</b> som är tillgängliga på kontohemsidan.  De finns också i listan över konton som du kan länka till andra konton eller affärsmöjligheter från sidan Konto eller Affärsmöjlighet, detalj. I det läget kan du definiera den exakta rollen för det kontot, till exempel återförsäljare, leverantör eller partner och bevaka partner- och konkurrentinformation för alla konton och affärsmöjligheter.
Prioritet	Prioritetsnivå för kontot, som Hög, Medel och Låg.
Bransch	Typ av verksamhet för kontot, till exempel tillverkning, högteknologi, finansiella tjänster, återförsäljning, bilindustri, läkemedel, telekommunikation, energi, tjänster eller övrig verksamhet.  Om du vill visa rapportinformation, exempelvis affärsmöjligheter per bransch, väljer du en bransch för kontot och länkar sedan affärsmöjlighetsposten till det kontot.
Aktiebolag	Indikation på att kontot är ett offentligägt bolag.
Region	Den region som kontot hamnar under i ert företag. Om du vill visa rapportinformation, exempelvis affärsmöjligheter per region, väljer du en region för kontot och länkar sedan affärsmöjlighetsposten till det kontot.

Fält	Beskrivning
Status	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Datum för senaste samtal	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Sjukhusnr	Sjukhusets nummer. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Påverkandetyyp	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Samtalsfrekvens	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Källkampanj	Den kampanj som genererade kontot. Om kontot skapas genom processen för konvertering av kundämnen, fylls fältet i automatiskt från fältet Kampanj för kundämnesposten. Om kontot skapas av en användare kan användaren ange information i fältet.
Årliga intäkter	Företagets årsomsättning.
Marknadssegment	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Marknadspotential	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Intäkt, ack. år	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Marknadsandel	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Referens	Indikation på att kontot kan användas som en referens som potentiella kunder eller försäljningsrepresentanter kan ta kontakt med.
Referens från den	Det datum som kontot blir en referens.
Kontopartner	Indikation på att kontot är en partner.
Antal läkare	Det antal läkare som arbetar på vårdanläggningen, till exempel ett sjukhus eller en klinik. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Rutt	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
<b>Mer information</b>	
Fakturerings- och leveransadresser	<p>Om du väljer ett land fastställs etiketter för återstående adressfält i enlighet med det landets konventioner för adresser. Skärmen förnyas eventuellt så att de justerade fältnamnen visas.</p> <p>Om du lägger till en kontakt och länkar till det här kontot överförs faktureringsadressen för kontot till sektionen Kontoadress för kontakten.</p> <p><b>Obs!</b> Om delade adresser är inställt för ditt företag blir fakturerings- och leveransadresserna skrivskyddade och adressfälten ändras så att kraven för delade adresser uppfylls. Mer information om delade adresser finns i <a href="#">Adresser</a>.</p>

Fält	Beskrivning
Ägare	<p>Kontopostägarens alias.</p> <p>Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas. Om du vill fördela en kontopost måste du ha åtkomstnivån Läs/Redigera för den posten.</p> <p><b>Obs!</b> Om gruppäggande är aktiverat i företaget ändras teammedlemmarna i gruppen automatiskt om den nya kontoägaren är medlem i en annan grupp.</p> <p>Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som inkluderas i de rapporter som du eller dina chefer kör.</p> <p>Du kan dela kontoposter med andra användaren via sidan Kontoteam. Mer information om hur det går till att dela poster med andra användare finns i <a href="#">Dela poster (team)</a> (på sidan 94).</p> <p>Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i <a href="#">Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap</a> (på sidan 38).</p>
Omtilldela konto	<p>Anger att kontot ska tilldelas på nytt. Om företagets administratör har konfigurerat regler för tilldelning av konton medför en aktivering av detta fält att tilldelningshanteraren i Oracle CRM On Demand behandlar kontot på nytt och tilldelar det i enlighet med reglerna. Tilldelningshanteraren kan bara omfördela poster till användare. Det går bara att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i postägarskapsläget användarläge eller blandat läge. Det går inte att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i bokläge. Mer information om posters ägarlägen finns i <a href="#">Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap</a> (på sidan 38).</p> <p><b>Obs!</b> Bearbetningstiden för att omtilldela poster kan variera beroende på hur komplexa företagets tilldelningsregler är, antalet poster som ska omtilldelas och den aktuella belastningen på systemet. När det gäller konton påverkas också hanteringstiden av antalet teammedlemmar och antalet kontakter och affärsmöjligheter som är associerade med den posten. Ägarnamnet ändras när posten omtilldelas.</p>
Distrikt	Det distrikt som kontot tillhör.
Beskrivning	Ytterligare information om kontot. Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.

### Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Hantera konton](#) (på sidan 193)

## Kontakter

Använd sidorna för kontakter för att skapa, uppdatera och bevaka kontakter. *Kontakter* är personer som företaget gör affärer med för tillfället eller förväntar sig att göra affärer med i framtiden. Dessa personer kan vara personer som är anställda i andra företag, oberoende konsulter, leverantörer eller bekanta. En kontakt är normalt associerad med ett konto och ett konto brukar ha länkar till information om flera andra kontakter i det företaget.

I Oracle CRM On Demand Financial Services Edition utses ofta en kontakt till en kund för att ge stöd åt funktioner som är specifika för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Om du utser en kontakt till en kund anger du att detta är en kontakt som företaget har en långsiktig relation med. Du kan övervaka förändringar i kundens situation samt identifiera affärsmöjligheter för merförsäljning av ytterligare produkter till kunden.

### Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

■ [Hantera kontakter](#) (på sidan 215)

## Arbeta med hemsidan för kontakter

Hemsidan för kontakter är utgångspunkten för hanteringen av kontakter.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för kontakter. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

### Skapa en kontakt

Du kan skapa en ny kontakt genom att klicka på knappen Ny i sektionen för mina nyligen visade kontakter. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Kontaktfält](#) (på sidan 225).

### Arbeta med kontaktlistor

I sektionen Kontaktlistor visas ett antal filtrerade listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för kontakter.

Kontaktlista	Filter
Alla kontakter	Inga filter är tillgängliga. Listan visar alla poster du har behörighet att visa, oavsett vem som äger dem.
Alla kundkontakter	Kontakter där fältet Typ har värdet Kund
Mina kontakter	Kontakter med ditt användarnamn i fältet Ägare
Mina nyligen skapade kontakter	Kontakter med ditt användarnamn i fältet Ägare,

Kontaktlista	Filter
	sorterade efter datumet då de skapades.
Mina nyligen ändrade kontakter	Kontakter med ditt användarnamn i fältet Ägare, sorterade efter datumet då de ändrades.
Nyligen skapade kontakter	Alla kontakter, sorterade efter skapandedatum
Nyligen ändrade kontakter	Alla kontakter, sorterade efter ändringsdatum

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

## Visa nyligen visade kontakter

I sektionen Mina nyligen visade kontakter visas de kontakter som du visade senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

## Arbeta med kontaktuppgifter

I sektionen för mina öppna kontaktrelaterade uppgifter visas de uppgifter som har tilldelats dig sorterade efter sista datum och sedan prioritet. Du eller din chef anger sista datum och prioritet. Uppgiftsprioriteten, till exempel 1-Hög, 2-Medel eller 3-Låg, anges med pilar: en uppil för hög prioritet, ingen pil för medelprioritet och en nedpil för låg prioritet.

**Obs!** Om er företagsadministratör har ändrat standardvärdena för fältet Prioritet visas kanske inte pilar i fältet Prioritet i uppgiftslistorna.

- Klicka på länken om du vill granska en uppgift.
- Visa kontakten som uppgiften har kopplats till genom att klicka på kontaktens namn.
- Om du vill visa hela uppgiftslistan klickar du på Visa fullständig lista.

## Analysera kontakter med hjälp av rapporter

På hemsidan för kontakter visas eventuellt en eller flera rapportsektioner. Företagsadministratören kan ange vilka rapportsektioner som ska visas på sidan. I standardutgåvan av Oracle CRM On Demand visas sektionen för kontaktanalys per konto som innehåller omfattande kriterier för kontakter per konto, till exempel Distrikt, Delstat/provins och Bransch. Information om hur du använder sektionen finns i [Analysera kontakter](#) (på sidan 223).

## Lägga till sektioner på din hemsida för kontakter

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för kontakter, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på sidan.

### *Så här lägger du till sektioner på din hemsida för kontakter*

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för kontakter.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på hemsidan för kontakter.
- 3 Klicka på Spara.

## Hantera kontakter

Utför följande uppgifter för att hantera kontakter:

- [Importera dina kontakter](#) (på sidan 216)
- [Länka kontakter till flera konton](#) (på sidan 220)
- [Bevaka relationer mellan kontakter](#) (på sidan 220)
- [Bevaka relationer mellan konton och kontakter](#) (på sidan 201)
- [Bevaka intäkter baserat på kontakter](#) (på sidan 221)  
**Obs!** Funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.
- [Lägga till referenser](#) (på sidan 222)  
**Obs!** Funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.
- [Bevaka kontakters intressen](#) (på sidan 223)  
**Obs!** Funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.
- [Analysera kontakter](#) (på sidan 223)
- [Bevaka bästa tiderna för samtal](#) (på sidan 223)  
**Obs!** Funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.
- [Lägga till delstatslicenser för kontakter](#) (på sidan 224)  
**Obs!** Funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.
- [Bevaka besök \(säljbesök\) till kunder](#) (på sidan 140)

**Obs!** Funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)
- [Dela poster \(team\)](#) (på sidan 94)
- [Använda bedömningsskript](#) (på sidan 111)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

## Importera dina kontakter

Som en icke-administratör kan du importera upp till 2 000 kontakter samtidigt från en CSV-fil (kommaavgränsat värde) för användning med Oracle CRM On Demand.

När du importerar kontakter anger du hur du vill att dubbletter ska hanteras i Oracle CRM On Demand.

Flera verktyg finns tillgängliga på sidan Import- och exportverktyg. De utökar import- och exportfunktionerna i Oracle CRM On Demand:

- **Importassistenten.** Mer information finns i Importassistenten.
- **Oracle Data Loader On Demand.** Mer information finns i Klientverktyget Oracle Data Loader On Demand.
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Mer information finns i Klientverktyget Oracle Migration Tool On Demand.
- **Oracle Web Services.** Mer information finns i Integrering av webbtjänster.

Mer information om hur du väljer en lämplig importmetod finns under 1089184.1 (artikel-id) i My Oracle Support. Mer information om importer och exporter i Oracle CRM On Demand finns i Import- och exportverktyg.

**Obs!** Företagsadministratörer kan importera upp till 30 000 kontaktposter åt gången med en största filstorlek på 20 Mbyte.

**Innan du börjar.** Om flera anställda på företaget importerar kontakter bör du samordna importerna för att minimera antalet dubletter av poster. Du bör även förbereda importfilen för att se till att alla data kommer med i filen.

**Varning!** Det går inte att ångra en import av poster eller ta bort flera poster samtidigt. Därför bör du träna på importproceduren med en fil på 5–10 poster för att inte behöva rensa upp bland data efteråt. Om företaget importerar ett stort antal poster kan du behöva en utbildningssession om dataimport. Om du vill ha



information om de här resurserna klickar du på länken Utbildning och support som finns i överkanten på varje sida i Oracle CRM On Demand.

### ***Så här importerar du dina kontakter:***

- 1** Klicka på fliken Kontakter.
- 2** Klicka på Importera i namnlistan Nyligen ändrade kontakter.  
**Obs!** Om inte sektionen Nyligen ändrade kontakter visas på Kontakter, hemsida klickar du på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägger till sektionen i sidlayouten.
- 3** På sidan Data- och integreringsverktyg i sektionen Personliga import- och exportverktyg klickar du på Importera dina kontakter.  
Då startas importassistenten.
- 4** I steg 1 i importassistenten:
  - a** Välj hur matchande poster ska identifieras i importassistenten.  
I importassistenten används ett externt unikt id som importerar från ett annat system. I guiden används också fördefinierade Oracle CRM On Demand-fält.  
Information om hur du definierar dubblettposter finns i Om dubletter och externa id:n.
  - b** Välj hur dubbla postidentifikatorer som hittas i Oracle CRM On Demand ska hanteras. Du kan välja mellan att inte importera dubbla poster, ersätta befintliga poster eller skapa ytterligare poster.
  - c** Välj åtgärden som ska utföras i importassistenten om den importerade postens unika post-id inte matchar någon post i Oracle CRM On Demand.  
**Obs!** Om du väljer Skriv över befintliga poster och Skapa inte ny post i föregående steg kommer posten att uppdateras.
  - d** Bestäm om en ny post ska skapas för saknade associationer (relaterade poster) i datafilen.
  - e** Välj det datum-/tidsformat som används i CSV-filen.  
Mer information finns i Riktlinjer för fälttyper vid import av data.
  - f** Verifiera att filkodningen är Västeuropeisk.  
**Obs!** Du bör inte ändra detta om du inte är säker på att en annan metod används. Standardmetoden, Västeuropeisk, gäller för de flesta kodningssystem i Europa och Nordamerika.
  - g** Välj den typ av CSV-avgränsare som används i din fil: komma eller semikolon.
  - h** Välj via menyn Felloggning vad du vill att Oracle CRM On Demand ska logga: alla meddelanden, fel och varningar eller enbart fel.
  - i** Välj den CSV-fil som du vill importera data från.

**5** I steg 2 i importassistenten:

**a** Följ vid behov instruktionerna för att validera filen.

**b** Välj en fältmappningsfil om det finns en sådan.

Fältmappningsfiler (.map) innehåller information om hur fälten i CSV-filen ska paras ihop med befintliga fält i Oracle CRM On Demand. När du har gjort en import får du ett e-postmeddelande med den MAP-fil som innehåller det senaste mappningsschemat. Spara den på datorn så att du kan använda den vid senare importer.

**6** I steg 3 i importassistenten mappar du fälten i filen till Oracle CRM On Demand-fält. Du måste åtminstone mappa alla obligatoriska fält till kolumnrubrikerna i CSV-filen.

I importassistenten visas kolumnrubrikerna från import-CSV-filen bredvid en lista över alla fält i området i Oracle CRM On Demand, inklusive de anpassade fälten du lade till.

Om det adressfält som du behöver inte visas i listrutan väljer du ett motsvarande fält i den här tabellen.

Så här filtrerar du listan utifrån det här fältet:	Välj fältet i listrutan.
Gatunummer Adress 1 Chome	Nummer/gata
Ku	Adress 2
Våning Distrikt	Adress 3
Shi/Gun	Ort
Colonia/Sektion CEDEX-nr Adress 4 URB Område	Box/sorteringskod
Delstat (Mexiko) Delstat (Brasilien) Socken Del av distrikt Ö Prefektur Region Emirat Oblast	Provins
Ö-kod Box Postnummer	Postnummer

Om du har valt en MAP-fil kontrollerar du att fälten mappas på rätt sätt. Anpassade fält som har skapats sedan du gjorde den senaste importen behöver eventuellt mappas.

Information om externa id:n finns i Om dubletter och externa id:n.

**Varning!** Om du har valt fel fil att importera klickar du på Avbryt för att ändra urvalet. I det här skedet rensas inte cachen om du klickar på knappen Tillbaka, så den importfil som du valde från början visas i fältmappingssteget.

**Varning!** Externt unikt id och Chef, externt id är nyckelfält som används för att associera kontakter med motsvarande chefsposter. Om du inte mappar dessa fält associeras chefsposten med kontakter med hjälp av fälten Kontakt, namn och Chef. Om du gör associationen med fälten Kontakt, namn och Chef tillämpas en mer strikt beroendeordning för datafilsposterna.

- 7 I steg 4 i importassistenten följer du instruktionerna på skärmen om det är nödvändigt.
- 8 I steg 5 i importassistenten klickar du på Slutför.

### **Så här visar du kön för dina importbegäranden:**

- 1 Klicka på fliken Kontakter.
- 2 I namnlistan Nyligen ändrade kontakter klickar du på knappen Importera.
- 3 På sidan Data- & integreringsverktyg klickar du på länken Kö för importbegäranden.

Sidan Kö för importbegäran visas med information om dina begäranden, inklusive uppskattad tid för slutförande.

I följande tabell beskrivs importstatusen.

Status	Beskrivning
Slutförd	Importen avslutades utan att några fel inträffade.
Åtgärden utfördes med fel	Importen slutfördes men det inträffade fel i samband med en del av posterna.
Utfördes inte	Importen slutfördes men inga av posterna importerades.
Fel	Importen slutfördes inte eftersom ett fel inträffade.

Följande tabell innehåller information om importposten.

Information om importpost	Beskrivning
Antal skickade	Antalet poster i CSV-filen.
Antal bearbetade	Antalet poster som importmotorn har bearbetat. Fältet beräknas var 20:e sekund, eller så ofta som

Information om importpost	Beskrivning
	har angetts för systemet.
Antal importerade	Antalet poster som har importerats utan problem.
Antal delvis importerade	Antalet poster som har importerats. Alla poster har inte importerats.
Antal som inte importerats	Antalet poster som inte alls har importerats.

## Länka kontakter till flera konton

Du kan länka en kontakt till flera konton. Om du vill göra det måste din roll och dina inställningar vara konfigurerade så här:

- Företagets administratör måste ta med behörigheten att hantera åtkomst till utökad relation mellan kontakt och konto i din användarroll.
- Layouten på sidan Kontaktdetaljer måste innehålla information om konton. Information om hur du ändrar layouten finns i [Ändra layout på detaljsidor](#) (på sidan 685).

Mer information om hur du länkar poster finns i [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69).

## Bevaka relationer mellan kontakter

När du vill bevaka relationer mellan kontakter ska du lagra informationen på sidorna Kontaktrelation. Kanske vill du exempelvis bevaka relationer som kan få stort inflytande, t.ex. personliga relationer, affärsrelationer och branschkolleger för den här kontakten.

Om du vill göra det kopplar du först den kontakt som du vill bevaka relation för till den här kontaktposten. (Du kan koppla hur många kontakter du vill.) Definiera sedan relationen och lägg till eventuell relevant information.

**Obs!** Funktionen Bevaka relationer ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

**Obs!** Företagsadministratörer kan skapa anpassade fält för att lagra ytterligare information om kontaktrelationer och lägga till sådana anpassade fält i sidlayouten Redigera kontaktrelation. På det viset kan användare som har åtkomst till kontaktrelationsposten visa och uppdatera informationen i de anpassade fälten.

**Innan du börjar.** Skapa en kontaktpost för varje person som du vill koppla till kontakten.

### Så här bevakar du relationer mellan kontakter

- 1 Välj kontakten.  
Instruktioner för hur du väljer kontakter finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 På sidan Kontakt, detalj rullar du ned till sektionen Kontaktrelationer och gör något av följande:
  - Klicka på Lägg till om du vill koppla en kontakt.
  - För att uppdatera information ska du klicka på länken Redigera i raden för den befintliga kontaktrelationen.
- 3 På sidan Kontaktrelation, redigera fyller du i de nödvändiga uppgifterna.  
Följande tabell innehåller information om fält för bevakning av relationer mellan kontakter.

Fält	Kommentarer
Relaterad kontakt	Klicka på ikonen Sökning och välj den kontakt vars relation och information du vill bevaka. Det här är ett obligatoriskt fält.
Roll	Välj ett alternativ som definierar relationen mellan kontakterna. Det här är ett obligatoriskt fält.  Standardvärdena är: Ingen angiven, Barn, Advokat, Make/maka, Revisor, Assistent, Investerare, Bankdirektör, Bott med, Underställd, Överordnad, Associerad med, Konkurrent, Släkting och Agent. Företagsadministratören kan ändra och lägga till värden i listrutan.
Omvänd roll	Välj ett alternativ som vänder relationen mellan kontakterna. Det här är ett obligatoriskt fält.  Standardvärdena är: Ingen angiven, Barn, Advokat, Make/maka, Revisor, Assistent, Investerare, Bankdirektör, Bott med, Underställd, Överordnad, Associerad med, Konkurrent, Släkting och Agent. Företagsadministratören kan ändra och lägga till värden i listrutan.
Startdatum	Standard är dagens datum. Du kan använda det här fältet för att registrera startdatumet för relationen mellan kontakterna.
Slutdatum	Använd fältet för att registrera utgångsdatum för relationen mellan kontakterna.

## Bevaka intäkter baserat på kontakter

Du kan bevaka intäktsinformation för dina kontakter så att företaget kan basera sina prognoser på kontaktintäkter. Du gör detta genom att lägga till intäktsposter i kontakter.

**Obs!** Funktionen Bevaka intäkt ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

När du lägger till intäktsposter i kontakter kan du:

- Bevaka produkter, produktkategorier eller prognostiserad intäkter för respektive kontakt
- Basera företagets prognoser på kontaktintäkt

Om företaget baserar sina prognoser på kontakter, inkluderas enbart poster som uppfyller dessa kriterier i prognosen:

- Intäktsposten för kontakten måste ha statusen Öppen, Avvaktande eller Stängd.
- Intäktsposten för kontakten måste ha fältet Prognos markerat.
- Intäktsposten kan inte länkas till en affärsmöjlighet.

**Innan du börjar.** {2}Företaget behöver informera dig om vilken prognosmetod som ska användas. Företagets prognosmetod styr vilka fält som du måste fylla i när du lägger till intäktsposter i kontakter. Företagets prognosmetod styr vilka fält som du måste fylla i när du lägger till intäktsposter i kontakter.

### ***Så här lägger du till intäkt i kontakter***

**1** Välj kontakten.

Instruktioner för hur du väljer kontakter finns i [Hitta poster \(på sidan 44\)](#).

**2** På sidan Kontakt, detalj rullar du ned till sektionen Intäkter och gör något av följande:

- Klicka på Lägg till om du vill länka en intäktspost.
- För att uppdatera intäktsinformation ska du klicka på länken Redigera bredvid den befintliga intäktsposten.

**3** På sidan Intäkt, redigera fyller du i intäktsfälten. Se [Bevaka intäkter baserat på konton](#) (på sidan 206).

**Obs!** Om ditt företag inte använder kontaktintäkt för sina prognoser, är det bäst att lämna kryssrutan Prognos tom på sidan Intäkt.

**4** Spara posten.

## **Lägga till referenser**

Du kan lägga till referenser i din kontaktpost. När du skapar en ny referens sparas posten som en ny kundämnespost.

**Obs!** Funktionen Referenser ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

### ***Så här lägger du till en referens:***

**1** Välj kontakten.

Instruktioner för hur du väljer kontakter finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

- 2 Rulla ned till sektionen Referens och klicka på Ny på sidan Kontaktdetaljer.
- 3 På sidan Referens, redigera fyller du i önskad information.
- 4 Spara posten.

Den nya referensen får som standard statusvärdet Kvalificering.

## Bevaka kontakters intressen

Du kan bevaka produkter, tjänster eller hobbyer som en kontakt är intresserad av, exempelvis aktiefonder eller golf.

**Obs!** Funktionen Kontakters intressen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

### *Så här bevakar du kontakters intressen:*

- 1 Välj kontakten.  
Instruktioner för hur du väljer kontakter finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 Rulla ned till sektionen Kontakts intressen och klicka på Lägg till på sidan Kontaktdetaljer.
- 3 På sidan Kontakts intressen fyller du i informationen.
- 4 Spara posten.

## Analysera kontakter

I sektionen Kontaktanalys per konto på hemsidan för kontakter visas ett diagram som användarna kan använda för att analysera alla sina kontakter efter kontokriterier, till exempel Region, Delstat/provins eller Bransch. Med den här informationen kan användarna se sin fördelning av kontakter och identifiera starka och svaga områden.

I den här sektionen på hemsidan för kontakter kan du visa specifik information genom att placera pekaren på diagrammet, klicka på ett segment om du vill granska en detaljerad rapport eller byta kategorier i listrutan om du vill visa samma uppgifter ur ett annat perspektiv.

## Bevaka bästa tiderna för samtal

För att registrera och bevaka den bästa tiden för samtal för en kontakt (till exempel en läkare eller annan vårdgivare) utför du följande procedur för att lägga till den bästa tiden för samtal. Genom att skapa den här posten kan du bevaka när en kontakt är tillgänglig på en viss plats.

**Obs!** Om sektionen med bästa tider inte visas på din detaljsida för kontakten lägger du till den genom att följa instruktionerna i [Ändra layout på detaljsidor](#) (på sidan 685) eller så kan du kontakta företagsadministratören. Funktionen finns bara i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

**Så här bevakar du de bästa tiderna för samtal**

- 1 Bläddra ned till sektionen med de bästa tiderna och klicka på Ny på detaljsidan för kontakten.
- 2 Fyll i fälten som beskrivs i tabellen nedan.

Fält	Beskrivning
Dag	Den planerade dagen för samtalet, till exempel måndag. Använd urvalslistan för att välja en dag. (Obligatoriskt)
Starttid	Den planerade starttiden för samtalet, till exempel 11:00. (Obligatoriskt)
Sluttid	Den planerade sluttiden för samtalet, till exempel 13:00. (Obligatoriskt)
Kommentarer	En beskrivning av samtalet.
Gatuadress	Kontaktens gatuadress. Använd urvalsväljaren för att välja adressen. (Obligatoriskt)

- 3 Spara posten.

**Lägga till delstatslicenser för kontakter**

En licens för att få praktisera medicin används till att validera signaturerna för varuproven som en säljare levererar (till exempel en läkemedelssäljare) till en kontakt (till exempel en läkare). En läkare måste ha en giltig licens för delstaten där läkaren praktiserar. En *post för en delstatslicens* innehåller licensuppgifterna för kontakten, vanligen en läkare.

Följ nedanstående procedur när du vill lägga till en licenspost för en kontakt.

**Obs!** Om sektionen för delstatslicensen inte visas på din detaljsida för kontakter lägger du till den objektsektionen genom att följa instruktionerna i Anpassa layout för relaterad artikel eller också kontaktar du administratören. Funktionen finns bara i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

**Så här lägger du till en delstatslicens för kontakt**

- 1 Bläddra ned till sektionen för licensen på detaljsidan för kontakten och klicka på Ny.
- 2 Fyll i fälten i tabellen nedan och spara posten.

Fält	Beskrivning
Kontakt	Kontakten för den här delstatslicensposten, vanligtvis en läkare eller en läkemedelsrepresentant. Klicka på gruppväljaren när du vill välja en kontakt.
Licensnummer	Licensnumret för kontakten, till exempel PS4231732. (Obligatoriskt.)
Status	Den amerikanska delstaten eller det rättsområde som är kopplad till licensnumret. Använd urvalslistan för att välja delstat, till exempel NJ för



Fält	Beskrivning
	New Jersey. <b>Obs!</b> Om ditt rättsområde ligger utanför USA är fältet Delstat inte obligatoriskt.
Sista datum	Datumet när licensen upphöra att gälla (ÅÅÅÅ-MM-DD), till exempel 2010-05-22. Klicka på kalenderikonen för att välja utgångsdatumet.
Status	Licensens status, som kan vara Aktiv eller Inaktiv. Välj statusen i urvalslistan.

## Kontaktfält

Använd redigeringssidan för kontakter för att lägga till en kontakt eller uppdatera uppgifter för en befintlig kontakt. På redigeringssidan för kontakter visas den fullständiga uppsättningen fält för en kontakt.

**Tips!** Du kan också redigera kontaktinformation på sidan Kontakt, lista och Kontaktdetalj. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i listrutor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
<b>Nyckelkontaktinformation</b>	
Konto	Kontot som kontakten är kopplad till. <b>Obs!</b> Det går att koppla en kontakt till fler än ett konto. Mer information finns i <a href="#">Koppla kontakter till flera konton</a> (finns " <a href="#">Länka kontakter till flera konton</a> " på sidan 220).
Välj	Denna funktion används i USA och Europa för att visa att kunden uttryckligen valt att delta i informationsdelningen eller marknadskommunikationen.
Välj bort	Används i USA och Europa för att ange att kunden uttryckligen valt att <i>inte</i> tillåta att information delas eller har valt att inte ta emot marknadskommunikation.
<b>Kontakt, detaljerad information</b>	

Fält	Beskrivning
Kontakttyp	Kontakttypen, till exempel Prospekt, Kvalificerat kundämne, Kund, Partner och Konkurrent.  Värdet Kund är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.  <b>Obs!</b> Om du väljer värdet Kund i det här fältet fylls fältet Kund sedan i automatiskt med det aktuella datumet.
Avdelning	Namn på kontaktens avdelning.
Chef	Namn på kontaktens chef.
Kundämne, källa	Kontaktens kundämeskälla, t.ex. Annonser, Direktreklam, E-post, Webbplats och Övrigt.
Källkampanj	Den kampanj som genererade kontakten. Om kontakten skapas genom processen för konvertering av kundämnen, fylls fältet i automatiskt från fältet Kampanj för kundämesposten. Om kontakten skapas av en användare kan användaren ange information i fältet.
Assistent	Namn på kontaktens assistent.
Assistent, telefonnr	Telefonnummer till kontaktens assistent.
Privat	Anger att kontakten är privat och inte kan visas av andra.
Skicka aldrig e-post	Anger att kontakten inte vill få e-post.
Examen	Standardvärdena är: PHD, M.D., D.O., MBA, RN, R.T., Reg. Farmaceut, magister i vetenskap, tandläkare, sjuksköterska och magister i hälsovård. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Marknadspotential	Standardvärdena är Högsta, Medel och Lägsta. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Samtalsfrekvens	Standardvärdena är Finns ej, 1-2 gånger/år, 3-4 gånger/år och >5 gånger/år. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Försäljning, ack. år	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Rutt	Standardvärdena är Rutt 1, Rutt 2, Rutt 3 och Rutt 4. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Datum för senaste samtal	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Lämplig tid att ringa	Anger den bästa tiden på dygnet för att nå en kontakt. Standardvärdena är Tidigt på eftermiddagen, Tidigt på morgonen, Sent på eftermiddagen, Förmiddag och Lördag. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
<b>Mer information</b>	

Fält	Beskrivning
Kontoadressfält	Primär adress. Ärvs från kontot som är kopplat till kontakten. Skrivskyddat.
Kontaktadressfält	Alternativ adress för kontakten.  <b>Obs!</b> Om delade adresser är inställt för ditt företag är kontaktadresserna skrivskyddade och adressfälten ändras så att kraven för delade adresser uppfylls. Andra användare på ditt företag kan visa informationen om delade adresser för privata kontakter. Mer information om delade adresser finns i <a href="#">Adresser</a> .
Ägare	Kontaktpostägarens alias.  Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas.  Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som inkluderas i de rapporter som du eller dina chefer kör.  Du kan dela kontaktposter med andra användare via sidorna Kontaktteam och Kontoteam. Mer information om hur det går till att dela poster med andra användare finns i <a href="#">Dela poster (team)</a> (på sidan 94).  Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i <a href="#">Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap</a> (på sidan 38).
Beskrivning	Ytterligare information om kontakten. Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.
<b>Tillgänglig sektion</b>	
Aktuell investeringsmix	Standardvärdena är Aggressiv, Måttlig och Konservativ. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Målsättning	Standardvärdena är Kapitalbevarande, Inkomst, Inkomst/tillväxt, Balanserad, Tillväxt, Aggressiv tillväxt och Internationell spridning. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Segment	Standardvärdena är Tjänsteman, Industrierbetare, Lantlig/jordbruk, Massförsäljning, Massflöde, Högt substansvärde, Mångmiljonärer och Mycket högt substansvärde. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Erfarenhetsnivå	Standardvärdena är Ingen, Begränsad, Bra och Omfattande. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Riskprofil	Standardvärdena är Konservativ, Måttlig och Aggressiv. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Fält	Beskrivning
Primärt mål	Standardvärdena är Sparande för barns utbildning, Sparande till utbildning, Nytt hem, Ackumulerad förmögenhet, Fastighetsplanering, Skyddar mina tillgångar och Pension. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Livshändelse	Standardvärdena är Äktenskap, Barnafödande, Pension, Skilsmässa och Övrigt. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Investeringshorisont	Standardvärdena är Kortsiktig, Medellång sikt och Långsiktig. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Nivå	Standardvärdena är Guld, Silver, Brons, 100 bästa, Hög, Medel och Låg. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Totala skulder	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Totalt substansvärde	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total inkomst	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Totala tillgångar	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Totala utgifter	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kreditpoäng	Det här fältet gäller endast för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Civilstånd	Standardvärdena är Ensamstående, Skild, Gift, Partner, Separerad, Änka och Änkling. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Äga eller hyra	Standardvärdena är Äga eller Hyra. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Bostadsvärde	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Födelsedatum	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Skatteklass	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kund-id	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Fält	Beskrivning
Kön	Standardvärdena är K och M. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Egenföretagare	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kund sedan	Fylls i automatiskt med aktuellt datum när kontakttypen är Klient. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Referent	Personen som rekommenderade kontakten. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kvalificerad, datum	Fylls i automatiskt med aktuellt datum när klienten är kvalificerad. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Status	Kontaktens status. Standardvärdena är: Aktiv, Tyst, arkiverad och Stängd, arkiverad. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Yrke	Klientens yrke. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

## Affärsmöjligheter

Använd sidorna för affärsmöjligheter för att skapa, uppdatera och bevaka affärsmöjligheter. *Affärsmöjligheter* är potentiella affärer som vid något tillfälle i framtiden kan ingå i intäktsprognoser.

Du kan skapa en affärsmöjlighet genom att konvertera ett kvalificerat kundämne till en affärsmöjlighet. Du kan också skapa en ny affärsmöjlighet för ett befintligt konto eller en befintlig kontakt.

Med affärsmöjlighetsposter kan du lättare sköta säljpipelinen medan du arbetar med att ta hem affärer. All information om dina affärsmöjligheter finns på samma ställe och är länkat till tillhörande information om kundämnena, kontakter och konton. Med den här informationen får du en komplett bild av affärsmöjligheten och kunden.

## Om affärsmöjligheter och prognoser

En *affärsmöjlighet* är en transaktion som potentiellt sett kan generera intäkter och som kan tas med i försäljningsprognosen när den når en viss punkt i säljprocessen. För att en affärsmöjlighet eller produktintäkt ska tas med i en prognos måste den ha ett avslutsdatum som ligger inom prognosperioden och ägas av en prognosdeltagare. Prognosperioder och prognosdeltagare fastställs i samband med att en prognos definieras. Mer information om prognoser finns i [Prognoser](#) (på sidan 250).

### Tips för hantering av affärsmöjlighetsposter

Genom att uppdatera information om en affärsmöjlighet medan du arbetar med en affär får du lättare att kommunicera med ditt team och har garanterat korrekt information i prognoser och rapporter. Det är särskilt viktigt att vissa fält på sidan Affärsmöjlighetsdetalj hålls uppdaterade:

- Fälten Intäkt, Avslutsdatum och Säljsteg är väsentliga för bevakning av pipelinehistorik och används för trendanalyser och prognoser.
- Om företaget baserar sina prognoser på affärsmöjligheter markerar du kryssrutan Prognos för en affärsmöjlighetspost för att lägga till affärsmöjligheten på den prognostiserade intäkten vid rätt tidpunkt i säljprocessen. Om företaget baserar sina prognoser på produkter markerar du kryssrutan Prognos för dina länkade produkter i stället.

### Säljsteg

Varje säljprocess definieras av särskilda steg. Varje säljsteg har sina aktiviteter och produkter, eller uppgifter som måste slutföras innan en affärsmöjlighet går vidare till nästa säljsteg. När du arbetar med en affärsmöjlighet utvärderar du den mot tydligt fastställda kriterier för varje steg i företagets säljcykel.

- När kriterierna är uppfyllda uppdaterar du fältet Säljsteg i affärsmöjlighetsposten.
- Fältet Sannolikhet i procent på affärsmöjlighetsposten visar ett standard värde som är relaterat till det valda säljsteget för den affärsmöjligheten. Du kan, vid behov, ändra värdet så att det avspeglar den specifika affärsmöjligheten på ett bättre sätt under säljsteget. Men när säljsteget ändras uppdateras värdet i fältet Sannolikhet i procent automatiskt till det nya säljstegets standardsannolikhetsvärde, om du inte använder funktionen Massuppdatera för att ändra värdet i fältet säljsteget. Om du använder funktionen Massuppdatera för att ändra värdet i fältet Säljsteg för ett eller flera poster, uppdateras inte värdet i fältet Sannolikhet i procent till standardsannolikheten för det nya säljsteget.
- Fältet Förväntad intäkt innehåller ett valutavärde som beräknas baserat på fältet Intäkt multiplicerat med värdet i fältet Sannolikhet i procent. Den här siffran används vid prognostisering.
- Uppdatera fältet Nästa steg för att spegla kriterierna som gäller för nästa steg i säljcykeln.

**OBS!** När du söker efter affärsmöjligheter via säljsteg visar Oracle CRM On Demand alla tillgängliga alternativ för säljstegets värde, oavsett om säljsteget kan tillämpas på din roll. Om du får åtkomst till en affärsmöjlighet som är associerad med ett säljsteg som inte är tillgängligt för din roll kan du söka efter affärsmöjlighetsposten. I sådana fall kan du ange ett säljsteg i sökkriteriet som är unikt för den affärsmöjlighetsposten, trots att säljsteget kanske inte är tillgängligt för din roll.

### Prognostisering

När prognoser genereras i Oracle CRM On Demand fastställs vilka poster, fält och data som ska inkluderas enligt den prognosmetod som har valts. Om vissa villkor är uppfyllda inkluderas posterna i prognoserna:

- **Avslutsdatum.** Oracle CRM On Demand kontrollerar att avslutsdatumet för affärsmöjligheten eller produktintäkten ligger inom prognosperioden:
  - Om företagets prognoser är baserade på intäkter från affärsmöjligheter måste affärsmöjlighetsposten (antingen i sig eller länkat till produkter) ha ett avslutsdatum som ligger inom prognosperioden.
  - Om företagets prognoser är baserade på intäkter från produkter måste produktintäktsposten ha ett avslutsdatum som ligger inom prognosperioden.

- **Förväntad intäkt.** Oracle CRM On Demand beräknar prognosdata för den förväntade intäkten enligt nedan:

Totalsumman för fälten med förväntade intäkter beräknas antingen för affärsmöjlighetsposterna eller produktintäktsposterna och summan visas i fältet Förväntad intäkt i prognosposten.

**Obs!** För att den förväntade intäkten från affärsmöjligheten ska avspegla den förväntade intäkten baserat på affärsmöjlighetsprodukter måste användaren klicka på knappen Den här funktionen finns bara om alternativet Beräkning baserad på genomsnittlig sannolikhet för produkt aktiverad har aktiverats i företagsprofilen. Med den här funktionen säkerställer du att sannolikheten i procent (som har registrerats i fältet Sannolikhet %) för respektive produktintäktspost tas med i beräkningen.

- **Pipeline.** Oracle CRM On Demand beräknar prognosdata för en pipeline så här: summan av fälten Intäkt för affärsmöjlighets- eller produktintäktsposter beräknas för alla möjliga affärer under prognosperioden, oavsett status, och summan visas i fältet Pipeline i prognosposten.

**Obs!** För återkommande produktintäkter inkluderas endast det intäktsbelopp som avser prognosperioden och inte den totala produktintäkten.

- **Prognos.** Oracle CRM On Demand hämtar data i fältet Intäkt från poster där kryssrutan Prognos har markerats och summan visas i fältet Prognos i prognosposten:

- Om företaget baserar sina prognoser på affärsmöjligheter inkluderas affärsmöjlighetsposter med kryssrutan Prognos markerad.
- Om företaget baserar sina prognoser på produkter inkluderas produktintäktsposter med kryssrutan Prognos markerad.

**Obs!** Prognos-flaggan anger att det är hög sannolikhet för att en affärsmöjlighet kommer att avslutas. När flaggan är markerad betyder det att motsvarande intäkt ingår i de prognostiserade intäktssummorna.

Prognos-flaggan bestämmer inte om en affärsmöjlighet eller produktintäkt ingår i den övergripande prognosposten.

- **Stängd intäkt.** Oracle CRM On Demand hämtar data i fältet Intäkt från poster med säljsteget Avslutad/vunnen och visar summan i fältet Stängd intäkt i prognosposten:

- Om företaget baserar sina prognoser på affärsmöjligheter inkluderas affärsmöjlighetsposter med avslutsdatum inom prognosperioden.
- Om företaget baserar sina prognoser på produkter inkluderas produktintäktsposter med start-/avslutsdatum inom prognosperioden.

**Obs!** För återkommande produktintäkter inkluderas endast det intäktsbelopp som avser prognosperioden och inte den totala produktintäkten.

## Arbeta med hemsidan för affärsmöjligheter

Hemsidan för affärsmöjligheter är utgångspunkten för hanteringen av affärsmöjligheter.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för affärsmöjligheter. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

## Skapa en affärsmöjlighet

Du kan skapa en affärsmöjlighet genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen visade affärsmöjligheter. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Fält för affärsmöjligheter](#) (på sidan 247).

## Arbeta med listor över affärsmöjligheter

I sektionen Listor över affärsmöjligheter visas ett antal filtrerade listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för affärsmöjligheter.

Affärsmöjlighet, lista	Filter
Alla affärsmöjligheter	Alla affärsmöjligheter som du kan visa
Alla avslutade affärsmöjligheter	Affärsmöjligheterna där fältet Säljsteg har värdet Avslutad/vunnen
Alla stora affärsmöjligheter	Affärsmöjligheterna där intäkterna är större än 100 000
Nyligen skapade affärsmöjligheter	Alla affärsmöjligheter som du kan visa, sorterade efter skapandedatum
Nyligen ändrade affärsmöjligheter	Alla affärsmöjligheter som du kan visa, sorterade efter ändringsdatum
Mina prognostiserade affärsmöjligheter	Affärsmöjligheterna där kryssrutan Prognos är markerad
Mina affärsmöjligheter	Affärsmöjligheterna där ditt namn visas i fältet Ägare
Mina bästa affärsmöjligheter	Affärsmöjligheterna som du äger där fältet Prioritet har värdet Hög
Mina nyligen skapade affärsmöjligheter	Alla affärsmöjligheter som du skapat, sorterade efter skapandedatomet
Mina nyligen ändrade affärsmöjligheter	Alla affärsmöjligheter som du ändrat, sorterade efter skapandedatomet

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.



## Visa nyligen visade affärsmöjligheter

I sektionen Mina nyligen visade affärsmöjligheter visas de affärsmöjligheter som du visade senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

## Arbeta med uppgifter för affärsmöjligheter

I sektionen Mina öppna affärsmöjlighetsrelaterade uppgifter visas de uppgifter som har tilldelats dig sorterade efter sista datum och sedan prioritet. Du eller din chef anger sista datum eller prioritet. Uppgiftsprioriteten, till exempel 1-Hög, 2-Medel eller 3-Låg, anges med pilar: en uppil för hög prioritet, ingen pil för medelprioritet och en nedpil för låg prioritet.

**Obs!** Om er företagsadministratör har ändrat standardvärdena för fältet Prioritet visas kanske inte pilar i fältet Prioritet i uppgiftslistorna.

- Klicka på länken om du vill granska en uppgift.
- Klicka på affärsmöjlighetens namn om du vill visa den affärsmöjlighet som uppgiften är kopplad till.
- Om du vill visa hela uppgiftslistan klickar du på Visa fullständig lista.

## Analysera pipeline med hjälp av rapporter

På hemsidan för affärsmöjligheter visas eventuellt en eller flera rapportsektioner. Företagsadministratören kan ange vilka rapportsektioner som ska visas på sidan. I standardutgåvan av Oracle CRM On Demand visas sektionen Pipelineanalys för aktuellt kvartal där en kvartalsanalys av pipeline visas i diagramformat. Information om hur du använder sektionen finns i [Analysera pipeline](#) (på sidan 242).

## Lägga till sektioner på din hemsida för affärsmöjligheter

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för affärsmöjligheter, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på hemsidan.

### *Så här lägger du till sektioner på din hemsida för affärsmöjligheter*

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för affärsmöjligheter.
- 2 Om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan för affärsmöjligheter. Klicka sedan på Spara.

## Hantera affärsmöjligheter

Utför följande uppgifter för att hantera affärsmöjligheter:

- [Omördela affärsmöjligheter](#) (på sidan 234)
- [Bevaka partner och konkurrenter till affärsmöjligheter](#) (på sidan 235)

- [Använda handledning för försäljningsprocess](#) (på sidan 236)
- [Länka produkter till affärsmöjligheter](#) (på sidan 237) (möjliggör bevakning av produktintäkter)
- [Analysera pipeline](#) (på sidan 242)
- [Skapa en begäran om särskild prissättning av en affärsmöjlighet](#) (på sidan 242)
- [Ange överordnade och underordnade affärsmöjligheter](#) (på sidan 243)
- [Skapa en affärsregistrering av en affärsmöjlighet](#) (på sidan 245)
- [Dela intäkter av affärsmöjligheter mellan teammedlemmar](#) (på sidan 245)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)
- [Dela poster \(team\)](#) (på sidan 94)
- [Använda bedömningsskript](#) (på sidan 111)
- [Visa verifikationskedjor för poster](#) (på sidan 118)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

## Omfördela affärsmöjligheter

Du kan manuellt tilldela en affärsmöjlighet på nytt genom att ändra ägaren till den primära anpassade boken på affärsmöjlighetsposten, om dina åtkomstnivåer tillåter dig att göra det.

**Obs!** Beroende på postägarskapsläget som din företagsadministratör konfigurerar för affärsmöjlighetsposttypen, kan du tilldela en affärsmöjlighetspost till en ägare eller till en primär anpassad bok, men du kan inte tilldela en affärsmöjlighetspost till både en ägare och en primär anpassad bok. Mer information om posters ägarlägen finns i [Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap](#) (på sidan 38).

Om ditt företag använder tilldelningshanteraren och posttypen Affärsmöjlighet är konfigurerad för användarläget eller blandat läge av postägarskap, så kan du dessutom omfördela en affärsmöjlighet till en ny ägare genom att markera kryssrutan Omfördela affärsmöjlighet.

### För att omfördela affärsmöjlighet

- 1 Välj den affärsmöjligheten som du vill tilldela på nytt.  
Instruktioner för hur du väljer affärsmöjligheter finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
  - 2 Klicka på Redigera på sidan Affärsmöjlighetsdetalj.
- 234** Onlinehjälp för Oracle CRM On Demand Version 20

**3** På redigeringssidan för affärsmöjlighet ska du göra något av följande:

- I fältet Ägare eller Bok klickar du på sökikonen och väljer sedan en annan användare eller bok i sökfönstret.
- Markera kryssrutan Omfördela affärsmöjlighet så att tilldelningshanteraren tilldelar affärsmöjligheten på nytt.

**Obs!** Tilldelningshanteraren kan bara omfördela poster till användare. Det går bara att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i postägarskapsläget användarläge eller blandat läge. Det går inte att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i bokläge. Mer information om posters ägarlägen finns i [Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap](#) (på sidan 38).

**4** Spara ändringarna.

**Obs!** Hur lång tid det tar att omfördela posterna beror på hur komplicerade företagets tilldelningsregler är, antalet poster som ska omfördelas och den aktuella belastningen på systemet.

## Bevaka partner och konkurrenter till affärsmöjligheter

Oracle CRM On Demand tillhandahåller områden där du kan bevaka information om partner eller konkurrenter för dina affärsmöjligheter. Till exempel kanske du vill bevaka vilka företag (konton) du gör affärer med för Affärsmöjlighet XYZ eller vilka företag (konton) du konkurrerar med för Affärsmöjlighet XYZ.

För att göra detta länkar du först kontot som utgör din partner eller konkurrent till posten för affärsmöjligheten. (Du kan länka så många partner- eller konkurrentkonton du vill.) Lägg sedan till information om t.ex. styrkor och svagheter på sidan Affärsmöjlighet, partner eller Konkurrent, redigera för partnern eller konkurrenten.

**Innan du börjar.** Skapa en kontopost för varje partner eller konkurrent du vill koppla till din affärsmöjlighet. Information om att lägga till poster finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40).

### Bevaka information om partner och konkurrenter för affärsmöjligheter

**1** Välj affärsmöjligheten.

Instruktioner för hur du väljer affärsmöjligheter finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

**2** Rulla ned till sektionen Partners för affärsmöjlighet eller sektionen Konkurrenter för affärsmöjlighet på detaljsidan för affärsmöjligheter och gör något av följande:

- Klicka på Lägg till för att länka ett konto.
- För att uppdatera information klickar du på länken Redigera invid den befintliga partnern eller konkurrenten.

**3** Ange information på redigeringssidan för affärsmöjlighetspartner eller affärsmöjlighetskonkurrent. Följande tabell innehåller information om fält med bevakad partner eller konkurrent.

Fält	Kommentarer
------	-------------

Fält	Kommentarer
Affärsmöjlighet, partner	Klicka på ikonen Sökning och välj det konto vars relation och information du vill bevaka som partner för den här affärsmöjligheten. Fältet är obligatoriskt.
Affärsmöjlighet, konkurrent	Klicka på ikonen Sökning och välj det konto vars relation och information du vill bevaka som konkurrent för den här affärsmöjligheten. Fältet är obligatoriskt.
Roll	Välj ett alternativ som definierar relationen mellan affärsmöjligheten och det här kontot. Fältet är obligatoriskt.
Omvänd roll	Välj alternativet som vänder relationen eller rollen. Fältet är obligatoriskt.
Startdatum	Använd det här fältet när du vill registrera partnerskapets startdatum. Standard är dagens datum. Fältet är obligatoriskt.
Slutdatum	Använd det här fältet för att registrera utgångsdatum för ett partnerskap.
Primär kontakt	Nyckelpartner eller nyckelkonkurrent för affärsmöjligheten.

#### 4 Spara posten.

## Använda handledning för försäljningsprocess

I varje säljsteg för en affärsmöjlighet kan ditt företag behöva samla in specifik information i enlighet med affärspraxis. För att hjälpa dig att fylla i dessa uppgifter kan företagsadministratören konfigurera uppföljningsuppgifter, kräva att du fyller i viss information och lägga till information som du ska granska i varje fas i säljprocessen.

**Obs!** Ditt företag kan konfigurera olika säljprocesser (steg, sannolikheter och handledningsinformation) för olika roller och olika typer av affärsmöjligheter. Om en säljare till exempel säljer produkter medan andra säljer tjänster kan dessa länkas till olika roller. Detta gör att alternativen för säljsteg och riktlinjer i säljprocesshandledningen ser olika ut.

### *Så här kommer du åt handledningsinformation för säljstegen:*

#### 1 Välj affärsmöjligheten.

Instruktioner för hur du väljer affärsmöjligheter finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

#### 2 På detaljsidan för affärsmöjligheter klickar du på knappen Handledare.

#### 3 Leta på sidan Processhandledning efter information som företagsadministratören har lagt upp, och uppdatera affärsmöjlighetsposten i enlighet med denna information.

**Tips!** Du kan skriva ut informationen genom att högerklicka på sidan Processhandledning.

**Obs!** Klicka på Visa i raden för någon av bilagorna i sektionen Användbara resurser, om du vill ha mer information.

- 4 Om du vill uppdatera affärsmöjligheten klickar du på Redigera och ändrar postinformationen så att den motsvarar handledningsinstruktionerna.
- 5 Spara affärsmöjlighetsposten.
- 6 När du uppdaterar fältet Säljsteg får du en uppmaning om att fylla i de nödvändiga fälten. Vissa fält kan också vara ifyllda med standardvärden men dessa går att uppdatera.
- 7 Klicka på Stäng i fönstret Processhandledning.

Beroende på vilka konfigurationer företagsadministratören gjort kan vissa uppgifter läggas till i denna affärsmöjlighet och det länkade kontot när du sparar posten.

### Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Ställa in försäljningsprocesser, kategorier och handledningar

## Länka produkter till affärsmöjligheter

Du kan länka produkter till affärsmöjligheter för att:

- Bevaka vilka produkter som tillhör en affärsmöjlighet.
- Beräkna intäkten för en affärsmöjlighet baserat på produktintäkterna.
- Basera företagets prognoser på produktintäkter eller produktkvantiteter.

Du kan också länka en produkt till en affärsmöjlighet när du skapar affärsmöjligheten. Om företagsadministratören har aktiverat knappen Spara och lägg till produkt på redigeringsidan för affärsmöjlighet kan du klicka på knappen Spara och lägg till produkt för att spara den nya affärsmöjlighetsposten och navigera direkt till redigeringsidan för produktintäkter. Om du inte lägger till produktintäktsposten visas detaljsidan för affärsmöjlighet istället för den tidigare sparade affärsmöjlighetsposten i Oracle CRM On Demand.

**Innan du börjar.** Företaget behöver informera dig om vilken prognosmetod som ska användas. Företagets prognosmetod styr vilka fält som du måste välja när du länkar produkter till dina affärsmöjligheter.

**Obs!** Du klickar på knappen Uppdatera summor för affärsmöjlighet för att beräkna intäkter från affärsmöjligheter baserat på produktintäkten. Beräkningen bakom den här funktionen varierar beroende på om alternativet Gnmsn. produktsannolikhet aktiverad har aktiverats i företagsprofilen.

Följande villkor gäller för beräkningen:

- Om alternativet Gnmsn. produktsannolikhet aktiverad har aktiverats, kommer knappen Uppdatera summor för affärsmöjlighet att uppdatera intäkter från affärsmöjligheter och sannolikhet för affärsmöjligheter baserat på varje länkad produkt. Den förväntade intäkten beräknas därför baserat på den genomsnittliga sannolikheten för alla länkade produkter.

- Om alternativet Genomsnittlig produktsannolikhet aktiverad inte är aktiverad, kommer knappen Uppdatera summor för affärsmöjlighet uppdatera affärsmöjlighetsintäkterna baserat på den totala produktintäkten för varje länkad produkt. Om alternativet Genomsnittlig produktsannolikhet aktiverad inte har aktiverats, kommer knappen Uppdatera summor för affärsmöjlighet att uppdatera intäkter från affärsmöjligheter baserat på den totala produktintäkten för varje länkad produkt.

Om knappen Uppdatera summor för affärsmöjlighet ska fungera på rätt sätt måste fälten Kvantitet och Intäkt på redigeringsidan för produktintäkter visas och fyllas i. Företagsadministratören kan anpassa din sidlayout för att göra dessa fält tillgängliga.

### ***Så här länkar du produkter till affärsmöjligheter:***

- 1 Välj affärsmöjligheten.

Instruktioner för hur du väljer affärsmöjligheter finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

- 2 På detaljsidan för affärsmöjlighet rullar du ned till sektionen Intäkter för affärsmöjlighetsprodukt och gör något av följande:

- Klicka på Lägg till om du vill länka en produkt.
- Om du vill uppdatera produktinformationen klickar du på länken Redigera bredvid den befintliga produkten.

- 3 På redigeringsidan för intäkt för affärsmöjlighetsprodukt fyller du i fälten Kvantitet, Inköpspris och Slutdatum.

- 4 Om produkten representerar återkommande intäkter fyller du i fälten Frekvens och Antal perioder i sektionen Återkommande intäkter, information.

- 5 Om företaget skapar intäktsprognoser baserat på produktintäkter, och du vill inkludera den här produktintäktsposten i de prognostiserade intäktssummorna, i dina prognoskvantiteter eller i båda två, markerar du kryssrutan Prognos.

**Obs!** Om ditt företag baserar sina intäktsprognoser på affärsmöjligheter i stället för produkter bör du inte markera kryssrutan Prognos för produktintäktsposten för affärsmöjlighet.

- 6 Spara posten.

### ***Så här beräknar du intäkter från en affärsmöjlighet baserat på länkade produktintäkter:***

- 1 Välj affärsmöjligheten.

Instruktioner för hur du väljer affärsmöjligheter finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

- 2 På detaljsidan för affärsmöjligheten rullar du till sektionen Produktintäkter och gör något av följande.

- Klicka på Lägg till om du vill länka en produkt.
- Om du vill uppdatera produktinformationen klickar du på länken Redigera bredvid den befintliga produkten. (Om inbyggd redigering är aktiverad kan du redigera fälten Produktintäkter på sidan

Affärsmöjlighetsdetalj. Mer information om hur du redigerar fält i avsnitt för relaterad information finns i [Uppdatera länkade poster från huvudposter](#) (på sidan 76).)

- 3 På redigeringssidan för intäkt för affärsmöjlighetsprodukt fyller du i fälten Kvantitet, Inköpspris och Start-/slutdatum.
- 4 Om produkten representerar återkommande intäkter fyller du i fälten Frekvens och Antal perioder i sektionen Återkommande intäkter, information.
- 5 Spara posten.
- 6 På detaljsidan för affärsmöjlighet klickar du på Uppdatera summor för affärsmöjlighet i sektionen Intäkt för affärsmöjlighetsprodukt.

Detta sammanställer produktintäkterna för alla länkade produkter och visar summan i fälten Intäkt och Förväntad intäkt för affärsmöjligheten.

### ***Så här baserar du företagets prognoser på produktintäktsposter:***

- 1 Välj affärsmöjligheten.  
Information om hur du väljer affärsmöjligheter finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 På detaljsidan för affärsmöjlighet rullar du ned till sektionen Intäkter för affärsmöjlighetsprodukt och gör något av följande:
  - Klicka på Lägg till om du vill länka en produkt.
  - Klicka på Redigera om du vill uppdatera produktinformation. (Om funktionen för inbyggd redigering är aktiverad kan du redigera fälten för intäkter för affärsmöjlighetsprodukt med funktionen för inbyggd redigering på detaljsidan för affärsmöjlighet. Mer information om hur du redigerar fält i relaterade sektioner finns i [Uppdatera länkade poster från huvudposter](#) (på sidan 76).)
- 3 På redigeringssidan för intäkt för affärsmöjlighetsprodukt:
  - a Fyll i fälten Kvantitet, Inköpspris och Start-/slutdatum.
  - b Se till att fältet Start-/slutdatum ligger inom prognosperioden och att posten ägs av en prognosdeltagare.
  - c Markera kryssrutan Prognos för att indikera att den här postinformationen ska ingå i beräkningen av prognosintäktssummor.
  - d Om produkten representerar återkommande intäkter fyller du i fälten Frekvens och Antal perioder i sektionen Återkommande intäkter, information.
- 4 Spara posten.

**Obs!** Om en produkt inte blir såld kan du uppdatera tillhörande Start-/slutdatum och avmarkera kryssrutan Prognos på sidan Produktintäkt för produkten för att förhindra att intäkten från produkten läggs till i företagets prognoser. Om en av flera produkter som är länkade till affärsmöjligheten väntar kan du ta bort produkten från affärsmöjligheten och skapa en annan affärsmöjlighet för den produkten för att se till att dess intäkt inte inkluderas i prognosen.

## Affärsmöjlighetsprodukt, intäktsfält

Följande tabell innehåller information om fält för produktintäkter. Administratören kan lägga till, byta namn på eller ta bort fält. De fält som du ser kan därför skilja sig från de fält som beskrivs i tabellen.

**Varning!** Om företaget baserar sina prognoser på produkter kan den information som du anger för produktintäkten påverka beräkningarna.

Fält	Beskrivning
<b>Nyckelproduktinformation</b>	
Produktnamn	Endast produkter som är markerade som beställningsbara av företagsadministratören kan väljas. När du länkar en produkt till affärsmöjligheten kopieras de här fälten från produktdefinitionen: Produktkategori, Artikelnr, Typ, Status och Beskrivning.
Kvantitet	Antalet enheter som kunden beställer. För en återkommande produkt anger du den totala kvantiteten per period. Om du till exempel skickar tio skrivarpatroner varje månad anger du 10.
Inköpspris	Produktens pris.
Intäkt	Kvantiteten multiplicerat med inköpspriset. Intäkten kan inte skrivas över. Det här fältet påverkar prognoserna för affärsmöjlighetsprodukter.
Produktkategori	Kategori som överförs från produktdefinitionen. Skrivskyddat.
Artikelnr	Nummer som överförs från produktdefinitionen. Skrivskyddat.
Typ	Typ som överförs från produktdefinitionen. Skrivskyddat.
Status	Status som överförs från produktdefinitionen. Skrivskyddat.
Beskrivning	Mer information om produkten. Begränsat till 250 tecken.
<b>Återkommande intäkter, information</b>	
Start-/slutdatum	<p>Det här datumet förs över från slutdatumet för affärsmöjligheten. För produktintäktsposten är det här datumet det förväntade slutdatumet. För en återkommande produkt är det här datumet startdatumet. För en återkommande produkt med ett slutdatum den sista dagen i månaden och ett startdatum i mitten av månaden lägger du till en post för det fullständiga återkommande priset och en annan post för den fördelade ordern.</p> <p>Exempel: Du börjar leverera papper till ett företag den 15 maj. Därefter skickar du papper för 5 000 kronor i slutet av varje månad under resten av året.</p> <p>För maj lägger du till en produktpost med dessa värden:  Intäkt = SEK 2 500  Kvantitet = 1</p> <p>För den återkommande ordern lägger du till en andra produktpost med dessa värden:  Intäkt = SEK 5 000  Kvantitet = 1</p>



Fält	Beskrivning
	<p>Frekvens = Månadsvis</p> <p>Antal perioder = 7 (juni till december).</p>
Frekvens	<p>Frekvens för en återkommande produkt.</p> <p>Termen <i>Varannan vecka</i> betyder en gång varannan vecka.</p> <p>När du fyller i det här fältet måste du även fylla i fältet Antal perioder.</p>
Antal perioder	<p>Antal perioder för den återkommande produktintäkten. Återkommande intäkter stöder max 260 perioder. Hur lång tid som omfattas beror på hur långa perioderna är med utgångspunkt i den frekvens som har angetts (i fältet Frekvens.) T.ex. om du har en återkommande intäkt för varje vecka kan du bevaka intäkter för upp till fem år.</p> <p><b>OBS!</b> När du fyller i det här fältet måste du även fylla i fältet Frekvens.</p>
<b>Försäljningsinformation</b>	
Säljsteg	Skrivskyddat. Säljsteg som överförs från affärsmöjligheten.
Sannolikhet	<p>Sannolikheten för att produktförsäljningen lyckas. Det inledande värdet i det här fältet överförs från säljsteget för affärsmöjligheten. Du kan vid behov ändra värdet så att det avspeglar den aktuella produkten.</p> <p>När säljsteget ändras visas värdet för det nya säljsteget i fältet Sannolikhet för affärsmöjlighetsposten, men värdet i fältet Sannolikhet för produkten skrivs inte över.</p> <p><b>OBS!</b> Om du använder funktionen Massuppdatera för att ändra säljsteget för en eller flera affärsmöjligheter, uppdateras inte värdet i affärsmöjligheternas fält Sannolikhet i procent till standardsannolikheten för det nya säljsteget.</p>
Förväntad intäkt	Ett valutavärde som beräknas baserat på fältet Intäkt multiplicerat med värdet i fältet Sannolikhet i procent.
Konto	Konto som är kopplat till affärsmöjligheten. Skrivskyddat.

Fält	Beskrivning
Ägare	<p>Person som är tilldelad denna affärsmöjlighet. Standardvärdet anges till ägaren till affärsmöjligheten. Senare ändringar av affärsmöjlighetens ägare visas inte i det här fältet.</p> <p>Normalt kan ägaren uppdatera postinformation, överföra en post till en annan ägare eller ta bort posten. Åtkomstnivåerna kan emellertid justeras så att en användares åtkomst begränsas eller utökas.</p> <p>Det här värdet påverkar vilka poster som ingår i prognoserna samt de rapporter som du eller dina chefer kör (från rapport- och infopanelssidorna).</p> <p>Varje post har en ägare. Poster för affärsmöjligheter kan dock delas med andra användare via sidorna Affärsmöjlighet, team eller Konto, team. Instruktioner finns i <a href="#">Dela poster (team)</a> (på sidan 94).</p>
Prognos	Indikator för att inkludera den här produkten i prognossummorna.

## Analysera pipeline

I standardversionen av Oracle CRM On Demand visar sektionen Pipelineanalys för innevarande kvartal på hemsidan för affärsmöjlighet en kvartalsanalys av pipelinen som ett diagram. Du kan använda analysen till att identifiera affärsmöjligheter och utmaningar. I den här sektionen av hemsidan för affärsmöjligheter kan du placera pekaren på diagrammet för att se specifik information, klicka på ett segment för att granska en detaljerad rapport eller ändra kategorierna i listrutan för att visa olika analysrapporter för affärsmöjligheter och intäkt. Du kan till exempel generera en analys som visar antalet affärsmöjligheter efter region.

Du kan även göra något av följande:

- Använda den här analysen för att visa var dina affärer befinner sig i försäljningscykeln, så att du kan vidta åtgärder när det krävs.
- Filtrera efter Genomsnittligt antal dagar i steg för att visa om och var affärerna bromsas.
- Filtrera per antal affärsmöjligheter om du vill se hur många affärsmöjligheter som finns i varje säljfas.
- Visa en lista över affärerna i varje fas för att hjälpa dig att fokusera på de områden som behöver uppmärksamhet.
- Gå till infopanelen för pipeline om du vill se historiska och jämförande uppgifter om ditt totala resultat.

## Skapa en begäran om särskild prissättning av en affärsmöjlighet

Du kan skapa en begäran om särskild prissättning från en affärsmöjlighet.

Obs! Den här funktionen finns endast i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

**Innan du börjar.** I standardapplikationen visas inte begäran om särskild prissättning för affärsmöjligheten. För att du ska kunna lägga till den på detaljsidan för affärsmöjlighet måste företagsadministratören ge din roll läsbehörighet till den relaterade affärsmöjlighetsinformationen. Därefter måste du klicka på länken Redigera layout på detaljsidan för affärsmöjlighet och sedan lägga till begäran om särskild prissättning som en relaterad informationssektion (se [Ändra layout på detaljsidor](#) (på sidan 685)).

### ***Så här skapar du en begäran om särskild prissättning för en affärsmöjlighet.***

- 1** Välj affärsmöjligheten.  
Information om hur du väljer affärsmöjligheter finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2** Bläddra ned till informationen om begäran om särskild prissättning på detaljsidan för affärsmöjlighet och klicka på Ny.
- 3** Ange den information som behövs på detaljsidan för produkter med särskild prissättning och spara posten.  
Information om fälten finns i [Fält för produkter med särskild prissättning](#) (på sidan 413).

## **Ange överordnade och underordnade affärsmöjligheter**

Du kan ange hierarkier för en affärsmöjlighet, till exempel en säljmöjlighet som har flera komponenter, genom att ange en relation mellan överordnade och underordnade. Du kan skapa den överordnade affärsmöjligheten utifrån den underordnade affärsmöjligheten eller skapa den underordnade affärsmöjligheten utifrån den överordnade affärsmöjligheten.

Om du tar bort en överordnad affärsmöjlighet som har relaterade underliggande affärsmöjligheter tas associationen mellan de överordnade och underordnade posterna bort, men de underordnade affärsmöjligheterna finns kvar som aktiva poster. Fältet med det externa unika id:t för den överordnade affärsmöjligheten är fortfarande ifyllt för posten med den underordnade affärsmöjligheten ifall den överordnade affärsmöjligheten senare återställs från sidan Borttagna objekt.

Om du associerar en underordnad affärsmöjlighet med en ny post för överordnad affärsmöjlighet fylls fälten Id för överordnad affärsmöjlighet, Överordnad affärsmöjlighet och Externt unikt id för överordnad affärsmöjlighet i med värdena för den nya överordnade. Om den ursprungliga överordnade posten återställs associeras den inte på nytt med den underordnade posten.

Om en enstaka underordnad affärsmöjlighet tas bort finns den överordnade affärsmöjligheten och eventuella ytterligare underordnade affärsmöjligheter kvar som aktiva poster och den borttagna underordnade affärsmöjligheten flyttas till sidan Borttagna objekt. Den borttagna underordnade affärsmöjligheten visas inte längre i listan över relaterad information om underliggande affärsmöjligheter för den överordnade affärsmöjligheten, men fälten Id för överordnad affärsmöjlighet, Överordnad affärsmöjlighet och Externt unikt id för överordnad affärsmöjlighet är ifyllda i posten för den borttagna underordnade affärsmöjligheten.

I följande procedurer beskrivs hur du anger överordnade och underordnade affärsmöjligheter:

### ***Så här anger du en överordnad affärsmöjlighet***

- 1** Välj en affärsmöjlighet som ska vara den underordnade affärsmöjligheten.

Instruktioner för hur du väljer affärsmöjligheter finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

- 2 Klicka på Redigera på sidan Affärsmöjlighetsdetalj.
- 3 På redigeringssidan för affärsmöjligheter klickar du på sökikonen bredvid fältet Överordnad affärsmöjlighet.
- 4 Välj eller skapa den överordnade affärsmöjligheten i sökfönstret.
- 5 Spara posten.

### ***Så här anger du en underordnad affärsmöjlighet***

- 1 Välj en affärsmöjlighet som ska vara den överordnade affärsmöjligheten.  
Instruktioner för hur du väljer affärsmöjligheter finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 Klicka på Redigera på sidan Affärsmöjlighetsdetalj.
- 3 På redigeringssidan för affärsmöjligheter klickar du på knappen Nytt bredvid listan över relaterade objekt för underliggande affärsmöjligheter.
- 4 Välj eller skapa den underordnade affärsmöjligheten i sökfönstret.
- 5 Spara posten.

### ***Så här tar du bort en hierarki för en affärsmöjlighet***

- 1 Välj den underordnade affärsmöjligheten.  
Instruktioner för hur du väljer affärsmöjligheter finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 Klicka på Redigera på sidan Affärsmöjlighetsdetalj.
- 3 I fältet Överordnad affärsmöjlighet tar du bort det aktuella värdet, skriver in ett nytt värde eller använder sökikonen för att välja ett nytt värde.
- 4 Spara posten.

### **Se även**

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Hitta poster](#) (på sidan 44)
- [Fält för affärsmöjligheter](#) (på sidan 247)

## Skapa en affärsregistrering av en affärsmöjlighet

Du kan skapa en affärsregistrering av en affärsmöjlighet,

**Obs!** Den här funktionen finns endast i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

**Innan du börjar.** I standardversionen av Oracle CRM On Demand visas inte sektionen för affärsregistreringar på detaljsida för affärsmöjligheter. För att du ska kunna lägga till den på detaljsidan för affärsmöjlighet måste företagsadministratören ge din roll läsbehörighet till den relaterade affärsmöjlighetsinformationen. Därefter måste du klicka på länken Redigera layout på detaljsidan för affärsmöjlighet och sedan lägga till affärsregistreringen som en relaterad informationssektion (se [Ändra layout på detaljsidor](#) (på sidan 685)).

### *Så här skapar du en affärsregistrering av en affärsmöjlighet*

- 1 Välj affärsmöjligheten.

Information om hur du väljer affärsmöjligheter finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

- 2 Bläddra ned till informationen om affärsregistreringar på detaljsidan för affärsmöjlighet och klicka på Ny.

- 3 Fyll uppgifterna på redigeringsidan för affärsregistreringar.

Information om fälten finns i [Fält för affärsregistrering](#) (på sidan 388). Information om att associera befintliga affärsregistreringar med befintliga affärsmöjligheter och att ändra befintliga associationer mellan dem finns i [Associera affärsregistreringar med affärsmöjligheter](#) (på sidan 385).

## Dela intäkter av affärsmöjligheter mellan teammedlemmar

Du kan dela upp intäkterna från en affärsmöjlighet mellan teammedlemmarna. Delningen används i prognostypen Affärsmöjlighet för att beräkna intäkten i affärsmöjlighetsposten. Mer information om prognoser finns i [Prognoser](#) (på sidan 250) och [Om affärsmöjligheter och prognoser](#) (på sidan 229). Mer information om affärsmöjlighetsteam finns i [Om team för affärsmöjligheter](#) (på sidan 246).

### *Så här delar du intäkter av affärsmöjligheter mellan teammedlemmar*

- 1 Välj affärsmöjligheten.

Information om hur du väljer affärsmöjligheter finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

- 2 Bläddra ned till sektionen för affärsmöjlighetsteam på detaljsidan för affärsmöjligheter och gör något av följande:

- Klicka på Lägg till användare om du vill lägga till en teammedlem.
- Klicka på Redigera användare om du vill uppdatera uppgifterna om en teammedlem.

- 3 På sidan för redigering av användare:

- a Fyll i alla obligatoriska fält för varje teammedlem, inklusive fältet Delningsprocent.

- b** (Valfritt) Klicka på knappen Spridningsdelning om du vill dela delningsprocenten lika mellan teammedlemmarna.
- c** (Valfritt) Klicka på knappen Förnya totalsummor om du vill beräkna om Delad intäkt och Summor.

**Obs!** Knapparna Förnya totalsummor och Spridningsdelning visas inte om inte Aktivera delning av affärsmöjlighetsintäkt har markerats i din företagsprofil. Mer information finns i Ställa in företagsprofil och globala standardvärden.

#### 4 Spara posten.

### Fält för affärsmöjlighetsteam

I tabellen nedan beskrivs några av fälten för affärsmöjlighetsteam.

Fält	Kommentarer
Delningsprocent	I fältet visas teammedlemmarnas andelar av intäkten. Standardvärdet är 100 procent för affärsmöjlighetsägaren och 0 procent för övriga teammedlemmar.
Delad intäkt	Fältet innehåller ett beräknat värde som är skrivskyddat. Fördelningen beräknas genom att intäkten multipliceras med delningsprocenten.
Användarroll	Välj ett alternativ som definierar relationen mellan teammedlemmen och affärsmöjlighetsteamet. Fältet är obligatoriskt.
Affärsmöjlighetsåtkomst	Fältet anger en teammedlems åtkomst till affärsmöjlighetsposten. Fältet är obligatoriskt.

### Om team för affärsmöjligheter

För vissa posttyper, till exempel konton, kontakter och affärsmöjligheter, kan du tillåta ett team av användare att dela en post. Om du vill tillåta en användare att dela en post lägger du först till användaren i teamet för den valda posten. Därefter anger du vilken åtkomstnivå användaren har till posten och till specifika länkade poster.

Tänk på följande punkter när det gäller affärsmöjlighetsteam, kontoteam och åtkomst till affärsmöjlighetsposter:

- Om du markerar kryssrutan Aktivera arv från överordnat team på sidan Företagsprofil läggs kontoteammedlemmar automatiskt till i ett affärsmöjlighetsteam när affärsmöjligheten länkas till kontot. (På samma sätt kan kontoteammedlemmar automatiskt bli medlemmar i ett kontaktteam när kontakten länkas till ett konto.)

- Om du inte vill att en användare automatiskt ska läggas till i affärsmöjlighetsteamet när affärsmöjlighetsposten länkas till ett konto avmarkerar du kryssrutan Aktivera arv från överordnat team på sidan Företagsprofil. Detta förhindrar att kontoteammedlemmen läggs till automatiskt i affärsmöjlighetsteamet.

Du kan lägga till användare i affärsmöjlighetsteam på följande sätt:

- Genom att klicka på knappen Lägg till användare på detaljsidan för posten.
- Genom att använda tilldelningshanteraren. Mer information finns i Om tilldelningsregler.
- Genom att använda grupper. Mer information finns i Grupphantering.

Om du inte vill att en användare ska ha tillgång till affärsmöjligheter som har kopplats till ett konto måste du se till att användaren inte får åtkomst via en eller flera av följande metoder.

- Användaren ingår inte i affärsmöjlighetsteamet.
- Användaren har inte en underställd som ingår i affärsmöjlighetsteamet.
- Användaren har inte delegerats av en annan användare som har tillgång till affärsmöjligheterna.
- Affärsmöjligheten ingår inte i en grupp eller undergrupp där användaren är medlem.
- Användaren har inte tillgång till affärsmöjlighetsposter från rollinställningarna.
- Åtkomstnivån i posttypen för den kontorelaterade affärsmöjligheten har ett annat värde än följande:  
Ingen åtkomst och Ärv primär.

## Fält för affärsmöjligheter

På sidan Affärsmöjlighet, redigera kan du lägga till en affärsmöjlighet eller uppdatera information om en befintlig affärsmöjlighet. På sidan Affärsmöjlighet, redigera visas den fullständiga uppsättningen fält för en affärsmöjlighet.

**Tips!** Du kan också redigera information om affärsmöjligheter på sidan Affärsmöjlighet, Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i listrutor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

**Warning!** Information som du anger om affärsmöjligheter kan påverka företagets intäktsprognoser.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
<b>Nyckelinformation om affärsmöjlighet</b>	
Namn på affärsmöjlighet	Namnet på affärsmöjligheten.
Konto	Konto som är kopplat till affärsmöjligheten.
Överordnad affärsmöjlighet	Den överordnade affärsmöjligheten som är länkad till den här affärsmöjligheten.

Fält	Beskrivning
Säljsteg	<p>Steg i säljprocessen, exempelvis Kvalificerat kundämne, Skapa vision, Kort lista, Vald, Förhandling, Avslutad/vunnen eller Avslutad/förlorad.</p> <p><b>OBS!</b> När säljsteget ändras uppdateras värdet i fältet Sannolikhet i procent automatiskt till det nya säljstegets standardsannolikhetsvärde, om du inte använder funktionen Massuppdatera för att ändra värdet i fältet säljsteget. Om du använder funktionen Massuppdatera för att ändra värdet i fältet Säljsteg för ett eller flera poster, uppdateras inte värdet i fältet Sannolikhet i procent till standardsannolikheten för det nya säljsteget.</p>
Nästa steg	Nästa åtgärd som måste utföras för denna affärsmöjlighet.
Intäkt	<p>Storleken på affärsmöjlighetens intäkter. Standardvärdet är noll. Värdet påverkar prognosen för affärsmöjlighetens intäkter.</p> <p><b>Obs!</b> Alla standardvärden eller värden av typen Senare standard som anges för det här fältet ignoreras.</p>
Avslutsdatum	Det datum då affärsmöjligheten förväntas avslutas. Som standard anges avslutsdatumet till samma datum som fältet Skapandedatum. Om affärsmöjligheten avslutas ett annat datum måste du ändra fältet Avslutsdatum, eftersom avslutsdatumet används vid generering av prognoser.
Prognos	Om den här kryssrutan markeras indikerar det att affärsmöjligheten ska ingå i beräkningen av prognosintäkter.
<b>Detaljinformation om försäljning</b>	
Status	Affärsmöjlighetens status, exempelvis Avvaktande, Förlorad eller Vunnen.
Prioritet	Prioritetsnivå för affärsmöjligheten, som Hög, Medel och Låg.
Kundämne, källa	Den primära källans kategori, som: Annons, Direktreklam, E-post, Händelse - seminarium, Händelse - mässa, Händelse - övrigt, Lista - inköpt, Lista - hyrd, Partner, Referens - anställd, Referens - extern, Webbplats eller Övrigt.
Källkampanj	Den kampanj som genererade affärsmöjligheten. Om affärsmöjligheten skapas genom processen för konvertering av kundämne, fylls det här fältet automatiskt på från fältet Kampanj i kundämnesposten. Om kontot skapas av en användare kan användaren ange information i fältet.
Sannolikhet i %	<p>En procentsats som avspeglar det förtroende du har för att avtalet kommer att avslutas med den angivna intäkten på det angivna avslutsdatumet. Värdet i fältet Sannolikhet i procent baseras på standardsannolikheten för det valda säljsteget.</p> <p>Du kan, vid behov, ändra värdet i Sannolikhet i procent så att det bättre avspeglar den specifika affärsmöjligheten under säljsteget. Men när du väljer ett nytt säljsteg för affärsmöjligheten uppdateras värdet i fältet Sannolikhet i procent automatiskt till det nya säljstegets standardsannolikhetsvärde.</p> <p><b>OBS!</b> Om du använder funktionen Massuppdatera för att ändra värdet i fältet</p>



Fält	Beskrivning
	Säljsteg för en eller flera affärsmöjlighetsposter, uppdateras inte värdet i fältet Sannolikhet i procent till standardsannolikheten för det nya säljsteget. Om du vill att sannolikhetsprocenten för affärsmöjligheterna ska ändras när säljsteget uppdateras måste du först uppdatera säljsteget på varje post individuellt eller via webbtjänster.
Förväntad intäkt	Ett valutavärde som beräknas baserat på fältet Intäkt multiplicerat med värdet i fältet Sannolikhet i procent. En lägre procentsats i fältet Sannolikhet minskar det förväntade värde som ingår i intäktsprognosen.
Orsak till vinst/förlust	Orsak till att affärsmöjligheten vunnits/förlorats, som: Installerad bas, Pris, Relation, Historik, Inget aktuellt projekt, Ingen budget, Ej kvalificerad, Förlorad, till konkurrent, Förlorad, inget beslut taget eller Övrigt.
<b>Mer information</b>	
Ägare	<p>Affärsmöjlighetspostens ägare.</p> <p>Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas.</p> <p>Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som ingår i prognoserna samt de rapporter som du eller dina chefer kör från rapport- och infopanelssidorna.</p> <p>Du kan dela affärsmöjlighetsposter med andra användare via sidorna Affärsmöjlighet, team eller Konto, team. Mer information om hur det går till att dela poster med andra användare finns i <a href="#">Dela poster (team)</a> (på sidan 94).</p> <p>Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i <a href="#">Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap</a> (på sidan 38).</p>
Omfördela affärsmöjlighet	<p>Anger att affärsmöjligheten ska tilldelas på nytt. Om företagets administratör har konfigurerat regler för tilldelning av affärsmöjligheter medför en aktivering av detta fält att tilldelningshanteraren i Oracle CRM On Demand behandlar affärsmöjligheten på nytt och tilldelar det i enlighet med reglerna. Tilldelningshanteraren kan bara omfördela poster till användare. Det går bara att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i postägarskapsläget användarläge eller blandat läge. Det går inte att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i bokläge. Mer information om posters ägarlägen finns i <a href="#">Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap</a> (på sidan 38).</p> <p><b>Obs!</b> Bearbetningstiden för att omtilldela poster kan variera beroende på hur komplexa företagets tilldelningsregler är, antalet poster som ska omtilldelas och den aktuella belastningen på systemet. När det gäller affärsmöjligheter påverkas också hanteringstiden av antalet affärsmöjlighetsteammedlemmar och antalet konton och kontakter som är</p>

Fält	Beskrivning
	associerade med den posten. Ägarnamnet ändras när posten omtilldelas.
Beskrivning	Ytterligare information om affärsmöjligheten. Inkludera exempelvis produktintresset (500 artiklar) och kontot (Acme Corp.) i affärsmöjlighetens beskrivning. Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.

## Prognoser

Använd prognosidorna för att granska, justera och skicka prognoser. En *prognos* är en sparad ögonblicksbild av förväntade intäkter över tiden.

Oracle CRM On Demand automatiserar en prognosprocess som ofta är manuell och ibland inte särskilt exakt. Prognoser hjälper företagen att utarbeta säljstrategier. De hjälper också företag att identifiera framtida affärsbehov genom att ge cheferna exakta och uppdaterade uppgifter om förväntad försäljning och kvartalsbaserad utveckling i förhållande till säljmålen. De enskilda säljarna behöver inte sammanställa statistik. I stället bestämmer de när de ska inkludera en post i sina prognoser. Resten av processen är automatisk.

Ditt företag kan basera sina prognoser på någon av följande aspekter:

- Intäkt för affärsmöjlighet
- Intäkt för affärsmöjlighetsprodukt och kvantiteter länkade till affärsmöjligheter
- Kontointäkt
- Kontaktintäkt

Prognosögonblicksbilderna sparar de prognostiserade uppgifterna för affärsmöjlighet, produkt eller intäkt samt de justerade summorna i prognosen så att du och dina chefer kan granska och utvärdera trenderna. Dessutom kan du visa sparade prognoser och undersöka historiken för affärsmöjligheter som teamet för närvarande arbetar med.

Företaget kan skapa prognoser som körs på vecko- eller månadsbasis. I början av den angivna dagen (dvs. en minut efter midnatt i den tidszon där värданläggningen ligger) genereras prognosen automatiskt och en avisering visas på Min hemsida. När du har fått denna avisering kan du granska prognosen och analysera en helt färsk pipeline, prognos och stängd intäkt och jämföra dessa med kvotinformationen.

En timme innan dess att nästa schemalagda prognos skapas, arkiveras den aktuella prognosen automatiskt vilket förhindrar att någon ändrar den.

## Arbeta med hemsidan för prognoser

Hemsidan för prognoser är startpunkt för hantering av prognoser. Denna sida listar sammanfattande prognosinformation som är relevant för dig.

Det finns två olika metoder för att begränsa antalet poster som listas på hemsidan för prognoser:

- Leta reda på specifika prognoser genom att klicka på en kolumnrubrik för att sortera posterna baserat på denna kolumn, och klicka sedan på en bokstav i alfabetsfältet för att visa endast de poster som börjar på den bokstaven. Du kan även skriva in tecken i textfältet och sedan klicka på OK för att hitta poster som börjar på dessa bokstäver. Klicka på länken Alla för att visa hela listan med prognoser.
- Antal poster som visas. Ändra värdet i detta fält om du vill visa ett större eller mindre antal poster i översiktslistan.

På hemsidan för prognoser listas prognoser utifrån datum då de har skapats, med de senaste prognoserna först. Där finns också en översikt över viktig information:

- Status är den aktuella statusen för prognosen. Prognoser som genomförts har statusen Aktiv. En prognos med statusen Skickad innebär att prognosen är redo att granskas av ledningen.
- Pipelineintäkt är den sammanlagda intäkten för alla dina poster, oavsett om kryssrutan Prognos är markerad eller inte och oavsett vilket säljsteg de enskilda posterna har. Pipelineintäkt är inte tillämpligt på konto- eller kontaktintäktsprognoser.
- Prognosintäkten motsvarar den totala intäkten för alla poster som har kryssrutan Prognos markerad.
- Stängd intäkt är lika stor som den totala intäkten för alla affärsmöjligheter eller produktintäkt med säljstegsvärdet Stängd/Vunnen. För konto- och kontaktintäkter tar statusfältsvärdet Stängd med posten i beräkningen av den stängda intäkten. En stängd intäkt uppstår för det intäktsbelopp som tillhör prognosperioden, som baseras på postens start- och avslutsdatum.

## Hantera prognoser

Utför följande uppgifter för att hantera prognoser:

- [Granska prognoser](#) (på sidan 252)
- [Förnya prognoser](#) (på sidan 254)
- [Visa och redigera en prognos med en annan valuta](#) (på sidan 255)
- [Visa prognoshistorik](#) (på sidan 256)
- [Skicka prognoser](#) (på sidan 256)
- [Ta tillbaka skickade prognoser](#) (på sidan 257)
- [Hantera kvoter](#) (på sidan 257)
- [Hantera teamets prognoser](#) (på sidan 258)

**Obs!** Prognostiseringen bygger på användarroller och rapporteringshierarkier. För att kunna skapa prognoser måste alla användare med en användarroll som är utsedd till prognosroll ha statusen Aktiv, och de måste ha en chef angiven i sin användarpost. Chefen anges antingen i fältet Rapporterar till eller fältet Rapporterar till (alias), beroende på vilket av dessa fält som visas på användarsidan.

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

### Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Prognosfält](#) (på sidan 261)
- [Arbeta med hemsidan för prognoser](#) (på sidan 251)
- Ställa in användare
- Ställa in användarnas säljkvoter
- [Rapporter](#) (på sidan 729)

## Granska prognoser

Prognoser genereras automatiskt varje vecka eller varje månad, beroende på företagets affärsprocess. Varje gång en ny prognos genereras får du en avisering på Min hemsida. När du får aviseringen granskar du prognosen. Vid granskningen anpassas prognosöversiktsmånaderna efter inställningen av företagets räkenskapskalender. Om du använder en räkenskapskalender av typen 4-4-5, typen 5-4-4 eller anpassade räkenskapskalendrar är det inte säkert att företagets prognosperioder motsvarar den gregorianska kalendern. Att en affärsmöjlighet infaller i kalendermånaden juni betyder följaktligen inte automatiskt att den kommer att prognosticeras som en del av räkenskapsmånaden juni. Mer information om anpassade räkenskapskalendrar finns i Om räkenskapskalendrar.

**Obs!** När anpassade räkenskapskalendrar används baseras prognosperioderna på de räkenskapsår och räkenskapsmånader företagsadministratören definierat.

### *Så här granskar du prognoser*

- 1 Klicka på fliken Prognoser.

På hemsidan för prognoser visas översiktlig prognosinformation som inkluderar status, pipeline och stängd intäkt. Du kan sortera prognosöversikten efter status, prognosdatum eller ägare (endast chefer). Pipeline kan inte användas för konto- eller kontaktintäktsprognoser.

- 2 I sektionen Prognos, hemsida klickar du på länken Prognos, datum för den prognos du vill granska.

### 3 Granska informationen i följande sektioner på sidan Prognos, detaljer:

- **Prognosöversikt.** I den här sektionen sammanfattas prognoser efter räkenskapskvartal och månad. I Prognosöversikt, lista finns information om kvot, stängd intäkt, kvot i %, prognosbelopp, bästa utfall, pipeline och förväntad intäkt. Du kan sortera översiktslistan efter månad.

**Teamöversikt per månad.** I den här sektionen visas en lista över prognoser för varje teammedlem. Om du är chef visas månad, kvot i %, prognosbelopp, stängd intäkt, bästa utfall, pipeline och datum för senaste uppdateringen efter ägaralias (teammedlem) för prognosen. Om du borrar ned i en specifik teammedlems rad i teamöversikten visas den motsvarande sidan för prognosdetaljer för den valda användaren. Här ser du teammedlemmens individuella prognosöversikt och prognosticerade intäkter i sektionen Mina affärsmöjligheter, Mina intäkter eller Mina produkter.

**Obs!** För prognostyperna Konto och Kontaktintäkt inkluderas inte pipeline, bästa utfall eller förväntad intäkt i översiktssektionerna.

- **Teamets produktöversikt.** (Endast prognostypen Affärsmöjlighetsprodukt) I den här sektionen visas en lista över prognostiserade produkter för varje teammedlem. Om du är chef visas bokförd kvantitet, prognostiserad kvantitet, pipelinekvantitet, bokförd intäkt och förväntad intäkt efter ägaralias (teammedlem) och produkt. Om du borrar ned i en teammedlems rad i teamets produktöversikt visas teammedlemmens motsvarande detaljsida för prognos. Här visas teammedlemmens prognosöversikt och prognostiserade kvantiteter efter produkt i sektionen Mina produkter.

**Obs!** På sidan Prognos, detaljer visas endast fem av ditt teams poster. Om du vill visa hela listan över poster klickar du på Visa fullständig lista under sektionen Teamöversikt per månad.

- **Mina affärsmöjligheter.** Om du använder prognostypen Affärsmöjlighet, intäkt visas den här sektionen som en del av din prognosinformation. I den här sektionen finns en lista över aktuella affärsmöjligheter och här kan du se om en affärsmöjlighet är prognosticerad. Du kan även se stängningsdatum, konto, intäktsbelopp, aktuellt säljsteg och nästa steg, om detta angetts, för de enskilda affärsmöjligheterna.
- **Mina intäkter.** Om du använder prognostyperna Affärsmöjlighetsprodukt, Konto eller Kontaktintäkt visas den här sektionen som en del av din prognosinformation. I sektionen finns en lista över aktuella intäkter och här kan du se om intäktsposten har prognostiserats av ägaren (prognosflaggan är markerad). Du kan även se startdatum, stängningsdatum, produktnamn, intäktsbelopp och konto för varje intäktspost du anger.

Ytterligare kolumner visas eventuellt i sektionen Mina intäkter, beroende på intäktstypen som prognosticeras.

För intäktsprognoser för produkter i affärsmöjligheter visas följande kolumner:

- Affärsmöjlighet
- Säljsteg

För konto- och kontaktintäktsprognoser visas följande kolumner:

- Produktkategori
- Status
- Kontakt

- **Mina produkter.** Om du använder prognostypen Affärsmöjlighetsprodukt visas den här sektionen som en del av din prognosinformation. En rad för varje prognostiserad produkt visas tillsammans med motsvarande produktkategori, bokförd kvantitet, prognostiserad kvantitet, pipelinekvantitet, bokförd

intäkt och förväntad intäkt. Dessa värden är summan av alla prognostiserade affärsmöjligheter för den valda användarprognosen. Om du vill se vilka prognostiserade affärsmöjligheter som är kopplade till en specifik produkt klickar du på produktnamnet.

**Obs!** Om du använder prognostypen Affärsmöjlighetsprodukt kan du även visa alla prognostiserade affärsmöjligheter i en specifik produktkategori genom att klicka i fältet Produktkategori.

Du kan verifiera prognostypen som använts i en prognos och som baserats på fältet Typ i sektionen Prognosinformation.

## Visa och redigera prognoser med en annan valuta

Med hjälp av valutakonverteringsfunktionen Visa i kan du ange i vilken valuta du vill visa din prognos. Mer information om hur du visar och redigerar prognoser i olika valutor finns i [Visa och redigera en prognos med en annan valuta](#) (på sidan 255).

## Förnya prognoser

Prognoser är ögonblicksbilder av intäktsdata för specifika poster. Om en post för affärsmöjligheter eller intäkter uppdateras kan du förnya en del värden för aktuella ej ivägsända prognoser för att se till att prognoserna speglar den mest aktuella informationen. Du kan sedan justera de posterna i sektionen Prognosöversikt för att de ska spegla intäkterna som kommer att genereras mer korrekt.

Att uppdatera postvärden som ligger bakom prognosmängder och sedan räkna om totalbelopp för prognoser gör prognoserna med konsekventa. Uppdateringar av fälten för Intäkt, Avslutsdatum, Säljsteg, Sannolikhet, Prognos, Kvantitet eller Status kan påverka din prognos.

### Uppdatera postvärden och förnya prognosbelopp

- 1 Klicka på fliken Prognoser.

På hemsidan för prognoser finns en lista över prognoser efter datum då de har skapats, med de senaste prognoserna först.

- 2 Klicka på länken Prognosdatum för prognosen du vill uppdatera i sektionen för hemsidan för prognoser.

- 3 I sektionen Mina affärsmöjligheter, Mina intäkter eller Mina produkter på sidan Prognosdetalj klickar du på länken Affärsmöjlighet, Start-/slutdatum eller Produkt för posten du vill ändra.

- 4 På sidan Detalj klickar du på Redigera.

- 5 På sidan Redigera uppdaterar du lämpliga värden för posten för affärsmöjligheten eller intäkten och klickar på Spara.

- 6 Gå tillbaka till sidan Prognosdetalj och klicka sedan på länken Förnya i postraden.

- 7 Klicka på Summera på sidan Prognosdetalj.

Beloppen i prognosöversikten uppdateras med utgångspunkt i poster för affärsmöjlighet eller intäkter du har ändrat.

**Obs!** För att registrera alla uppdateringar som har gjorts för posterna för affärsmöjligheter eller prognosöversikt klickar du på **Summera**.

När du klickar på **Summera** skrivs alla tidigare justeringar i beloppen i prognosöversikter över med de nya värdena från affärsmöjligheten eller intäktsposter. Därför kan det vara bra att du efter uppdatering av posterna justerar prognosöversikten så att dessa speglar förväntad försäljning mer korrekt.

## Justera belopp i prognosöversikten

Försäljningsrepresentanter och chefer kan göra justeringar på hög nivå efter månad för deras aktuella prognostiserade intäkt för att kontrollera att de automatiskt genererade prognoserna verkligen speglar korrekta värden. Du kan justera följande fält för prognosöversikt:

- Prognos
- Bästa utfall

**Obs!** Endast prognosägaren kan justera den totala kostnaden i prognosen.

### *Justera belopp i prognosen*

- 1 Klicka på fliken **Prognoser**.
- 2 I sektionen **Prognos**, hemsida klickar du på länken **Prognosdatum** för den prognospost du vill göra ändringar i.
- 3 I sektionen **Prognosöversikt** klickar du på **Redigera**.
- 4 På sidan **Prognos**, redigera skriver du justerade intäktsvärdena i fälten **Prognos** eller **Bästa utfall**.
- 5 Klicka på **Förnya totalsummor** för att kontrollera dina justerade värden och klicka sedan på **Spara**.

**Obs!** Bästa ärendeintäkt kan inte användas för konto- eller kontaktintäktsprognoser.

## Visa och redigera en prognos med en annan valuta

Med hjälp av konverteringsfunktionen **Visa i valuta** kan du ange i vilken valuta din prognos ska visas. Som standard visas prognosen i din inhemska valuta (standardvalutan som valts i din användarprofil eller ditt företags standardvaluta). Du kan också redigera prognoser i den valda valutan om du hanterar affärsmöjligheter i flera ekonomiska zoner.

Om prognosen redigeras när den visas i euro (EUR) kan användaren ange prognosvärden i euro. När den redigerade prognosen sparas konverteras den till och sparas i företagets standardvaluta.

### *Så här visar du en prognos med en annan valuta*

- 1 Klicka på fliken **Prognoser**.

**2** Från hemsidan för prognoser klickar du på länken Prognos, datum för den prognos som du vill granska.

**3** På detaljsidan för prognoser väljer du valutan i listan Visa i på namnlisten Prognos, översikt.

Värdet för visa-i-valuta visar som standard valutan för din användarprofil. Om din användarprofilvaluta inte definieras visar Visa-i-väljaren företagets standardvaluta. Samtliga företagets aktiva valutor är möjliga att välja.

När du väljer en visa-i-valuta konverteras värdena i prognosen från den lagrade prognosvalutan (företagsvalutan) till den valda visa-i-valutan med hjälp av de gällande växlingskurserna för prognosdatumet.

Om du borrar ned i en prognospost eller väljer en visa-i-valuta där ingen giltig växlingskurs har definierats för prognosdatumet, visas prognosen istället i företagets standardvaluta och ett meddelande med råd visas.

## Visa prognoshistorik

Du kan visa prognoshistorik för att fastställa trender.

### *Så här visar du prognoshistorik:*

- 1** Klicka på fliken Prognos.
- 2** I sektionen Prognos, hemsida klickar du på kolumnrubriken för den kolumn som du vill sortera.
- 3** Granska trender för prognos, pipeline och stängd intäkt över tiden.

## Skicka prognoser

Det sista steget när du skapar en prognos är att skicka den till din chef för granskning. Skicka prognosen när den speglar de belopp som du vill ta med i företagets prognos.

**Obs!** Chefer kan skicka prognoser till sina närmast underställda. Alternativet måste väljas när du ställer in prognosdefinitionen. Om alternativet inte har valts kan chefer inte skicka sina prognoser förrän alla deras närmast underställda har skickat sina prognoser.

Det går inte att redigera skickade prognoser. Om du behöver justera en skickad prognos måste först din chef eller administratören låsa upp posten. Mer information om det finns i [Ta tillbaka skickade prognoser](#) (på sidan 257).

### *Så här skickar du din prognos:*

- 1** Klicka på fliken Prognoser.
- 2** I sektionen Prognos, hemsida klickar du på länken Prognos, datum för den prognospost som du vill skicka.
- 3** På sidan Prognos, detalj klickar du på Skicka prognos i namnlisten Prognos, översikt.



### Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Ta tillbaka skickade prognoser](#) (på sidan 257)
- Ange inställningar för definition av prognoser

## Ta tillbaka skickade prognoser

Om en prognosägare ska uppdatera en skickad prognos måste först en chef eller administratör låsa upp (ta tillbaka) posten.

### *Så här tar du tillbaka en skickad prognos:*

- 1 Klicka på fliken Prognoser.
- 2 I sektionen Prognos, hemsida klickar du på länken Prognos, datum för den prognospost som du vill låsa upp.
- 3 Klicka på Ta tillbaka skickad prognos på sidan Prognos, detalj.

Med den här åtgärden låses prognosen upp så att direkt underställda kan uppdatera och justera sina prognoser innan de skickar dem på nytt.

**Obs!** När du klickar på Ta tillbaka skickad prognos får prognosen statusvärdet Aktiv.

### Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Skicka prognoser](#) (på sidan 256)
- Ange inställningar för definition av prognoser

## Hantera kvoter

Om företagsadministratören inte ansvarar för att ställa in dina kvoter kan du skapa och uppdatera kvoter för perioder under året på sidan Redigera kvot. Det innebär att du kan jämföra och justera dina kvoter i förhållande till prognoser. Du kan även granska din kvotmålshistorik för de enskilda perioderna under de olika åren.

När en kvot har skapats speglas de månatliga kvotvärdena automatiskt i prognosen efter att den har genererats. Alla aktiva kvoter läggs till tillsammans för månaden och summorna visas i prognosen. Om du inte vill att en kvot ska inkluderas i prognosen ställer du in fältet Status på Inaktiv tills du är redo att bevaka kvoten.

### *Hantera kvoten*

- 1 Klicka på den globala länken Mina inställningar i det övre högra hörnet på vilken sida som helst.

- 2 Klicka på länken Personlig profil i sektionen Personlig profil på den personliga hemsidan.
- 3 Klicka på länken Min profil i sektionen Personlig information på sidan Personlig profil.  
Från Min profil kan du definiera kvoter och dela grupper samt ändra valuta, språk och tidszon.
- 4 Rulla ned till sektionen Kvoter på sidan Personliga uppgifter och klicka på Ny kvot.  
Befintliga kvoter visas i listan Kvoter och kan sorteras per år, namn och status. Om du vill ändra en kvot på listan väljer du Redigera på postnivåmenyn för kvotposten du vill redigera. Om du vill ta bort en kvot från listan väljer du Ta bort på postnivåmenyn för kvotposten du vill ta bort.
- 5 På sidan Redigera kvot, fyller du i obligatoriska fält för den nya kvoten:
  - a Välj kalenderår då du vill att kvoten ska börja.  
**Obs!** Året du väljer på den här sidan är kalenderåret inte räkenskapsåret. Räkenskapsåret kan skilja sig från kalenderåret. Till exempel kan räkenskapsåret börja den 1 april och sluta den 31 mars (följande kalenderår).
  - b Kontrollera att Status är Aktiv
  - c Ange ett namn för kvoten.
- 6 Ange kvotinformation för varje månad. (Fälten för månadskvot börjar den första månaden i företagets räkenskapsår.)
- 7 Spara kvoten.

### ***Sprida en total kvotmängd jämnt över årets månader***

- 1 Rulla ned till sektionen Kvoter på sidan Personliga uppgifter och klicka på Ny kvot.
- 2 På sidan Redigera kvot anger du nödvändig information och kontrollerar att Status för kvoten är Aktiv.
- 3 I ett av fälten för månad anger du total kvotmängd för året och klickar sedan på Summa.  
Mängden visas i fältet Total kvot.
- 4 Klicka på Spridning.  
Den totala mängden sprids jämt över årets 12 månader och den proportionerliga delen visas i fältet som associeras med varje månad.
- 5 Spara kvoten.  
Kvoten visas i listan Kvoter.

## **Hantera teamets prognoser**

Om du är chef kan du:

- Granska och justera prognoser för ditt team
- Visa samtliga affärsmöjligheter som ditt team äger
- Ta tillbaka en prognos så att en teammedlem kan justera den

Ditt team består av de medarbetare som associerats med roller som rapporterar till dig. Rollhierarkin konfigureras i Användaradministration. Mer information finns i Konfigurera användare.

### ***Så här granskar du prognoser och affärsmöjligheter för ditt team***

- 1** Klicka på fliken Prognoser.
- 2** I sektionen Hemsida för prognoser klickar du på länken Prognosdatum i prognosposten.  
På sidan Prognos, detalj visas en sammanfattning över teamets totalsummor, totalsummorna per månad för varje teammedlem samt datumet då prognosen senast uppdaterades.
- 3** På sidan Prognos, detalj klickar du på länken Ägaralias för den teammedlem vars prognos du vill visa.

**Tips:** Om du vill visa prognossammanfattningar för samtliga teammedlemmar klickar du på länken Visa fullständig lista.

Då visas prognosdetaljsidan för teammedlemmen. På denna sida kan du granska totalsummorna för teammedlemmen och också samtliga prognostiserade affärsmöjligheter, men eftersom uppgifterna är skrivskyddade kan du inte redigera dem.

## **Sidan Prognos, detalj**

På sidan Prognos, detalj visas prognosinformation för den valda prognosdeltagaren. På sidan visas prognossammanfattningen, som listar produktens intäkter per räkenskapsmånad, motsvarande användarkvot och procentuellt resultat, samt en lista över individens prognosticerade affärsmöjligheter, intäkter eller produkter.

Chefer kan även visa teamets sammanfattning per månad. Det innebär att cheferna kan se sina egna detaljerade prognosticerade poster och sammanfattningsposterna för sina direkta underordnade för den prognosticerade perioden.

Räkenskapsmånader anges med standardnamnen i sektionerna Prognosöversikt och Teamöversikt. Månadens varaktighet baseras dock på företagets definition av räkenskapskalendern. Exempelvis kan månaden oktober börja den 15 oktober och sluta den 14 november.

I följande tabell beskrivs vilka uppgifter du kan genomföra från sidan Prognosdetaljer.

Om du vill	Utför följande steg
Ändra valutan för en visad prognos	Klicka på Insyn i namnlistan Prognosöversikt och välj valuta.
Visa alla prognosöversikter för ditt team	Klicka på Visa fullständig lista under sektionen Teamöversikt per månad. Den här sektionen är bara tillgänglig om du är användare på chefsnivå.

Om du vill	Utför följande steg
	I den här sektionen listas en radpost för varje teammedlem per räkenskapsmånad.
Visa alla produktöversikter för ditt team	Klicka på länken Visa fullständig lista under sektionen Teamöversikt. Den här sektionen är bara tillgänglig om du är användare på chefsnivå och du använder prognostypen Produktkvantitet.  I den här sektionen listas en radpost för varje teammedlem per produkt.
Visa prognosdetalj för en viss användare	I kolumnen Ägaralias i sektionen Teamöversikt klickar du på namnet på den användare som du vill visa prognosdetaljer för.
Visa alla prognosticerade poster för affärsmöjligheter för en viss användare	Klicka på länken Visa fullständig lista under sektionen Mina affärsmöjligheter. Den här sektionen är bara tillgänglig om du använder typen Affärsmöjlighet, prognos.  På den här sidan visas en rad för varje intäktspost som prognosticeras tillsammans med motsvarande avslutsdatum, prognosflagga, affärsmöjlighetsnamn, kontonamn, intäkt, försäljningssteg och nästa steg.
Visa alla prognosticerade intäktsposter för affärsmöjligheter för en viss användare	Klicka på länken Visa fullständig lista under sektionen Mina intäkter. Den här sektionen är bara tillgänglig om du använder prognostypen Produktintäkt, Kontointäkt eller Kontaktintäkt.  På den här sidan visas en rad för varje intäktspost som prognosticeras tillsammans med motsvarande start- och avslutsdatum, prognosflagga, produktnamn, affärsmöjlighetsnamn, kontonamn, intäkt och försäljningssteg.
Visa alla prognosticerade produktposter för en viss användare	Klicka på länken Visa fullständig lista under sektionen Mina produkter. Den här sektionen är bara tillgänglig om du använder typen Produktkvantitet, prognos.  På den här sidan visas en rad för varje produkt som prognosticeras tillsammans med bokförd kvantitet, prognosticerad kvantitet, pipelinekvantitet, stängd intäkt och förväntad intäkt. De här värdena är summan av alla prognosticerade affärsmöjligheter för användaren.
Visa alla prognosticerade affärsmöjligheter inom en produktkategori för en viss användare	I kolumnen Produktkategori klickar du på den kategori som du vill visa prognosticerade produkter för. På den här sidan visas de specifika värdena för varje relaterad affärsmöjlighet för den valda produktkategorin, inklusive slutdatum, namn på affärsmöjlighet, individuella kvantiteter och intäkter.
Visa alla prognosticerade affärsmöjligheter för en enskild produkt för en viss användare	I kolumnen Produktnamn klickar du på den produkt som du vill visa prognosticerade affärsmöjligheter för.  På den här sidan visas de specifika värdena för varje relaterad affärsmöjlighet för den valda produkten, inklusive slutdatum, namn på affärsmöjlighet, individuella kvantiteter och intäkter.
Uppdatera en prognosticerad	I sektionen Mina affärsmöjligheter, Mina intäkter eller Mina

Om du vill	Utför följande steg
affärsmöjlighet	<p>produktintäkter inom prognosdetaljen klickar du på länken Affärsmöjlighet, namn för att navigera till detaljerna för affärsmöjligheten.</p> <p>Gå tillbaka till prognosen genom att klicka på Tillbaka till prognosdetalj och klicka sedan på Förnya när du sparar ändringarna.</p> <p>Justeringar som görs av detaljposterna för affärsmöjligheten avspeglas inte i sektionen för prognosöversikten förrän du klickat på Summera.</p>
Summera prognosticerad intäkt	<p>I sektionen Prognosöversikt klickar du på Summera.</p> <p>När du klickar på Summera uppdateras (omberäknas) summafälten baserat på dina uppdateringar affärsmöjligheter.</p> <p>Alla justeringar som görs av de prognosticerade intäktssummorna skrivs över när du klickat på Summera.</p>
Uppdatera prognosen eller summorna för bästa ärendointäkt	<p>I namnlistan Prognosöversikt klickar du på Redigera.</p> <p>När du klickar på Redigera öppnas sidan Prognos, redigera. Ange intäktsjusteringar och klicka på Spara.</p>
Skicka en prognos	<p>I sektionen Prognosöversikt klickar du på Skicka prognos.</p> <p>Fältet Status till skickad uppdateras så att en chef ser att prognosen är klar för granskning.</p>
Ta tillbaka en prognos	<p>I sektionen Prognosöversikt klickar du på Ta tillbaka prognos.</p> <p>Prognosen blir upplåst. Statusen anges till Aktiv så att användaren kan uppdatera och justera sin prognos och sedan skicka om den. Det är enbart rapportchefen eller företagsadministratören som kan utföra denna åtgärd.</p>

## Prognosfält

Fälten relaterade till prognosintäkter (kvot, stängd intäkt, kvot i %, prognos, pipeline och förväntad intäkt) beräknas. I följande tabell finns mer information om fälten.

Fält	Beskrivning
Bästa utfall	<p>(Valfritt) Det här fältet representerar det uppskattade bästa utfallet för intäkten som blir resultatet av alla affärsmöjlighets- och produktintäkter.</p> <p>Fältet kan inte användas för konto- eller kontaktintäktsprognoser.</p>

Fält	Beskrivning
Bokförd intäkt	<p>Skrivskyddat. Detta är ett beräknat fält. Om ditt företag baserar sina prognoser på affärsmöjligheter är den stängda intäkten summan av alla kvalificerade affärsmöjligheter med säljsteget Avslutad/vunnen.</p> <p>Om ditt företag baserar sina prognoser på produkter är den stängda intäkten summan av alla kvalificerade produktintäktsposter under den perioden med säljsteget Avslutad/vunnen.</p> <p>Om ditt företag baserar sina prognoser på konto- eller kontaktintäkter är den stängda intäkten summan av alla kvalificerade intäktsposter med statusen Stängd.</p>
Förväntad intäkt	<p>Skrivskyddat. Detta är ett fält med viktat genomsnitt. Värdet beräknas baserat på fältet Potentiell intäkt multiplicerat med värdet i fältet Sannolikhet för affärsmöjlighet.</p> <p>Fältet kan inte användas för konto- eller kontaktintäktsprognoser.</p>
Prognos	<p>Värdet i det här fältet beräknas när prognosen genereras. Du kan emellertid justera värdet i fältet manuellt, om det behövs, så att prognosen verkligen visar rätt värden.</p> <p>Om kryssrutan Prognos är markerad i posten för affärsmöjligheten visar prognosen summan av alla affärsmöjligheter under prognosperioden. Om kryssrutan Prognos är markerad i posten för intäkter visar prognosen summan av alla intäktsposter under prognosperioden.</p>
Ägare	Anger personen som äger eller ansvarar för prognosen. Den här informationen genereras i Oracle CRM On Demand.
Senast uppdaterat	Datumet då teammedlemmens prognospost senast uppdaterades. Prognosdatumet visas som standard. Om en användare redigerar eller summerar en prognos eller tar tillbaka en skickad prognos visas datumet då posten ändrades i det här fältet. Den här informationen genereras i Oracle CRM On Demand.
Pipeline	<p>Skrivskyddat. Detta är ett beräknat fält. Pipelinen är summan av alla affärsmöjlighets- eller produktintäktsposter för prognosperioden, oavsett om kryssrutan Prognos är markerad eller inte och oavsett vilket säljsteg de enskilda posterna har.</p> <p>Fältet kan inte användas för konto- eller kontaktintäktsprognoser.</p>
Kvot	Skrivskyddat. Försäljningsintäktsmålet för prognosperioden. Kvoten kan ställas in av den enskilda användaren eller administratören. Endast aktiva kvoter används när prognoser skapas.
Kvot i %	Detta är ett beräknat fält. Kvotprocenten är det stängda intäktsvärdet dividerat med kvotvärdet.

Fält	Beskrivning
Status	<p>Prognosstatusen genereras i Oracle CRM On Demand. Prognosstatusen kan vara någon av följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Aktiv.</b> Den här statusen anges i Oracle CRM On Demand när prognosgenereringen är slutförd.</li> <li>■ <b>Skickad.</b> Den här statusen anges i Oracle CRM On Demand när du klickar på Skicka prognos. Den här posten är låst om inte din chef eller din företagsadministratör låser upp (upphäver) den.</li> <li>■ <b>Pågående.</b> Den här statusen anges i Oracle CRM On Demand när prognosgenereringen pågår.</li> <li>■ <b>Ofullständig.</b> Oracle CRM On Demand ställer in den här statusen om det uppstår ett fel under läsning, associering eller visning av intäkt. En ofullständig prognos kan ibland uppstå på grund av ett användarfel, till exempel ett hierarkiproblem eller andra datarelaterade problem.</li> <li>■ <b>Avvaktande.</b> Oracle CRM On Demand anger den här statusen om problem uppstår när ditt företags prognos bearbetas. Kontakta kundtjänst om din företagsadministratör inte har fått något e-postmeddelande med en beskrivning av problemet.</li> <li>■ <b>Arkiverad.</b> Oracle CRM On Demand ställer in den här status 1 timme innan en ny prognos körs. Efter att den här statusen har ställts in blir prognosen skrivskyddad och du kan inte låsa upp den.</li> </ul>

## Adresser

Använd adressidorna för att skapa, uppdatera och spåra adresser som delas av konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter.

**Obs!** Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om arbete med adresser inte ingår i ditt ansvarsområde kan fliken Adresser vara borttagen från din konfiguration.

Om företagsadministratören aktiverar adresspostfunktionen genom att markera kryssrutan Aktivera delade adresser i företagsprofilen går det att associera de adresser som du skapar på adressidorna med flera konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter (delad adressfunktion). Om kryssrutan Aktivera delade adresser inte är markerad för företaget går det inte att dela adressinformation mellan några som helst poster, och adressinformationen i varje post är specifik för just den posten (odelad adressfunktion).

**OBS!** Oracle CRM On Demand stöder den delade adressfunktionen endast för konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposttyper. För andra posttyper som innehåller adressfält, till exempel kundämnen, hushåll och order, stöder Oracle CRM On Demand endast den odelade adressfunktionen.

## Egenskaper för den delade adressfunktionen

Nedan redovisas några av de egenskaper som den delade adressfunktionen har när den konfigureras för ett företag:

- Konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter kan dela och återanvända en gemensam adresspost på den högsta nivån.
- Adresserna har många-till-många-relationer. Det betyder att konton kan ha flera adresser (exempelvis kan ett sjukhus bestå av flera byggnader med separata adresser), och även kontakter kan ha flera adresser (exempelvis kan en läkare ha en adress till sjukhuset, en adress till avdelningen och en adress till sitt privata kontor). Varje adress kan användas av flera kontakter (exempelvis kan mer än en läkare vara verksam på en adress), och varje adress kan också användas av flera konton (exempelvis kan flera avdelningar rymmas i samma byggnad med en viss adress).
- Genom en enkel sökning kan du få fram alla adressposter som delar samma postnummer, ort, region, delstat eller adress (fältet Adressrad 1). Genom en avancerad sökning kan du få fram alla posttyper (konton, kontakter, återförsäljare och partner) som matchar vissa användarnyckelord, exempelvis ort, delstat eller postnummer. Du kan söka efter delade adresser och bekräfta vilka kontakter, konton, återförsäljare och partner som använder en viss adress. Däremot kan du inte söka bland posttyperna efter alla de konton, kontakter, återförsäljare och partner som använder en viss delad adress.
- Adresserna behandlas som självständiga enheter som kan importeras till Oracle CRM On Demand från en extern uppsättning adresser. Det är praktiskt när ett tredjepartssystem används för att verifiera adresserna och datauppgifternas kvalitet (det vill säga kontrollera att rätt adresskonventioner används och att det inte förekommer några typografiska fel eller dubletter).
- Adresserna saknar distriktanknytningar. Distriktanknytningar anges endast i relation till konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter.
- Adresserna är inte bokaktiverade. Boksegmentering anges endast i relation till konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter.

### Vilka aktiviteter kan du utföra med adressposter?

Du kan skapa, redigera och radera adressposter via fliken på den översta nivån. Du kan också skapa och ta bort adressposter direkt från konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter, liksom lägga till befintliga adressposter i konto-, kontakt- återförsäljar- och partnerposter. Dessutom kan du redigera vissa fält i den delade adressposten (exempelvis urvalslistan Adresstyp och inställningarna Primär, Fakturering och Leverans) i en konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerpost. Borttagningsfunktionen tar bort kopplingen mellan en adress och en konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerpost, samtidigt som den delade adressen bibehålls som en global resurs. Standardlistor finns tillgängliga på adresshemsidan, som användarna som standard har åtkomst till. Eftersom användare inte kan äga delade adresser föregås listorna av ordet *ALLA*, och inte *MINA*.

### Om avnormaliserade fält

När du anger leverans- och faktureringsadresser för konton, återförsäljare och partner, liksom primära adresser för kontakter, lagrar Oracle CRM On Demand adressfälten direkt i det överordnade objektet. Den här processen kallas *avnormalisering*. Om de delade adressfälten raderas eller uppdateras sprider Oracle CRM On Demand ändringarna till de konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerposter som använder den delade adressen, så att alla adressdata hålls konsekventa och dataintegriteten bibehålls. Avnormaliseringen förbättrar också sökkapaciteten.



## Vilken effekt har spridningen av denormaliserade fält?

Eftersom alla ändringar ska spridas till fälten i konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposterna kan det ta flera minuter för spridningsaffärstjänsten i Oracle CRM On Demand att bearbeta adressuppdateringar. Om du dessutom raderar en delad adress på den översta nivån kan en liknande försening inträffa när spridningsaffärstjänsten i Oracle CRM On Demand tar bort adressvärdena i de avnormaliserade fälten. Om det inträffar en timeout eller ett fel försöker spridningsaffärstjänsten i Oracle CRM On Demand att sprida ändringarna på nytt varje kväll vid midnatt. Om spridningen inte genomförs kan företagsadministratören behöva genomföra ändringarna manuellt. Vid behov kan han eller hon kontakta Oracle CRM On Demand Customer Care för att få hjälp.

## Arbeta med adresshemsidan

Adresshemsidan utgör utgångspunkten för hantering av adresser.

**OBS!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på din adresshemsida. Om behörigheten Anpassa hemsidor ingår i användarrollen kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

### Skapa en adress

Du kan skapa en adress genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade adresser. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Adressfält](#) (på sidan 277).

### Arbeta med adresslistor

Sektionen Adresslistor innehåller ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för delade adresser.

Adresslista	Filter
Alla adresser	Alla adresser, sorterade i alfabetisk ordning utifrån adressnamnet.
Nyligen ändrade adresser	Alla adresser, sorterade efter ändringsdatum.
Nyligen skapade adresser	Alla adresser, sorterade efter datumet då de skapades.

Adresslista	Filter
Alla verifierade delade adresser	Alla adresser som kunden har markerat som verifierade, sorterade i alfabetisk ordning utifrån adressnamnet.  Verifieringsprocessen sker utanför Oracle CRM On Demand och används av många företag för att standardisera adressdatauppgifterna samt för att bekräfta att adresserna finns och används av offentliga företag som Posten. Information om hur du markerar att adresser är verifierade finns i <a href="#">Markera delade adresser som verifierade</a> (på sidan 271).
Alla icke-verifierade delade adresser	Alla adresser som kunden inte har markerat som verifierade, sorterade i alfabetisk ordning utifrån adressnamnet.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

## Visa nyligen ändrade adresser

I sektionen Nyligen ändrade adresser visas de delade adresser som du ändrat senast.

## Lägga till sektioner på adresshemsidan

Om behörigheten Anpassa hemsidor ingår i användarrollen kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din adresshemsida:

- Alla adresser
- Nyligen ändrade adresser
- Nyligen skapade adresser
- Alla verifierade delade adresser
- Alla icke-verifierade delade adresser

### *Så här lägger du till sektioner på din adresshemsida*

- 1 Klicka på Redigera layout på adresshemsidan.

- 2 Klicka på pilarna på adresshemsidans layoutsida om du vill lägga till eller ta bort sektioner, eller om du vill strukturera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

## Se även

I följande avsnitt finns det relaterad information om delade adresser:

- [Adresser](#)
- [Hantera adresser](#) (på sidan 267)
- [Adressfält](#) (på sidan 277)

## Hantera adresser

Information om hur du hanterar adresser finns i följande avsnitt (som omfattar procedurer för både delade och odelade adresser):

- [Skapa nya delade adresser i konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerposter](#) (på sidan 268)
- [Dela adresser mellan konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter](#) (på sidan 270)
- [Markera delade adresser som verifierade](#) (på sidan 271)
- [Ta bort delade adresser från konton, kontakter, återförsäljare och partner](#) (finns "Ta bort adresser från konton, kontakter, återförsäljare och partner" på sidan 275)
- [Radera delade adresser](#) (på sidan 275)
- [Skapa nya odelade adresser i konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter](#) (på sidan 274)
- Ta bort odelade adresser från konton, kontakter, återförsäljare och partner
- [Lägga till DEA-information i kontaktadresser](#) (på sidan 271)

**OBS!** Adressfunktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, vilket innebär att delade adresser eventuellt inte är tillgängliga för ditt företag.

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)
- [Arbeta med poster](#) (på sidan 37)

## Skapa nya delade adresser i konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerposter

Om den delade adressfunktionen och sektionen Adresser är inställda kan du skapa ett ny adresspost direkt i en konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerpost, utan att behöva gå till adressfliken, genom att fylla i sektionen Adresser på detaljsidan för posten. När du har skapat en adresspost visas den i listan på adresshemsidan.

**Innan du börjar.** Adressrelaterad information visas inte som standard på detaljsidorna Konto, Kontakt, Återförsäljare och Partner. För att du ska kunna se den här informationen måste företagsadministratören bevilja din roll åtkomst till adressrelaterad information. Du eller administratören måste sedan lägga till den adressrelaterade informationen till din detaljsida för posttypen. Mer information om hur du anpassar layouten på detaljsidan finns i [Ändra layout på detaljsidor](#) (på sidan 685).

För att du ska kunna skapa en ny delad adresspost via en konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerpost måste kryssrutan Aktivera delade adresser vara markerad i företagsprofilen, samtidigt som kryssrutan Verifiera delade adresser måste vara avmarkerad.

**OBS!** När delad adressering inte är inställt, det vill säga när den odelade adressfunktionen används, kan du inte skapa nya delade adresser via sektionen Adresser på detaljsidan.

### *Så här skapar du nya delade adresser i konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter*

- 1 Gå till detaljsidan för den aktuella konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerposten och navigera till sektionen Adresser, om en sådan är inställd för posten.

- 2 Klicka på Ny om du vill skapa en ny delad adress.

**OBS!** Knappen Ny visas bara om adressverifiering är inaktiverat för företaget. Om adressverifiering är aktiverat går det bara att lägga till nya adresser via fliken Adresser.

- 3 Ange ett adressnamn i fältet Adressnamn (till exempel Adress till huvudkontoret).

**OBS!** Adressnamn är ett obligatoriskt fält som kan användas vid sökningar. Om du övergår till att använda delade adresser bör du noggrant tänka över namnstandarden för adressposterna. Vi rekommenderar att du använder en sammanslagning av nyckeladressfält med ett numeriskt suffix, eller en kombination av ort och delstat (eller region) med ett externt genererat id. Om adressnamnet exempelvis är LebanonNJ38A08833 och du söker efter alla adressnamn som börjar på LebanonNJ kommer du att hitta samtliga adresser på orten Lebanon i delstaten New Jersey (NJ).

- 4 Fyll i de fält som krävs i sektionen Adressinformation.

När du har fyllt i adressposten färdigt visas den i listan i sektionen Adress på detaljsidan. Fältet Adress som visas är en sammanslagning av adressobjektets befintliga adressfält. Om adress 1 till exempel är 43 2nd St., orten är Newark, delstaten är NJ och landet är USA kommer fältet Adress i sektionen Adress att se ut på följande sätt: 43 2nd St., Newark, NJ, USA. Information om adresspostfälten finns i [Adressfält](#) (på sidan 277).

- 5 Klicka på Spara.

- 6 När du har sparat den delade adressinformationen genomför du, efter behov, följande steg genom att välja Redigera i menyn på postnivå för adressposten:

**a** För konton, återförsäljare och partner:

- Om en adress används för fakturering väljer du Fakturering för adressposten.
- Om en adress används för leveranser väljer du Leverans för adressposten.

Oracle CRM On Demand kopierar adressinformationen till sektionen Fakturering eller Leverans, beroende på adressens syfte.

**b** För kontakter väljer du Primär för adressposten, förutsatt att adressen är en primär kontaktadress.

Oracle CRM On Demand kopierar adressinformationen till den primära kontaktsektionen.

**c** För att välja adresstyp för någon av de fyra posttyperna använder du urvalslistan Adresstyp.

Som standard är följande adresstyper tillgängliga: Bostad, Kontor, Semesterbostad, Annan, Alternativ, Privat, Postnummer, Sjukhus och Klinik.

**OBS!** Fältet är obligatoriskt.

**d** Klicka på Spara.

### ***Så här skapar du en ny delad adress i konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter (alternativt tillvägagångssätt)***

**1** Gå till sektionen Faktureringsadress eller Leveransadress på detaljsidan för en konto-, återförsäljar- eller partnerpost.

Gå till den primära kontaktadressektionen på detaljsidan för en kontaktpost.

**2** Klicka på ikonen Sökning längst upp till höger.**3** I sökrutan Adress kan du skapa en ny adress genom att klicka på Ny, förutsatt att adressverifiering inte är inställt för ditt företag.

**OBS!** Knappen Ny visas bara om adressverifiering är inaktiverat för företaget. Om adressverifiering är aktiverat går det bara att lägga till nya adresser via fliken Adresser.

**OBS!** Om delade adresser är inställt för ditt företag är sektionerna Faktureringsadress och Leveransadress samt den primära kontaktadressektionen skrivskyddade.

**4** Fyll i fälten för den nya adressen i fönstret Adress.

När du har fyllt i adressposten färdigt visas den i listan i sektionen Kontoadress på detaljsidan. Fältet Adress som visas är en sammanslagning av adressobjektets befintliga adressfält. Om adress 1 till exempel är 43 2nd St., orten är Newark, delstaten är NJ och landet är USA kommer fältet Adress i sektionen Adress att se ut på följande sätt: 43 2nd St., Newark, NJ, USA. Information om adresspostfälten finns i [Adressfält](#) (på sidan 277).

**5** Spara adressposten.

På detaljsidan i Oracle CRM On Demand visas en lista med den nya adressen i sektionen Adresser.

Om adressposten är en fakturerings- eller leveransadress i en konto-, återförsäljar- eller partnerpost väljer Oracle CRM On Demand antingen fakturering eller leverans, och fyller i den nya adressinformationen i sektionen Fakturering eller Leverans i posten. Om adressposten är en primär

kontaktadress väljer Oracle CRM On Demand Primär och fyller i den nya kontaktadressinformationen i sektionen Kontaktadress i posten.

## Dela adresser mellan konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter

När delad adressering är inställt för företaget kan du lägga till en befintlig adresspost eller redigera en adress som finns med i listan i sektionen Adresser på en detaljsida för en konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerpost. Adresser som är gemensamma för konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerposter kopplas ihop genom att du lägger till samma adresspost på detaljsidan för varje post.

**Innan du börjar.** Adressrelaterad information visas inte som standard på detaljsidorna Konto, Kontakt, Återförsäljare och Partner. För att du ska kunna se den här informationen måste företagsadministratören bevilja din roll åtkomst till adressrelaterad information. Du eller administratören måste sedan lägga till den adressrelaterade informationen till din detaljsida för posttypen. Mer information om hur du anpassar layouten på detaljsidan finns i [Ändra layout på detaljsidor](#) (på sidan 685).

För att du ska kunna lägga till en befintlig delad adresspost i en konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerpost måste kryssrutan Aktivera delade adresser vara markerad i företagsprofilen. Om kryssrutan Verifiera delad adress är markerad i företagsprofilen går det bara att lägga till verifierade adresser i posten genom den här proceduren.

### ***Så här delar du en adress mellan konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerposter***

- 1 Gå till detaljsidan för den aktuella posten och navigera till sektionen Adresser, om en sådan är inställd för posten.
- 2 Klicka på Lägg till i sektionen Adresser.
- 3 Klicka på adressväljaren bredvid fältet Adress i fönstret Redigera adress.  
**OBS!** Adressnamn är ett skrivskyddat fält.
- 4 Gå till fönstret Adresssökning och välj en adress från listan över verifierade adresser om adressverifiering är aktiverat för företaget, eller en adress från listan över samtliga tillgängliga adresser om adressverifiering är inaktiverat.

Information om hur du verifierar adresser finns i [Markera delade adresser som verifierade](#) (på sidan 271).

**OBS!** Om adressverifiering är aktiverat för företaget, men de tillgängliga adresserna inte har verifierats, kommer det inte att visas några adresser i listan över valbara adresser.

- 5 Välj adresstyp i urvalslistan Adresstyp.

Som standard är följande adresstyper tillgängliga: Bostad, Kontor, Semesterbostad, Annan, Alternativ, Privat, Postnummer, Sjukhus och Klinik.

**OBS!** Fältet är obligatoriskt.

- 6 För konton, återförsäljare och partner kan du klicka på Fakturering om adressen används för fakturering, och på Leverans om adressen används för leveranser.

Oracle CRM On Demand kopierar adressinformationen till sektionen Fakturering eller Leverans, beroende på adressens syfte.

- 7 För kontakter kan du klicka på Primär om adressen är en primär adress.

- 8 Spara posten.

## Markera delade adresser som verifierade

Oracle CRM On Demand ändrar adresspostens verifieringsstatus från Inte verifierad till Verifierad om du anger ett värde i fältet Verifieringsdatum på adressdetaljsidan. Vanligtvis har kunderna sina egna metoder, utanför Oracle CRM On Demand, för att avgöra om adresser är giltiga eller inte. Sedan markerar de adresserna som verifierade i Oracle CRM On Demand genom att ange ett värde i fältet Verifieringsdatum.

Om adressverifiering är inställt för ett företag är det enbart adresser som är markerade som verifierade som visas eller läggs till i listorna i konto- och kontaktposterna, och du kan inte lägga till nya adresser för konton eller kontakter. Däremot kan du lägga till adresser på adresshemsidan.

**Innan du börjar.** För att du ska kunna markera adressposter som verifierade måste du ha behörigheten Verifiera delade adresser. Om du vill ställa in adressverifiering för företaget måste du markera både inställningen Aktivera delade adresser och Verifiera delade adresser i företagsprofilen.

### *Så här markerar du en delad adress som verifierad*

- 1 Klicka på Redigera på en adressdetaljsida.
- 2 Gå till sektionen Nyckeladressinformation och ställ in fältet Verifieringsdatum med hjälp av datumväljaren.

**OBS!** Du kan inte ange ett datum som ligger i framtiden som verifieringsdatum.

- 3 Spara adressposten.

Oracle CRM On Demand ändrar adresspostens verifieringsstatus från Inte verifierad till Verifierad.

**OBS!** Fältet Verifieringsstatus visas inte som standard i adressposten. Företagsadministratören måste ställa in det.

## Lägga till DEA-information i kontaktadresser

Kontakter inom den amerikanska läkemedelsindustrin använder sig av DEA-nummer (Drug Enforcement Administration-nummer) för att få kontrollerade substanser från sina leverantörer. Till exempel kan en läkare arbeta på flera olika sjukhus och kräva ett separat DEA-nummer för varje plats för att få kontrollerade substanser eller läkemedel på varje plats. Följ nedanstående procedur om du vill lägga till DEA-nummer i en kontaktadresspost.

**Innan du börjar.** Som standard är DEA-fälten inte tillgängliga på kontaktadressidorna. Företagsadministratören måste anpassa detaljsidan för kontaktadresser och ge dig åtkomst för att du ska kunna lägga till DEA-information för en kontaktadress.

### Om DEA-nummer

Ett DEA-nummer består av en serie nummer som är tilldelade en vårdgivare (till exempel en läkare, tandläkare eller veterinär) och som låter vårdgivaren skriva ut recept på kontrollerade substanser. DEA-numret används för att spåra kontrollerade substanser. Inom läkemedelsindustrin används det dock ofta som ett allmänt nummer för utskrivande läkare, det vill säga som ett unikt identifieringsnummer för en person som är behörig att skriva ut recept. Ett giltigt DEA-nummer består av två bokstäver, sex siffror och en kontrollsiffra. Den första bokstaven är en kod som identifierar typen av registrant. Den andra bokstaven utgörs av den första bokstaven i registrantens efternamn. Sedan följer sju siffror, där den sjunde utgörs av en kontrollsumma som beräknas på följande sätt:

- Man lägger ihop den första, tredje och femte siffran. Denna summa kallas för SUM135.
- Sedan lägger man ihop den andra, fjärde och sjätte siffran och multiplicerar summan med 2. Denna summa kallas för DoubleSUM246.
- Lägg ihop SUM135 och DoubleSUM246. Denna summa kallas för CHECK.
- Siffran längst till höger i CHECK-summan används som kontrollsiffra i DEA-numret.

Till exempel uppfyller DEA-strängen XY1234563 kraven på följande sätt:

$$1 + 3 + 5 = 9$$

$$2 * (2 + 4 + 6) = 24$$

$$9 + 24 = 33$$

Den sista siffran är 3.

Registranttypen (den första siffran i DEA-numret) kan vara någon av följande:

- A – Föråldrad (kan användas av vissa äldre enheter)
- B – Sjukhus/klinik
- C – Praktiserande läkare
- D – Utbildningsinstitution
- E – Tillverkare
- F – Distributör
- G – Forskare
- H – Analyslaboratorium
- J – Importör
- K – Exportör
- L – Distributör för återlämning
- M – Praktiserande läkare med receptförskrivningsrätt
- M – Militärläkare



- P – Narkotikabehandlingsprogram
- R – Narkotikabehandlingsprogram
- S – Narkotikabehandlingsprogram
- T – Narkotikabehandlingsprogram
- U – Narkotikabehandlingsprogram
- X – Suboxone-/Subutexförskrivningsprogram

### **Så här lägger du till DEA-information i en kontaktadress**

- 1 Gå till en kontaktdetaljsida och navigera till sektionen Adresser, om en sådan är inställd för posten.
- 2 I listan över adresser väljer du Redigera i menyn på postnivå (om delad adressering är inställt), eller Redigera rel (om delad adressering inte är inställt och du har behörighet att komma åt adressposterna på den översta nivån).
- 3 Fyll i DEA-fälten enligt beskrivningen i tabellen nedan och spara sedan kontaktadressposten.

DEA-fält	Beskrivning
DEA-nummer	Ett giltigt DEA-nummer.
Utfärdandedatum för DEA	Datum för när DEA-numret utfärdades av USA:s federala regering. Välj datum med hjälp av datumväljaren.
Slutdatum för DEA	Datum för när DEA-numret upphör att vara aktivt eller giltigt. Välj datum med hjälp av datumväljaren. Det här fältet visar som standard utfärdandedatumet för DEA plus tre år.
DEA, aktiv flagga	Skrivskyddat fält. Oracle CRM On Demand avgör om DEA-numret är aktivt eller inaktivt. Oracle CRM On Demand använder utfärdandedatumet för DEA, slutdatumet för DEA och det aktuella datumet för att avgöra DEA-numrets status.
Godkända scheman	<p>Ett långt textfält där du kan ange kommaseparerade värden för godkända scheman, till exempel Schema 1, Schema 2, Schema 3 och så vidare.</p> <p><b>OBS!</b> Det här fältet påverkar inte bearbetningen i Oracle CRM On Demand på något sätt.</p>

## Skapa nya odelade adresser i konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter

Om du vill skapa en ny odelad adress i en konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerpost fyller du i fälten i sektionen Adresser på detaljsidan för posten.

**Innan du börjar.** Adressrelaterad information visas inte som standard på detaljsidorna Konto, Kontakt, Återförsäljare och Partner. För att du ska kunna se den här informationen måste företagsadministratören bevilja din roll åtkomst till adressrelaterad information. Du eller administratören måste sedan lägga till den adressrelaterade informationen till din detaljsida för posttypen. Mer information om hur du anpassar layouten på detaljsidan finns i [Ändra layout på detaljsidor](#) (på sidan 685).

För att du ska kunna skapa en ny odelad adresspost i en konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerpost måste inställningen Aktivera delade adresser vara avmarkerad i företagsprofilen.

### *Så här skapar du en ny odelad adress i en konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerpost*

- 1 Gå till detaljsidan för en konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerpost och navigera till sektionen Adresser, om en sådan är inställd för den aktuella posten.
- 2 Klicka på Ny om du vill lägga till en ny odelad adress.
- 3 På sidan Redigera adress går du först till urvalslistan Land och väljer vilket land som ska gälla för adressen. Sedan fyller du i övriga adressfält för posten.  
**OBS!** Oracle CRM On Demand anpassar adressfälten så att de följer det valda landets adresstandard. Mer information om hur du mappar adresstandarden finns i [Om länder och adressmappning](#).
- 4 Spara adressen i sektionen Adresser.

### *Så här skapar du en ny odelad fakturerings- eller leveransadress i en konto-, återförsäljar- eller partnerpost*

- 1 Gå till sektionen Fakturering eller Leverans under Mer information på detaljsidan för en konto-, återförsäljar- eller partnerpost.
- 2 Klicka på redigeringsikonen uppe till höger för att redigera de odelade fakturerings- eller leveransadressfälten.
- 3 Välj först vilket land som ska gälla för adressen i urvalslistan Land, och fyll sedan i postens övriga fakturerings- eller leveransadressfält.  
**OBS!** Oracle CRM On Demand anpassar adressfälten så att de följer det valda landets adresstandard. Mer information om hur du mappar adresstandarden finns i [Om länder och adressmappning](#).
- 4 Spara leverans- eller faktureringsadressen.  
Leverans- eller faktureringsadressen visas i en lista i den relaterade informationssektionen Adresser för posten, tillsammans med den leverans- eller faktureringsinställning som är vald.

### ***Så här skapar du en ny odelad primär adress i en kontaktpost***

- 1 Gå till detaljsidan för en kontaktpost och navigera till sektionen Kontakt under Mer information.
- 2 Klicka på redigeringsikonen uppe till höger för att redigera de odelade kontaktadressfälten.
- 3 Börja med att välja vilket land som ska gälla för adressen i urvalslistan Land, och fyll sedan i övriga kontaktadressfält för posten.  
**OBS!** Oracle CRM On Demand anpassar adressfälten så att de följer det valda landets adresstandard. Mer information om hur du mappar adresstandarden finns i [Om länder och adressmappning](#).
- 4 Spara kontaktadressen.  
Kontaktadressen visas i en lista i den relaterade informationssektionen Adresser för posten, tillsammans med den primära inställning som är vald.

## **Ta bort adresser från konton, kontakter, återförsäljare och partner**

Om du vill ta bort en adresspost från ett konto, en kontakt, en återförsäljare eller en partner följer du proceduren nedan.

### ***Så här tar du bort en adress från en konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerpost***

- 1 Gå till detaljsidan för den aktuella posten och navigera till sektionen Adresser, om en sådan är inställd för posten.
- 2 I sektionen Adresser klickar du på Ta bort i menyn på postnivå för adressposten.  
Om adressen är delad tar Oracle CRM On Demand bort adressen från detaljsidan för posten, vilket innebär att kopplingen mellan adressen och den överordnade posten tas bort. Adressposten raderas dock inte, utan finns kvar även i fortsättningen. Information om hur du raderar delade adresser finns i [Radera delade adresser](#) (på sidan 275).  
Om adressen är odelad raderar Oracle CRM On Demand adressen på detaljsidan för posten.

## **Radera delade adresser**

När du raderar en delad adresspost på den översta nivån tömmer Oracle CRM On Demand alla avnormaliserade fält hos de konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter som adressen är knuten till.

### **Exempel som visar hur de avnormaliserade fälten töms när du raderar en delad adress**

Här följer ett exempel där den delade adressen på den översta nivån är 550 Walnut Lane, Swarthmore PA 19050, USA. Denna delade adress används av två konton och åtta kontakter. I det ena kontot är adressen

angiven som faktureringsadress, i det andra kontot som leveransadress. För fem av de åtta kontakterna fungerar adressen som primär adress. Om du raderar den delade adressen sker följande i Oracle CRM On Demand:

- Kopplingarna till kontona och kontakterna raderas
- Faktureringsadressinformationen försvinner från det konto där adressen var angiven som faktureringsadress
- Leveransadressinformationen försvinner från det konto där adressen var angiven som leveransadress
- Kontaktadressinformationen försvinner från de fem kontakter där adressen var angiven som primär adress

### Överväganden vid återställning av en raderad delad adress

Om du återställer en borttagen adress måste du uppdatera inställningarna för Fakturering och Leverans. Det beror på att när Oracle CRM On Demand återställer adressposten återställs inte adressinställningarna till de ursprungliga värdena. Du måste justera dessa värden för att undvika att felaktig information skapas. Tänk till exempel på följande:

- Delad adress 1 är markerad som faktureringsadress hos Konto 1, och du raderar Delad adress 1.  
Oracle CRM On Demand tömmer då faktureringsadressfälten hos Konto 1.
- Sedan knyter du en ny faktureringsadress till kontot, Delad adress 2.  
Oracle CRM On Demand fyller då i faktureringsadressfälten hos Konto 1 med uppgifterna från Delad adress 2.
- Därefter återställer du Adress 1 via listan Raderade objekt.  
Oracle CRM On Demand återför då Adress 1 till adresslistan och knyter den delade adressen till Konto 1 igen, men den ursprungliga faktureringsinställningen återställs inte.  
Både Adress 2 och Adress 1 finns nu med i listan över adresser som är knutna till Konto 1. Adress 2 fortsätter att gälla som faktureringsadress, med lämpliga fält avnormaliserade till kontot, om du inte väljer att återställa faktureringsadressen till Adress 1 på manuell väg.

**OBS!** En konto-, återförsäljar- eller partnerpost kan inte ha mer än en fakturerings- eller leveransadress. Det betyder att du måste justera fakturerings- och leveransinställningarna när du återställer en adress. Detsamma gäller för den primära inställningen för återställda kontaktadresser.

Mer allmän information om hur du raderar och återställer poster finns i [Radera och återställa poster](#) (finns "[Ta bort och återställa poster](#)" på sidan 112).

### Så här raderar du en delad adress

- 1 Gå till sidan Adresslista.
- 2 Klicka på Radera i menyn på postnivå för den delade adressen.
- 3 Klicka på OK i bekräftelsefönstret.

## Adressfält

Använd sidan Redigera adress för att lägga till en adress eller för att uppdatera informationen för en befintlig adress. På sidan Redigera adress visas alla de fält som är tillgängliga för en adress.

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
<b>Nyckelinformation för adressen</b>	
Adressnamn	Namnet på adressposten. Det här fältet är begränsat till 50 tecken. Namnet måste vara unikt, och fältet är som standard obligatoriskt.
Verifieringsdatum	(Valfritt) Det datum då adressinformationen verifierades av en extern källa. Använd datumväljaren för att ange eller uppdatera datumet. Datumet används bara om adressverifiering är aktiverat, annars ignoreras det.
Adresstyp	I det här urvalslistefältet anges adresstypen. Som standard är följande adresstyper tillgängliga: Bostad, Kontor, Semesterbostad, Annan, Alternativ, Privat, Postnummer, Sjukhus och Klinik. (Obligatoriskt.)  <b>OBS!</b> Urvalslistefältet är inte tillgängligt om du skapar en ny adresspost via sidan Redigera adress. Det är bara tillgängligt när du redigerar befintliga adressposter. Mer information finns i <a href="#">Skapa nya delade adresser i konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerposter</a> (på sidan 268) och Ange adresstypen för odelade adresser med hjälp av Redigera rel.
<b>Adressinformation</b>	
Land	Det land eller distrikt som används i adressposten. Använd den nedrullningsbara listan för att välja ett land eller distrikt för adressen.  <b>OBS!</b> Adressinformationsfälten anpassas efter de landsspecifika adresskraven. Till exempel används amerikanska postnummer (ZIP codes) i adressfälten för USA, medan vanliga postnummer används i adressfälten för många andra länder. Följande adressinformationsfält (Address1 och Address2) visas om inget värde är valt i fältet Land. Mer information om adresskrav finns i <a href="#">Om länder och adressmappning</a> .
Address1	Adressrad 1. Det här fältet innehåller vanligtvis gatuadressen, till exempel 10 Main Street. Fältet har en gräns på 200 tecken. Det konverteras i enlighet med den gatunummeringsstandard som gäller för det land som är valt (exempelvis först nummer och sedan gata för Kanada och USA). Konverteringen utgår från värdet i fältet Land.
Address2	Adressrad 2. Det här fältet hanterar eventuella extra gatuadressuppgifter. Det har en gräns på 100 tecken.
Address3	Adressrad 3. Det här fältet hanterar eventuella extra gatuadressuppgifter. Det har en gräns på 100 tecken.  <b>OBS!</b> Det här fältet visas inte i standardlayouten för sidan Redigera adress eller

Fält	Beskrivning
	detaljsidan om du inte har valt ett land.
Ort	Orten i adressposten.
Provins	Regionen eller distriktet i adressposten, exempelvis New Brunswick. <b>OBS!</b> Oracle CRM On Demand ändrar det här fältet till Delstat om delstater används i adresser i det land som är valt (exempelvis Indien och USA).
Postnummer	Postnumret, exempelvis M1C 3J6, eller det amerikanska postnumret (ZIP code), exempelvis 19050.
Beskrivning	Det här fältet är begränsat till 100 tecken.
Kommentarer	Fältet får innehålla högst 1999 tecken. <b>OBS!</b> Fältet visas inte som standard. Företagsadministratören måste ställa in det.
Verifierad status	Anger om adressen är verifierad eller inte. Beräknas utifrån värdet i fältet Verifieringsdatum. <b>OBS!</b> Fältet visas inte som standard. Företagsadministratören måste ställa in det.

### Se även

I följande avsnitt finns det relaterad information om delade adresser:

- [Adresser](#)
- [Arbeta med adresshemsidan](#) (på sidan 265)
- [Hantera adresser](#) (på sidan 267)

# 5 Affärsplanering

---

I det här avsnittet introduceras funktionerna för affärsplanering som ingår i Oracle CRM On Demand.

## Om affärsplanering

Det går att administrera konton och kontakter i Oracle CRM On Demand. Administrationen innefattar hantering av profilerna för kontot och de relaterade kontakterna, relationerna mellan kontot och kontakterna samt upprättande av en övergripande plan för hur pengar och resurser ska tilldelas ett konto.

När säljteam och marknadsföringsteam går över från en produktinriktad strategi till en kontobaserad (eller kundbaserad) säljstrategi är nyckelkontoförsäljningen och den strategiska affärsplaneringen viktiga för bra resultat.

- Möjligheter till affärer
- Strategiska mål
- Definierade aktiviteter som gör att målen kan uppnås och affärsmöjligheterna vinnas
- Strategiska mål för ett helt konto
- Konkreta mål med en definition av affärsmöjligheten

Det går att använda säljstrategier och säljprocesser i Oracle CRM On Demand när du vill administrera nyckelkontona för att kontoteamen ska kunna skapa och hantera följande:

- Affärsplaner och åtagandeplaner
- Relaterade målsättningar
- Affärsmöjligheter
- Aktiviteter

**Obs!** Funktionerna för affärsplaner, målsättningar, plankonton, plankontakter och affärsmöjlighetsplaner utvecklades för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Alla kunder med Oracle CRM On Demand kan dock använda funktionerna. Företagsadministratören kan aktivera funktionerna åt dig.

## Scenarier för affärsplanering

Avsnitten nedan innehåller exempel på hur funktionen för affärsplanering i Oracle CRM On Demand kan användas. Du kan använda funktionen på olika sätt, beroende på vilken affärsmodell du har.

- [Scenario för hantering av planer för ett konto](#) (på sidan 280) (kontocentrerat)
- [Scenario för hantering av planer för en grupp av konton eller distrikt](#) (på sidan 281) (kontocentrerat)
- [Scenario för hantering av planer för kontakter](#) (på sidan 281) (kontaktcentrerat)

- [Scenario för hantering av planer för målsättningar och produkter](#) (på sidan 282) (produktcentrerat)

# Scenario för hantering av planer för ett konto

I det här scenariot ges ett exempel på hur funktionen för affärsplanering i Oracle CRM On Demand kan användas. Du kan använda funktionen på olika sätt, beroende på vilken affärsmodell du har.

I det här exemplet har en kontoansvarig person ansvar för hanteringen av planer för enstaka konton. Den kontoansvariga använder avancerade funktioner för att kunna hantera stora och komplicerade konton (till exempel ett multinationellt företag), medan det bara behövs enkla funktioner till små konton (till exempel en enskild firma). Stora konton kan ha flera planer för olika perioder och även inom samma period för olika kontoansvariga. En huvudkontoansvarig eller en specialproduktsansvarig kan till exempel ha olika planer.

Den kontoansvariga utför följande uppgifter när han eller hon hanterar planerna för ett konto:

- 1** Innan planeringsperioden börjar skapar den kontoansvariga en affärsplan för varje konto. I planen fastställs de kvantitativa och kvalitativa målen på hög nivå för varje konto och period. En årlig plan med underliggande kvartalsplaner finns vanligtvis också, särskilt för viktiga konton. Nyckelvärdet för affärsplanen är intäkten. Vanligen innehåller en plan för en stor kund underordnade planer för till exempel olika operativa enheter och distrikt, men alla planer hanteras som ett konto. Information om hur du lägger upp en affärsplan finns i [Affärsplaner](#) (på sidan 283).
- 2** I godkännandeprocessen för affärsplanen ändrar den kontoansvariga planens status från Utkast till Skickad. Andra nyckelpersoner granskar och redigerar planen. Den kontoansvariga godkänner planen och ändrar dess status till Slutgodkänd. När planeringsperioden sedan når sitt slut kan den kontoansvariga ändra planens status till Utgången för att hålla antalet aktiva planer nere.
- 3** Den kontoansvariga anger ytterligare uppgifter för affärsplanen, det vill säga dess målsättningar. Målsättningar är mål på en lägre nivå i planen. En målsättning kan till exempel vara ett visst antal säljbesök. Den kontoansvariga kan koppla särskilda aktiviteter och affärsmöjligheter till en affärsplan eller en målsättning. Information om hur du sätter upp målsättningar finns i [Målsättningar](#) (på sidan 289).
- 4** Allteftersom affärsmöjligheter uppstår lägger den kontoansvariga in dem och kopplar dem till planen eller målsättningen. Information om hur du sätter upp affärsmöjligheter finns i [Affärsmöjligheter](#) (på sidan 229).

Under planeringsaktiviteterna kan den kontoansvariga göra följande:

- Visa planer, målsättningar, affärsmöjligheter och aktiviteter som är uttryckligen kopplade till ett konto och eventuella kontokontakter
- Visa alla målsättningar som gäller för alla konton.
- Kontinuerligt granska befintliga aktiviteter och skapa uppföljande aktiviteter och affärsmöjligheter.



## Scenario för hantering av planer för en grupp av konton eller distrikt

I det här scenariot ges ett exempel på hur funktionen för affärsplanering i Oracle CRM On Demand kan användas. Du kan använda funktionen för affärsplanering i Oracle CRM On Demand på olika sätt, beroende på vilken affärsmodell du har.

I det här scenariot, som är en variant på [Scenario för hantering av planer för ett konto](#) (på sidan 280), utför en kontochef eller säljchef affärsplaneringen för grupper av konton. Sådana grupper av konton kan till exempel vara en kontochefs hela distrikt, ett *block* (en samling av konton och kontakter, vanligtvis inom ett gemensamt geografiskt område), en större region, en marknadskanal eller ett marknadssegment eller en grupp av mindre konton som inte behöver enskilda planer. Normalt använder sig de användare som följer [Scenario för hantering av planer för ett konto](#) (på sidan 280) även av detta scenariot.

Den kontoansvariga eller säljchefen utför följande uppgifter när han eller hon hanterar planer för gruppen av konton eller distrikt:

- 1 Innan planeringsperioden börjar skapar den kontoansvariga en affärsplan för varje konto. I planen fastställs de kvantitativa och kvalitativa målen på hög nivå för varje konto och period. En årlig plan med underliggande kvartalsplaner finns vanligtvis också, särskilt för viktiga konton. Nyckelvärde för affärsplanen är intäkten. I normala fall finns det alltid underordnade kvartalsplaner och ibland även underordnade månadsplaner för planering på lägre nivå. Vissa fält, till exempel kontakter, kan eventuellt lämnas tomma. Det kan finnas planer på flera nivåer i hierarkin, till exempel distrikt, region, land, som kan skapas genom rekursiva relationer i posttypen Affärsplan. Den kontoansvariga skapar planen på den högsta nivån först så att annan personal sedan kan skapa underordnade planer i hierarkin. Information om hur du lägger upp en affärsplan finns i [Affärsplaner](#) (på sidan 283).
- 2 I godkännandeprocessen för affärsplanen ändrar den kontoansvariga planens status från Utkast till Skickad. Andra nyckelpersoner granskar och redigerar planen. Den kontoansvariga godkänner planen och ändrar dess status till Slutgodkänd. När planeringsperioden sedan når sitt slut kan den kontoansvariga ändra planens status till Utgången för att hålla antalet aktiva planer nere.
- 3 Den kontoansvariga anger affärsplanens detaljer, det vill säga dess målsättningar. Målsättningar är mål på en lägre nivå i planen. En målsättning kan till exempel vara att göra ett visst antal säljbesök. Den kontoansvariga kan associera särskilda aktiviteter och affärsmöjligheter med en affärsplan eller en målsättning. Information om hur du sätter upp målsättningar finns i [Målsättningar](#) (på sidan 289).

Under planeringsaktiviteterna kan den kontoansvariga göra följande:

- visa planer, målsättningar, affärsmöjligheter och aktiviteter som är uttryckligen associerade med ett konto och eventuella associerade kontokontakter
- visa alla målsättningar som gäller för alla konton
- kontinuerligt granska befintliga aktiviteter och skapa uppföljande aktiviteter.

## Scenario för hantering av planer för kontakter

I det här scenariot ges ett exempel på hur funktionen för affärsplanering i Oracle CRM On Demand kan användas. Du kan använda funktionen för affärsplanering i Oracle CRM On Demand på olika sätt, beroende på vilken affärsmodell du har.

I scenariot är en kontoansvarig person ansvarig för hanteringen av planerna för kontakter, oberoende av kontaktens relation till ett konto. Kontakten kan till exempel vara en viktig opinionsbildare, en konsult eller forskare vars inflytande sträcker sig utanför de berörda kontona.

Den kontoansvariga eller branschsamordnaren utför följande uppgifter när han eller hon hanterar planerna för en kontakt:

- 1** Den kontoansvariga skapar en affärsplan för varje kontakt före planeringsperioden. I planen fastställs de övergripande målen för kontakten under perioden. Det finns också en årsplan och tillhörande kvartalsplaner som är särskilt praktiska för viktiga kontakter.  
  
Målrelaterade fält är troligen kvalitativa mål i stället för intäktsmål. Normalt finns det inga hierarkier som liknar kontoplanshierarkierna som motsvarar det övergripande kontot, rörelseenheter och så vidare. Information om hur du lägger upp en affärsplan finns i [Affärsplaner](#) (på sidan 283).
- 2** I godkännandeprocessen för affärsplanen ändrar den kontoansvariga planens status från Utkast till Skickad. Andra nyckelpersoner granskar och redigerar planen. Den kontoansvariga godkänner planen och ändrar dess status till Slutgodkänd. När planeringsperioden sedan når sitt slut kan den kontoansvariga ändra planens status till Utgången för att hålla antalet aktiva planer nere.
- 3** Den kontoansvariga anger målsättningar. Målsättningar är mål på en lägre nivå i planen. En målsättning kan till exempel vara ett visst antal akademiska resultat. Den kontoansvariga kan associera särskilda aktiviteter och affärsmöjligheter med en affärsplan eller en målsättning. Information om hur du sätter upp målsättningar finns i [Målsättningar](#) (på sidan 289).
- 4** Allteftersom affärsmöjligheter uppstår (exempelvis en möjlighet att hålla en föreläsning eller stödja forskning) lägger den kontoansvariga in dem och kopplar dem med planen eller målsättningen. Information om hur du sätter upp affärsmöjligheter finns i [Affärsmöjligheter](#) (på sidan 229).

Under planeringsaktiviteterna kan den kontoansvariga göra följande:

- Visa planer, målsättningar, affärsmöjligheter och aktiviteter som uttryckligen är kopplade till en kontakt och konton.
- Visa alla målsättningar som gäller för alla kontakter.
- Kontinuerligt granska befintliga aktiviteter och skapa uppföljande aktiviteter och affärsmöjligheter.

## Scenario för hantering av planer för målsättningar och produkter

I det här scenariot ges ett exempel på hur funktionen för affärsplanering i Oracle CRM On Demand kan användas. Du kan använda funktionen för affärsplanering i Oracle CRM On Demand på olika sätt, beroende på vilken affärsmodell du har.

I det här scenariot ansvarar en kontoansvarig för hanteringen av affärsplaner som fokuserar på planer, målsättningar och produkter. Planerna kan tillämpas på en bred grupp av konton. För en strategisk produktanserling skapar till exempel försäljnings- eller marknadsföringsledningen affärsplaner och målsättningar som ska gälla för alla konton (eller en relevant deluppsättning), oavsett de specifika detaljerna i de enskilda kontoplanerna.

Försäljningsledningen eller marknadsföringsledningen - med försäljningsledningens godkännande - utför vanligtvis följande uppgifter under hanteringen av planen. Hur de hanterar planen beror på hur deras organisation implementerar åtkomstkontroller.

- 1 I början av den årliga och de kvartalsvisa planeringsperioderna skapar marknadsföringschefen affärsplanerna för en del produktmarknadsföringsinitiativ. Även om marknadsföringsorganisationen kan ha ett separat system för omfattande produktaffärsplanering används det i det här scenariot för initiativ av hög prioritet som kräver särskild uppmärksamhet från säljteamet. I affärsplanerna fastställs kvantitets- och kvalitetsmålen på den högsta nivån för den associerade perioden. Det kan finnas en årlig plan och underordnade kvartalsvisa planer. Nyckelmått för affärsplanerna omfattar normalt intäkt. Information om hur du lägger upp en affärsplan finns i [Affärsplaner](#) (på sidan 283).
- 2 Marknadsföringschefen kan ändra affärsplanernas status från Utkast till Skickad. Ansvariga personer granskar, redigerar och godkänner planerna genom att ändra deras status till Slutgodkänd. När planeringsperioden sedan når sitt slut ändrar marknadsföringschefen planens status till Utgången för att hålla antalet inaktiva planer nere.
- 3 Marknadsföringschefen lägger till fler detaljer i planen, så kallade målsättningar. Målsättningar är mål på en lägre nivå i planen, till exempel att aktivera varuprover eller utföra aktiviteter: ringa särskilda samtal, avlägga besök och så vidare. Marknadsföringschefen kan associera aktiviteterna med affärsplanen eller målsättningarna. Information om hur du sätter upp en målsättning finns i [Målsättningar](#) (på sidan 289).
- 4 Marknadsföringschefen använder planen eller målsättningen för en grupp av konton. Planen kan användas för alla konton eller en deluppsättning av konton som är relevanta för en viss produkt. Marknadsföringschefen kopplar affärsplanen eller målsättningen till alla relevanta konton. Den kontoansvariga utför och utvärderar affärsplanen eller målsättningen.
- 5 Allteftersom affärsmöjligheter uppstår lägger konto- eller marknadsföringschefen in dem och associerar dem med planen eller målsättningen. Information om hur du sätter upp affärsmöjligheter finns i [Affärsmöjligheter](#) (på sidan 229).

Under planeringsaktiviteterna kan konto- eller marknadsföringschefen göra följande:

- visa planer, målsättningar, affärsmöjligheter och aktiviteter som är uttryckligen associerade med ett konto och eventuella associerade kontokontakter
- visa alla målsättningar som gäller för alla konton
- Kontinuerligt granska befintliga aktiviteter och skapa uppföljande aktiviteter och affärsmöjligheter.

## Affärsplaner

Använd sidorna för affärsplaner när du vill skapa, uppdatera och bevaka affärsplaner för konton, kontakter och produkter. En *affärsplan* gör att säljorganisationer kan sätta upp strategiska mål (till exempel intäktsmål) och även åtgärdsplaner, i form av målsättningar, aktiviteter och affärsmöjligheter, som leder fram till målen.

Du kan använda affärsplaner på flera olika sätt för att kunna hantera företagsspecifika planeringsprocesser. Du kan till exempel skapa planer för enskilda konton (på exempelvis huvudkontors- eller distriktsnivå) eller för ett antal konton (exempelvis alla konton i en säljarens distrikt). Du kan skapa planer för kontakter oberoende av hur kontakterna är kopplade till kontona. Det är praktiskt när du hanterar relationer med viktiga opinionsbildare som har inflytande på en hel bransch och inte bara ett företag (exempelvis en inflytelserik

forskare). Det går också att skapa planer för produkter när du till exempel vill planera lanseringen av en ny produkt som ska säljas till flera konton. För alla typer av affärsplaner kan planeringen vara kort- eller långvarig. Typen av affärsplan baseras på företagsdefinierade planeringsperioder, vanligtvis månader, kvartal och år.

Användarna kan ordna affärsplanerna i hierarkier. En affärsplan kan ha flera underordnade planer. Det kan också finnas flera målsättningar kopplade till en plan (mer information om målsättningar finns i [Målsättningar](#) (på sidan 289)). En affärsplan sätter upp strategiska mål på hög nivå, till exempel intäktsmål. En målsättning sätter upp taktiska mål, till exempel ett visst antal säljbesök eller förskrivningar på en klinik.

Med hjälp av affärsplaner kan du integrera hanteringen av kundrelationer med affärsplaneringsuppgifter, arbetsflöden och leveranser under planeringscykeln. En affärsplan stöder försäljningen till konton och hanteringen av försäljningen genom att stödja hanteringen av kontoplaner. En affärsplan består av allmän planinformation och innehåller målsättningar, affärsmöjligheter och aktiviteter. Planinformationen är också kopplad till konton eftersom en affärsplan kan skapas för ett konto, till exempel ett överordnat konto i en grupp, och användas till ett antal konton i en grupp.

**Obs!** Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka affärsplaner i ditt ansvarsområde kan fliken Affärsplan vara borttagen från din konfiguration. Affärsplaner kan anges för Anpassade objekt 04 och högre genom att kontakta kundtjänst.

## Arbeta med hemsidan för affärsplaner

Hemsidan för affärsplaner är utgångspunkten för hanteringen av affärsplaner.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för affärsplaner. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

### Skapa en affärsplan

Du kan skapa en ny affärsplan genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen visade affärsplaner. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Fält för affärsplaner](#) (på sidan 287).

### Arbeta med listor för affärsplaner

I sektionen för affärsplanslistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för affärsplaner.

Lista över affärsplan	Filter
Alla affärsplaner	Alla affärsplaner du kan visa, oavsett vem de tillhör.
Nyligen ändrade affärsplaner	Alla affärsplaner med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

## Visa nyligen ändrade affärsplaner

I sektionen Nyligen ändrade affärsplaner visas de planer som visades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

## Lägga till sektioner på din hemsida för affärsplaner

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för affärsplaner:

- Nyligen skapade affärsplaner
- Nyligen ändrade affärsplaner
- Mina nyligen skapade affärsplaner
- Mina nyligen ändrade affärsplaner
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för affärsplaner).

### *Så här lägger du till sektioner på din hemsida för affärsplaner*

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för affärsplaner.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på hemsidan för affärsplaner. Klicka på Spara.

## Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om affärsplaner:

- [Affärsplaner](#) (på sidan 283)
- [Fält för affärsplaner](#) (på sidan 287)
- [Hantera affärsplaner](#) (på sidan 285)

## Hantera affärsplaner

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar affärsplaner finns i:

- [Länka poster till affärsplaner](#) (på sidan 286)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)
- [Använda bedömningsskript](#) (på sidan 111)
- [Dela poster \(team\)](#) (på sidan 94)
- [Arbeta med bilagor](#) (på sidan 103)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

## Användarroll och åtkomstprofilinställningar

Om du vill arbeta med affärsplanssidorna måste du ha följande behörigheter i din användarroll:

- Hantera åtkomst till affärsplaneringen
- Hantera periodadministration

Inställningarna för din åtkomstprofil måste dessutom ge dig åtkomst till följande posttyper:

- Affärsplan
- Mål
- Plankonto
- Plankontakt
- Affärsmöjlighetsplan
- Period

## Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om affärsplaner:

- [Affärsplaner](#) (på sidan 283)
- [Arbeta med hemsidan för affärsplaner](#) (på sidan 284)
- [Fält för affärsplaner](#) (på sidan 287)

## Länka poster till affärsplaner

Du kan länka ytterligare poster till affärsplanen genom att lägga till sektioner på detaljsidan för affärsplanens post:

- Plankonton
- Plan, kontakter
- Affärsplaner
- Målsättningar
- Plan, affärsmöjligheter
- Aktiviteter

**Obs!** En viss affärsplan kan relatera till flera artiklar i alla ovanstående enheter. De enheter som börjar med ordet *Plan*, är speciella enheter som tillåter många-till-många-relationer. En affärsplan, målsättning eller aktivitet kan bara relatera till en överordnad affärsplan. Men ett plankonto, en plankontakt eller en plan för affärsmöjlighet kan ha flera överordnade affärsplaner. Med flera affärsplaner får man den flexibilitet som krävs när enheterna ska relateras till affärsplaner.

Mer information finns i [Ändra layout på detaljsidor](#) (på sidan 685).

### **Så här länkar du poster till en affärsplan**

- 1 På detaljsidan för affärsplan klickar du på knappen Redigera layout.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till postens sektion, eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

## **Fält för affärsplaner**

Använd redigeringssidan för affärsplan när du vill lägga till en affärsplan eller uppdatera detaljer för en befintlig affärsplan. På redigeringssidan för affärsplan visas en fullständig uppsättning fält för en affärsplan.

**Tips!** Du kan också redigera affärsplaner på listsidan för affärsplan och detaljsidan för affärsplan. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten för affärsplaner.

Fält	Beskrivning
<b>Nyckelinformation för plan</b>	
Plan	Namnet på affärsplanen. (Obligatoriskt.)
Period	<p>Anger perioden inom vilken affärsplanen ska slutföras. En planeringsperiod följer definitionen av företagets räkenskapskalender, som anges av företagsadministratören.</p> <p>En period kan motsvara ett räkenskapsår, kvartal, månad eller vecka, till exempel räkenskapskvartal 1, 2010. Vilka perioder som är tillgängliga beror på företagets</p>

Fält	Beskrivning
	räkenskapskalender. Mer information om hur du definierar räkenskapskalendrar finns i Om räkenskapskalendrar. <b>Obs!</b> Du måste ha behörigheten Hantera periodadministration för att kunna välja en period.
Period: Startdatum	Startdatumet för en period. Klicka på kalenderikonen och välj startdatumet.
Period: Slutdatum	Slutdatumet för en period. Klicka på kalenderikonen och välj slutdatumet.
Typ	Typen av affärsplan. Välj tillämplig typ av affärsplan i listrutan. Exempel på plantyper är: Konto, Lokal, Regional, Nationell, Marknadssegment, Åtagande eller Märke. (Obligatoriskt.)
Status	Affärsplanens status. Välj aktuell status för affärsplanen i listrutan. Exempel på planstatusvärden är: Utkast, Skickad, Slutgodkänd, Aktuell, Utgången, Framtid och Väntar. (Obligatoriskt.)
Ägare	Ägaren av affärsplansposten.  Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i <a href="#">Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap</a> (på sidan 38).
Beskrivning	Beskrivningen av affärsplanen.
Produktnamn	Namnet på produkten som är associerad med planen. Klicka på sökikonen och välj en produkt.
Planintäkt	Den förväntade intäkten som är associerad med planen.
Valuta	Valutan för eventuella monetära belopp i planen.
Växelkursdatum	Relevant datum för konvertering av eventuella intäktsbelopp i lokal valuta till valutor som huvudkontoret använder.
Konto	Kontot som är associerat med den här affärsplanen. Klicka på sökikonen om du vill välja ett konto.  Det här fältet kan användas om relationen en-till-en finns mellan affärsplanen och ett specifikt konto. Om mer än ett konto har associerats med affärsplanen ska du använda snittenheten Plankonton för att utforma relationen.  <b>Obs!</b> Kontofältet inte tillgänglig som standard. Kontakta din företagsadministratör om du vill lägga till det här fältet i detaljsidan för affärsplanen.
<b>Analys av styrkor, svagheter, möjligheter och hot</b>	
Styrkor	Styrkor ur ett konkurrensperspektiv i samband med utförandet av planen. (Fältet är begränsat till 240 tecken.)
Svagheter	Svagheter ur ett konkurrensperspektiv i samband med utförandet av planen. (Fältet är begränsat till 240 tecken.)



Fält	Beskrivning
Affärsmöjligheter	Potentiella affärsmöjligheter som är associerade med planen. (Fältet är begränsat till 240 tecken.)
Hot	Potentiella hot som kan begränsa affärsmöjligheter som är associerade med planen. (Fältet är begränsat till 240 tecken.)
<b>Obs!</b> Följande fält är tillgängliga med Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Eventuellt är de inte tillgängliga för din konfiguration. Kontakta administratören om dessa fält inte är tillgängliga.	
Ägare, partnerkonto	Namnet på partnerkontot som ägaren till affärsplanen tillhör.
Ursprungligt partnerkonto	Namnet på partnerkontot som affärsplanen skapades från.
Huvudpartnerkonto	Namnet på partnerkontot som har huvudansvaret för genomförandet av affärsplanen.

## Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om affärsplaner:

- [Affärsplaner](#) (på sidan 283)
- [Arbeta med hemsidan för affärsplaner](#) (på sidan 284)
- [Hantera affärsplaner](#) (på sidan 285)

# Målsättningar

Skapa, uppdatera och bevaka målsättningarna för en affärsplan på målsättningssidorna.

En *målsättning* är ett taktiskt mål som du vill uppnå för att kunna nå ett strategiskt mål på en högre nivå i en affärsplan. Vanligtvis skapar du en målsättning som är kopplad till en affärsplan. I en affärsplan kan du till exempel sätta upp ett övergripande intäktsmål för ett konto, medan du i en målsättning etablerar ett taktiskt mål, till exempel att visst antal säljbesök eller nya recept på en klinik. Målsättningarna ligger på en nivå mellan affärsplanens strategiska mål och detaljmål på låg nivå som aktiviteter (enskilda säljbesök och säljsamtal) och affärsmöjligheter (enskilda affärer).

En målsättning behöver inte ingå i en affärsplan. Det går att använda målsättningarna på olika sätt i olika företag. På samma sätt som affärsplaner kan du använda målsättningar till konton, kontakter och produkter. En målsättning kan ha flera underordnade målsättningar. Det går att sätta upp både långsiktiga och kortsiktiga målsättningar. Tidsperioderna baseras på företagets planeringsperioder som vanligtvis är månader, kvartal eller år. Målsättningar är inte lika flexibla som affärsplaner. En affärsplan kan innefatta flera konton och kontakter, medan en målsättning bara kan innefatta ett konto och en kontakt. En affärsmöjlighet kan dessutom vara kopplad till flera affärsplaner, men bara till en målsättning.

**Obs!** Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka målsättningar i ditt ansvarsområde kan fliken Målsättning vara borttagen från din konfiguration. Målsättningar kan anges för Anpassade objekt 04 och högre genom att kontakta kundtjänst.

## Arbeta med hemsidan för målsättningar

Hemsidan för målsättningar är utgångspunkten för hanteringen av målsättningsposter.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för målsättningar. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

### Skapa en målsättning

Du kan skapa en ny målsättning genom att klicka på knappen Ny i sektionen för nyligen ändrade målsättningar. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Fält för målsättningar](#) (på sidan 293).

### Arbeta med målsättningslistor

I sektionen för målsättningslistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är delgrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster som du arbetar med.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för målsättningar.

Målsättningslista	Filter
Alla målsättningar	Alla målsättningar du kan visa, oavsett vem målsättningen tillhör.
Nyligen ändrade målsättningar	Alla målsättningar med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

### Visa nyligen ändrade målsättningar

I sektionen för nyligen ändrade målsättningar visas de målsättningar som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

## Lägga till sektioner på din hemsida för målsättningar

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för målsättningar:

- Nyligen skapade målsättningar
- Nyligen ändrade målsättningar
- Mina nyligen skapade målsättningar
- Mina nyligen ändrade målsättningar
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för målsättningar).

### *Så här lägger du till sektioner på din hemsida för målsättningar*

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för målsättningar.
- 2 Om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan för målsättningar. Klicka sedan på Spara.

## Hantera målsättningar

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar målsättningar finns i:

- [Länka poster till målsättningar](#) (på sidan 292)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)
- [Använda bedömningsskript](#) (på sidan 111)
- [Dela poster \(team\)](#) (på sidan 94)
- [Arbeta med bilagor](#) (på sidan 103)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

### Användarroll och åtkomstprofilinställningar

Om du vill arbeta med målsättningssidorna måste du ha följande behörigheter i din användarroll:

- Hantera åtkomst till affärsplaneringen
- Hantera periodadministration

Inställningarna för din åtkomstprofil måste dessutom ge dig åtkomst till följande posttyper:

- Affärsplan
- Mål
- Plankonto
- Plankontakt
- Affärsmöjlighetsplan
- Period

### Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om målsättningar:

- [Målsättningar](#) (på sidan 289)
- [Arbeta med hemsidan för målsättningar](#) (på sidan 290)
- [Fält för målsättningar](#) (på sidan 293)

### Länka poster till målsättningar

Du kan också länka följande poster till en målsättning genom att lägga till sektioner på detaljsidan för målsättningsposten:

- Målsättningar
- Affärsmöjligheter
- Aktiviteter

Mer information finns i [Ändra layout på detaljsidor](#) (på sidan 685).

### *Så här länkar du poster till en målsättning*

- 1 Klicka på Redigera layout på detaljsidan för målsättning.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till postens sektion, eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

## Fält för målsättningar

På redigeringssidan för målsättning kan du lägga till en målsättning eller uppdatera detaljer för en befintlig målsättning. På sidan redigeringssidan för målsättning visas den fullständiga uppsättningen fält för en målsättning.

**Tips!** Du kan också redigera målsättningar på listsidan för målsättning och detaljsidan för målsättning. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av målsättningsfälten.

Fält	Beskrivning
<b>Nyckelinformation för målsättning</b>	
Målsättning	Namnet på målsättningen. (Obligatoriskt.)
Plan	Den överordnade affärsplanen som är associerad med målsättningen. Välj affärsplan med sökikonen.
Typ	Det allmänna syftet med målsättningen. Detta kan till exempel vara: Medvetenhet, Utbildning, Relation, Anskaffning av nytt konto, Öka kontogenomträngande, Produktprov, Specialincitament, Kontoretention och Konkurrerande svar. Välj typ i listrutan. (Obligatoriskt.)
Status	Målsättningens aktuella status. Detta kan till exempel vara: Utkast, Skickad, Slutgodkänd, Aktuell, Utgången, Framtid och Väntar. Välj status i listrutan. (Obligatoriskt.)
Konto	Kontot som är associerat med målsättningen. Klicka på sökikonen och välj kontot.
Kontaktperson	Kontakten som är associerad med målsättningen. Klicka på sökikonen och välj kontakten.
Produktnamn	Produkten som är associerad med målsättningen. Klicka på sökikonen och välj produkten.
Period	<p>En period anger tidsramen inom vilken en målsättning ska slutföras. En periodmålsättning fastställs med hjälp av definitionen av företagets räkenskapskalender, som anges av företagsadministratören. (Obligatoriskt.)</p> <p>En period kan motsvara ett räkenskapsår, kvartal, månad eller vecka, till exempel räkenskapskvartal 1, 2010. Vilka perioder som är tillgängliga beror på företagets räkenskapskalender. Mer information om hur du definierar räkenskapskalendrar finns i Om räkenskapskalendrar.</p> <p><b>Obs!</b> Du måste ha behörigheten Hantera periodadministration för att kunna välja en period.</p>
Period: Startdatum	Startdatumet för en period. Klicka på kalenderikonen och välj startdatumet.
Period: Slutdatum	Slutdatumet för en period. Klicka på kalenderikonen och välj slutdatumet.

Fält	Beskrivning
<b>Målinformation</b>	
Intäktsmålsättning	Intäktsmålet för målsättningen, till exempel 1 000 000.
Valuta	Valutan för intäkten (till exempel USD eller EURO). Klicka på valutaikonen och välj valutan.
Växelkursdatum	Relevant datum för konvertering av lokal intäkt till valutor som huvudkontoret använder.
Målgrupp	Målgruppen eller organisationen för målsättningen, till exempel specialister i kardiologi.
Målsättning	Målsättningens mål eller resultat, uttryckt i målsättningsenheter, till exempel 1 000 för 1 000 klientbesök.
Målsättningsenheter	Enheten som målsättningen uttrycks i, till exempel Försäljningsenheter, Antal samtal, dollar (\$) och så vidare. Klicka på listrutan och välj målsättningsenheten.
<b>Mer information</b>	
Beskrivning	Beskrivningen av målsättningen.
Ägare	Målsättningspostens ägare.  Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i <a href="#">Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap</a> (på sidan 38).

## Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om målsättningar:

- [Målsättningar](#) (på sidan 289)
- [Arbeta med hemsidan för målsättningar](#) (på sidan 290)
- [Hantera målsättningar](#) (på sidan 291)

## Plankonton

Använd sidorna för plankonton för att skapa, uppdatera och bevaka plankonton som är associerade med affärsplaner. Ett *plankonto* mappar konton och affärsplaner. Du kan använda plankonton till att associera konton med affärsplaner. Med ett plankonto kan ett konto ha flera affärsplaner (till exempel en för allmän säljkår och en för specialsäljkår). En affärsplan täcker däremot flera konton (till exempel alla konton i ett distrikt).

Eventuellt kan vissa användare inte interagera direkt med posttypen Plankonto. Istället associerar de konton med affärsplaner på detaljsidan för affärsplan eller detaljsidan för konto. Vissa användare föredrar att arbeta direkt med posttypen Plankonto.

**Obs!** Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om plankonto i ditt ansvarsområde kan fliken Plankonto vara borttagen från din konfiguration.

## Arbeta med hemsidan för plankonto

Hemsidan för plankonto är utgångspunkten för hanteringen av plankonton.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för plankonton. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

### Skapa ett plankonto

Du kan skapa ett nytt plankonto genom att klicka på knappen Ny i sektionen för nyligen ändrade plankonton. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Plankontofält](#) (på sidan 297).

### Arbeta med listor för plankonton

I sektionen för plankontolistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för plankonton.

Plankontolista	Filter
Alla plankonton	Alla plankonton du kan visa, oavsett vem de tillhör.
Nyligen ändrade plankonton	Alla plankonton med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

### Visa nyligen ändrade plankonton

I sektionen Nyligen ändrade plankonton visas de plankonton som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

### Lägga till sektioner på din hemsida för plankonton

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för målsättningar:

- Nyligen skapade plankonton
- Nyligen ändrade plankonton
- Mina nyligen skapade plankonton
- Mina nyligen ändrade plankonton
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för plankonton).

### *Så här lägger du till sektioner på din hemsida för plankonton*

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för plankonton.
- 2 Lägg till och ta bort sektioner eller organisera sektionerna genom att klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för plankonton. Klicka sedan på Spara.

## Hantera plankonton

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

### Användarroll och åtkomstprofilinställningar

Om du vill arbeta med sidorna för plankonton måste du ha följande behörigheter i din användarroll:

- Hantera åtkomst till affärsplaneringen
- Hantera periodadministration

Inställningarna för din åtkomstprofil måste dessutom ge dig åtkomst till följande posttyper:

- Affärsplan
- Mål



- Plankonto
- Plankontakt
- Affärsmöjlighetsplan
- Period

## Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om plankonton:

- [Plankonton](#) (på sidan 294)
- [Arbeta med hemsidan för plankonto](#) (på sidan 295)
- [Plankontofält](#) (på sidan 297)

## Plankontofält

Använd redigeringsidan för plankonton när du vill lägga till plankonto eller uppdatera ett plankonto.

**Tips!** Du kan också redigera plankonton på listsidan och detaljsidan för plankonton. Mer information om hur du uppdaterar poster finns i Uppdatera postdetaljer.

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Tabellen nedan innehåller mer information om några av plankontofälten.

Fält	Beskrivning
<b>Information om plankonto</b>	
Konto	Oracle CRM On Demand-kontot som har kopplats till denna plankontopost. Välj det kopplade kontot genom att klicka på sökikonen. (Obligatoriskt)  Mer information om kontofält finns i <a href="#">Kontofält</a> (på sidan 209).
Primärt plankonto	Markera den här kryssrutan när du vill ange vilket konto (om något alls) som ska vara det primära kontot.
Affärsplan	Affärsplanen som har kopplats till denna plankontopost. Välj affärsplanen genom att klicka på sökikonen. (Obligatoriskt)
Konto: Plats	Information om platsen som hämtas från platsfältet i kontoposten. Fältet anger typen av anläggning, till exempel Huvudkontor. (Skrivskyddat)
Konto: Prioritet	Prioritetsinformationen som hämtas från fältet Prioritet i kontoposten. Fältet anger kontots prioritet, till exempel Hög, Medel eller Låg. (Skrivskyddat)
Konto: Kontotyp	Information om kontotypen som hämtas från fältet Kontotyp i kontoposten. Fältet anger relationen mellan kontot och ditt företag, till exempel Prospekt, Kund, Partner eller Konkurrent. (Skrivskyddat)

Fält	Beskrivning
Konto: Referens	Referensinformationen från kryssrutan Referens i kontoposten. Fältet anger om det går att använda kontot som referens för potentiella kunder och säljare. (Skrivskyddat)
Konto: Ägare	Ägarinformationen som hämtas från fältet Ägare i kontoposten. Fältet kontoägarens alias. (Skrivskyddat)

### Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om plankonton:

- [Plankonton](#) (på sidan 294)
- [Arbeta med hemsidan för plankonto](#) (på sidan 295)
- [Hantera plankonton](#) (på sidan 296)

## Plankontakter

Använd sidorna för plankontakter för att skapa, uppdatera och bevaka kontakter som är associerade med affärsplaner. En *plankontakt* är en post som gör att du kan associera kontakter med affärsplaner, så att varje kontakt kan ha flera affärsplaner. Du kan till exempel ha en plankontakt för allmän säljpersonal och en för specialsäljare. Samtidigt kan en plankontakt låta en affärsplan täcka flera kontakter, till exempel alla kontakter i ett distrikt.

Vissa användare interagerar eventuellt inte direkt med posttypen Plankontakt. Istället associerar de kontakter med affärsplaner på detaljsidan för affärsplan eller på detaljsidan för kontakt. Andra användare kan dock föredra att arbeta direkt med posttypen Plankontakt.

**Obs!** Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om plankontakt i ditt ansvarsområde kan fliken Plankontakt vara borttagen från din konfiguration.

## Arbeta med hemsidan för plankontakter

Hemsidan för plankontakter är utgångspunkten för hanteringen av plankontakter.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för plankontakter. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

### Skapa en plankontakt

Du kan skapa en ny plankontakt genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade plankontakter. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Fält för plankontakter](#) (på sidan 301).

## Arbeta med listor för plankontakter

I sektionen för plankontaktlistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för plankontakter.

Plankontaktlista	Filter
Alla plankontakter	Alla plankontakter du kan visa, oavsett vem de tillhör.
Nyligen ändrade plankontakter	Alla plankontakter med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

## Visa nyligen ändrade plankontakter

I sektionen Nyligen ändrade plankontakter visas de plankontakter som har ändrats senast. Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

## Lägga till sektioner på din hemsida för plankontakter

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för plankontakter:

- Nyligen skapade plankontakter
- Nyligen ändrade plankontakter
- Mina nyligen skapade plankontakter
- Mina nyligen ändrade plankontakter
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för plankontakter).

### *Så här lägger du till sektioner på din hemsida för plankontakter*

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för plankontakter.
- 2 På sidan för hemsideslayouten för plankontakter klickar du på pilarna för att lägga till eller ta bort sektioner och för att ordna sektionerna på sidan. Klicka sedan på Spara.

## Hantera plankontakter

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar plankontakter som är gemensamma för många posttyper finns i:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

## Användarroll och åtkomstprofilinställningar

Om du vill arbeta med sidorna för plankontakter måste du ha följande behörigheter i din användarroll:

- Hantera åtkomst till affärsplaneringen
- Hantera periodadministration

Inställningarna för din åtkomstprofil måste dessutom ge dig åtkomst till följande posttyper:

- Affärsplan
- Mål
- Plankonto
- Plankontakt
- Affärsmöjlighetsplan
- Period

## Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om plankontakter:

- [Plankontakter](#) (på sidan 298)
- [Arbeta med hemsidan för plankontakter](#) (på sidan 298)
- [Fält för plankontakter](#) (på sidan 301)

## Fält för plankontakter

Använd redigeringssidan för plankontakter för att lägga till en plankontakt eller uppdatera uppgifter för en befintlig plankontakt. På redigeringssidan för plankontakter visas den fullständiga uppsättningen fält för en plankontakt.

**Tips!** Du kan också redigera plankontakter på list- och detaljsidorna för plankontakt. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer.

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten för plankontakt.

Fält	Beskrivning
<b>Information om huvudplankontakt</b>	
Kontakt	Oracle CRM On Demand-kontakten som har kopplats till den här plankontaktposten. Välj den kopplade kontakten genom att klicka på sökikonen. (Obligatoriskt)  Mer information om kontaktfält finns i <a href="#">Kontaktfält</a> (på sidan 225).
Primär plankontakt	Markera kryssrutan för att ange om den här kontakten är affärsplanens huvudkontakt.
Kontakt: Förnamn	Informationen från fältet Förnamn i kontaktposten. (Skrivskyddat.)
Kontakt: Efternamn	Informationen från fältet Efternamn i kontaktposten. (Skrivskyddat.)
Kontakt: Konto	Det konto som är associerat med kontakten. (Skrivskyddat.)
Affärsplan	Affärsplanen som har kopplats till denna plankontaktpost. Välj affärsplanen genom att klicka på sökikonen. (Obligatoriskt)

## Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om plankontakter:

- [Plankontakter](#) (på sidan 298)
- [Arbeta med hemsidan för plankontakter](#) (på sidan 298)
- [Hantera plankontakter](#) (på sidan 300)

## Plan, affärsmöjligheter

Använd sidorna för Plan, affärsmöjlighet om du vill skapa, uppdatera och bevaka affärsmöjligheter som är associerade med en affärsplan. En *plan, affärsmöjlighet* associerar affärsmöjligheter med affärsplaner. Detta

innebär att en affärsmöjlighet kan associeras med flera affärsplaner (till exempel en för allmän säljkår och en för specialsäljkår). En affärsplan kan relatera till flera affärsmöjligheter samtidigt.

Vissa användare interagerar eventuellt inte direkt med posttypen Plan, affärsmöjlighet. Istället associerar de affärsmöjligheter med affärsplaner på detaljsidan för affärsplan eller på detaljsidan för affärsmöjlighet. Andra användare kan dock föredra att arbeta direkt med posttypen Plan, affärsmöjlighet.

**Obs!** Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om affärsmöjlighetsplaner i ditt ansvarsområde kan fliken Plan, affärsmöjlighet vara borttagen från din konfiguration.

## Arbeta med hemsidan för planer för affärsmöjligheter

Hemsidan för affärsmöjlighetsplan är utgångspunkten för hanteringen av planer för affärsmöjligheter.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för affärsmöjlighetsplaner. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

### Skapa en affärsmöjlighetsplan

Du kan skapa en affärsmöjlighetsplan genom att klicka på knappen Ny i sektionen för nyligen ändrade affärsmöjlighetsplaner. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Fält för planer för affärsmöjligheter](#) (finns "Fält för planer för affärsmöjlighet" på sidan 304).

### Arbeta med listor över affärsmöjlighetsplaner

I sektionen för listor över affärsmöjlighetsplaner visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för affärsmöjlighetsplaner.

Lista över affärsmöjlighetsplan	Filter
Alla affärsmöjlighetsplaner	Alla affärsmöjlighetsplaner du kan visa, oavsett vem planen tillhör.
Nyligen ändrade affärsmöjlighetsplaner	Alla affärsmöjlighetsplaner med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

## Visa nyligen ändrade affärsmöjlighetsplaner

I sektionen Nyligen ändrade affärsmöjlighetsplaner visas de affärsmöjlighetsplaner som har ändrats senast. Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

## Lägga till sektioner på din hemsida för affärsmöjlighetsplaner

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för affärsmöjlighetsplaner:

- Nyligen skapade affärsmöjlighetsplaner
- Nyligen ändrade affärsmöjlighetsplaner
- Mina nyligen skapade affärsmöjlighetsplaner
- Mina nyligen ändrade affärsmöjlighetsplaner
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för affärsmöjlighetsplaner).

### *Så här lägger du till sektioner på din hemsida för affärsmöjlighetsplaner*

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för affärsmöjlighetsplaner.
- 2 Klicka på pilarna om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna på layoutsidan för hemsidan för affärsmöjlighetsplaner. Klicka på Spara.

## Hantera plan, affärsmöjligheter

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar planer för affärsmöjligheter som är gemensamma för många posttyper finns i:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

### Användarroll och åtkomstprofilinställningar

Om du vill arbeta med sidorna för plan, affärsmöjligheter måste du ha följande behörigheter i din användarroll:

- Hantera åtkomst till affärsplaneringen
- Hantera periodadministration

Inställningarna för din åtkomstprofil måste dessutom ge dig åtkomst till följande posttyper:

- Affärsplan
- Mål
- Plankonto
- Plankontakt
- Affärsmöjlighetsplan
- Period

### Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om planer för affärsmöjligheter:

- [Plan, affärsmöjligheter](#) (på sidan 301)
- [Arbeta med hemsidan för planer för affärsmöjligheter](#) (på sidan 302)
- [Fält för planer för affärsmöjlighet](#) (på sidan 304)

## Fält för planer för affärsmöjlighet

Använd redigeringssidan för plan för affärsmöjlighet när du vill lägga till en ny plan för affärsmöjlighet eller uppdatera en befintlig.

Tips! Du kan också redigera planer för affärsmöjligheter på list- eller detaljsidan för planer för affärsmöjligheter. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer.

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten för planer för affärsmöjligheter.

Fält	Beskrivning
<b>Nyckelinformation om planer för affärsmöjlighet</b>	
Affärsplan	Affärsplanen som har kopplats till denna post för affärsmöjlighetsplan. Välj affärsplanen genom att klicka på sökikonen. (Obligatoriskt)  Mer information om affärsplaner finns i <a href="#">Affärsplaner</a> (på sidan 283).
Affärsmöjlighet	Den affärsmöjlighet i Oracle CRM On Demand som har kopplats till denna post



Fält	Beskrivning
	för affärsmöjlighetsplan. Välj den kopplade affärsmöjligheten genom att klicka på sökikonen. (Obligatoriskt)  Mer information om affärsmöjligheter finns i <a href="#">Affärsmöjligheter</a> (på sidan 229).
Affärsmöjlighet: Konto	Det konto som är kopplat till affärsmöjligheten. (Skrivskyddat.)
Affärsmöjlighet: Avslutsdatum	Det förväntade avslutsdatum som är kopplat till affärsmöjligheten. (Skrivskyddat.)
Affärsmöjlighet: Prognos	Om den här kryssrutan markeras indikerar det att affärsmöjligheten ska ingå i beräkningen av prognosintäkter. (Skrivskyddat.)
Affärsmöjlighet: Ägare	Informationen från fältet Ägare i affärsmöjlighetsposten. Ägaren är den person som har affärsmöjligheten har tilldelats. (Skrivskyddat.)
Affärsmöjlighet: Intäkt	Den potentiella intäkt som är kopplad till affärsmöjligheten. (Skrivskyddat.)

## Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om planer för affärsmöjligheter:

- [Plan, affärsmöjligheter](#) (på sidan 301)
- [Arbeta med hemsidan för planer för affärsmöjligheter](#) (på sidan 302)
- [Hantera planer för affärsmöjligheter](#) (finns "[Hantera plan, affärsmöjligheter](#)" på sidan 303)



# 6

## Service och kommunikationer

---

Oracle CRM On Demand har följande posttyper för information om kundtjänst:

- **Serviceärenden.** Använd de här sidorna om du vill hantera serviceärenden från kunder om produkter eller tjänster.
- **Lösningar.** Använd de här sidorna om du vill spara svar på vanliga frågor eller serviceärenden.
- **Kommunikation.** Använd de här sidorna om du vill hantera kundinteraktioner via ditt callcenter (Oracle Contact On Demand).

## Hantera service och kommunikationer

Använd följande processer för att hantera service och kommunikation:

- 1 [Skapa ett serviceärende](#) (på sidan 307).
- 2 [Arbeta med ett serviceärende](#) (på sidan 308).
- 3 [Lös ett serviceärende](#) (på sidan 308).
- 4 [Avsluta ett serviceärende](#) (på sidan 308).

Serviceärenden kan uppstå till exempel vid inkommande samtal från kunden eller kundsamtal som tas emot via Oracle CRM On Demand.

## Skapa ett serviceärende

Utför följande uppgifter för att skapa ett serviceärende:

- 1 Kontrollera kundinformationen och registrera servicefrågor.
- 2 Använd serviceskript för att tillämpa företagsprocedurerna konsekvent, till exempel att identifiera problem och trappa upp frågor.  
Mer information om skript finns i [Använda skript för serviceärenden](#) (på sidan 312).

- 3 Tilldela serviceärenden till servicerepresentanter. Se [Tilldela serviceärenden](#) (på sidan 312).

## Arbeta med ett serviceärende

Utför följande uppgifter för att arbeta med ett serviceärende:

- 1 Logga uppföljningssamtalen.
- 2 Logga uppgifterna.
- 3 Logga anteckningar så att alla åtgärder som vidtagits för att hjälpa kunden registreras.

Mer information om hur du lägger till aktiviteter i serviceärenden finns i [Skapa aktiviteter](#) (på sidan 135) och [Aktivitetsfält](#) (på sidan 156).

## Lösa ett serviceärende

Utför följande uppgifter för att lösa ett serviceärende:

- 1 Sök i lösningsbiblioteket efter information som hjälper dig att lösa kundens begäran. Se [Granska lösningar](#) (på sidan 321).
- 2 Länka lösningarna till serviceärendet och värdera hur användbara de är, så att biblioteket hela tiden övervakas och förbättras. Se [Bedöma lösningar](#) (på sidan 322).
- 3 Använd fördefinierade eller anpassade rapporter för att identifiera problemen. Se [Köra rapporter](#) (på sidan 762).
- 4 Vidta omedelbara åtgärder för att lösa dem. Om du inte hittar någon lösning lägger du till en ny i biblioteket. Se [Hantera lösningar](#) (på sidan 320).

## Avsluta ett serviceärende

Utför följande uppgifter för att avsluta serviceärenden:

- 1 Registrera de avslutande aktiviteterna.
- 2 Stäng serviceärendet när det har lösts. Mer information finns i [Avsluta lösta serviceärenden](#) (på sidan 314).

## Serviceärenden

Använd sidorna för serviceärenden för att registrera, bevaka och ta hand om kundförfrågningar om information eller hjälp. Ett *serviceärende* innehåller all relevant, detaljerad information om en viss serviceaktivitet. Du kan också använda servicebegäran för att registrera ytterligare information, till exempel lösningar eller aktiviteter som krävs för att lösa serviceärendet. Kundtjänstrepresentanterna har tillgång till all information om serviceärenden på en plats. För att säkerställa att en serviceärendepost omfattar alla serviceaktiviteter bevakas ändringar av poster via en verifikationskedja. Information om att hantera serviceärenden finns i [Hantera service och kommunikationer](#) (på sidan 307).

## Arbeta med hemsidan för serviceärenden

Hemsidan för serviceärenden är utgångspunkten för hanteringen av serviceärenden.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för serviceärenden. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

### Skapa ett serviceärende

Du kan skapa en serviceärendepost genom att klicka på knappen Ny i sektionen Mina öppna serviceärenden. Mer information om serviceärenden finns i [Tilldela serviceärenden](#) (på sidan 312) och [Serviceärende, fält](#) (på sidan 315).

### Arbeta med serviceärendelistor

I sektionen Listor över serviceärenden visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för serviceärenden.

Serviceärende, lista	Filter
Alla serviceärenden	inga
Alla stängda serviceärenden	Status = Stängd
Alla upptrappade serviceärenden	Status = Öppet - upptrappat
Alla öppna serviceärenden	Status = Öppet, status = Öppet - upptrappat
Alla nyligen skapade serviceärenden	Alla serviceärenden, sorterade efter skapandedatum
Alla nyligen ändrade serviceärenden	Alla serviceärenden, sorterade efter ändringsdatum
Mina öppna serviceärenden	Status = Öppet (visar poster med ditt användarnamn i fältet Ägare)

Serviceärende, lista	Filter
Mina serviceärenden	Serviceärenden med ditt namn i fältet Ägare

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

### Visa öppna serviceärenden

I sektionen Mina öppna serviceärenden visas en lista över dina öppna serviceärenden, i den ordning de skapats. Om du vill expandera listan klickar du på länken Visa fullständig lista.

### Visa uppgifter om serviceärenden

I sektionen Mina öppna serviceärenden, relaterade uppgifter visas öppna uppgifter som har tilldelats dig sorterade efter sista datum och prioritet. Följande information visas:

- **Sista datum.** Det datum som du eller din chef angett som sista datumet för uppgiften.
- **Prioritet.** Den prioritet som du eller din chef har angett för uppgifterna, till exempel 1-Hög, 2-Medel eller 3-Låg. Uppgiftsprioriteten anges med pilar: en uppil för hög prioritet, ingen pil för medelprioritet och en nedpil för låg prioritet.  
**Obs!** Om er företagsadministratör har ändrat standardvärdena för fältet Prioritet visas kanske inte pilar i fältet Prioritet i uppgiftslistorna.
- **Ämne.** Uppgiftens rubrik. Klicka på länken om du vill granska uppgiften.
- **Serviceärende.** Det nummer som serviceärendet tilldelas i systemet.

Klicka på Visa fullständig lista när du vill visa hela listan över uppgifter som rör serviceärenden.

### Visa rapporter över öppna serviceärenden

I sektionen Analys av öppna serviceärenden visas serviceärenderapporter per källa, produktområde, användarnamn eller prioritet. Du kan klicka på ett diagramområde eller en tabellpost om du vill visa detaljerna och fastställa vad som måste göras för att lösa problem i dag. Du kan även byta kategorier i listrutan om du vill visa samma uppgifter ur ett annat perspektiv.

Du kan till exempel:

- Använd den här analysen om du vill hålla dig informerad om öppna och upptrappade serviceärenden.
- Filtrera per Produktområde om du vill visa vilka områden som genererar flest samtal.
- Filtrera per Användarnamn om du vill se hur arbetsbelastningen är fördelad inom teamet.
- Filtrera per Prioritet om du vill visa nivån för servicefrågor som rapporteras.

Gå till hemsidan Rapporter om du vill serviceanalyser.

## Lägga till sektioner på din hemsida för serviceärenden

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för serviceärenden:

- Serviceärende, relaterade uppgifter
- Mina aktuella uppgifter som är relaterade till serviceärenden (uppgifter som förfaller i dag)
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för serviceärenden).

### *Så här lägger du till sektioner på din hemsida för serviceärenden.*

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan Serviceärenden.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan Serviceärende om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

## Hantera serviceärenden

Utför följande uppgifter för att hantera serviceärenden:

- [Tilldela serviceärenden](#) (på sidan 312)
- [Använda skript för serviceärenden](#) (på sidan 312)
- [Lägga till lösningar i serviceärenden](#) (på sidan 313)
- [Trappa upp serviceärenden](#) (på sidan 314)
- [Avsluta lösta serviceärenden](#) (på sidan 314)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)
- [Visa verifikationskedjor för poster](#) (på sidan 118)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

## Tilldela serviceärenden

När du skapar ett serviceärende är ägarfältet tomt. Du kan antingen tilldela ägaren manuellt eller, om ditt företag använder tilldelningshanteraren och posttypen Serviceärenden är konfigurerad för användarläget eller blandat läge av postägarskap, så kan serviceärendet tilldelas automatiskt till en ägare när begäran sparas första gången. Mer information om posters ägarlägen finns i [Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap](#) (på sidan 38).

**Obs!** Tilldelningshanteraren kan bara omfördela poster till användare. Det går bara att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i postägarskapsläget användarläge eller blandat läge. Om posten tilldelats en primär anpassad bok innan tilldelningshanteraren omfördelar posten till en ägare, tar tilldelningshanteraren bort den primära boken från posten. Det går inte att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i bokläge. Om du konfigurerar en posttyp i bokläge rekommenderar vi att du inaktiverar alla regelgrupper för den posttypen.

Om ett serviceärende redan har blivit tilldelat och din åtkomstnivå tillåter dig att göra det, kan du omtilldela ärendet genom att ändra ägarnamnet eller den primära, anpassade boken på begäran. Om ditt företag använder tilldelningshanteraren och posttypen Serviceärenden är konfigurerad för användarläget eller blandat läge av postägarskap, så kan du dessutom omfördela ett serviceärende till en ny ägare på ett av följande sätt:

- Markera kryssrutan Omtilldela ägare på ärendet.
- Radera ägarnamnet eller den primära, anpassade boken från ärendet.

När du markerar kryssrutan Omtilldela ägare eller raderar ägaren eller den primära anpassade bokens namn bearbetar tilldelningshanteraren serviceärendet på nytt och tilldelar det till en ägare utifrån de regler som ditt företag satt upp.

**Obs!** Om ett serviceärende har statusen Stängd ignoreras det av Tilldelningshanteraren och omfördelas därmed inte. Hur lång tid det tar att omfördela posterna beror också på hur komplicerade företagets tilldelningsregler är, antalet poster som ska omfördelas och den aktuella belastningen på systemet.

### *Så här tilldelar du ett serviceärende manuellt*

- 1 Välj det serviceärende du vill tilldela.  
Instruktioner för hur du söker serviceärenden finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 Klicka på Redigera på sidan Serviceärendedetaljer.
- 3 På sidan Redigera serviceärende placerar du markören i fältet Ägare eller Bok och klickar på sökikonen och väljer sedan en ny ägare eller bok i sökningsfönstret.
- 4 Spara ändringarna.

## Använda skript för serviceärenden

Företagsadministratören kan ha skapat bedömningsskript för att hjälpa dig att samla ihop information om serviceärenden (samtalsskript) eller utvärdera kundnöjdheten (Undersökningar av kundnöjdhet). Ett bedömningsskript består av en rad frågor som du använder för att samla in kundinformation. Dina svar



bedöms, tilldelas en vikt och jämförs med olika nivåer för att fastställa ett korrekt resultat eller lämplig åtgärd.

**Innan du börjar.** Om du ska använda bedömningsskript måste din användarroll vara konfigurerad så att du kan komma åt bedömningsposterna. Mer information om dessa inställningar finns i [Om bedömningsskript](#).

### ***Så här använder du ett skript för serviceärenden***

- 1 Välj serviceärendet.

Information om hur du väljer serviceärenden finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

- 2 På detaljsidan för serviceärendet rullar du ned till sektionen Samtalsskript eller sektionen Undersökningar av kundnöjdhet och klickar sedan på Lägg till.

**Obs!** Om sektionen Samtalsskript eller sektionen Undersökningar av kundnöjdhet inte visas klickar du på länken Redigera layout längst upp till höger på sidan och lägger därefter till den relevanta sektionen i din sidlayout. Dessa sektioner går endast att lägga till på din sida om företagsadministratören har konfigurerat dem.

- 3 Sök efter det relevanta skriptet i sökfönstret, och klicka sedan på Välj. Du kan använda filterfälten längst upp i sökfönstret för att filtrera skriptlistan.
- 4 I något av fönstren Samtalsskript eller Undersökning av kundnöjdhet väljer du ett svar för varje skriptfråga och klickar sedan på Spara.

Sidan Serviceärende, detalj visas igen. Beroende på resultatet för skriptet kan det hända att vissa av fälten i posten inte har uppdaterats automatiskt.

## **Lägga till lösningar i serviceärenden**

Du kan lägga till en befintlig lösning i dina serviceärenden. Mer information om lösningar hittar du i [Lösningar](#) (på sidan 316)

### ***Så här lägger du till en lösning för ett serviceärende***

- 1 Välj serviceärendet.

Information om hur du väljer serviceärenden finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

- 2 Bläddra till Lösningssektionen på sidan Serviceärende, detaljer. Klicka sedan på Lägg till.

En lista över godkända och publicerade lösningar visas.

- 3 Om du vill begränsa antalet lösningar som ska visas använder du filteringsalternativen för att söka på nyckelord eller lösnings-id.

- 4 Klicka på Förhandsgranska för att visa lösningsdetaljerna och kontrollera så att kundens angelägenheter tas om hand.

- 5** Klicka på länken Välj bredvid de lösningar som du vill lägga till i ditt serviceärende, och klicka därefter på OK.
- 6** Ändra serviceärendets status till Avvaktande tills du fått bekräftat av kunden att problemet är löst. Så här gör du:
  - a** Klicka i statusfältet på sidan Serviceärende, detaljer. Välj sedan statusen Avvaktande i listrutan.
  - b** Klicka på ikonen med den gröna bockmarkeringen i fältet Status för att spara ändringen.

## Trappa upp serviceärenden

Du kan trappa upp ett serviceärende så att det visas som brådskanie.

### *Så här trappar du upp serviceärenden:*

- 1** På sidan Lista över serviceärenden klickar du på fältet Status för det serviceärende som du vill trappa upp.
- 2** Välj Öppen - upptrappad från listrutan i fältet.
- 3** Klicka på ikonen med den gröna bockmarkeringen i fältet Status för att spara ändringen.

Företags policy styr vilka åtgärder som ska vidtas när ett serviceärende trappas upp. Företagsadministratören kan till exempel definiera en arbetsflödesregel som skickar ett e-postmeddelande eller genererar en uppgift när ett serviceärende trappas upp.

Du kan skapa en filtrerad lista som innehåller alla upptrappade serviceärenden som du har åtkomst till.

## Avsluta lösta serviceärenden

När du har besvarat kundens fråga kan du avsluta serviceärendet.

**Innan du börjar:** Visa sidan Serviceärende, detalj för att kontrollera att serviceärendet är klart genom att verifiera följande:

- Alla aktiviteter i serviceärendet har statusen Slutfört, vilket betyder att du har besvarat kundens ärende.
- Om företaget använder sig av lösningar är lösningen länkad till serviceärendeposten och talar om hur problemet löstes.

### *Så här avslutar du lösta serviceärenden:*

- 1** På sidan Lista över serviceärenden klickar du på fältet Status för det serviceärende som du vill avsluta.
- 2** Välj Stängd från listrutan i fältet.
- 3** Klicka på ikonen med den gröna bockmarkeringen i fältet Status för att spara ändringen.

## Serviceärende, fält

Använd sidan Serviceärende, redigera om du vill lägga till ett serviceärende eller uppdatera detaljer för ett befintligt serviceärende.

**Tips!** Du kan också redigera serviceärenden på sidan Serviceärenden, lista och sidan Serviceärende, detalj. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

På sidan Serviceärende, redigera visas en fullständig uppsättning fält för ett serviceärende, så som visas i följande tabell.

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i listrutor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
<b>Kontaktinformation</b>	
SÄ-nr	Id för serviceärende. Systemgenererat.
Konto	Konto länkat till serviceärendet.
Kontakt	Kontakt länkat till serviceärendet.
Telefonnr, arbete	Arbetstelefonnummer för kontakten. Ärvs från kontaktposten.
E-post	E-postadress för kontakten. Ärvs från kontaktposten.
<b>Service, detaljerad information</b>	
Område	Kategori för serviceärenden, t.ex. Produkt, Installation, Underhåll, Utbildning och Övrigt.
Orsak	Orsak till serviceärendet, t.ex. Otydliga instruktioner, Användare behöver utbildning, Befintlig fråga, Ny fråga, Övrigt
Typ	Typ av serviceärende, t.ex. Fråga, Ärende, Förbättringsbegäran, Övrigt.
Källa	Hur serviceärendet tas emot, t.ex. Telefon, Webb, E-post, Fax.
Prioritet	Indikerar prioritet, t.ex. 1-SNARAST, 2-Högsta, 3-Medel, 4-Låg.
Status	Status för serviceärendet, t.ex. Öppen, Avvaktande, Stängd, Öppen - upptrappad, Annullerad. För en del filtrerade listor och rapporter används fältet Status för att avgöra vilka serviceärenden som ska inkluderas.
Öppningstid	Datum och tid när serviceärendet skapades. Systemgenererat.
Stängningstid	Datum och tid då status för serviceärendet ändrades till Avslutad. Systemgenererat.

Fält	Beskrivning
Ägare	<p>Ägarens av serviceärendepostens alias.</p> <p>Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas.</p> <p>Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som ingår i de rapporter som du eller dina chefer kör via rapport- och infopanelssidorna.</p> <p>Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i <a href="#">Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap</a> (på sidan 38).</p>
Omtilldela ägare	<p>Anger att serviceärendet ska tilldelas på nytt. Om företagets administratör har konfigurerat regler för tilldelning av serviceärenden, medför en aktivering av detta fält att tilldelningshanteraren i Oracle CRM On Demand bearbetar serviceärendet på nytt och tilldelar det i enlighet med reglerna.</p> <p>Tilldelningshanteraren kan bara omfördela poster till användare. Det går bara att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i postägarskapsläget användarläge eller blandat läge. Det går inte att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i bokläge. Mer information om posters ägarlägen finns i <a href="#">Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap</a> (på sidan 38).</p> <p><b>Obs!</b> Om du markerar den här kryssrutan ändras namnet i fältet Ägare när du sparar posten. Men beroende på komplexiteten av ditt företags tilldelningsregler, antalet poster som ska tilldelas på nytt och den aktuella systembelastningen, kan det ta en stund för de uppgifterna som görs automatiskt att slutföras, t.ex. att skicka ett automatiskt e-postmeddelande.</p>
<b>Mer information</b>	
Ämne	Sammanfattning av serviceärenden.
Beskrivning	Ytterligare information om serviceärendet. Begränsat till 16,350 tecken.
Fordon	Fordonets id-nummer (chassinr) om ett fordon har associerats med serviceärendet.

## Lösningar

Använd sidorna för lösningar för att skapa, uppdatera och bevaka lösningar. *Lösningar* innehåller information om hur du löser ett kundproblem. Genom att underhålla en kunskapsdatabas med lösningar kan de kundtjänstanställda nå en central kunskapsdatabas och använda den för att snabbt lösa kundproblem. Dessutom växer kunskapsdatabasen allteftersom användarna kommunicerar med kunderna och skapar nya lösningar.

Oracle CRM On Demand bevakar användningen av lösningar och gör att användarna kan betygsätta lösningar. Informationen hjälper organisationerna att förbättra lösningarna som de erbjuder kunderna och att identifiera problem med produkter och tjänster. Om en lösning används ofta kan det betyda att det finns en produktdefekt. Ett dåligt betyg på en lösning kan betyda att lösningen måste förbättras.

## Om att hantera lösningar

Det kan vara bra att använda en process som liknar den följande om du vill skapa och hantera en kunskapsbas med lösningar:

- 1 En företagsadministratör importerar dina befintliga lösningar till applikationen (valfritt).
- 2 Handläggare och andra experter lägger till utkastlösningar så att kunskapsbasen breddas med tiden.
- 3 Serviceansvariga granskar, godkänner och publicerar lösningar.
- 4 Handläggarna betygätter befintliga lösningar för att säkerställa att de bästa lösningarna visas överst.
- 5 Serviceansvariga övervakar kunskapsbasen med lösningar för att säkerställa att enbart giltig och aktuell information förekommer.

## Metodtips för hantering av kunskapsbasen med lösningar

Ett välorganiserat och betygsett lösningsbibliotek hjälper dig att konsekvent ge kunderna mer effektiv service. Här följer några metodtips för hur du konfigurerar och hanterar din kunskapsbas med lösningar.

### 1 – importera dina befintliga lösningar

Innan du importerar lösningar ska du jämföra informationen i dina befintliga lösningar med lösningsposten i Oracle CRM On Demand. Du kanske vill lägga till, byta namn på eller ta bort fält från posten för att matcha den information du vill importera.

Du kan använda mallen Anpassad fältinställning, som finns på sidan Verktyg och mallar i Utbildnings- och supportcentret för att hjälpa dig planera ändringar. Detta dokument hjälper dig att planera för och hålla koll på anpassade ändringar som du vill göra i applikationen.

### 2 – Lägg till utkastlösningar

Fastställ riktlinjer för hur lösningsposter ska skapas och informera alla som kan tänkas skapa preliminära lösningar om dem. Det kan exempelvis vara handläggare, produkt- eller serviceexperter. Tänk på att betona vikten av rubrikfältet i en lösningspost. Detta är ett sökbart fält som visas i de flesta listor och i sökfönster för lösningar. Därför använder handläggarna det för att snabbt hitta rätt lösningar på frågor eller problem.

När en ny lösningspost skapas har den statusen Preliminär. Preliminära lösningar kan inte läggas till i serviceärendeposter och visas inte i sökfönstret för lösningar förrän de publicerats. Om en handläggare skapar ett serviceärende och anger en preliminär lösning under samtalet kan handläggaren lägga till den preliminära lösningen i serviceärendet, men den är inte tillgänglig för andra handläggare förrän den publicerats.

### 3 – Granska, godkänn och publicera lösningar

Godkännandeprocessen säkerställer att dina experter får möjlighet att granska alla lösningar innan de publiceras så att handläggarna kan använda dem. Fastställ riktlinjer för granskning och godkännande för att säkerställa att alla lösningar är giltiga, enkla att följa och användbara.

Du måste ha en roll med behörigheten Publicera lösningar för att kunna ändra en lösningsstatus till godkänd och publicera lösningen. Mer information finns i [Godkänna och publicera lösningar](#) (på sidan 322).

### 4 – Betygsätta lösningar

Be handläggarna betygsätta lösningarna de använder och lägger till i sina serviceärenden. Detta kan de enkelt göra från sidan Lösningsdetalj genom att klicka på knappen Betygsätt lösning. Lösningarna betygsätts på skalan 1-5. Om lösningen var mycket effektiv ska den ges betyget 5. Om den var ineffektiv eller inte giltig ska den ges betyget 1.

Varje gång en lösning betygsätts omberäknas betyget och visas i spoten. När handläggarna betygsätter lösningar får du information som du kan använda för att övervaka kvaliteten på kunskapsbasen. Mer information finns i [Betygsätta lösningar](#) (finns "[Bedöma lösningar](#)" på sidan 322).

### 5 – Övervaka lösningar

Övervaka regelbundet kunskapsbasen så att handläggarna har tillgång till de bästa och mest aktuella uppgifterna och anvisningarna. Här följer några rekommendationer:

- Utse en ägare för vissa områden eller typer av lösningar och ge varje ägare i uppdrag att regelbundet granska och uppdatera sina lösningar. Ägarna ska vara ansvariga för att lösningarna inom det egna området är korrekta och godkända.
- Med tiden kan dina lösningar bli inaktuella. Lösningar som rör produkter som inte längre stöds är bara ett exempel. Skapa en lösningslista för att identifiera dessa lösningar. Filtdera exempelvis lista per fältet Produkt. Använd sedan massuppdateringsfunktionen för att ta bort dem från de sökbara lösningarna.
- Ta inte bort en lösning om den inte är en dubblett. Ange istället statusen till Inaktuell. Inaktuella lösningar visas inte i listan när du söker efter en lösning som ska läggas till i ett serviceärende. Du kan dock fortfarande använda listorna på hemsidan för lösningar om du behöver få tillgång till dem.
- Granska alla lösningar som fått låga betyg. Du hittar dem genom att skapa en anpassad lista som visar alla publicerade lösningar med betyget 1 eller 2.
- Använd de förskapade lösningslistorna på hemsidan för lösningar när du vill granska lösningarna med bäst betyg och de mest aktiva lösningarna. På så sätt får du en uppfattning om eventuella områden där du eventuellt kan lägga till mer kunskap och utöka biblioteket.
- Analysera dina stängda serviceärenden med avseende på trender och identifiera problemområden där mer information bör läggas till i kunskapsbasen.

## Arbeta med hemsidan för lösning

Hemsidan för lösning är utgångspunkten för hanteringen av lösningar.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för lösningar. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

## Skapa en lösningspost

Du kan skapa en lösningspost genom att klicka på knappen Ny i sektionen Mina nyligen visade lösningar. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Lösningsfält](#) (finns "Fält för lösningar" på sidan 323).

## Arbeta med lösningslistor

I sektionen för lösningslistor visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för lösningar.

Lösningslista	Filter
Godkända lösningar	Status = Godkänd
Publicerade lösningar	Publicerad = J
Nyligen skapade lösningar	Alla lösningar, sorterade efter skapandedatum
Nyligen ändrade lösningar	Alla lösningar, sorterade efter ändringsdatum
Lösningar, utkast (endast synlig för användare med behörigheten Publicera lösningar)	Status = Utkast
Högsta värderade lösningarna	Högsta sammanlagda utvärderingen som getts av alla enskilda personer
Mest aktiva lösningarna	Ofta kopplade till serviceärenden
Alla lösningar	Alla lösningar, sorterade i alfabetisk ordning efter namn
Mina nyligen ändrade lösningar	Alla lösningar du äger, sorterade efter ändringsdatum

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

## Visa nyligen visade lösningar

I sektionen Mina nyligen visade lösningar visas de lösningar som du visade senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

## Visa de mest aktiva lösningarna

I sektionen Mest aktiva lösningarna visas lösningar som ofta har kopplats till serviceärenden. För en serviceorganisation kan hög användning indikera inom vilka specifika områden kunderna får problem med produkter och tjänster. Organisationen kan då möta detta behov genom att tillhandahålla mer information till servicerepresentanterna så att dessa kan hjälpa kunderna eller vända sig direkt till kunderna med mer information.

## Visa de högst värderade lösningarna

Sektionen Högst värderade lösningarna innehåller en lista över lösningarna med den högsta sammanlagda utvärderingen som getts av alla enskilda personer.

## Lägga till sektioner på din hemsida för lösningar

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för lösningar:

- Nyligen skapade lösningar
- Nyligen ändrade lösningar
- Mina nyligen skapade lösningar
- Mina nyligen ändrade lösningar
- En eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapporter tillgängliga på din hemsida för lösningar.)

I följande procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på din hemsida för lösningar.

### *Så här lägger du till sektioner på din hemsida för lösningar*

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för lösningar.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

## Hantera lösningar

Använd följande processer för att hantera lösningar:

- [Granska lösningar](#) (på sidan 321)
- [Godkänna och publicera lösningar](#) (på sidan 322)
- [Bedöma lösningar](#) (på sidan 322)
- [Lägga till grupper i en lösning](#) (på sidan 323)



Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)
- [Bifoga filer och webbadresser till poster](#) (på sidan 106)

**Obs!** Om du vill uppdatera lösningsposter måste din användarroll ha behörighet att publicera lösningar.

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

### Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Fält för lösningar](#) (på sidan 323)
- [Rapporter](#) (på sidan 729)
- Importera data

## Granska lösningar

Du kan granska de mest aktiva lösningarna eller de högst rankade lösningarna. Du kan även granska den fullständiga informationen om en valfri lösningspost.

### ***Så här granskar du de mest aktiva lösningarna:***

- 1 Klicka på fliken Lösningar från valfri sida.
- 2 I sektionen Mest aktiva lösningar klickar du på länken Lösningsrubrik för den lösning som du vill granska.

### ***Så här granskar du de högst värderade lösningarna:***

- 1 Klicka på fliken Lösningar från valfri sida.
- 2 I sektionen Högst värderade lösningar klickar du på länken Lösningsrubrik för den lösning som du vill granska.

### ***Så här granskar du information om en lösning:***

- 1 Välj lösningen.  
Instruktioner för hur du väljer lösningar finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 På detaljsidan för lösningar kan du granska lösningsposten.  
En beskrivning av fälten finns i [Lösningsfält](#) (finns "[Fält för lösningar](#)" på sidan 323).

## **Godkänna och publicera lösningar**

**Innan du börjar.** För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörighet att publicera lösningar.

Du kan granska att lösningarna är korrekta och fullständiga. Sedan kan du godkänna utkast och publicera dem internt. Genom att publicera en lösning internt kan all kundtjänstpersonal använda och länka serviceärenden till den.

### ***Så här godkänner och publicerar du en lösning:***

- 1 Från hemsidan för lösningar klickar du på länken Lösningar - utkast.
- 2 Från listan med lösningar klickar du på önskad lösning och sedan på Redigera.
- 3 Från redigeringssidan för lösningar ändrar du statusen till Godkänd för att godkänna lösningen.
- 4 Du publicerar lösningen genom att markera kryssrutan Publicerad.
- 5 Spara posten.

## **Bedöma lösningar**

Du kan betygsätta hur effektiv en lösning är så många gånger du vill.

### ***Så här bedömer du information om en lösning:***

- 1 Välj lösningen.  
Instruktioner för hur du väljer lösning finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 I namnlistan Lösningsdetaljer klickar du på knappen Gradera den här lösningen.
- 3 På sidan för Lösningvärdering väljer du ett betyg mellan 1 och 5, där 5 är bäst, från listrutan.
- 4 Spara posten.  
Ett genomsnitt räknas ut för alla betyg som satts av enskilda användare för att avgöra vilka lösningar som ska visas i sektionen Högsta värderade lösningarna på hemsidan för lösningar.

## Lägga till grupper i en lösning

Använd följande procedur om du vill lägga till grupper i en lösning. När du lägger till en grupp i en lösning kan du ändra eller ta bort gruppen. Proceduren förutsätter att posttypen Grupp visas som ett relaterat objekt på sidan för lösning. Mer information om att anpassa information om relaterad objekt finns i Anpassa layout för relaterad artikel.

### Så här lägger du till en grupp i en lösning

- 1 Öppna lösningen på listsidan för lösningar.
- 2 Klicka på Lägg till i sektionen för grupper på detaljsidan för lösningar.
- 3 Välj gruppen som du vill tilldela posten till i gruppväljaren och klicka på OK.

Mer information om grupper finns i Hantering av grupp.

## Fält för lösningar

Använd sidan Lösning, redigera för att lägga till en lösning eller uppdatera information om en befintlig lösning. På sidan Lösning, redigera visas den fullständiga uppsättningen fält för en lösning.

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i listrutor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
<b>Lösningsdetalj, information</b>	
Lösnings-id	Id som är unikt för lösningen. Systemgenererat.
Rubrik	Lösningsrubrik. Detta fält är obligatoriskt och är begränsat till 100 tecken.
Status	Status för lösningen, t.ex. Utkast, Godkänd eller Inaktuell. Standards för att göra utkast. Det är endast användare med behörighet att publicera lösningar som kan ändra denna information.
Publicerad	Indikation på att lösningen är tillgänglig för internt bruk. Det är endast användare med behörighet att publicera lösningar som kan ändra denna information.
Lösningvärdering	Betygsättning av lösningen från 1 till 5 (5 är bäst).
<b>Mer information</b>	
<b>Obs!</b> Följande fält är tillgängliga med Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Eventuellt är de	

Fält	Beskrivning
inte tillgängliga för din konfiguration. Kontakta företagsadministratören om dessa fält inte är tillgängliga.	
Juridiskt godkännande	Anger att lösningen har godkänts juridiskt.
Marknadsföringsgodkännande	Anger att lösningen har godkänts för marknadsföring.
Flera filer – anläggning	Anger att lösningen består av flera digitala filer. En viss lösning kan bestå av separata filer för bilder, logotyper och andra komponenter som ingår i en större bild.
Sista giltighetsdatum	Innehålllets sista förbrukningsdatum för användning i en anpassad innehållsleverans. Använd kalenderikonen för att välja utgångsdatumet.
Publiceringsdatum	Efter detta datum kan innehållet användas i en anpassad innehållsleverans. Välj datumet med hjälp av kalenderikonen.
Verifieringsstatus	Anger om lösningen kan visas korrekt. När användare läser in multimedia eller bildfiler testas de filerna för att se om de kan visas korrekt och de ger verifieringsstatusen värdet Utförd. Värdena är Ej verifierad, Utförd och Utfördes inte.
Bilagetyp för PCD	Anger typen för den bifogade multimedie- eller bildfilen: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Meddelande.</b> Innehållet passar till en presentation.</li> <li>■ <b>Miniatyr.</b> Innehållet är en komprimerad version av en meddelandepost.</li> </ul>
Relaterad miniatyrbild	Namnet på en annan lösningspost som ger en liten miniatyrversion av huvudmeddelandelösningen. Alla lösningar med typen Meddelande måste ha en matchande lösning med typen Miniatyr.
Distributionsmetod	Välj Publicera när du vill distribuera innehållet automatiskt till fjärranvändare. Distributionen baseras på användarnas behörigheter.
<b>Obs!</b> Fälten nedan är som standard tillgängliga i alla versioner av Oracle CRM On Demand.	
Frågor och svar	Vanliga frågor och svar som gäller lösningen.
Lösningsdetaljer	Ytterligare information om lösningen.

## Kommunikationer

Använd kommunikationssidorna tillsammans med sektionen Kommunikationsverktyg och sektionen Röstkontroller i åtgärdsfältet när du arbetar med kundkontakter såsom telefonsamtal, röstmeddelanden och e-postmeddelanden. Arbetsledare kan även följa upp handläggare i dessa delar av applikationen.

**Obs!** Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att använda Oracle Contact On Demand i din behörighet kan fliken Kommunikationer och de tillhörande underflikarna vara exkluderade från din inställning.

## Om Oracle Contact On Demand

I Oracle Contact On Demand kan du använda funktionerna för röstsamtal, telefonmeddelanden och e-postmeddelanden för att hantera kundinteraktioner. Eftersom applikationen är integrerad med Oracle CRM On Demand bevakas alla kundinteraktioner och lagras på samma plats som företaget använder för att hantera sina kontakter, konton, lösningar, osv. Integrationen gör att du kan utnyttja informationen i företagets databas för att hitta lösningar på kundproblem, uppdatera kontaktinformation och köra analyser på dina data.

Oracle Contact On Demand är ett webbaserat callcenter som använder dessa kanaler:

### ■ Röst

I Oracle Contact On Demand kan du upprätta kommunikation i realtid och använda kunskapsbaserad dirigering för att vidarebefordra samtal till lämplig handläggare. De samtalskontroller som är inbyggda i gränssnittet gör att du kan ta emot samtal, ringa externa och interna samtal, parkera samtal, avsluta samtal (lägga på), överföra samtal och upprätta konferenssamtal med andra parter. Följande funktioner finns:

- **Inkommande samtal.** Ta emot och arbeta med ett inkommande samtal via gränssnittet i Oracle Contact On Demand där det finns en telefon, förutsatt att du är inloggad i Oracle Contact On Demand.
- **Utgående samtal.** Oracle Contact On Demand stöder utgående samtal i USA (inrikes) och internationella samtal. Samtalen kan ringas från verktygsfältet i Oracle Contact On Demand.
- **Samtalskontroll** Alla samtal hanteras i sektionerna Kommunikationsverktyg och Röstkontroller i åtgärdsfältet, samt på underfliken Samtal på hemsidan för kommunikation. Övrig information som skickas med samtalet (exempelvis namn på den som ringer upp, telefonnummer och 800-nummer) visas endast om motsvarande inställningar har konfigurerats.
- **Interna samtal.** Kontakta en annan handläggare eller handledare som är inloggad i Oracle Contact On Demand genom att välja önskad handläggare eller handledare i listrutan över aktiva användare.
- **Kunskapsbaserad dirigering.** Röstsamtal dirigeras till den handläggare som är mest lämplig att hantera samtalet (dvs. som väljs av kunden via knapparna på en tonvalstelefon).
- **Fönstret Statistik.** Innehåller statistik i realtid över pågående samtal i Oracle Contact On Demand-applikationen. Fönstret innehåller information om aktuell delstat, vad klockan är i delstaten, antal samtal i kön och det samtal som har väntat längst i kön.
- **Klicka för att ringa.** Utgående samtal görs genom att klicka på telefonnummerlänken på sidorna Detaljer eller Lista.
- **Handledarkontroll.** Handledare kan registrera och lyssna på tidigare inspelade samtal av kvalitetsskäl. Dessutom kan de övervaka handläggare i realtid och aktivera funktioner för exempelvis viskning, vägledning, deltagande, övertagande och utloggning av handläggare.
- **Förnyad kontakt.** Administratörer kan konfigurera Oracle Contact On Demand så att den som ringer upp kan fortsätta vänta tills nästa handläggare blir ledig om handläggarna är upptagna. Den som ringer upp kan också bli uppringd så fort en handläggare blir tillgänglig. Oracle Contact On Demand placerar samtalet i kön. När en handläggare är ledig kopplar callcenter-servern automatiskt samtalet till en tillgänglig handläggare. Handläggaren tar emot det inkommande samtalet.

- **Webbåteruppringning.** Webbåteruppringning påminner om återuppringning, förutom att kunden anger sitt telefonnummer på ett företags hemsida istället för via telefonen. En potentiell kund besöker ett företags hemsida och där blir kunden ombedd att ange sitt telefonnummer för att en handläggare ska ringa upp. En administratör i Oracle Contact On Demand ansvarar för att administrera den här kundfunktionen. Mer information om hur du konfigurerar funktionen Webbåteruppringning finns i *administrationsguiden för Oracle Contact On Demand*.
- **Röstbrevlåda.** I röstbrevlådekanalen för Oracle Contact On Demand utnyttjas kunskapsbaserad dirigeringsfunktion för att vidarebefordra meddelanden till lämplig handläggare. Varje Oracle Contact On Demand-företag definierar när och hur röstbrevlådan ska erbjudas till dem som ringer. Genom att använda smart dirigeringsfunktion i Oracle Contact On Demand kan företagen ge ett snabbt svar till dem som väljer att lämna ett röstmeddelande. Svaret har samma kvalitet och prioritet som vanliga telefonsamtal. Handläggarna kan lyssna på kundens meddelande och tilldela det en annan handläggare eller arbetsgrupp om det behövs. Du kan komma åt röstmeddelandet via aktivitetsposten även när det är avslutat. Röstmeddelanden kan spelas upp på en lokal mediaspelare eller telefon.

#### ■ E-post

E-postmeddelanden dirigeras till en handläggares e-postadress enligt nyckelord i e-postmeddelandet eller handläggarens kunskaper. E-postmeddelanden kan besvaras, kastas och tilldelas en annan handläggare eller arbetsgrupp. Handläggarna får endast hantera ett visst antal e-postmeddelanden åt gången. Om en handläggare vill granska begränsningarna kan han eller hon klicka på Statistik i åtgärdsfältet och granska raden Offlinemeddelanden.

### Om IVR

Funktionen bakom kanalerna Röst och Röstbrevlåda kallas för IVR (interaktiva röstsvar). IVR använder sig av tonvalsidentifiering och kunskapsbaserad dirigeringsfunktion från Oracle Contact On Demand.

Med tonvalsidentifiering kan IVR användas för att besvara ett samtal, spela upp ett inspelat meddelande och be kunderna ange vad deras samtal handlar om samt dirigera dem till lämplig handläggare (till exempel genom att trycka på 1 för Försäljning). Om företagsadministratören har konfigurerat pop-up på skärmen som bygger på IVR-frågor får värdena som anges av en uppringare med en tonvalstelefon företräde framför sökkriterierna som beskrivs under rubriken Om matchande poster i Oracle Contact On Demand. IVR-frågor stöder endast följande: serviceärendenummer, kontaktpersonens hemtelefonnummer och kampanj-ID.

Serviceärendenummer i Oracle CRM On Demand innehåller ett bindestreck. När en uppringare anger ett serviceärendenummer som svar på en IVR-fråga måste du uppmana uppringaren att använda en asterisk (\*) för att ange bindestrecket i IVR-frågan.

**Obs!** Hemtelefonnummer för kontaktpersoner ingår inte i standardsidlayouten för kontakt.

### Om matchande poster i Oracle Contact On Demand

När en handläggare kommunicerar med en kund gör Oracle Contact On Demand följande:

- 1 Söker efter befintliga poster i databasen i Oracle CRM On Demand för att försöka hitta en matchande post bland posterna för kontakter, kundämnen, konon, serviceärenden och kampanjer.

För telefonsamtal söker applikationen efter matchningar baserat på följande:

- Telefonnumret till den som ringer upp. Den här informationen sparas i fältet Ursprung. I en kampanj är detta kampanjtelefonnummeret som kunden ringer.

För e-postmeddelanden söker applikationen efter matchningar baserat på följande:

- E-postadressen till den som skickat e-postmeddelandet. Den här informationen sparas i fältet Ursprung.

För att kampanjposter ska innehålla fälten för telefonnummer och e-postadress, som används för att fastställa matchningar, måste företagsadministratören anpassa layoutsidan för detaljsidan för kampanj och lägga till fälten E-post för kampanj och Telefonnr för kampanj manuellt.

I Oracle Contact On Demand associeras serviceärenden med en aktivitet bara om en IVR-fråga har ställts in för den aktiviteten. Sökningar i Oracle Contact On Demand efter ett matchande hemtelefonnummer för kontakten utförs endast om företagsadministratören har konfigurerat en IVR-fråga så att uppringaren uppmanas att ange ett hemtelefonnummer. Om en kontakts hemtelefonnummer ska kunna matchas måste företagsadministratören anpassa standardlayouten för detaljsidan för kontakt så att den innehåller ett fält för kontaktens hemtelefonnummer samt ange ett giltigt hemtelefonnummer för kontakten i det här fältet. Information om hur du anpassar sidlayouter finns i Anpassa layouter för statistiska sidor.

- 2 När sökningen är klar skapas en aktivitetspost för kommunikationen som länkas till den matchande posten.

Följande är de möjliga resultaten av en sökning.

- Om ett unikt serviceärende hittas associeras aktivitetsposten med både serviceärendeposten och serviceärendets huvudkonto i Oracle Contact On Demand. Aktivitetsposten associeras även med serviceärendets kontaktperson om inte en unik kontaktpersonsmatchning hittas för telefonnumret i Oracle Contact On Demand.
- Om en unik kontaktpersonsmatchning hittas associeras aktivitetsposten automatiskt med både kontaktpersonen och kontaktpersonens huvudkonto i Oracle Contact On Demand.
- Om en unik kundämnesmatchning hittas associeras aktivitetsposten automatiskt med både kundämnet och kundämnets huvudkonto i Oracle Contact On Demand.
- Om en unik postmatchning saknar ett associerat konto associeras automatiskt det unika kontot som matchade telefonnumret i Oracle Contact On Demand, om det finns ett telefonnummer.
- Om en enda matchning hittas visas den matchande posten.
- Om flera matchningar hittas för en viss posttyp länkas inte aktiviteten till en specifik post för posttypen i Oracle Contact On Demand.

**Obs!** Du måste ha åtkomst till en specifik posttyp, annars kan inte någon aktivitet associeras med den här posttypen i Oracle Contact On Demand.

**Obs!** Om en handläggare överför ett samtal till en annan handläggare skapas en aktivitet för den handläggare som samtalet överförs till.

## Leda callcenter

Som arbetsledare behöver du verktyg och information för att hjälpa dig leda ditt callcenter effektivt. Du behöver information om hur många samtal, e-postmeddelanden och röstmeddelanden ditt team sköter. Du måste ställa följande frågor: Vad är den genomsnittliga hanteringstiden för varje åtgärd, hur länge väntar

kunderna i kön, och så vidare. Tillgång till information om verksamheten i realtid kan hjälpa dig leda ditt callcenter bättre och identifiera möjligheter till förbättring för enskilda agenter.

### Oracle Contact On Demand Verktyg för arbetsledare

Oracle CRM On Demand och Oracle Contact On Demand innehåller flera verktyg för att hjälpa dig leda ditt callcenter. Varje kund kan bevakas och länkas till kundregister. Denna bevakningsfunktion samlar in information till en databas över åtgärder och kunder, som du kan få tillgång till med hjälp av rapporter och analyser. Verktyg för agentövervakning kan också hjälpa dig vägleda enskilda agenter.

### Kommunikationsinfopanel

Kommunikationsinfopanelen visar realtidsstatistik över callcentrets köer och hjälper dig analysera verksamhetens resultat.

- Klicka på fliken Infopanel och välj Kommunikationsinfopanel från listrutan. Klicka på Visa.
- Visa aktuellt antal kundinteraktioner för varje kommunikationskanal.
- Granska statistik för enskilda arbetsgrupper för att lättare kunna analysera callcentrets volymer och leda dina medarbetare.
- Klicka på länken Övriga rapporter om du vill välja en annan infopanel för att visa andra tjänster eller försäljningsanalyser.

### Kommunikationsrapporter och analyser

Hemsidan för rapporter innehåller länkar till förhandsdefinierade och anpassade analyser som kan hjälpa dig leda callcentret. Granska anpassade och förhandsdefinierade analyser regelbundet för att identifiera callcentertrender, potentiella risker och möjligheter till förbättring.

Du kan använda Oracle CRM On Demand Answers för att utforma anpassade rapporter och analysera kommunikationsaktiviteter som har genererats genom interaktioner på callcentret. När du skapar en anpassad analys:

- Använd rapportämnesområdet Aktiviteter för att skapa kommunikationsspecifika analyser.
- Expandera först mappen Aktiviteter och sedan mappen Kommunikation.
- Klicka på datakolumnnamnen för Oracle Contact On Demand om du vill lägga till dem i den anpassade analysen.

Mer information finns i [Rapporter](#) (på sidan 729).

## Arbeta med hemsidan för kommunikation

Hemsidan för kommunikation är utgångspunkten för hanteringen av kundinteraktion.



## Visa kundinteraktioner

I sektionen Inkorg finns en lista över alla kundinteraktioner som för närvarande är tilldelade till dig för kanalen som du har valt på underflikarna (Samtal, Röstbrevlåda eller E-post). En beskrivning av fälten (kolumnerna) finns i [Avsluta kommunikationsaktiviteter](#) (på sidan 343). Du kan fastställa under vilken period som aktuella och avslutade aktiviteter visas i inkorgen för hemsidan för kommunikation i din personliga profil. Mer information finns i [Uppdatera dina personliga detaljer](#) (finns "[Uppdatera dina personliga uppgifter](#)" på sidan 668).

## Arbeta med listor över kommunikationer

I sektionen med kommunikationslistor visas olika listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserade på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standardlistorna.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för kommunikationer:

Den här aktivitetslistan	Visar
Alla gamla e-postmeddelanden	All e-post du kan se som har varit öppen längre än 24 timmar.
Alla gamla röstmeddelanden	All röstmeddelanden du kan se som har varit öppna längre än 24 timmar.
Alla återuppringningar	Alla webbåteruppringningar och återuppringningar du kan se.
Alla e-postmeddelanden	Alla e-postmeddelanden du kan se.
Alla inkommande samtal	Alla inkommande samtal du kan se.
All inkommande e-post	Alla inkommande e-postmeddelanden du kan se.
Alla utgående samtal	Alla utgående samtal du kan se.
All utgående e-post	Alla utgående e-postmeddelanden du kan se.
Alla överföringar	Alla överföringar du kan se.
Alla röstsamtal	Alla telefonsamtal.
Alla röstmeddelanden	Alla röstmeddelanden.
Alla webbåteruppringningar	Alla webbåteruppringningar du kan se.
Mina kommunikationer, inkorg	Alla kundinteraktioner som är tilldelade dig. Det finns inga nya, ej slutförda e-postmeddelanden i den här listan.
Mina samtal, inkorg	Ej slutförda samtal som har tilldelats dig.
Mina röstmeddelanden, inkorg	Ej slutförda röstmeddelanden som har tilldelats dig.
Nyligen slutförda kommunikationer	Alla kommunikationer du har slutfört nyligen.

Den här aktivitetslistan	Visar
Nyligen slutförda samtal	Samtal du nyligen har slutfört.
Nyligen slutförda e-postmeddelanden	E-postmeddelanden du har svarat på.
Nyligen slutförda röstmeddelanden	Röstmeddelanden du nyligen har slutfört.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Klicka på Ny lista om du vill skapa en ny lista. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

## Visa nyligen slutförda kommunikationer

I sektionen Nyligen slutförda kommunikationer finns en lista över de senast slutförda interaktionerna. Det finns en beskrivning av fälten (kolumner) i [Avsluta kommunikationsaktiviteter](#) (på sidan 343).

Klicka på Visa fullständig lista om du vill expandera listan över de senast slutförda kommunikationerna. Listan visar hela sidor med poster som du kan bläddra mellan.

### Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Om Oracle Contact On Demand](#) (på sidan 325)
- [Hantera Oracle Contact On Demand](#) (på sidan 330)

## Hantera Oracle Contact On Demand

Utför följande uppgifter för att hantera Oracle Contact On Demand:

- [Förberedelser för att kommunicera med kunder](#) (på sidan 331)
- [Hantera samtal](#) (på sidan 334)
- [Inaktivera verktygsfältet Kommunikationer under en webbläsarsession](#) (på sidan 337)
- [Ringa samtal](#) (på sidan 337)
- [Hantera förnyade kontakter \(webb och telefon\)](#) (på sidan 339)
- [Hantera röstmeddelanden](#) (på sidan 339)
- [Hantera e-postmeddelanden](#) (på sidan 340)
- [Avsluta kommunikationsaktiviteter](#) (på sidan 343)
- [Granska statistik](#) (på sidan 345)

- [Visa interaktionshistorik](#) (på sidan 346)
- [Övervaka agenter](#) (på sidan 347)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

## Förberedelser för att kommunicera med kunder

Följande avsnitt innehåller steg-för-steg-procedurer med förberedelser för att kommunicera med kunder.

### Få åtkomst till Oracle Contact On Demand

När du loggar in på Oracle CRM On Demand, ska fliken Kommunikation visas tillsammans med Konton, Kontakter osv. Gör följande om så inte är fallet:

- Klicka på pilen till höger om flikraden och välj Kommunikation från listrutan.

**Obs!** Om Kommunikationer inte visas som ett alternativ måste du eventuellt lägga till fliken i layouten eller kontakta företagsadministratören. Information om hur du visar flikar finns i [Visa dina flikar](#) (på sidan 684).

### Uppdatera telefonnummer

När du vill besvara telefonsamtal på en annan plats måste du uppdatera telefonnumret. Det telefonnummer du anger är det dit telefonsamtalen dirigeras av applikationen.

#### *Uppdatera telefonnummer*

- 1 I sektionen Kommunikationsverktyg i Åtgärdsfältet ska du klicka på Användarinställningar.
- 2 Uppdatera telefoninställningar i fönstret Konfiguration:
  - **SIP-adress.** Protokollstandard för mottagning av VoIP-telefonsamtal. Uppdatera det här fältet om företaget använder SIP-baserad VoIP.
  - **Externt telefonnummer (fjärranknytning).** Telefonnummer där Oracle Contact On Demand dirigerar dina inkommande samtal. Du kan uppdatera detta telefonnummer när som helst.
  - **Spela upp tillkännagivande.** Uppmanar dig att trycka på en tangent (DTMF-tangent) innan samtalet dirigeras till dig.

**Tips!** Om du arbetar hemifrån kan du välja det här alternativet. Det förhindrar att andra, exempelvis barn, svarar på ett telefonsamtal som vidarebefordrats från callcentret.
- 3 Klicka på OK när du vill stänga fönstret Konfiguration.

De nya inställningarna tillämpas direkt.

### Ange användarinställningar

Om du vill ändra ditt personliga meddelande, arbeta med luren av eller ändra andra funktioner för telefonhanteringen, måste du uppdatera dina användarinställningar.

#### Så här anger du användarinställningarna

- 1 I sektionen Kommunikationsverktyg i Åtgärdsfältet ska du klicka på Användarinställningar.
- 2 I fönstret Konfiguration väljer du de allmänna telefoninställningar och inställningar för röstbrevlådan som du vill ha:

Inställning	Beskrivning
<b>Allmän telefoninställning</b>	
Pop-up på skärmen vid inkommande samtal	Öppnar automatiskt detaljsidan för serviceärende, kampanj, kontakt, kundämne, konto eller samtal när du besvarar ett telefonsamtal.  En sökning görs i Oracle CRM On Demand-databasen efter befintliga poster som motsvarar uppringarens telefonnummer. Om en matchning hittas visas den matchande posten (serviceärende, kontakt, kundämne eller konto). Detaljsidan för samtal öppnas om det inte finns någon matchning eller om det finns flera matchningar. Mer information om matchande poster i Oracle CRM On Demand finns i <a href="#">Om Oracle Contact On Demand</a> (på sidan 325).
Arbeta med luren av (inaktivera kopplingston)	Håller linjen öppen när du besvarat det första samtalet så att du inte behöver lyfta på luren för att svara. Istället kan du använda sektionen Röstkontroller i åtgärdsfältet när du ska besvara ett samtal.
Automatisk samtalsmottagning	(Endast tillgängligt när du arbetar med luren av) Besvarar automatiskt det inkommande samtalet så att uppringarna ansluts utan att du behöver göra något. Handläggaren uppmärksammas på att det finns ett inkommande samtal med hjälp av en ljudsignal.
Telefoninställningar	Mer information om alternativet Telefoninställningar finns i "Uppdatera ditt telefonnummer" ovan.
<b>Röstbrevlådameddelande</b>	
Handläggarnamn, meddelande, Wav-fil	Inspelning där ditt namn uttalas.

Inställning	Beskrivning
Röstbrevlåda, hälsningsmeddelande, Wav-fil	Inspelning som spelas upp när ett samtal vidarebefordras till din röstbrevlåda.
Välkomstmeddelande, Wav-fil	Inspelning som spelas upp när en kund vidarebefordras till ditt telefonnummer.
Spela in ett personligt meddelande	Spelar in ditt personliga meddelande. Detta meddelande spelas upp för uppringarna när funktionen Spela upp hälsning aktiverats av administratören.

## Kontrollera Inkorgen i Oracle Contact On Demand

I Inkorgen (på fliken Kommunikation) listas den pågående kanalspecifika kommunikation som tilldelats dig inom den valda underfliken (Samtal, Röstbrevlåda eller E-post). I Oracle Contact On Demand betraktas kommunikationen som aktiv tills följande inträffar:

- **Telefonsamtal.** De avslutas när samtalet avslutas. Avslutningsformen visar automatiskt statusen Slutförd. Om du vill ange statusen Slutförd för aktiviteten klickar du på Spara i avslutningsrutan. Om du vill lämna aktiviteten med statusen Pågående klickar du på Avbryt. När samtalet avslutas visas det inte längre i Inkorgen.
- **Röstmeddelanden.** Du måste manuellt välja Avslut när du lyssnat på ett röstmeddelande. I formuläret Avslut visas automatiskt statusen som Slutförd. När röstmeddelandet avslutas visas det inte längre i Inkorgen.
- **E-postmeddelanden.** Du kan svara, omtilldela eller avvisa e-postmeddelanden (exempelvis skräppost). När du svarar på ett e-postmeddelande visas fönstret Avslut automatiskt. I det här fönstret kan handläggaren inkludera ytterligare information i den slutföra e-postaktiviteten.

När e-postmeddelandet omtilldelats, eller efter att systemet automatiskt omtilldelat ett e-postmeddelande för att en handläggare inte svarat tillräckligt snabbt, visas meddelandet inte längre i handläggarens Inkorg.

**Obs!** E-postaktiviteter sparas inte i Oracle CRM On Demand förrän de har besvarats och fått statusen Slutfört. Företagsadministratören kan också ange att Oracle Contact On Demand automatiskt ska avsluta en aktivitet utan att ett avslutningsfönster öppnas i Oracle Contact On Demand. Mer information finns i [Avsluta kommunikationsaktiviteter](#) (på sidan 343).

## Göra sig tillgänglig

Din status måste vara Tillgänglig för att du ska kunna få nya samtal och röstmeddelanden. Du kan också få e-postmeddelanden när din status är Tillgänglig. Din status kan ändras direkt till Tillgänglig när du loggar in i applikationen, beroende på vilka inställningar administratör har gjort. Om inte måste du manuellt ge statusen värdet Tillgänglig.

När din status är Tillgänglig kan du:

- Ta emot en eller flera typer av ny kundkommunikation som tilldelats dig (telefonstamtal, e-postmeddelande, röstmeddelanden). Typen och antalet beror på vilka inställningar administratören gjort.

- Uppgifter som rör inkommande kommunikation visas i åtgärdsfältet.

### Göra sig tillgänglig för telefonsamtal

- I sektionen Kommunikationsverktyg i Åtgärdsfältet ska du klicka på Ej tillgänglig.  
Statusen Ej tillgänglig ändras till Tillgänglig.

## Hantera samtal

När du är tillgänglig för att arbeta kan du börja besvara samtal från kunder. Beroende på företagets dirigeringsregler får du samtal utifrån dina kunskaper, din arbetsgrupp eller andra kriterier.

Du kan fastställa under vilken period som aktuella och avslutade samtal visas i inkorgen för hemsidan för kommunikation i din personliga profil. Mer information finns i [Uppdatera dina personliga detaljer](#) (finns "[Uppdatera dina personliga uppgifter](#)" på sidan 668).

Dessutom görs en sökning efter och matchande poster för samtalet visas i applikationen. Om inga, eller flera, poster matchar det inkommande samtalet, öppnas fönstret Samtalsinformation. Mer information om den här sekvensen finns i [Om Oracle Contact On Demand](#) (på sidan 325).

Om du ändrar status till Ej tillgänglig kan du ändå tilldelas e-postmeddelanden. Ingen annan kommunikation, som samtal eller röstmeddelanden, kan tilldelas dig. Du kan ange statusen Ej tillgänglig medan du utför annat arbete som att slutföra eller rensa bland befintliga meddelanden. När du angett statusen Ej tillgänglig missar du inte samtal i onödan medan du gör annat. En annan lösning som förhindrar att du missar inkommande samtal är att köra två webbläsarsessioner med samma användarreferenser: en med verktygsfältet Kommunikationer öppet och ytterligare en med verktygsfältet Kommunikationer stängt. Använd den första webbläsarsessionen för inkommande samtal och den andra för alla övriga aktiviteter.

### Så här besvarar du ett samtal

- Svara i telefonen när en ny kommunikation tilldelats dig.

Om Oracle Contact On Demand har konfigurerats för att visa pop-up på skärmen, visas den matchande posten baserat på en sökning efter följande uppgifter (i denna specifika ordning):

- Serviceärende
- Kampanj
- Kontakt
- Kundämne
- Konto

**Obs!** Ytterligare konfigurationsuppgifter för Oracle Contact On Demand måste vara klara om du vill att applikationen ska söka efter data som har angetts av uppringaren som svar på ett interaktivt röstvarsmeddelande (IVER), det vill säga ett serviceärendenummer, ett hemtelefonnummer till kontakten eller ett kampanj-ID.

Om du inte konfigurerats för pop-up på skärmen kan du klicka på den blinkande aviseringen om inkommande samtal i verktygsfältet Kommunikation för att navigera direkt till detaljsidan för samtal.

När du besvarar samtalet blir samtalskontrollerna aktiva.

**Tips!** Om en popupavisering om inkommande samtal visas medan du redigerar en post försvinner de data som inte har sparats för den posten. Ett bra arbetssätt är att ha två öppna webbläsarsessioner med samma användaruppgifter: en där verktygsfältet Kommunikationer är öppet och en där det är stängt. Använd den första sessionen för inkommande samtal och den andra för alla andra aktiviteter.

### ***Så här lägger du på***

- Lägg på luren eller klicka på Lägg på i sektionen Röstkontroller i åtgärdsfältet.

När samtalet avslutats visas formuläret Avslut där du kan registrera information om samtalet. Administratören kan ange ett tidsbaserat avslut så att du kan slutföra arbetet efter samtalet. Mer information finns i [Avsluta kommunikationsaktiviteter](#) (på sidan 343).

### ***Parkera ett samtal***

- Klicka på Parkera när som helst under samtalet i sektionen Röstkontroller i åtgärdsfältet.

När ett samtal är parkerat kan du pausa röstkommunikationen med uppringaren. Du kan se statusen för samtalet (dvs. Parkerat) i aktivitetsfältet.

### ***Återuppta röstkommunikationen***

- Klicka på knappen Parkera.

### ***Så här överför du ett samtal***

- 1 Klicka på Överföring i sektionen Röstkontroller i åtgärdsfältet.
- 2 Välj önskat alternativ i listrutan.
- 3 I fönstret Överföring gör du något av följande, enligt ditt tidigare val:

För detta alternativ	Utför följande steg

För detta alternativ	Utför följande steg
Handläggare	<p>1. Välj en agent.</p> <p><b>Tips!</b> Använd fältet Sök efter en handläggare om du vill söka efter handläggaren i listan.</p> <p><b>Obs!</b> En överföring av ett samtal till en handläggare kräver inte att handläggaren är inloggad i applikationen eller är tillgänglig för samtal.</p> <p>2. Klicka på någon av knapparna:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Blind överföring.</b> Överför samtalet till en annan agent och kopplar från dig från samtalet.</li> <li>■ <b>Tillkännagiven överföring.</b> För över samtalet så att du kan informera agenten som svarar om samtalet. Kunden hör inte vad du säger.</li> <li>■ <b>Konferens.</b> För över samtalet utan att koppla från dig eller kunden medan ytterligare en person ansluter sig till samtalet.</li> </ul> <p><b>Tips!</b> Du kan dubbelklicka på handläggarens namn om du vill överföra samtalet som en direkt överföring.</p> <p>3. Om agenten inte svarar kan du klicka på Avbryt överföring i sektionen Röstkontroller när som helst. Då placeras kunden i parkeringsläge och kontrollen återgår till dig. Klicka på knappen Parkera om du vill ansluta till uppringaren igen.</p>
Grupp	<p>Välj kompetensgruppen från företagets lista över grupper och klicka på Överföring, eller dubbelklicka på gruppnamnet.</p> <p>En samtalsöverföring till en kompetensgrupp kräver inte att några agenter är inloggade.</p> <p><b>Tips!</b> Använd fältet Sök efter en grupp om du vill söka efter gruppen i listan.</p>
Telefon	<p>4. Ange telefonnumret i fältet.</p> <p>Detta kan vara ett telefonnummer inom eller utanför företaget.</p> <p>5. Slutför överföringen genom att klicka på Konferens, Tillkännagiven överföring eller Blind överföring.</p>
Röstbrevlåda	Skickar samtalet till agentens röstbrevlåda.

**1** Ange information i formuläret Avslut.

**Obs!** När du överför ett samtal avslutas samtalet mellan dig och uppringaren, vilket medför att formuläret Avslut visas.



**Så här återansluter du till uppringaren**

- Klicka på knappen Avbryt överföring och klicka sedan på knappen Parkera.

**Obs!** Det här alternativet är tillgängligt för tillkännagivna överföringar eller konferensöverföringar.

## Inaktivera verktygsfältet Kommunikationer under en webbläsarsession

Om du använder flera webbläsarsessioner i Oracle CRM On Demand och pratar med en kund samtidigt som du lägger till information i ett formulär, till exempel ett serviceärende, kan du inaktivera Kommunikationsverktyg i en av webbläsarsessionerna i Oracle CRM On Demand. Denna funktion gör att du kan spara uppgifterna som du håller på att lägga in i formuläret. I den andra webbläsarsessionen i Oracle CRM On Demand kan du använda Kommunikationsverktyg för att hantera kommunikationen med kunden.

**Obs!** Den inaktiverade sektionen Kommunikationsverktyg förblir inaktiverad i webbläsarsessionen tills du loggar ut och sedan loggar in igen i Oracle CRM On Demand. Det är inte nödvändigt att stänga webbläsarfönstret.

**Så här inaktiverar du verktygsfältet Kommunikationer i webbläsarsession 1**

- 1 I Åtgärdsfältet ska du klicka på X-knappen på namnlistan i sektionen för verktygsfältet Kommunikationer.

**Tips!** Flytta pekaren över knappen så visas en knappbeskrivning med information om hur knappen fungerar.

Om du klickar på Inaktivera verktygsfältet Kommunikationer visas en bekräftelsebegäran.

- 2 Klicka på OK för att inaktivera verktygsfältet Kommunikationer.

**Obs!** Om du inaktiverar verktygsfältet Kommunikationer kan du inte använda knapparna Töm, Avsluta, Tilldela igen och Öppna e-post och inte heller bilagor i Oracle Contact On Demand från webbläsarsessionen, till exempel visa interaktionshistorik från en sida med samtalsinformation. Om du vill aktivera verktygsfältet Kommunikationer kan du logga in på nytt i Oracle CRM On Demand.

## Ringa samtal

Från Oracle Contact On Demand kan du ringa externa samtal till kunder eller interna samtal till en annan agent eller arbetsledare.

Som standard har varje agent två olika telefonlinjer för att kunna ta emot inkommande samtal på en linje och göra utgående samtal på en annan linje. Till exempel kan kunden behöva information som du inte kan tillhandahålla. Du kan då parkera kundsamtalet, klicka på den andra linjen för att börja använda den, klicka på Ring upp och ringa någon annan för att få den information du behöver. När du har fått informationen kan du avsluta det andra samtalet och gå tillbaka till kunden på den första linjen.

Om du ringer ett externt samtal skapas automatiskt en aktivitetspost i Oracle CRM On Demand för samtalet, om du inte avmarkerar det alternativet innan du ringer. Om du loggar utgående samtal kan du snabbare bevaka dina dagliga aktiviteter samtidigt som det blir möjligt att mäta agentens produktivitet.

### **Ringa ett externt samtal**

- 1** I sektionen Kommunikationsverktyg i Åtgärdsfältet klickar du på Ringa upp.  
**Obs!** Som standard är kryssrutan Logga en aktivitet markerad.
- 2** Du kan sedan göra något av följande:
  - Välj ett nummer i listan Nyligen ringda och klicka på Ring.  
**Obs!** Dessa nyligen ringda nummer tillhör den aktuella sessionen. När du loggar ut rensas listan.
  - Ange telefonnummer och klicka på Ring.
  - Klicka på knappen Sök agenter, välj Agent från listan och klicka på Ringa upp.  
**Tips!** Använd fältet Sök efter en handläggare om du vill söka efter handläggaren i listan.
- 3** Svara i telefonen.  
Oracle Contact On Demand ringer sedan det telefonnummer du har angett.

### **Ringa ett externt samtal med Klicka för att ringa**

- 1** Navigera till en kontakts detaljer på sidan Kontaktdetaljer eller Kontaktlista.  
Om kontaktens nummer visas som en hyperlänk kan du klicka på den för att ringa numret.  
**Obs!** Systemadministratören kan anpassa systemet och ändra fälten och deras egenskaper. Klicka för att ringa kanske inte fungerar med sådana fält.
- 2** Klicka på länken för det telefonnummer du vill ringa.  
En dialogruta för uppringning visas på skärmen.  
**Obs!** Telefonnumret i den här dialogrutan är skrivskyddat. Om du vill avaktivera den här dialogrutan går du till Mina inställningar, Personlig profil och sedan till Min profil och avmarkerar kryssrutan Visa popupfönstret Klicka för att ringa. Du måste logga ut och logga in en gång till innan denna ändring verkställs.
- 3** Klicka på knappen Ring för att ringa det utgående samtalet.  
Oracle Contact On Demand ringer sedan det telefonnummer du har klickat på.

### **Ringa ett internt samtal**

Du kan ringa interna samtal till en agent eller en arbetsledare. Deras status visas i listan över användare tillsammans med namn och måltelefonnummer (dvs. aktuell plats). Om du ringer till en agent ringer den agents telefon, oavsett om agenten är inloggad eller inte.

## Hantera förnyade kontakter (webb och telefon)

Oracle Contact On Demand har funktioner för återuppringning via webben och via telefon som måste läggas upp av administratören:

- **Webbåteruppringning.** Kunderna använder ett formulär på företagets webbplats för att schemalägga en återuppringning.
- **Återuppringning.** Kunderna begär ett samtal via telefonmenyn när de kontaktar callcentret.

När en begäran om återuppringning skickas via webbsidan eller telefonmenyn dirigeras återuppringningen till den mest lämpade handläggaren som finns tillgänglig. Handläggaren ser en blinkande avisering och samtalsknapparna aktiveras.

### *Så här accepterar du en återuppringning:*

- Klicka på Svar när du ser aviseringen i åtgärdsfältet.

När du accepterar återuppringningen förmedlas samtalet till dig. Din telefon ringer och när du svarar luren rings kunden upp. Om du accepterar en webbåteruppringning innehåller dialogrutan Webbåteruppringning information som uppringaren angav i formuläret för webbåteruppringning.

**Obs!** För webbåteruppringningar visas inte detaljsidan för Oracle Contact On Demand. Däremot länkas aktivitetsposter automatiskt till eventuella matchande poster.

## Hantera röstmeddelanden

Röstmeddelanden kan antingen vara personliga meddelanden eller meddelanden från den automatiska samtalsdistributionen. De senare är röstmeddelanden till företagets callcenter. Sådana meddelanden skickas i enlighet med ett samtalsflöde som administratören har konfigurerat och tilldelas agenter efter deras kunskaper och tillgänglighet.

Du kan tilldela röstmeddelanden till en annan agent, arbetsledare eller kompetensgrupp. När du omtilldelar ett röstmeddelande går det igenom dirigeringsprocessen igen, i enlighet i med det samtalsflöde administratören har konfigurerat. Röstmeddelanden som dirigeras om tillhör inte längre dig.

När det finns ett röstmeddelande i kön blinkar meddelandet Inkommande röstmeddelande i sektionen Kommunikationsverktyg i Åtgärdsfältet i några sekunder. Posten visas också högst upp i din Inkorg på hemsidan Kommunikationer på den underordnade fliken Röstmeddelande.

Du kan fastställa för vilken tidsram som aktuella och avslutade röstmeddelanden visas i inkorgen för hemsidan för kommunikation i din personliga profil. Mer information finns i [Uppdatera dina personliga detaljer](#) (finns "Uppdatera dina personliga uppgifter" på sidan 668).

Du kan spela upp röstmeddelanden när du vill utan att det påverkar dina möjligheter att besvara samtal. Däremot kan din tillgänglighet påverkas om du väljer att lyssna på röstmeddelanden via telefonen.

**Obs!** Röstmeddelanden kan inte tas bort.

### *Lyssna på ett meddelande (nytt eller redan uppspelat)*

- 1 I sektionen Inkorg klickar du på länken Ärende för röstmeddelandet.

- 2 På sidan Röstmeddelande klickar du på knappen Lyssna på röstmeddelande. Röstmeddelandet spelas upp i den lokala mediaspelaren.

**Tips!** Om du har problem med att lyssna på inspelade meddelande kan du ändra standardmediaspelaren för datorn.

### **Lyssna på ett meddelande på telefonen (nytt eller redan uppspelat)**

- 1 I sektionen Inkorg klickar du på länken Ärende för röstmeddelandet.
- 2 På sidan Röstmeddelande klickar du på knappen Lyssna på röstmeddelande i telefon. Agentens telefon ringer och spelar upp röstmeddelandet i telefonen.

### **Omtilldela röstmeddelande**

- 1 På sidan Röstmeddelande klickar du på Omtilldela
- 2 Klicka på Agent eller Grupp i fönstret som visas.
- 3 I fönstret Överför väljer du en grupp eller en handläggare.

Om du klickar på Handläggare öppnas en dialogruta med en lista över alla handläggare och deras respektive status. I följande lista beskrivs handläggarnas status:

- **Tillgänglig.** Handläggaren har statusen Tillgänglig i sektionen Kommunikationsverktyg.
- **På rast.** Handläggaren har statusen Ej tillgänglig i sektionen Kommunikationsverktyg.
- **Upptagen.** Handläggaren arbetar med en annan interaktion och är inte tillgänglig.
- **Utloggad.** Handläggaren är inte inloggad på kommunikationsservern. Den här informationen kan inte relateras till handläggarens status i Oracle CRM On Demand.
- **E-post.** Handläggaren bearbetar för närvarande ett e-postmeddelande.
- **Avslut.** Handläggaren bearbetar för närvarande ett avslutsformulär.

- 4 Klicka på Överföring.

## **Hantera e-postmeddelanden**

E-postmeddelanden dirigeras till olika handläggare efter handläggarnas kunskaper, tillgänglighet eller nyckelord. När ett e-postmeddelande dirigeras till dig börjar aviseringen om inkommande e-post blinka i sektionen Kommunikationsverktyg i åtgärdsfältet. Posten visas även överst i din inkorg på underfliken E-post på hemsidan för kommunikationer.

Du kan fastställa under vilken period som aktuella och avslutade e-postmeddelanden visas i inkorgen för hemsidan för kommunikation i din personliga profil. Mer information finns i Uppdatera dina personliga detaljer.

Normalt vill du besvara alla e-postmeddelanden. Men om du får skräppost eller annan e-post som inte behöver besvaras kan du ta bort den. När du tar bort ett e-postmeddelande avslutas det utan att besvaras och utan att någon slutförd e-postaktivitet skapas. Du kan skapa en e-postaktivitet för borttagen e-post om du vill. Du kan spara ej slutförda e-postmeddelanden genom att klicka på Spara som utkast. E-postmeddelandena sparas då i mappen Utkast. Du kan inte redigera borttagna eller skickade e-postmeddelanden.

Din administratör konfigurerar även inställningarna för det högsta antalet e-postmeddelanden du får ta emot. Du kan se informationen genom att titta på raden Offline-meddelanden i statistikfönstret, det visas med x/y. x är antalet meddelandet som för tillfället har tilldelats dig och y är din tillåtna gräns.

**OBS!** När en agent tar emot ett e-postmeddelande förblir agentens status Tillgänglig.

### ***Så här läser du ett nytt e-postmeddelande***

Du kan nå din nya e-post på något av följande sätt:

- Klicka på aviseringen om inkommande e-post i sektionen Kommunikationsverktyg i åtgärdsfältet. Då öppnas automatiskt underfliken E-post på hemsidan för kommunikationer.
  - Gå till underfliken E-post på fliken Kommunikationer. Då visas en lista över ny e-post som har tilldelats dig.
- 1 Klicka på ämneslänken för e-postmeddelandet du vill granska. Innehållet i e-postmeddelandet visas i fönstret Information om ny e-post.
  - 2 I fönstret Information om e-post kan du göra följande:
    - **Tilldela igen.** Skicka tillbaka e-postmeddelandet till samma arbetsgrupp så att någon annan handläggare eller grupp kan tilldelas det. Ange information i fältet Anteckning om du vill tillhandahålla nästa handläggare eller grupp bakgrundsinformation.
    - **Töm.** Tar bort e-postmeddelandet från inkorgen. Använd den här funktionen för oönskad e-post. Om du vill kunna bevaka vissa borttagna e-postmeddelanden markerar du kryssrutan Logga en aktivitet i dialogrutan Ta bort e-postmeddelande.
    - **Spara som utkast.** Sparar e-postmeddelandet i listan över utkast i sektionen Min e-post.
    - **Svar.** När du besvarar ett e-postmeddelande visas en avslutsskärm. Ange lämplig avslutsinformation och klicka på Spara.

Aktiviteten är nu registrerad i sektionen Nyligen avslutade e-postmeddelanden på din hemsida för kommunikationer. Om e-postmeddelandet var relaterat till några poster kan du dessutom nå det från postens interaktionshistorik. Både det ursprungliga e-postmeddelandet och svaret fångas i interaktionshistoriken.

### ***Så här läser du utkast, skickade och borttagna e-postmeddelanden***

- 1 Klicka på underfliken E-post på hemsidan för kommunikationer.
- 2 Leta upp e-postmeddelandet som du vill granska i nedrullningsmenyn i sektionen Min e-post:
  - Meddelandeutkast
  - Skickade meddelanden
  - Borttagna meddelanden

Då visas en lista över e-postmeddelanden för den valda mappen.

- 3 Klicka på ämneslänken för e-postmeddelandet du vill granska.  
Innehållet i e-postmeddelandet visas i sektionen Information om e-post.

**OBS!** Aktiviteten Utgående e-post sparas som en separat aktivitetspost. Om aktiviteten Utgående e-post är länkad till en kontakt, ett konto osv. visas också aktivitetsposten i kontaktens eller kontots avsnitt med relaterad information. Oracle CRM On Demand skapar endast slutförda e-postaktiviteter i Skickade meddelanden.

### ***Så här omfördelar du e-postmeddelandet***

- 1 Klicka på Omfördela på sidan E-post.
- 2 Klicka på Agent eller Grupp i fönstret som visas.
- 3 I fönstret Överför väljer du en grupp eller en handläggare.

Om du klickar på Handläggare öppnas en dialogruta med en lista över alla handläggare och deras respektive status. I följande lista beskrivs handläggarnas status:

- **Tillgänglig.** Handläggaren har statusen Tillgänglig i sektionen Kommunikationsverktyg.
- **På rast.** Handläggaren har statusen Ej tillgänglig i sektionen Kommunikationsverktyg.
- **Upptagen.** Handläggaren arbetar med en annan interaktion och är inte tillgänglig.
- **Utloggad.** Handläggaren är inte inloggad på kommunikationsservern. Den här informationen kan inte relateras till handläggarens status i Oracle CRM On Demand.
- **E-post.** Handläggaren bearbetar för närvarande ett e-postmeddelande.
- **Avslut.** Handläggaren bearbetar för närvarande ett avslutsformulär.

- 4 Klicka på Överföring.

## Avsluta kommunikationsaktiviteter

Administratören bestämmer om formuläret Avslut i Oracle Contact On Demand ska aktiveras automatiskt eller manuellt. Som standard är dessa formulär obligatoriska och det är bara administratören som kan aktivera eller inaktivera dem i Oracle Contact On Demand.

**Tips!** Inställningen Automatiskt avslut finns i sektionen Företagsprofil i Oracle CRM On Demand. Det är endast administratörer som kan aktivera eller inaktivera den inställningen. Mer information om hur du konfigurerar inställningarna för automatiskt avslut finns i *administrationsguiden till Oracle Contact On Demand* och i *administrationsguiden till Oracle Contact Center Anywhere*.

När du avslutar en kommunikation (samtal, röstmeddelanden, e-postmeddelanden) skapas automatiskt en aktivitet i Oracle Contact On Demand och formuläret Avslut visas. Du måste fylla i formuläret Avslut för att avsluta kommunikationsaktiviteten.

Om inte formuläret Avslut visas gör du följande:

- Fråga administratören om formuläret Avslut är aktiverat för dig.
- Kontrollera om webbläsaren är inställd så att popup-fönster spärras.

**Warning!** Avsluta inte en aktivitet om ett samtal fortfarande är aktivt. Annars visas ett till Avslut-formulär när du lägger på luren. Låt inte flera avslutsfönster vara öppna, annars är det svårt att avgöra vilka formulär som tillhör vilka samtal.

**Obs!** Varje enskild aktivitet leder till att ett Avslut-formulär öppnas. Du kan anpassa Avslut-formulären på sidan Applikationsanpassning för aktiviteten i Oracle CRM On Demand. Mer information om hur du anpassar layouten på Avslut-formulär finns i Anpassa layouter för statiska sidor. Mer information om hur du tilldelar olika användare anpassade formulär finns i Lägg till roller.

Inga data som du har angett försvinner om formuläret Avslut visas när du redigerar en post. Den öppna sidan som du redigerar uppdateras inte när Oracle Contact On Demand sparar data i formuläret Avslut.

I formuläret Avslut kan du summera vad som har skett under kommunikationen. Du kan även länka andra poster till aktiviteten, till exempel konton och kontakter i formuläret Avslut. När du länkar poster skapas historik över all kommunikation mellan företaget och en kontakt eller ett konto. Du kan även bevaka all kommunikation som har varit nödvändig för att lösa ett serviceärende eller all kommunikation som har genererats av en viss kampanj, vilket kan göra det lättare för företaget att följa upp hur effektiv en kampanj har varit.

Följande tabell innehåller information om fält i formuläret Avslut.

Fält	Beskrivning
<b>Nyckelinformation för uppgift</b>	
Ägare	Alias för postens ägare. Normalt kan ägaren uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Åtkomstnivåerna kan emellertid justeras så att en användares åtkomst begränsas eller utökas.  Det här värdet påverkar vilka poster som tas med i rapporterna som du eller dina chefer kör samt vad som visas i de listor som hanteras.
Ämne	Aktivitetsdeltypen är standard, följt av telefonnumret eller e-postadressen.

Fält	Beskrivning
Prioritet	Aktivitetens prioritet, som fastställs av företagsinställningarna. Skrivskyddat fält.
Ursprung	Det telefonnummer som samtalet görs från eller den e-postadress som ärendet skickas från. Skrivskyddat fält.
Mål	Det telefonnummer som agenten ringer till eller den e-postadress som meddelandet skickas till. Skrivskyddat fält.
Status	Är som standard Slutförd i formuläret Avslut. Om du sparar informationen med statusvärdet Slutförd visas aktiviteten i sektionen Nyligen slutförda kommunikationer på hemsidan för kommunikation.
Typ	Den aktivitetstyp som har definierats på företaget. Skrivskyddat fält.
Aktivitetsdeltyp	Särskild aktivitetstyp. Du kan inte ändra dessa värden. Det är bara företagsadministratören som kan ändra eller lägga till värden i listrutan.  Standardvärdena är Inkommande samtal, Utgående samtal, Inkommande överföring, Utgående överföring, Missad överföring, Inkommande e-post, Utgående e-post, Vidarebefordrad e-post, Omfördelad e-post, E-postsvar, Ingående röstmeddelande, Utgående röstmeddelande, Vidarebefordrad röstbrevlåda, Omtilldelad röstbrevlåda, Förnyad kontakt och Webbåteruppringning.
Lösningskod	Kort beskrivning av hur samtalet har lösts.  Standardvärdena är Fel nummer, Upptaget, Förnyad kontakt, Kunduppdatering, Tömd e-post, Allmän fråga, Förfrågan om säljmaterial, Nytt konto, Ny kontakt, Nytt kundämne, Nytt affärsmöjlighet, Nytt serviceärende, Inget svar, Inte intresserad, Extern överföring, Andra, Produktfråga, Omfördelad till agent, Omfördelad till grupp, Svar givet, Schemalagd uppföljning, Överförd till agent, Överförd till grupp och Överförd till röstbrevlåda.  Företagets administratör kan ändra eller lägga till värden i listrutan.
<b>Relaterade artiklar</b>	Poster länkade till aktiviteten. I Oracle Contact On Demand länkas poster automatiskt när aktiviteten skapas baserat på den information som har samlats in i applikationen, till exempel ursprung, destination och andra uppgifter som den som ringer upp har angett.  Du kan även skapa nya poster som länkas automatiskt till aktiviteten eller välja att länka befintliga poster. Klicka på ikonerna Sökning intill posttypen. På söksidan väljer du den befintliga posten eller klickar på Ny, anger nödvändig information på sidan Redigera och sparar posten.
<b>Övrig information</b>	
Ändrad av	Namnet på den person som skapar eller uppdaterar posten, följt av datumet och klockslaget då detta sker. Systemgenererat fält.
Beskrivning	Ytterligare information om samtalet. Begränsat till 16 350 tecken.



## Använda formulär för automatiskt avslut

Du har en minut på dig att fylla i formuläret Avslut, men den tidsfristen kan ändras av en administratör. Om du överskrider tidsgränsen visas en tidsavisering. Klicka på OK och fortsätt registrera information. Klicka sedan på Spara. Efter den första aviseringen visas inga fler aviseringar. Om formuläret Avslut öppnas automatiskt är knappen Avbryt nedtonad och går inte att använda. Om du stänger fönstret med formuläret Avslut sparas den information som du eventuellt har angett.

## Använda formulär för manuellt avslut

Om formuläret Avslut öppnas manuellt kan du stänga det utan att spara informationen genom att klicka på knappen Avbryt.

## Granska statistik

Du kan granska statistik genom att klicka på Statistik i sektionen Kommunikationsverktyg i Åtgärdsfältet. I statistiken inkluderas din arbetsgrupps aktivitet under det senaste dygnet, enligt vad som anges i följande tabell. Statistiken nollställs vid midnatt, företagstid.

Den här etiketten	Visar följande information
<b>Session</b>	
Senaste uppdatering	Senaste gången statistiken uppdaterades (handläggarspecifik)
Inloggad i	Inloggnings varaktighet (handläggarspecifik)
Samtalstid	<p>Total samtalstid för alla telefoninteraktioner för handläggaren.</p> <p>Exempel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 4 samtal               <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 1 samtal med automatisk samtalsdistribution: 30 minuters samtalstid</li> <li>■ 1 utgående samtal: 10 minuter</li> <li>■ 1 inkommande samtal: 14 minuter</li> <li>■ 1 webbåteruppringning: 15 minuter</li> <li>■ Samtalstiden är 69 minuter</li> </ul> </li> </ul>

Den här etiketten	Visar följande information
Tid innan svar	<p>Genomsnittlig tid innan svar för alla typer av interaktioner för alla arbetsgrupper som handläggaren är tilldelad.</p> <p>Exempel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Handläggaren är medlem av arbetsgrupp 1, 2 och 3: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Genomsnittlig tid innan svar för arbetsgrupp 1: 2 minuter</li> <li>■ Genomsnittlig tid innan svar för arbetsgrupp 2: 4 minuter</li> <li>■ Genomsnittlig tid innan svar för arbetsgrupp 3: 6 minuter</li> <li>■ Genomsnittlig tid innan svar: 4 minuter</li> </ul> </li> </ul>
Offline-meddelanden	Antal e-postmeddelanden i kön eller antal meddelanden du ska motta enligt inställningarna (handläggarsspecifik)
<b>Röst</b>	Antal samtal som handläggaren har svarat på. Det här är handläggarsspecifikt och inkluderar inte totala siffror för arbetsgruppen.
Antal samtal i kö	Antal samtal i kön för alla arbetsgrupper som handläggaren är tilldelad
Längsta väntetid	Den längsta tiden ett samtal har varit i kön. Den här perioden beräknas genom att inkludera alla samtal i arbetsgrupperna som handläggaren har tilldelats.
Aktuell status	Anger status för röstsamtal, till exempel Tillgänglig eller Otillgänglig.
<b>Röstmeddelanden</b>	Antal röstmeddelanden handläggaren har tagit emot.
Antal röstmeddelanden i kö	Antal röstmeddelanden i kön alla arbetsgrupper som handläggaren är tilldelad.
Aktuell status	Anger status för röstmeddelanden, till exempel Tillgänglig eller Otillgänglig.
<b>E-post</b>	Antal e-postmeddelanden handläggaren har tagit emot.
Antal e-postmeddelanden i kö	Antal e-postmeddelanden i kön för alla arbetsgrupper handläggaren är tilldelad.
Aktuell status	För e-postmeddelanden (handläggarsspecifik), till exempel Tillgänglig eller Otillgänglig.

## Visa interaktionshistorik

I Oracle Contact On Demand kan du beakta vad som händer i varje kundinteraktion i en separat fil, som kallas för interaktionshistorik. Precis som en loggfil innehåller interaktionshistoriken information om handläggare, prioritet och dirigering av röstmeddelanden. Interaktionshistorik lagras som bilagor till aktivitetsposterna.

***Så här visar du interaktionshistorik:***

- 1 Välj aktiviteten.
- 2 Rulla ned till sektionerna för bilagor och klicka på sidan Detalj.
- 3 Klicka på Visa på raden Interaktionshistorik.
- 4 Om du vill visa ytterligare uppgifter klickar du på den specifika länken i historiken.  
Du kan till exempel klicka på den här länken för att granska ett svar som du har skickat på ett e-postmeddelande och spara en utskrift av svaret.

**Övervaka agenter**

**Innan du börjar.** För att utföra den här proceduren måste du ha användarrollen Arbetsledare i Oracle Contact On Demand.

Du kan använda övervakningsfunktionen som ett vägledningsverktyg för att hjälpa agenter hantera kundfrågor på bästa sätt. När du övervakar agenter vet de inte att du lyssnar på deras kommunikationer.

***Övervaka en agents samtal***

- 1 I sektionen Kommunikationsverktyg i Åtgärdsfältet går du till Arbetsledare och sedan till Övervaka.
- 2 I fönstret Övervaka agent väljer du agentens namn.  
**Tips!** Använd fältet Sök efter en agent för att söka efter agenten i listan.
- 3 Välj övervaknings- eller inspelningskontroll för aktuellt samtal:
  - **Lyssna.** Du kan höra konversationen men varken kunden eller agenten kan höra dig.
  - **Viska.** Du kan höra konversationen och kan vägleda agenten. Kunden kan inte höra dig.
  - **Ta över.** Du kan ta över samtalet med kunden. Agenten kopplas då bort från samtalet och formuläret Avslut visas på agentens skärm.
  - **Delta.** Du delta i konversationen. Både agenten och kunden kan höra dig.
  - **Spela in/Sluta spela in.** Du spelar in konversationen. När du slutar spela in bifogas wav-filen till aktiviteten i interaktionshistoriken.
  - **Logga ut agent.** Agenten loggas ut från applikationen. Använd det här alternativet för att logga ut agenter som befinner sig på annan plats och som har lämnat datorn. När du väljer det här alternativet får du frågan om du vill koppla bort kanalen. Om du svarar Ja kopplas telefonsamtalet som agenten arbetade med bort.

***Lyssna på en agents inspelning***

- 1 I sektionen Kommunikationsverktyg i Åtgärdsfältet klickar du på Arbetsledare och väljer Inspelningar.

De inspelningar som har gjorts av arbetsledaren när han eller hon övervakade en agent visas då.

**Obs!** Inspelningar som har gjorts av agenten finns i interaktionshistoriken.

- 2 I fönstret Inspelningar väljer du inspelningen.

**Tips:** Om du vill hitta inspelning i listan fyller du i fältet Användare, Från och Till och klickar på Sök. Du kan också använda kalenderikonerna för att fylla i fälten Från och Till.

- 3 Välja övervaknings- eller inspelningskontroll för aktuell inspelning:

■ **Spela upp.** Du kan spela upp vald inspelning.

■ **Stäng.** Du kan avbryta inspelningen och stänga fönstret Inspelningar.

**Tips!** Om du har problem med att lyssna på inspelade meddelande kan du ändra standardmediaspelaren för datorn.

## Sidan Aktiviteter, lista för kommunikation (Oracle Contact On Demand)

På sidan Aktiviteter, lista för Oracle Contact On Demand visas deluppsättningen eller listan över kundinteraktioner som du valt på hemsidan för kommunikationer. Från sidan Aktiviteter, lista kan du snabbt granska flera interaktioner. Du kan även välja en interaktion som du vill granska eller uppdatera.

### Så här visar du sidan Aktiviteter, lista

- 1 Klicka på fliken Samtal, Röstbrevlåda eller E-post.

- 2 I sektionen Inkorg klickar du på länken Visa fullständig lista.

På sidan Aktiviteter, lista visas en lista över alla kundinteraktioner.

Du kan fastställa under vilken period som aktuella och avslutade aktiviteter visas i inkorgen för hemsidan för kommunikation i din personliga profil. Mer information finns i [Uppdatera dina personliga detaljer](#) (finns "[Uppdatera dina personliga uppgifter](#)" på sidan 668).

Med hjälp av nedrullningsmenyn kan du även växla till någon annan. Listrutan innehåller både standardlistor som medföljer applikationen och anpassade listor för ditt företag. En beskrivning av standardlistorna finns i sektionstabellen Kommunikationslistor i [Arbeta med hemsidan för kommunikationer](#) (finns "[Arbeta med hemsidan för kommunikation](#)" på sidan 328).

**Obs!** Aktiviteter inkluderar bokningar, uppgifter och kommunikationsaktiviteter. Du kan inte ta bort aktiviteter i Oracle Contact On Demand från fliken Kommunikationer, kalendersidor eller hemsidor.

I följande tabell beskrivs vad du kan göra från sidan Aktiviteter, lista.

Om du vill	Utför följande steg
Skapa en filtrerad lista	Klicka på länken Hantera listor i namnlistan och klicka sedan på Ny lista. Då öppnas en guide som vägleder dig genom processen.

Om du vill	Utför följande steg
Skapa en uppgiftspost	Klicka på Ny uppgift i namnlisten. Ange nödvändig information på sidan Uppgift, redigera och spara posten.
Söka efter en aktivitet	Klicka på kolumnrubriken Ämne. Klicka sedan på en bokstav i alfabetfältet. För aktiviteter som börjar med siffror klickar du 0-9.
Bläddra genom listan	Klicka på navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten på listsidan om du vill gå till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan.
Visa fler/färre poster	I listan Antal poster som visas i listrutan längst ned på sidan anger du hur många poster du vill se på en gång.
Visa en annan deluppsättning av aktiviteter	Klicka på listrutan i namnlisten och ändra urvalet. Listrutan innehåller alla filtrerade listor som är tillgängliga för dig.
Visa aktivitetsdetaljer	Klicka på ämnet för aktiviteten du vill visa. Då öppnas detaljsidan.
Visa alla aktiviteter i ditt företag	Klicka på listrutan i namnlisten och välj ett objekt.

## Verktögsfält i Oracle Contact On Demand

I Oracle Contact On Demand läggs två sektioner till i åtgärdsfältet: Kommunikationsverktyg och Röstkontroller. Den här tabellen innehåller de alternativ som du eventuellt kan se i de båda områdena, beroende på dina ansvarsområden.

Knapp	Beskrivning
<b>Kommunikationsverktyg</b>	
Tillgänglig/Ej tillgänglig	Med det här alternativet kan du ändra din arbetsstatus till Tillgänglig eller Ej tillgänglig för att ta emot telefonsamtal.
Ring upp	Med det här alternativet kan du ringa ett internt eller utgående samtal.
Arbetsledare	Med det här alternativet kan arbetsledarna övervaka och spela in en handläggares samtal och lyssna på handläggarens inspelningar.
Användarinställning	Med det här alternativet kan du ställa in på vilken telefon du vill ta emot inkommande samtal och göra andra inställningar.
Statistik	Med det här alternativet kan du bevaka din sessionsstatistik. Mer information finns i <a href="#">Granska din statistik</a> (finns " <a href="#">Granska statistik</a> " på sidan 345).
<b>Röstkontroller</b>	
Svar	Tar emot återuppringningar (används när du arbetar med telefonluren på),
Avslå	Avvisar en återuppringning eller avvisar ett samtal som dirigeras till dig.

Knapp	Beskrivning
Lägg på	Avslutar ett aktivt samtal.
Parkera	Parkerar ett samtal så att du kan ringa ett utgående samtal till en extern källa. Klicka på knappen en gång till när du vill återuppta samtalet.
Överföring	Överför ett aktivt samtal till en annan handläggare, grupp eller extern källa.
Spela in	Spelar in det aktiva samtalet, vilket sparas som en WAV-fil och kan spelas upp på din mediaspelare.

## Fält för kommunikationsaktivitet (Oracle Contact On Demand)

När du klickar på Redigera på sidorna Samtal, Röstmeddelanden eller E-postdetaljer öppnas sidan Aktivitet, redigera med information som har extraherats ur Avslut-formuläret för aktiviteten.

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i listrutor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen. Vissa fält i applikationen kan inte redigeras. Om företagsadministratören anpassar posttypen Aktivitet så att ytterligare fält visas som du vill förhindras genom den här anpassningen att aktivitetsposter skapas i Oracle CRM On Demand för nya interaktioner.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

**Obs!** Alla tider visas i antal sekunder.

Fält	Beskrivning
<b>Nyckelaktivitetsinformation</b>	
Ägare	Se Ägare i <a href="#">Avsluta kommunikationsaktiviteter</a> (på sidan 343).
Ämne	Se Ärende i <a href="#">Avsluta kommunikationsaktiviteter</a> (på sidan 343).
Prioritet	Se Prioritet i <a href="#">Avsluta kommunikationsaktiviteter</a> (på sidan 343).
Ursprung	Se Ursprung i <a href="#">Avsluta kommunikationsaktiviteter</a> (på sidan 343).
Destination	Se Mål i <a href="#">Avsluta kommunikationsaktiviteter</a> (på sidan 343).
Status	Se Status i <a href="#">Avsluta kommunikationsaktiviteter</a> (på sidan 343).
Typ	Se Typ i <a href="#">Avsluta kommunikationsaktiviteter</a> (på sidan 343).
Aktivitetsdeltyp	Se Aktivitetsdeltyp i <a href="#">Avsluta kommunikationsaktiviteter</a> (på sidan 343).
Lösningskod	Se Lösningskod i <a href="#">Avsluta kommunikationsaktiviteter</a> (på sidan 343).
<b>Nyckelstatistik</b>	

Fält	Beskrivning
Paustid för kö	Tid i sekunder som interaktionen står i kö innan den tilldelas en agent.
Starttid	Tid, datum och tidsstämpel för när kommunikationen tilldelas agenten.
Sluttid	Tid, datum och tidsstämpel för när kommunikationen avslutas.
Total paustid	Tid i sekunder då uppringaren väljer alternativ i menyerna i kombination med kötid.
Tilldelad kö	Namn på gruppen som interaktionen har dirigerats till.
IVR-tid	Tid i sekunder då kunden väljer alternativ i menyerna. För e-postmeddelanden visas värdet 0 här.
Interaktionstid	Tid i sekunder mellan starttid och sluttid.
Tid för avslut	Tid i sekunder som agenten spenderar på avslut (med formuläret Avslut öppet).
Hanteringstid	Sammanlagd tid för interaktion och avslut.
Paustid för kö	Tid i sekunder som uppringaren är parkerad efter att ha angett IVR-information.
<b>Relaterade objekt</b>	Se Relaterade artiklar i <a href="#">Avsluta kommunikationsaktiviteter</a> (på sidan 343).
<b>Mer information</b>	
Ändrad av	Se Ändrad av i <a href="#">Avsluta kommunikationsaktiviteter</a> (på sidan 343).
Beskrivning	Se Beskrivning i <a href="#">Avsluta kommunikationsaktiviteter</a> (på sidan 343).

## Detaljsidorna för samtal, röstbrevlåda och e-post

Klicka på ett ämne om du vill visa instruktioner för att göra följande på detaljsidan för samtal, röstbrevlåda eller e-post:

- [Visa interaktionshistorik](#) (på sidan 346)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Bifoga filer och webbadresser till poster](#) (på sidan 106)

Oracle Contact On Demand-administratörer kan skapa anpassningsbara detaljsidor för samtal, röstbrevlåda och e-post. Mer information om sidlayouter finns i Anpassa layouter för statiska sidor.

**Obs!** Du kan skapa sidlayouter för samtal, röstbrevlåda och e-post i Oracle Contact On Demand. Dynamiska sidlayouter stöds inte i Oracle Contact On Demand.

Du kan redigera layouten på detaljsidorna för samtal, röstbrevlåda och e-post så att enbart de sektioner visas som du använder regelbundet. Om du redigerar sidlayouterna laddas dina sidor snabbare, och onödig rörlighet försvinner.

***Så här redigerar du layouten på detaljsidor för samtal, röstbrevlåda och e-post***

- 1** Klicka på samtal, röstbrevlåda eller e-post för att öppna relevant detaljsida.
- 2** Klicka på länken Redigera layout till höger på sidan.
- 3** Använd sedan pilarna för att flytta sektionerna (innehåll) från kolumnen Tillgänglig relaterad information till kolumnen Visad relaterad information.
- 4** Klicka på Spara.

**Obs!** Du kan även expandera och komprimera avsnitt som du använder ofta respektive sällan. Komprimera avsnitt som du använder sällan. På så vis läses sidor in snabbare. Du kan även använda dig av inbyggd redigering för att redigera fält som används ofta. Mer information om inbyggd redigering finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

**Se även**

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Fält för kommunikationsaktivitet \(Oracle Contact On Demand\)](#) (på sidan 350)
- [Om Oracle Contact On Demand](#) (på sidan 325)



# 7

## Hantering av partnerrelation och High Tech

---

Oracle CRM On Demand har följande posttyper med för hantering av partnerrelationer (PRM):

- **Partner.** Använd sidorna till att hantera information om externa företag eller kontakter på företag som säljer eller servar produkter som tillhör ditt företag.
- **Partnerprogram.** Använd sidorna till att bevaka krav och fördelar för företag som utgör en del av ditt företagspartnerprogram.
- **Ansökningar.** Använd sidorna till att hantera ansökningar från nya och befintliga partner om partnerskap med företaget som äger varumärket.
- **Affärsregistreringar.** Använd sidorna till att hantera affärsregistreringarna som gör att partner kan begära exklusiv rätt till en affärsmöjlighet från företaget som äger varumärket.
- **Finansieringsbegäranden.** Använd sidorna till att hantera finansieringsbegärande för monetära fonder som ges av en tillverkares sälj- eller marknadsföringsavdelning. Finansieringsbegäranden hjälper en partner att sälja sina produkter eller marknadsföra tillverkarens märke.
- **Begäranden om särskild prissättning** Använd de här sidorna om du vill hantera begäranden om särskild prissättning (SP) från partner för en prisjustering av en produkt.
- **Fonder.** Använd sidorna till att hantera finansieringsbegäranden, krediter och godkännanden.
- **Utbildning och certifiering (U&C).** Använd de här sidorna när du vill skapa medvetenhet i partnergruppen om utbildningar och program som erbjuds för produkter och tjänster från företaget som äger varumärket. U&C kan även användas för att hålla reda på vilka färdigheter och kompetenser partnerföretagen och deras medarbetare har. Posttyperna för U&C är:
  - Kurser
  - Examina
  - Certifieringar
  - Ackrediteringar

Obs! Posttyperna finns bara tillgängliga med Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Posttypen Fonder är också tillgänglig med Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

## Hantera PRM och High Tech

Mer information om att hantera och konfigurera PRM (Partner Relationship Management) finns i *Konfigurationsguide för hantering av partnerrelationer i Oracle CRM On Demand*.

## Partner

På partnersidorna kan du bevaka partnerföretag och deras medlemmar, skapa partnerkonton i Oracle CRM On Demand för att stödja partneranvändare och välja lämpliga nivåer av systemåtkomst till Oracle CRM On Demand och datavisning för respektive partnerkonto.

### Om partner

På fliken Partner visas ett externt företag som säljer eller servar produkter som tillhör innehavaren av märket.

Partnersidorna i Oracle CRM On Demand gör att du kan definiera affärsinformationen om partnern och även informationen om partnerskapet mellan varumärkesägaren och partnern. Exempel på uppgifter i partnerprofiler är företagsnamn, adress, telefonnummer, faxnummer, webbplats, årlig intäkt, antal anställda, marknad, bransch, affärsbeskrivning och så vidare.

### Om partnerkonton

Ett *PRM-partnerkonto*, eller ett hanterat partnerkonto, är en partner med användare i Oracle CRM On Demand. Ett icke-hanterat partnerkonto har inga användare i Oracle CRM On Demand. Ett PRM-partnerkonto visas både på fliken Konto och fliken Partner och har följande attribut:

- Det är ett konto med kontotypen Partner.
- Flaggan för hanterad partner har värdet J.
- Statusen för partnerorganisationen har värdet Aktiv.

För organisationer som både är konton som säljare säljer till och PRM-partner måste du skapa två poster: en kontopost och en partnerpost.

Partnerposttypen är en underklass till kontoposttypen. På grund av detta visas anpassade fält som läggs till för kontoposttypen i partnerposttypen. Det omvända gäller dock inte: anpassade fält som läggs till för partnerposttypen kommer inte att vara tillgängliga för kontoposttypen.

I allmänhet är det bra att låta partnerspecifika attribut finnas på fliken Partner och kontospecifika attribut, som inte är relaterade till partnerrelationen, på fliken Konton. Ibland kan det dock vara praktiskt att låta ett partnerspecifikt attribut visas på fliken Konton. När du vill göra detta lägger du till anpassade attribut i kontoposttypen. Attributen blir automatiskt en del av posttypen Partner.

När du visar partnerkontot från fliken Konto visas fältet Kontotyp med värdet Partner. När du visar ett partnerkonto från fliken Partner visas inte fältet Kontotyp eftersom det enda värdet ett partnerkonto kan ha är Partner.

**Obs!** När statusen för partnerföretaget är Aktiv måste kontotypen för partnerkontot ha värdet Partner.

## Arbeta med hemsidan för partner

Hemsidan för partner är utgångspunkten för hanteringen av partner.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för partner. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

## Skapa ett partnerkonto

Du kan skapa ett partnerkonto genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade partner. Mer information om hur du skapar partner finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Partnerfält](#) (på sidan 358).

**Tips!** Du kan ange partnerhierarkier, till exempel ett företag som är ett dotterbolag till ett annat företag, genom att välja överordnade konton. Mer information om partnerhierarkier finns i [Ange överordnade konton](#) (på sidan 198).

## Arbeta med partnerlistor

I sektionen Listor över partner visas listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserade på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standardlistorna.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för partner.

Partnerlista	Beskrivning
Alla partners	Filtrerar alla partner som du kan visa oavsett ägare.
Mina partners	Partner med ditt namn i fältet Ägare.
Nyligen skapade partners	Alla partner, sorterade efter datumet då de skapades.
Nyligen ändrade partners	Alla partner, sorterade efter ändringsdatumet.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

## Visa nyligen ändrade partner

I sektionen för nyligen ändrade partner visas de partner som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

## Lägga till sektioner på din hemsida för partner

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till en del eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för partner:

- Alla aktiva partners
- Alla inaktiva partners
- Nyligen skapade partners
- Nyligen ändrade partners

- En eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga på din hemsida för partner)

### **Lägga till sektioner på din hemsida för partner**

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för partner.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för partner om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

## **Hantera partnerkonton**

Utför följande uppgifter för att hantera partnerkonton:

- [Aktivera och inaktivera partnerkonton](#) (på sidan 357)
- [Söka efter partnerkonton](#) (på sidan 358)
- [Ta bort partnerkonton](#) (på sidan 358)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)
- [Bevaka partner och konkurrenter till konton](#) (på sidan 204)
- [Bevaka relationer mellan konton](#) (på sidan 200)
- [Lägga till anteckningar](#) (på sidan 99)
- [Bifoga filer och webbadresser till poster](#) (på sidan 106)

**Obs!** När du skapar ett partnerkonto och ger kontot statusen Aktivt skapas automatiskt en grupp med namnet <Partnernamn> partnergrupp. När du skapar ett partnerkonto och definierar kontots partnerorganisationen läggs kontot till i motsvarande grupp. När ett partnerkonto inaktiveras, inaktiveras partnerkontot i motsvarande grupp. Om användarens partnerorganisation ändras tas partnerkonto bort från gruppen som är associerad med den gamla partnern, och läggs till i rätt partnergrupp för den nya partnerorganisationsrelationen.

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

## Aktivera och inaktivera partnerkonton

Om ett samarbete med en partner har upphört eller sagts upp kan du inaktivera det partnerkontot. Genom att inaktivera partnerkontot kan du låta det ligga kvar i Oracle CRM On Demand så att det kan aktiveras vid ett senare tillfälle.

### *Så här aktiverar eller inaktiverar du ett partnerkonto:*

- 1 Gå till sidan Partner, redigera.
- 2 I statuslistan Partnerorganisation väljer du Aktiv för att aktivera partnerkontot eller Inaktiv för att inaktivera partnerkontot.
- 3 Klicka på Spara.

**Obs!** Om du inaktiverar ett partnerkonto kan du inte ändra värdet Kontotyp på fliken Konton, eller ta bort kontot från fliken Konton. Om du inaktiverar ett partnerkonto kan du ändra värdet Kontotyp på fliken Konton, eller ta bort kontot från fliken Konton.

## Konvertera konton till partnerkonton

I Oracle CRM On Demand kan du konvertera konton till partnerkonton om din åtkomstnivå tillåter dig att göra det.

**Innan du börjar.** Din företagsadministratör måste ha lagt till kryssrutan Hantera partner på detaljsidan.

### *Så här konverterar du ett konto till ett partnerkonto*

- 1 I kontolistan väljer du det konto som du vill konvertera till ett partnerkonto.
- 2 På sidan Kontodetaljer klickar du på Redigera.
- 3 Ändra kontotypen till Partner på sidan Redigera konto.
- 4 Markera kryssrutan Hanterad partner och klicka på Spara.

**Obs!** När du är klar med uppgiften ändras namnet i fältet Ägare automatiskt till namnet på den användare som utförde konverteringen, och den nya partnern läggs till i ägarens partnerteam, om partnerposttypen är konfigurerad i postägarskapets användarläge.

### *Så här ser du till att ett partnerkonto inte kan återställas till ett vanligt konto*

- 1 Navigera till listan med partner på fliken Partner och markera partnerkontot.
- 2 Klicka på Redigera på detaljsidan för partner.
- 3 Ändra partnerorganisationens status till Aktiv på sidan Redigera partner.

När du har ställt in statusen Aktiv kan partnerkontot inte ändras till ett vanligt konto.

### Söka efter partnerkonton

Du kan söka efter partnerkonton genom att använda funktionen Avancerad sökning i åtgärdsfältet. Du måste ange följande sökvillkor:

- Fält är inställt på Kontotyp
- Villkor är inställt på Lika med
- Filtervärde är inställt på Partner

Om du vill söka efter PRM-partnerkonton (hanterade partnerkonton) måste du specificera sökvillkor i den föregående listan och ange följande sökvillkor:

- Flaggan för hanterad partner har angetts för fältet.
- Villkoret är inställt på Lika med.
- Filtervärdet är inställt på J.

Information om hur du söker efter poster finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

### Ta bort partnerkonton

Eftersom partnerkonton också kan användas som konton kan de kopplas till både affärsmöjligheter och andra poster. Det kan därför uppstå fel till följd av dessa kopplingar om ett partnerkonto tas bort.

Eftersom konton också kan användas som partnerkonton kan det även bli fel om du tar bort ett konto med kontotypen Partner på fliken Konton. Du kan därför inte ta bort partnerkonton på fliken Partner, utan endast inaktivera partnerkonton. Om kontot inte har något annat användningsområde och du vill ta bort det går det att ta bort det inaktiva partnerkontot på fliken Konton.

När du tar bort ett konto med typen Partner på fliken Konton görs en kontroll i Oracle CRM On Demand för att se till att statusvärdet är Inaktiv, vilket förhindrar att en aktiv partner tas bort av misstag. Information om hur du tar bort och återställer poster finns i [Ta bort och återställa poster](#) (på sidan 112).

### Partnerfält

På sidan Partner, redigera kan du lägga till en affärsmöjlighet eller uppdatera befintlig information om en befintlig partner. På sidan Partner, redigera visas den fullständiga uppsättningen fält för en partner.

**Tips!** Du kan också redigera partners på sidan Partnerlista och sidan Partnerdetaljer. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

**358** Onlinehjälp för Oracle CRM On Demand Version 20

Fält	Beskrivning
<b>Nyckelpartnerinformation</b>	
Partner	Partnerns namn. För att undvika dubletter ska du se till att följa de konventioner som företaget har för förkortningar, stora bokstäver, osv.
Primär partnertyp	Välj den partnertyp som du vill använda som primär partnertyp för partnerkontot.
Plats	Typ av anläggningar som partnern har på den här platsen, t.ex. Huvudkontor.
Status för partnerorganisation	Anger om partnerkontot är aktivt eller inaktivt.
Överordnat konto	Namnet för ett företag som partnern är underordnad.
Telefonnummer	Huvudtelefonnummer som används för att nå partnern.
Faxnummer	Huvudfaxnummer som används för att nå partnern.
Webbplats	Webbadress för partnern.
Prislista	Prislistan som partnerkontot är associerat till. I den här prislistan lagras vanligtvis partnerns inköpskostnad.
<b>Mer information</b>	
Fakturerings- och leveransadresser	<p>Om du väljer ett land fastställs etiketter för återstående adressfält i enlighet med det landets konventioner för adresser. Skärmen kanske förnyas för att visa fältnamnen.</p> <p><b>Obs!</b> Om delade adresser är inställt för ditt företag är fakturerings- och leveransadresserna skrivskyddade och adressfälten ändras så att kraven för delade adresser uppfylls. Mer information om delade adresser finns i <a href="#">Adresser</a>.</p>
Ägare	<p>Partnerpostägarens alias.</p> <p>Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas. Om du vill omfördela en partnerpost måste du ha åtkomstnivån Läs/Redigera för den posten.</p> <p>Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som inkluderas i de rapporter som du eller dina chefer kör.</p> <p>Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i <a href="#">Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap</a> (på sidan 38).</p>

Fält	Beskrivning
Kanalkontochef	Kanalkontochefen ansvarar för att underhålla relationen mellan partnerna och företaget som äger varumärket. Kanalkontochefer utgör primär kontakt för partnern.
Antal aktiva användare	Det här är ett beräknat fält som fastställer antalet aktiva användare i Oracle CRM On Demand för partnern.
Maximalt antal användare	Det maximala antalet användare som en partnerorganisation kan ha. En partner kan inte ha fler användare än antalet som anges i det här fältet.
Återstående antal tillgängliga användare	Det här är ett beräknat fält som är lika med skillnaden mellan värdena i fälten Maximalt antal användare och Aktuellt antal aktiva användare. När värdet i det här fältet är 0 (noll) kan du inte lägga till fler aktiva användare i Oracle CRM On Demand.
Beskrivning	Mer information om partnern. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.

## Partnerprogram

Använd sidorna för partnerprogram för att göra följande:

- Hantera olika typer och nivåer av partnerprogram.
- Ange olika typer av partner.
- Administrera medlemskap i partnerprogram.

Ett *partnerprogram* beskriver villkoren och fördelarna för partnern när partnern är medlem i partnerprogrammet. Partnerprogram är avsedda för att företaget som äger varumärket ska kunna rekrytera partner.

## Arbeta med hemsidan för partnerprogram

Hemsidan för partnerprogram är utgångspunkten för hanteringen av partnerprogram.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för partnerprogram. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

### Skapa ett partnerprogram

Du kan skapa ett partnerprogram genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade partnerprogram. Mer information om hur du skapar partner finns i [Skapa partnerprogram](#) (på sidan 363) och [Fält för partnerprogram](#) (på sidan 366).



## Arbeta med partnerprogramlistor

I sektionen med listor över partnerprogram visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för partnerprogram.

Partnerprogram, lista	Beskrivning
Nyligen skapade partnerprogram	Filtrerar alla partnerprogram, sorterade efter skapandedatumet.
Nyligen ändrade partnerprogram	Filtrerar alla partnerprogram, sorterade efter ändringsdatum.
Alla partnerprogram	Den här listan är inte filtrerad. Här visas alla partnerprogram som du kan se, oavsett vem som äger partnerprogrammet.
Mina partnerprogram	Filtrerar partnerprogram med ditt namn i fältet Ägare.
Mina nyligen skapade partnerprogram	Filtrerar partnerprogram med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter skapandedatum.
Mina nyligen ändrade partnerprogram	Filtrerar partnerprogram med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.
Alla inaktiva partnerprogram	Filtrerar alla partnerprogram med statusen Inaktiv.
Alla aktiva partnerprogram	Filtrerar alla partnerprogram med statusen Aktiv.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

## Visa nyligen ändrade partnerprogram

I sektionen för nyligen ändrade partnerprogram visas de partnerprogram som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

## Lägga till sektioner på din hemsida för partnerprogram

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för partnerprogram:

- Alla aktiva partnerprogram
- Alla inaktiva partnerprogram

- Nyligen skapade partnerprogram
- Nyligen ändrade partnerprogram
- Mina nyligen skapade partnerprogram
- Mina nyligen ändrade partnerprogram
- En eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga på din hemsida för partnerprogram.)

### ***Så här lägger du till sektioner på din hemsida för partnerprogram***

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för partnerprogram.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

## **Hantera partnerprogram**

Så här hanterar du partnerprogram:

- [Skapa partnerprogram](#) (på sidan 363)
- [Hantera medlemskap i partnerprogram](#) (på sidan 363)
- [Ta bort partnerprogram](#) (på sidan 365)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)
- [Arbeta med bilagor](#) (på sidan 103)
- [Bevaka partner och konkurrenter till konton](#) (på sidan 204)
- [Bevaka relationer mellan konton](#) (på sidan 200)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

## Skapa partnerprogram

I Oracle CRM On Demand kan du skapa ett partnerprogram genom att registrera information i ett formulär. Du kan komma åt formuläret från olika ställen i Oracle CRM On Demand beroende på vad du arbetar med och vad du behöver göra.

### *Så här skapar du ett partnerprogram:*

- 1 På sidan Partnerprogram, lista klickar du på Nytt partnerprogram.  
Sidan Partnerprogram, redigera visas.
- 2 I fältet Partnerprogram anger du ett namn på det partnerprogram som du skapar.  
*Tips! Varje partnerprogramnamn måste vara unikt.*
- 3 I fältet Status väljer du lämplig status på partnerprogrammet.
- 4 Uppdatera resten av fälten på sidan Partnerprogram, redigera vid behov.  
Information om fälten finns i [Partnerprogramfält](#) (finns "[Fält för partnerprogram](#)" på sidan 366).
- 5 Spara partnerprogrammet.

## Hantera medlemskap i partnerprogram

Du kan använda sidorna Programmedlemskap, nytt och Programmedlemskap, Redigera för att utföra följande administrativa uppgifter:

- [Skapa medlemskap i partnerprogram](#) (på sidan 363)
- [Byta status på medlemskap i partnerprogram](#) (på sidan 364)
- [Ta bort medlemskap i partnerprogram](#) (på sidan 364)
- [Bifoga filer och webbadresser till poster](#) (på sidan 106)

## Skapa medlemskap i partnerprogram

När en partners ansökan om medlemskap i ett partnerprogram har godkänts blir partnern medlem i partnerprogrammet.

### *Så här skapar du medlemskap i partnerprogram:*

- 1 På sidan Partnerprogram, detalj för det valda partnerprogrammet klickar du på Nytt i fältet Medlemskap för partnerprogram.  
Sidan Programmedlemskap, nytt visas.
- 2 I fältet Partner väljer du namnet på den partner som du vill lägga till i partnerprogrammet.

- 3 Fyll i övriga fält på sidan Partnermedlemskap, nytt vid behov.

Mer information om dessa fält finns i [Fält för medlemskap i program](#) (på sidan 364).

**Obs!** Kryssrutan Aktiv och värdet i fältet Status måste vara synkroniserade med varandra. Om medlemskapets status till exempel är Aktuell måste du markera kryssrutan Aktiv.

- 4 Klicka på Spara.

### Byta status på medlemskap i partnerprogram

När en partner har godkänts att delta i ett partnerprogram och du skapar en ny medlemskapspost för partnerprogrammet blir medlemspostens status som standard Aktuell.

Du kan ändra status på medlemskapet till något av följande värden:

- Utgången
- Uppsagd

**Obs!** Kryssrutan Aktiv och värdet i fältet Status måste vara synkroniserade med varandra. Om medlemskapets status till exempel är Utgången eller Uppsagd måste du avmarkera kryssrutan Aktiv.

#### *Så här byter du status på medlemskapet i ett partnerprogram:*

- 1 På sidan Partnerprogram, detalj klickar du på länken Redigera för det medlemskap som du vill ändra status för.
- 2 På redigeringssidan för programmedlemskapet väljer du lämpligt värde i listrutan Status.
- 3 Klicka på Spara.

### Ta bort medlemskap i partnerprogram

Om du har skapat ett medlemskap av misstag eller vill ta bort ett medlemskap kan du göra det på sidan Partnerprogram, detalj.

**Obs!** Du kan inte ta bort ett partnerprogrammedlemskap om statusvärdet för medlemskapet är Aktuell.

#### *Så här tar du bort ett medlemskap i ett partnerprogram:*

- 1 I sektionen Medlemskap i program på sidan Partnerprogram, detalj klickar du på Ta bort för det medlemskap som du vill ta bort.  
En meddelanderuta visas där du blir tillfrågad om du verkligen vill ta bort det valda medlemskapet.
- 2 Klicka på OK.  
Det valda medlemskapet tas bort.

### Fält för medlemskap i program

Använd sidorna Nytt och Redigera för Medlemskap i program om du vill lägga till medlemskap i ett partnerprogram eller uppdatera detaljer för ett befintligt medlemskap. Du kan också använda sidan Medlemskap i program, redigera för att skapa nya medlemskap i partnerprogram. Sidan Partnerprogram, redigera visar hela uppsättningen fält för ett partnerprogram.

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller mer information om fälten på sidorna Programmedlemskap.

Fält	Beskrivning
<b>Information om nyckelprogrammedlemskap</b>	
Partnerprogram	Partnerprogrammet du lägger till en medlem i.
Partnertyp	Typ av partner (till exempel återförsäljare, lösningspartner, distributör) som det här partnerprogrammet skapas för.
Partner	Namn på partnern du lägger till i partnerprogrammet.
Programnivå	Programnivån partnern gick med i programmet på.
Aktiv	Anger om medlemskapet i partnerprogrammet är Aktivt.
Id-nummer	Id-nummer för medlemskapet. Oracle CRM On Demand tilldelar id.
Status	Status för medlemskap. Giltiga värden är: Aktuell, Avslutade, Förfallna och Förnyade.
Startdatum	Datum då medlemskapet i partnerprogrammet startar. Det här fältet visar aktuellt datum och standardinställd tid. Du kan använda kalenderns kontroller för att ändra det här datumet.
Slutdatum	Datum då partnerprogrammet har schemalagts för slutförande. Du kan använda kalenderns kontroller för att ändra det här datumet.

## Ta bort partnerprogram

På detaljsidan för partnerprogram kan du ta bort ett partnerprogram.

**Obs!** Du kan inte ta bort ett partnerprogram om statusvärdet för är Aktiv.

### Så här tar du bort ett partnerprogram:

- 1 På sidan Partnerprogram, detalj klickar du på Ta bort för det partnerprogram som du vill ta bort.  
En meddelanderuta visas där du blir tillfrågad om du verkligen vill ta bort det valda partnerprogrammet.

### 2 Klicka på OK.

Partnerprogrammet tas bort.

## Fält för partnerprogram

Använd sidan Partnerprogram, redigera om du vill lägga till ett partnerprogram eller uppdatera detaljer för ett befintligt medlemskap. Du kan också använda den här sidan för att skapa nya medlemskap i partnerprogram. På den här sidan visas hela uppsättningen fält för ett partnerprogram.

**Tips!** Du kan också redigera partners på listsidan och detaljsidan för partnerprogram. För mer information om uppdatering av poster, se [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Administratörer kan också ge en partner behörighet till de här detaljfälten så att partnern kan uppdatera informationen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
<b>Information om nyckelpartnerprogram</b>	
Partnerprogram, namn	Namnet på partnerprogrammet. För att undvika dubletter ska du se till att följa de konventioner som företaget har för förkortningar, stora bokstäver, osv.
Status	Anger om partnerprogrammet är aktivt, inaktivt eller pågående.
Startdatum	Datum då partnerprogrammet startar. Det här fältet visar aktuellt datum och standardinställd tid. Du kan använda kalenderns kontroller för att ändra det här datumet.
Slutdatum	Datum då partnerprogrammet har schemalagts för slutförande. Du kan använda kalenderns kontroller för att ändra det här datumet.
Partnertyp	Fastställer typ av partner (till exempel, återförsäljare, lösningspartner, distributör) som det här partnerprogrammet skapas för.
Programtyp	Fastställer den typ av program du skapar, exempelvis registrering av affär.
Fin.begäran tillåten	tillåter MDF (marknadsutvecklingsfond). MDF är monetära fonder som ges av en tillverkares sälj- eller marknadsföringsavdelning för att hjälpa en partner sälja sina produkter eller marknadsföra tillverkarens märke.  Om du väljer MDF tillåten har alla partner som är medlemmar i partnerprogrammet rätt till marknadsutvecklingsfonder.
Särskild prissättning tillåten	Tillåter godkännande av särskild prissättning. Godkännande av särskild prissättning gör det möjligt för partner att begära ett särskilt pris för en produkt eller produktgrupp som säljs. Priset bygger normalt på att partnern ska behålla sin

Fält	Beskrivning
	konkurrensfördel eller klara en viss marginal. Om du väljer Särskild prissättning tillåten, har alla partner som är medlemmar i partnerprogrammet rätt till särskild prissättning.
Registrering av affär tillåten	Om du väljer Registrering av affär tillåten, har alla partner som är medlemmar i partnerprogrammet rätt till registrering av affär.
Beskrivning	Mer information om partnerprogrammet. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.
<b>Mer information</b>	
Ägare, fullständigt namn	<p>Ägaren av partnerprogramposten.</p> <p>Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas. Om du vill omfördela en partnerprogrampost måste du ha åtkomstnivån Läs/Redigera för den posten.</p> <p>Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som inkluderas i de rapporter som du eller dina chefer kör.</p> <p>Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i <a href="#">Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap</a> (på sidan 38).</p>

## Ansökningar

Med en *ansökan* ansöker en ny eller befintlig partner om partnerskap med varumärkesägaren. Varumärkesägaren kan granska, godkänna eller avslå ansökan. I ansökan kan du ange uppgifter från varumärkesägarens portal. En partneransökan gör att varumärkesägaren på ett enkelt sätt kan granska, godkänna eller avslå ansökningar. Ägaren kan också hänvisa till ansökningsuppgifter när han eller hon arbetar i Oracle CRM On Demand.

## Arbeta med hemsidan för ansökningar

Hemsidan för ansökningar är utgångspunkten för hanteringen av ansökningar.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för ansökningar. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

## Skapa en ansökan

Du kan skapa en ansökan genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade ansökningar. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Fält för ansökningar](#) (på sidan 373).

Du kan fylla i ansökan från en partnerportal med hjälp av webbtjänster. Du kan också importera ansökningar med hjälp av importverktyget i Oracle CRM On Demand. Mer information om hur du importerar ansökningar finns i [Importera ansökningar](#) (på sidan 373).

## Arbeta med listor över ansökningar

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för ansökningar.

Ansökningslista	Beskrivning
Alla ansökningar	I listan visas alla poster som du kan visa, oavsett vem som äger posten. Ansökningarna filtreras inte med hjälp av alternativet.
Alla skickade ansökningar	Filtrerar ansökningar med statusen Skickad.
Alla avslagna ansökningar	Filtrerar ansökningar med statusen Avslagen.
Alla godkända ansökningar	Filtrerar ansökningar med statusen Godkänd.
Mina ansökningar	Filtrerar ansökningar med ditt namn i fältet Ägare.
Alla nyligen skapade ansökningar	Filtrerar ansökningar, sorterade efter datumet då de skapades.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

## Visa sektionen Mina nyligen ändrade ansökningar

I sektionen Mina nyligen ändrade ansökningar visas de ansökningar som du äger och som nyligen ändrats. Om du vill expandera listan klickar du på länken Visa fullständig lista.

## Lägga till sektioner på din hemsida för ansökningar

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till en del eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för ansökningar:

- Ansökningslistor



- Alla ansökningar
- Alla avslagna ansökningar
- Alla godkända ansökningar
- Alla skickade ansökningar
- Mina ansökningar
- Alla nyligen skapade ansökningar
- En eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner, exempelvis en rapport med ansökningsanalyser, tillgängliga på hemsidan för ansökningar.)

### ***Så här lägger du till sektioner på din hemsida för ansökningar***

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för ansökningar.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för ansökningar om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

## **Hantera ansökningar**

Utför följande uppgifter för att hantera ansökningar:

- [Skapa ansökningar](#) (på sidan 370)
- [Skicka ansökningar för godkännande](#) (på sidan 370)
- [Granska ansökningar](#) (på sidan 371)
- [Avslå ansökningar](#) (på sidan 372)
- [Återkalla ansökningar](#) (på sidan 372)
- [Avbryta ansökningar](#) (på sidan 373)
- [Ta bort ansökningar](#) (på sidan 373)
- [Importera ansökningar](#) (på sidan 373)
- [Fält för ansökningar](#) (på sidan 373)

Fler procedurer som är gemensamma för alla poster finns i [Arbeta med poster](#) (på sidan 37).

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)

### ■ [Arbeta med bilagor](#) (på sidan 103)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

## Skapa ansökningar

Från Oracle CRM On Demand kan du skapa en ansökan genom att ange information i ett formulär.

### *Så här skapar du en ansökan*

- 1 Från listsidan för ansökningar klickar du på Nytt.
- 2 I fältet Ansökan anger du ett namn på ansökan som du skapar.  
Tips! Varje namn måste vara unikt.
- 3 Ange ditt för- och efternamn i sektionen Ansökan skickad av.
- 4 Uppdatera resten av fälten på redigeringsidan för ansökan om det behövs.  
Information om fälten finns i [Fält för ansökningar](#) (på sidan 373).
- 5 Spara ansökan.

## Skicka ansökningar för godkännande

Med en partneransökan kan varumärkesägaren granska, avvisa och godkänna ansökningar effektivt.

**Innan du börjar.** Skapa ansökan. Mer information om hur du skapar ansökningar finns [Skapa ansökningar](#) (på sidan 370). En arbetsflödesregel måste skapas som utser en användare till godkännare av ansökningar. Mer information om hur du skapar arbetsflödesregler finns i Skapa arbetsflödesregler.

### *Så här skickar du en ansökan för godkännande*

- 1 Välj den ansökan som du vill skicka en ansökan för i sektionen Alla ansökningar på hemsidan för ansökningar.  
Information om hur du väljer ansökningar finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 På detaljsidan för ansökningar klickar du på knappen Redigera.
- 3 Markera Skickad i fältet Sändningsstatus på redigeringsidan för ansökan. Klicka på Spara.  
När fältet Sändningsstatus har ändrats till Skickad och posten har sparats inträffar följande:

- Godkännandestatusen får värdet Avvaktar godkännande.
- Sänddatumet får samma värde som den aktuella tidsstämpeln.
- Godkännandet av ansökan börjar. En arbetsflödesregel anger rätt användare i fältet Godkännare i ansökan.
- Godkännaren läggs till i teamet för ansökan om godkännaren inte redan ingår där.
- Om en arbetsflödesregel har konfigurerats för att skicka e-postmeddelanden skickas e-postmeddelanden med hjälp av regeln.

## Granska ansökningar

En varumärkesägare måste rekrytera lämpliga partner för partnerprogrammen. När möjliga partner ansöker om partnerskap, eller när befintliga partner ansöker om medlemskap i ytterligare program hos varumärkesägaren, tillåter Oracle CRM On Demand att varumärkesägaren granskar ansökningarna. Sedan kan varumärkesägaren godkänna eller avslå ansökan.

### *Så här granskar du en ansökan*

- 1 På listsidan för ansökningar klickar du på namnet på den ansökan som du vill granska.
- 2 På detaljsidan för ansökningar klickar du på lämpliga fält:
- 3 Om du vill göra ändringar, till exempel godkänna eller avslå en ansökan, klickar du på Redigera.
- 4 På redigeringssidan för ansökan ändrar du ansökan om det behövs och klickar sedan på Spara.

## Godkänna ansökningar

Varumärkesägare kan använda Oracle CRM On Demand för att godkänna partneransökningar som du anser vara acceptabla.

**Obs! Du kan bara godkänna partneransökningar som du är aktuell godkännare för.**

### *Så här godkänner du en partneransökan*

- 1 På listsidan för applikationer klickar du på namnet på den partnerapplikation som du vill godkänna.
- 2 Klicka på Redigera på detaljsidan för ansökan.
- 3 Ändra godkännandestatusen till Godkänd och klicka på Spara.

## Avslå ansökningar

När en ansökan går genom godkännandekedjan kan en godkännare avslå ansökan.

**Innan du börjar.** Ansökan måste ha sändningsstatusen Skickad.

### *Så här avslår du en ansökan*

- 1 Välj den ansökan som du vill avslå i sektionen Alla ansökningar på hemsidan för ansökningar. Information om hur du väljer ansökningar finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 På detaljsidan för ansökning klickar du på knappen Redigera.
- 3 Markera Avslagen i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för ansökan. Klicka på Spara. När du har ändrat statusen till Avslagen och klickar på Spara görs följande:
  - Registreringen behåller sändningsstatusen Skickad.
  - Datumet tas bort från fältet Godkänd den. Sänddatumet kvarstår i fältet Skickat datum.  
**Obs! Om ansökan inte har godkänts visas inget datum i fältet Godkänd den.**
  - En arbetsflödesregel skapar en ny uppgiftspost för att bevaka godkännarens returåtgärd om regeln har konfigurerats.
  - Om en arbetsflödesregel har konfigurerats för att skicka e-postmeddelanden skickas e-postmeddelanden med hjälp av regeln.

## Återkalla ansökningar

När en ansökan går genom godkännandekedjan kan en partner återkalla ansökan.

**Innan du börjar.** Ansökningen måste ha sändningsstatusen Skickad och godkännandestatusen Avvaktar godkännande.

### *Så här återkallar du ansökningar*

- 1 Välj den ansökan som du vill återkalla i sektionen Alla ansökningar på hemsidan för ansökningar. Information om hur du väljer ansökningar finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 På detaljsidan för ansökning klickar du på knappen Redigera.
- 3 Markera Återkallade i fältet Sändningsstatus på redigeringssidan för ansökningar. Klicka sedan på Spara. När du har ändrat sändningsstatusen till Återkallad händer följande:
  - Godkännarens status blir tom igen.
  - En arbetsflödesregel skapar en ny uppgift för att bevaka godkännandeåtgärden om regeln har konfigurerats.

- Om en arbetsflödesregel har konfigurerats för att skicka e-postmeddelanden skickas e-postmeddelanden med hjälp av regeln.

## Avbryta ansökningar

När en ansökan går genom godkännandekedjan kan en godkännare avbryta ansökan.

**Innan du börjar.** Ansökningen måste ha godkännandestatusen Godkänd.

### *Så här avbryter du en ansökan*

- 1 Välj den ansökan som du vill avbryta i sektionen Alla ansökningar på hemsidan för ansökningar. Information om hur du väljer ansökningar finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 På detaljsidan för ansökningar klickar du på knappen Redigera.
- 3 Markera Avbruten i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för ansökningar. Klicka på Spara.

## Ta bort ansökningar

På detaljsidan för ansökan kan du ta bort en ansökan.

### *Ta bort en ansökan*

- 1 Klicka på Ta bort på detaljsidan för ansökan.  
En meddelanderuta visas där du blir tillfrågad om du verkligen vill ta bort ansökan.
- 2 Klicka på OK.  
Ansökan tas bort.

## Importera ansökningar

Vanligtvis väljer varumärkesägarna att fylla i de första partneransökningarna från en annan källa. Varumärkesägare kan fylla i partneransökningar genom att använda importverktyget i Oracle CRM On Demand. De kan också använda webbtjänster för att läsa in applikationsdata från en partnerportal. Mer information om att importera data med Oracle CRM On Demand finns i Importera data.

## Fält för ansökningar

På redigeringssidan för ansökan kan du lägga till en ansökan eller uppdatera detaljer för en befintlig ansökan. På redigeringssidan för ansökan visas den fullständiga uppsättningen fält för en ansökan.

**Tips!** Du kan också redigera ansökningar på listsidan för ansökningar och detaljsidan för ansökningar. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
<b>Företagsprofil</b>	
Namn	Företagets namn. För att undvika dubletter ska du se till att följa de konventioner som företaget har för förkortningar, stora bokstäver, osv.
Plats	Platsen för företaget.
Telefonnummer	Företagets primära telefonnummer.
Faxnummer	Företagets primära faxnummer.
Webbplats	Företagets webbadress.
Antal medarbetare	Det totala antalet anställda på företaget.
Årlig intäkt	Företagets totala årsintäkt.
Bransch	Branschen som företaget verkar inom.
Land	Landsdelen av företagets adress.
Adress 1	Ytterligare information om företagets adress.
Adress 2	Ytterligare information om företagets adress.
Ort	Ortsdelen av företagets adress.
Provins	Delstats- eller provinsdelen av företagets adress.
Postnummer	Postnummervdelen av företagets adress.
<b>Ansökan skickad av</b>	
Förnamn	Avsändarens förnamn.
Efternamn	Avsändarens efternamn.
Telefonnr, arbete	Avsändarens telefonnummer till arbetet.
Mobiltelefonnr	Avsändarens mobiltelefonnummer.
Faxnr, arbete	Avsändarens faxnummer till arbetet.
E-postadress	Avsändarens e-postadress.
Befattning	Avsändarens befattning.

Fält	Beskrivning
Sändningsstatus	Ansökans aktuella sändningsstatus. Värdena är: Inte skickad, Skickad eller Återkallad.
Aktuell godkännare	Namnet på den person som har befogenhet att godkänna ansökan.
Land	Landsdelen av avsändarens adress.
Adress 1	Ytterligare information om avsändarens adress.
Adress 2	Ytterligare information om avsändarens adress.
Ort	Ortsdelen av avsändarens adress.
Provins	Delstats- eller provinsdelen av avsändarens adress.
Postnummer	Postnummervärdet av avsändarens adress.
<b>Information om samarbete</b>	
Godkännandestatus	Ansökans aktuella godkännandestatus. Värdena är: Avvakter godkännande, Godkänd, Avslagen eller Annullerad.
Skickat datum	Datomet då ansökan skickades.
Godkänt den	Datomet då ansökan godkändes.
Bearbetad av: Namn	Namnet på personen som har granskat och antingen godkänt eller avslagit ansökan.
Avslagsorsak	Orsaken till att ansökan avslogs. Värdena är: Dubblett, Felaktig information, Otillräcklig information eller Övrigt.
Partnerprogram	Namn på partnerprogrammet som är associerat med ansökan.
Programnivå	Nivån på partnerprogrammet som är associerat med ansökan.
Partnertyp	Typen av partner som ansökan skickas för.
Förväntade samarbetsförmåner	De förväntade förmånerna av samarbetet. Fältet är ett textfält med en maxlängd på 500 tecken.
Befintliga samarbeten	I det här fältet visas en lista över alla befintliga samarbeten. Fältet är ett textfält med en maxlängd på 300 tecken.
<b>Mer information</b>	
Partner	Namnet på partnern som är associerad med ansökan.
Källa	Källan som ansökan kommer från, till exempel webbplats, direktreklam, e-post och så vidare.
Kampanj	Kampanjen som resulterade i den här ansökan om samarbete. Kampanjen är

Fält	Beskrivning
	associerad med ansökan.
Ansöknings-id	Det unika identifieringsnumret (id-numret) för ansökan.
Ägare	Applikationspostens ägare.  Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i <a href="#">Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap</a> (på sidan 38).

## Registrering av affärer

*Affärsregistrering* är en process där partner begär ensamrätt till en affärsmöjlighet av varumärkesägaren. Processen gör att partner kan informera leverantören om en eventuell affärsmöjlighet som de sedan får företräde till. Affärsregistreringar anses mindre hypotetiska än kundämnen, men mer hypotetiska än affärsmöjligheter.

I de flesta fall begär en partner registrering av ett kundämne eller en affärsmöjlighet som partnern har hittat. Partnern kan dock också begära registrering av en affärsmöjlighet som partnern tidigare har fått från varumärkesägaren.

Affärsregistreringar kan minska kanalkonflikter där partner måste konkurrera om samma affärsmöjlighet med varandra eller leverantörens interna säljare. Affärsregistreringar har också följande fördelar:

- Varumärkesägarens synlighet för partnerns affärsmöjlighetspipeline ökar.
- Varumärkesägarens möjligheter till merförsäljning och korsförsäljning ökar.

När partnern registrerar en affär kanske partnern inte har tillräckligt med information om affärsmöjligheten. Partnern kanske inte känner till vilka produkter kunden tänker köpa, utan har bara eventuellt en vag uppfattning om kundens intressen, till exempel *avancerade servrar* i stället för specificerade produkter. Därför kan partnern ange så lite eller så mycket information de vill när de gör affärsregistreringar.

## Arbeta med hemsidan för affärsregistreringar

Hemsidan för affärsregistreringar är utgångspunkten för hanteringen av affärsregistreringar.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för affärsregistreringar. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.



## Skapa en affärsregistrering

Du kan skapa en affärsregistrering genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen visade registreringar som väntar på mitt godkännande. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Fält för affärsregistrering](#) (på sidan 388).

## Arbeta med listor över affärsregistreringar

I sektionen Listor över affärsregistreringar visas ett antal filtrerade listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

Följande sektioner är några av de sektioner som kan visas på din hemsida för affärsregistreringar.

Listor över affärsregistreringar	Beskrivning
Alla affärsregistreringar	I den här listan visas alla poster som du har behörighet att se, oavsett vem som äger posten. I listan filtreras inte affärsregistreringar.
Nyligen ändrade affärsregistreringar	Filtrerar alla affärsregistreringar, sorterade efter ändringsdatum.
Nyligen skapade affärsregistreringar	Filtrerar alla affärsregistreringar, sorterade efter skapandedatum.
Nyligen visade affärsregistreringar	Filtrerar alla affärsregistreringar, sorterade efter de senast visade.
Affärsregistreringar som upphör inom de kommande 30 dagarna	Alla godkända affärsregistreringar med ett förfallodatum som infaller inom de kommande 30 kalenderdagarna från dagens datum.
Affärsregistreringar som väntar på mitt godkännande	Alla affärsregistreringar med godkännandestatus Avvaktar godkännande som du är den aktuella godkännaren för.
Affärsregistreringar utan aktivitet de senaste 30 dagarna	Alla godkända affärsregistreringar utan aktivitet i den associerade affärsmöjligheten inom de senaste 30 kalenderdagarna från dagens datum.
Aktiva affärsregistreringar	Alla affärsregistreringar med godkännandestatusen Godkänd.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

## Affärsregistreringar som väntar på mitt godkännande

I sektionen Affärsregistreringar som väntar på mitt godkännande visas alla affärsregistreringar som du är den aktuella godkännaren för, men som du ännu inte har godkänt.

## Övriga sektioner

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på hemsidan för affärsregistreringar:

- Godkända affärsregistreringar
- Affärsregistreringar som upphör inom de kommande 30 dagarna
- Affärsregistreringar utan aktivitet de senaste 30 dagarna
- Nyligen skapade affärsregistreringar
- Nyligen ändrade affärsregistreringar
- Aktiva affärsregistreringar
- En eller flera rapportsektioner [Företagsadministratören kan göra rapportsektioner, t.ex. Godkända registreringar efter affärsstorlek (stapeldiagram), Godkända registreringar efter ålder (stapeldiagram), Registreringar efter status (cirkeldiagram), Registreringar som resulterar i vinst (efter period) (stapeldiagram) eller Antal (#) registreringar (per period) (stapeldiagram).]

## Lägga till sektioner på hemsidan för affärsregistreringar

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för affärsregistreringar, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på hemsidan för affärsregistreringar.

### *Så här lägger du till sektioner på hemsidan för affärsregistreringar*

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för affärsregistreringar.
- 2 Om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan för affärsregistreringar. Klicka sedan på Spara.

## Hantera affärsregistreringar

Utför följande uppgifter för att hantera affärsregistreringar:

- [Skapa affärsregistreringar](#) (på sidan 379)
- [Skicka affärsregistreringar för godkännande](#) (på sidan 380)
- [Godkänna affärsregistreringar](#) (på sidan 381)
- [Returnera affärsregistreringar](#) (på sidan 382)

- [Avvisa affärsregistreringar](#) (på sidan 382)
- [Skicka affärsregistreringar igen](#) (på sidan 382)
- [Avbryta affärsregistreringar](#) (på sidan 383)
- [Avsluta perioden för affärsregistreringar](#) (på sidan 384)
- [Uppdatera affärsregistreringar](#) (på sidan 384)
- [Länka produkter till affärsregistreringar](#) (på sidan 384)
- [Beräkna affärens storlek](#) (på sidan 385)
- [Associera affärsregistreringar med affärsmöjligheter](#) (på sidan 385)
- [Konvertera affärsregistreringar till konton, kontakter eller affärsmöjligheter](#) (på sidan 386)
- [Inställningar för åtkomstprofiler och roller för konvertering av affärsregistreringar](#) (på sidan 387)
- [Fält för affärsregistrering](#) (på sidan 388)

## Skapa affärsregistreringar

I Oracle CRM On Demand skapar partner affärsregistreringar genom att registrera information i ett formulär. Partnern kan öppna formuläret från olika områden i applikationen, beroende på vad partnern arbetar med och vad partnern vill göra. I det här avsnittet beskrivs hur det går till att skapa en affärsregistrering via fliken Affärsregistreringar. Partner kan också skapa affärsregistreringar på andra sätt. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40).

När en partner skapar en affärsregistrering kan partnern göra den fristående eller koppla den till en affärsmöjlighet. Partnern skapar en fristående registrering när partnern tror att han eller hon tror att en möjligt affär har upptäckts och vill registrera den hos varumärkesägaren. Ägaren betraktar den eventuellt inte som en affärsmöjlighet förrän den har verifierats av en eller flera personer i organisationen.

När partnern tror att han eller hon har upptäckt en affärsmöjlighet men varumärkesägaren inte anser att det är en möjlighet förrän den har verifierats och bekräftats kan partnern skapa en affärsregistrering. Affärsregistreringen innehåller information om både affärsmöjligheten och registreringen. I ett visst skede skickar partnern registreringen för godkännande och, i förekommande fall, godkänner varumärkesägaren den. Innan affärsregistreringen slutgodkänns kopplar ägaren den till en affärsmöjlighet.

### *Så här skapar du en affärsregistrering*

- 1 Klicka på Ny på listsidan för affärsregistreringar.
- 2 Fyll uppgifterna i formuläret för affärsregistreringar.
  - a Om affärsregistreringen är avsedd för en befintlig affärsmöjlighet markerar du affärsmöjligheten i fältet Associerad affärsmöjlighet. I fältet visas bara affärsmöjligheter som du kan visa. Det anpassade fältet fylls automatiskt i med namnet på kunden som är kopplad till affärsmöjligheten.
  - b Om affärsregistreringen är avsedd för en ny affärsmöjlighet (eller en affärsmöjlighet som du inte kan visa) markerar du kryssrutan Ny affärsmöjlighet och anger informationen nedan i sektionen Information om affärsmöjlighet.

- Valuta
  - Affärens storlek
  - Stängningsdatum
  - Produktintresse
  - Nästa steg
- c Om affärsregistreringen är avsedd för en ny affärsmöjlighet kan den gälla en ny eller befintlig kund. Om den gäller en befintlig kund markerar du kunden i fältet Associerad kund. Om registreringen gäller en ny kund markerar du kryssrutan Ny kund och fyller sedan i följande fält i informationssektionen för nytt företag:
- Mer information om fälten för affärsregistrering finns i [Fält för affärsregistrering](#) (på sidan 388).

### 3 Spara posten.

## Skicka affärsregistreringar för godkännande

En *affärsregistrering* är en begäran från en partner om att varumärkesägaren ska ge partnern ensamrätt till en affärsmöjlighet. Begäran kan beviljas eller avslås. De flesta företag har noggrant utarbetade rutiner för sådana begäranden. Vanligtvis utvärderar en eller två personer hos varumärkesägaren begäran och bestämmer om den ska godkännas. I små företag är det oftast samma personer som godkänner alla registreringar. I stora företag är det vanligare att olika godkännare godkänner olika registreringar, baserat på en rad faktorer, till exempel affärens storlek, partner, produkter och så vidare.

**Innan du börjar.** Skapa affärsregistreringen. Mer information om hur du skapar affärsregistreringar finns [Skapa affärsregistrering](#) (finns "[Skapa affärsregistreringar](#)" på sidan 379). Skapa en arbetsflödesregel som utser en användare till godkännare av affärsregistreringar. Mer information om hur du skapar arbetsflödesregler finns i [Skapa arbetsflödesregler](#).

### Så här skickar du affärsregistreringar för godkännande

#### 1 Markera Skickad i fältet Sändningsstatus på redigeringssidan.

När statusen ändras till Skickad startas godkännandeprocessen. Alla med uppdateringsåtkomst till affärsregistreringen kan starta processen.

#### 2 Klicka på Spara.

När fältet Sändningsstatus har ändrats till Skickad inträffar följande:

- Godkännandestatusen får värdet Avvaktar godkännande.
- Sänddatumet får samma värde som den aktuella tidsstämpeln.
- Registreringen skickas. Rätt användare anges i fältet Godkännare för affärsregistreringen med hjälp av en arbetsflödesregel.
- Godkännaren läggs till i teamet för affärsregistreringen om godkännaren inte redan finns där.
- Om en arbetsflödesregel har ställts in skickas e-postmeddelanden med hjälp av regeln.

## Godkänna affärsregistreringar

Fler än en person i företaget kan behöva godkänna en affärsregistrering innan registreringen kan betraktas som en gällande affärsmöjlighet. För närvarande är sändningen av godkännandena en helt manuell process och bara en godkännare åt gången kan anges. Fältet för den aktuella godkännaren måste ändras manuellt för att en begäran ska kunna skickas vidare i godkännandekedjan.

**Obs! Du uppnår godkännande på fler nivåer genom att varje godkännare i godkännandekedjan uppdaterar fältet Godkännare för nästa godkännare i kedjan.**

En affärsregistrering kan bara godkännas om den har kopplats till en affärsmöjlighet. Om registreringen inte har kopplats till en affärsmöjlighet (om det till exempel är en fristående registrering) måste den kopplas till en befintlig affärsmöjlighet eller omvandlas till en affärsmöjlighet manuellt. Mer information om hur du konverterar en affärsregistrering till en affärsmöjlighet finns i [Konvertera affärsregistreringar till konton, kontakter eller affärsmöjligheter](#) (på sidan 386). När en affärsregistrering slutligen godkänns blir affärsmöjligheten som har kopplats till registreringen synlig för partnerorganisationen eftersom partneranvändarna kan behöva använda affärsmöjligheten.

**Obs! Den tillhörande affärsmöjligheten blir bara synlig för partnerorganisationen när affärsregistreringen godkänns. När registreringen antingen returneras eller avslås kan inte affärsmöjligheten visas.**

**Innan du börjar.** Affärsregistreringens sändningsstatus måste vara Skickad innan du kan godkänna den.

### Så här godkänner du affärsregistreringar

- 1 Markera Godkänd i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för affärsregistreringar.
- 2 Klicka på Spara.

När du har ändrat statusen till Godkänd görs följande:

- Oracle CRM On Demand validerar att sändningsstatusen är Skickad. Om statusen har ett annat värde misslyckas valideringen och ett felmeddelande skapas.
- Oracle CRM On Demand validerar att en affärsmöjlighet anges i fältet Associerad affärsmöjlighet.
- Oracle CRM On Demand validerar att affärsmöjligheten i fältet Associerad affärsmöjlighet inte redan har kopplats till en godkänd affärsregistrering.
- Kryssrutan Registrerad i affärsmöjlighetsrubriken är markerad.
- Fältet Förfallodatum för registrering i affärsmöjlighetshuvudet fylls i med utgångsdatumet för den godkända registreringen.
- Partnerinformationen från den godkända registreringen kopieras till affärsmöjlighetshuvudet.
- Den slutliga godkännaren ändras till den aktuella användaren. Fältet Aktuell godkännare ändras inte.
- Datumet för godkännandet ändras till det aktuella datumet i Oracle CRM On Demand.
- En arbetsflödesregel skapar en ny uppgift som bevakar godkännandet.
- Om en arbetsflödesregel har ställts in skickas e-postmeddelanden med hjälp av regeln.

## Returnera affärsregistreringar

När en affärsregistrering går genom godkännandekedjan kan en godkännare returnera registreringen till skaparen för att ändra parametrarna för affärsregistreringen.

**Innan du börjar.** Affärsregistreringen måste ha sändningsstatusen Skickad.

### *Så här returnerar du affärsregistreringar*

- Markera Returnerad i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för affärsregistreringar. Sedan klickar du på Spara.

När du har ändrat statusen till Returnerad görs följande:

- Registreringens sändningstatus är Inte skickad.
- Datumet tas bort från fältet Godkänd den. Sänddatumet kvarstår i fältet Skickat datum.
- En uppgiftspost skapas för att bevaka godkännarens returåtgärd.
- Om en arbetsflödesregel har ställts in skickas e-postmeddelanden med hjälp av regeln.

Den som har skapat affärsregistreringen kan nu uppdatera den och skicka den igen. Mer information om att skicka affärsregistreringar finns i [Skicka affärsregistreringar för godkännande](#) (på sidan 380).

## Avvisa affärsregistreringar

När en affärsregistrering går genom godkännandekedjan kan en godkännare avslå registreringen.

**Innan du börjar.** Affärsregistreringen måste ha sändningsstatusen Skickad.

### *Så här avslår du affärsregistreringar*

- Markera Avslagen i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för affärsregistreringar. Sedan klickar du på Spara.

När du har ändrat statusen till Avslagen görs följande:

- Registreringen behåller sändningsstatusen Skickad.
- Datumet tas bort från fältet Godkänd den. Sänddatumet kvarstår i fältet Skickat datum.
- En uppgiftspost skapas för att bevaka godkännarens returåtgärd.
- Om en arbetsflödesregel har ställts in skapas e-postmeddelanden med hjälp av regeln.

## Skicka affärsregistreringar igen

När en affärsregistrering behandlas i godkännandeprocessen kan godkännaren begära in ytterligare information för att kunna godkänna eller avvisa registreringen. I sådana fall kan godkännaren skicka tillbaka registreringen till ägaren och ange orsaken till returen. Registreringens ägaren kan också återkalla registreringen för att kunna ange mer information.

När registreringen har returnerats eller återkallats kan ägaren uppdatera den. Efter uppdateringen kan ägaren skicka registreringen för godkännande igen.

**Innan du börjar.** Affärsregistreringens sändningsstatus måste vara antingen Återkallad eller Inte skickad.

### ***Så här skickar du affärsregistreringar igen***

**1** Lägg till den begärda informationen på redigeringssidan för affärsregistreringar.

**2** Markera Skickad i fältet Sändningsstatus på redigeringssidan.

När statusen ändras till Skickad startas godkännandeprocessen. Alla med uppdateringsåtkomst till affärsregistreringen kan starta processen. Klicka sedan på Spara.

När fältet Sändningsstatus har ändrats till Skickad inträffar följande:

- Godkännandestatusen får värdet Avvaktar godkännande.
- Sänddatumet får samma värde som den aktuella tidsstämpeln.
- Registreringen skickas. Rätt användare anges i fältet Godkännare för affärsregistreringen med hjälp av ett arbetsflöde.
- Godkännaren läggs till i teamet för affärsregistreringen om godkännaren inte redan finns där.
- Om en arbetsflödesregel har ställts in skickas e-postmeddelanden med hjälp av regeln.

## **Avbryta affärsregistreringar**

Varumärkesägare kan avbryta affärsregistreringar när fältet Godkännandestatus har något av följande värden:

- Avvaktar godkännande
- Godkända

När godkännandestatusen har ett annat värde går det inte att avbryta en affärsregistrering.

### ***Så här avbryter du affärsregistreringar***

■ Välj Avbruten i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för affärsregistreringar. Sedan klickar du på Spara.

När en godkänd affärsregistrering har avbrutits uppdateras den associerade affärsmöjligheten så här:

- Kryssrutan Registrerad är inte markerad.
- Datumet i fältet Förfallodatum för registrering i affärsmöjlighetsrubriken återställs till ett nullvärde.
- Fältet Registrerad partner får ett nullvärde.

## Avsluta perioden för affärsregistreringar

Du kan när som helst avsluta perioden för affärsregistreringar.

### *Så här avslutar du perioden för affärsregistreringar*

- Markera Utgången i fältet Godkännandestatus på redigeringsidan för affärsregistreringar. Sedan klickar du på Spara.

När du ändrar statusen till Utgången görs följande:

- Kryssrutan Registrerad i affärsmöjlighetsrubriken markeras inte.
- Datumet i fältet Förfallodatum för registrering i affärsmöjlighetsrubriken återställs till ett nullvärde.
- Fältet Registrerad partner i affärsmöjlighetsrubriken återställs till ett nullvärde.

## Uppdatera affärsregistreringar

När du skapar en affärsregistrering är det inte säkert att du har all information till hands. Dessutom går det inte att lägga till produktinformation i en registrering förrän affärsregistreringen har skapats. Därför kan du granska och ändra en affärsregistrering som är synlig för dig i Oracle CRM On Demand.

När en affärsregistrering har statusen Inte skickad eller Återkallad kan du redigera registreringen eller lägga till eller ta bort intäktsrader. Om en registrering har en annan status kan du inte ändra den.

### *Så här uppdaterar du en affärsregistrering*

- 1 Klicka på Redigera på listsidan för affärsregistreringar.
- 2 Ändra registreringen på redigeringsidan för affärsregistreringar och klicka sedan på Spara.

## Länka produkter till affärsregistreringar

När du registrerar en ny affärsmöjlighet har du en viss uppfattning om vilken typ och vilken mängd av en produkt som kundämnet är intresserat av. Det är viktigt att sparar den här informationen om affärsregistreringen, eftersom många företag granskar produkterna medan de funderar på godkännande av registreringen. Eftersom en affärsregistreringen kan konverteras till en affärsmöjlighet innan det slutliga godkännandet är det viktigt att du sparar produktlinjeinformationen om affären så att den kan kopieras till affärsmöjligheten vid konverteringen.

**Innan du börjar.** Företagsadministratören måste ha gjort sektionen med relaterad information om produktintäkter tillgänglig för detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan klickar du på länken Redigera layout och lägger till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Skapa affärsregistreringen och ange statusen Inte skickad eller Återkallad. Du kan lägga till produktlinjer i affärsregistreringen efter att den har skapats, men innan den skickas för godkännande.



### ***Så här länkar du produkter till affärsregistreringar***

- 1 Klicka på Lägg till i sektionen för produktintäkter på detaljsidan för affärsregistreringar.
  - 2 I fältet fälten anger du produktnamn, kvantitet och pris för produkten som du vill länka till affärsregistreringen. Sedan klickar du på Spara.
- Mer information om hur du länkar poster finns i [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69).

## **Beräkna affärens storlek**

En affärsregistrering kan ha noll, en, eller flera associerade rader. Varje produktrad kan ha ett associerat intäktsvärde. Du kan ange affärens storlek i affärsregistreringens huvud så att den är lika med summan av alla intäktsrader, med rätt valuta.

**Innan du börjar.** Företagsadministratören måste ha gjort sektionen med relaterad information om produktintäkter tillgänglig för detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan klickar du på länken Redigera layout och lägger till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

### ***Så här beräknar du affärens storlek***

- 1 Klicka på Uppdatera affärsstorlek i sektionen för produktintäkter på detaljsidan för affärsregistreringar.  
Oracle CRM On Demand hämtar intäkten från alla rader och konverterar den till affärens valuta (som anges i registreringshuvudet). Vid konverteringen tar Oracle CRM On Demand hänsyn till radens växlingsdatum. Om ett växlingsdatum har angetts för raden används det datumets växlingskurs vid konverteringen. Om inget växlingsdatum har angetts använder Oracle CRM On Demand det aktuella datumet för konverteringsberäkningarna.  
Den konverterade intäkten från alla rader summeras till en löpande summa och värdet anges i fältet Affärens storlek i registreringshuvudet.
- 2 Klicka på Spara.

## **Associera affärsregistreringar med affärsmöjligheter**

I Oracle CRM On Demand kan du associera befintliga affärsregistreringar med befintliga affärsmöjligheter och ändra befintliga associationer mellan dem. En affär kan även associeras med en felaktig affärsmöjlighet.

### ***Så här associerar du affärsregistreringar med affärsmöjligheter***

- 1 På listsidan för affärsregistreringar klickar du på Redigera för den affärsregistrering som du vill arbeta med.
- 2 I fältet Associerad affärsmöjlighet på redigeringssidan för affärsregistreringar söker du efter och väljer den affärsmöjlighet som du vill associera affärsregistreringen med. Sedan klickar du på Spara.

## Konvertera affärsregistreringar till konton, kontakter eller affärsmöjligheter

Om din användarroll har rätt inställningar kan du skapa konto-, kontakt- och affärsmöjlighetsposter eller slå samman affärsregistreringar med befintliga poster genom att konvertera affärsregistreringsposten. Beroende på ditt företags inställningar kan den nya affärsmöjlighetsposten inkludera information som påverkar beräkningarna av intäkter.

**Innan du börjar.**Gör följande:

- Skapa affärsregistreringen. Mer information om hur du skapar affärsregistreringar finns i [Skapa en affärsregistrering](#) (finns "Skapa affärsregistreringar" på sidan 379).
- Ställ in användarrollen och åtkomstprofilen. Mer information om inställningarna finns i [Inställningar för åtkomstprofiler och roller för konvertering av affärsregistreringar](#) (på sidan 387).

### *Så här konverterar du en affärsregistrering till ett konto, en kontakt eller en affärsmöjlighet*

- 1 Välj den affärsregistrering som du vill konvertera i sektionen Alla affärsregistreringar på hemsidan för affärsregistreringar.

Information om hur du väljer affärsregistreringar finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

- 2 Klicka på Konvertera till affärsregistrering på detaljsidan för affärsregistreringar.

- 3 Gör något av följande på sidan för konvertering av affärsregistreringar:

- Om du vill skapa nya konto- och kontaktposter för affärsregistreringen markerar du alternativen Skapa nytt konto automatiskt och Skapa ny kontakt automatiskt.

I sektionen Konto visas som standard fältet för associerat företag för affärsregistreringen i fältet Associerat konto. I sektionen Kontakt visas som standard förnamn och efternamn för affärsregistreringen.

- Om du vill skapa en ny affärsmöjlighet och koppla affärsmöjligheten till ett befintligt konto eller en befintlig kontakt markerar du alternativen Använd befintligt konto och Använd befintlig kontakt.

Om registreringsposten har ett associerat konto visas kontot i fältet Associerat konto. Om registreringsposten har en associerad kontakt visas kontakten i fältet Associerad kontakt.

- Om du vill koppla affärsregistreringen till ett annat konto eller en annan kontakt klickar du på sökikonen bredvid fältet Associerat konto eller fältet Associerad kontakt och väljer ett annat konto eller kontakt. Kontrollera att rätt namn visas i fälten Associerat konto och Associerad kontakt och att alternativen Använd befintligt konto och Använd befintlig kontakt är markerade.

- 4 Om du vill konvertera affärsregistreringen till en affärsmöjlighet markerar du kryssrutan Skapa ny affärs. automatiskt. Fyll sedan i fälten.

Affärsregistreringens namn visas som standard i fältet Affärsmöjlighet. Data i fälten för intäkt, stängningsdatum, nästa steg och beskrivning hämtas också till affärsmöjlighetsposten. Du kan redigera informationen på konverteringssidan för affärsregistreringar. Du kan också koppla affärsregistreringen till en befintlig affärsmöjlighet. Gör så här:

- a Markera alternativet för befintlig affärsmöjlighet

**b** Markera en affärsmöjlighet med hjälp av sökikonen bredvid fältet Associerad affärsmöjlighet.

**5** Konvertera affärsregistreringen genom att klicka på Spara.

## Inställningar för åtkomstprofiler och roller för konvertering av affärsregistreringar

När du vill konvertera affärsregistreringar till konton, kontakter eller affärsmöjligheter måste du ha rätt inställningar i dina åtkomstprofiler och din användarroll. I det här avsnittet beskrivs de nödvändiga inställningarna.

### Inställningar för åtkomstprofiler för konvertering av affärsregistreringar

De åtkomstnivåer som gör att du kan konvertera affärsregistreringar visas i tabellerna nedan. Inställningarna måste göras både i standardåtkomstprofilen och i din ägaråtkomstprofil.

I följande tabell visas de åtkomstnivåinställningar du måste göra för att kunna konvertera affärsregistreringar.

Posttyp	Åtkomstnivå
Konto	Läs och redigera
Kontakt	Läs och redigera
Affärsregistrering	Läs och redigera
Affärsmöjlighet	Läs och redigera

I tabellen nedan visas de åtkomstnivåinställningar för posttyper med relaterad information du måste göra för att kunna konvertera affärsregistreringar.

Posttyp	Relaterad information, posttyp	Åtkomstnivå
Konto	– adresser	Läs, skapa och redigera
Kontakt	Konton	Läs och skapa
	– adresser	Läs, skapa och redigera
Affärsmöjlighet	Intäkt	Läs och redigera
	Kontakt	Läs och skapa

### Inställningar av användarroller för konvertering av affärsregistreringar

Rollinställningarna som gör att du kan konvertera affärsregistreringar är följande:

- Rollen måste ha behörigheten för PRM-affärsregistrering: konvertera affärsregistreringar.
- Posttypsåtkomsten för rollen måste ha följande inställningar:

- Kryssrutan Har åtkomst måste vara markerad för posttypen Affärsregistrering i alla konverteringar.
- När du vill konvertera (det vill säga länka) affärsregistreringar till befintliga affärsmöjligheter måste kryssrutan Har åtkomst vara markerad för posttypen Affärsmöjlighet.
- När du vill konvertera affärsregistreringar till nya affärsmöjligheter måste kryssrutorna Har åtkomst och Kan skapa vara markerade för posttypen Affärsmöjlighet.
- När du vill konvertera affärsregistreringar till befintliga konton måste kryssrutan Har åtkomst vara markerad för posttypen Konto.
- När du vill konvertera affärsregistreringar till nya konton måste kryssrutorna Har åtkomst och Kan skapa vara markerade för posttypen Konto.
- När du vill konvertera affärsregistreringar till befintliga kontakter måste kryssrutan Har åtkomst vara markerad för posttypen Kontakt.
- När du vill konvertera affärsregistreringar till nya kontakter måste kryssrutorna Har åtkomst och Kan skapa vara markerade för posttypen Kontakt.

## Fält för affärsregistrering

Använd redigeringsidan för affärsregistrering om du vill lägga till en affärsregistrering eller uppdatera detaljerna för en befintlig affärsregistrering. På redigeringsidan för affärsregistrering visas en fullständig uppsättning fält för en affärsregistrering.

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
<b>Information om affärsregistrering</b>	
Namn	Namnet på affärsregistreringen. För att undvika dubletter ska du se till att följa de konventioner som företaget har för förkortningar, stora bokstäver, osv.
Typ	Typ av affärsregistrering. Alternativen inkluderar: Standard och Icke-standard.
Sändningsstatus	Sändningsstatus för affärsregistreringen. Alternativen inkluderar: Inte skickad, Skickad och Återkallad.
Sista giltighetsdatum	Datumet då affärsregistreringen upphör.
Specialpris begärt	Anger om särskild prissättning har begärts för affärsregistreringen.
Associerat kundämne	Ett unikt id för kundämnet som ledde till affärsregistreringen.
Id	Det unika id:t för affärsregistreringen.
Huvudpartner	Partnerkontot som upptäckte affärsregistreringen. Partnern som

Fält	Beskrivning
	upptäckte affärsregistreringen kanske inte längre äger den.
Huvudpartner: Plats	Platsen för det ursprungliga partnerkontot.
Partnerprogram	Partnerprogrammet som affärsregistreringen är kopplad till.
Målsättning	Målsättningen som är associerad med affärsregistreringen.
Support begärd	Anger om support har begärts för affärsregistreringen före försäljning.
<b>Information om affärsmöjlighet</b>	
Associerad affärsmöjlighet	Namnet på den affärsmöjlighet som affärsregistreringen är associerad med.
Ny affärsmöjlighet	Anger om den affärsmöjlighet som är associerad med affärsregistreringen är ny.
Valuta	Vald valuta för den affärsmöjlighet som affärsregistreringen är associerad med.
Affärens storlek	Affärens storlek i den valda valutan.
Avslutsdatum	Stängningsdatumet för den affärsmöjlighet som affärsregistreringen är associerad med.
Produktintresse	Det produktområde som den möjliga kunden är intresserad av.
Nästa steg	Nästa logiska steg i säljprocessen för den affärsmöjlighet som är associerad med affärsregistreringen.
<b>Kundinformation</b>	
Associerad kund	Namnet på den kundorganisation som är associerad med affärsregistreringen.
Ny kund	Anger om affärsregistreringen är för en ny kundorganisation.
Företagsnamn	Namnet på kundorganisationen.
Land	Det land där kundorganisationen har sitt säte.
Gata	Kundorganisationens gatuadress.
Ort	Orten i kundorganisationens adress.
Delstat	Delstaten i kundorganisationens adress.
Postnr	Postnumret i kundorganisationens adress.
Associerad kontakt	Namnet på en associerad kontakt.

Fält	Beskrivning
Ny kontakt	Anger om det här är en ny kontakt.
Titel	Anger den korrekta hälsningsfrasen.
Förnamn	Kundens förnamn.
Mellannamn	Kundens mellannamn.
Efternamn	Kundkontaktens efternamn.
Befattning	Kundkontaktens befattning.
E-post	Kundkontaktens e-postadress.
Telefonnr	Kundkontaktens telefonnummer.
Mobiltelefon	Kundkontaktens mobiltelefonnummer.
Faxnr	Kundkontaktens faxnummer.
<b>Godkännandeinformation</b>	
Godkännandestatus	Den aktuella statusen för godkännandet av affärsregistreringen.
Aktuell godkännare	Namnet på den person som måste godkänna affärsregistreringen härnäst.
Slutgiltig godkännare	Namnet på den person som gav affärsregistreringen det slutliga godkännandet.
Skickat datum	Datumet då affärsregistreringen skickades för godkännande.
Godkänt den	Datumet då affärsregistreringen slutligen godkändes.
Avslagsorsak	Orsaken till att affärsregistreringen avslogs.
Beskrivning	Mer information om affärsregistreringen. Det här fältet är begränsat till 250 tecken.
<b>Mer information</b>	
Ägare	<p>Ägaren till affärsregistreringsposten.</p> <p>Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas.</p> <p>Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som ingår i de rapporter som du eller dina chefer kör via rapport- och infopanelssidorna.</p> <p>Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i <a href="#">Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap</a> (på sidan 38).</p>

Fält	Beskrivning
Ägare, partnerkonto	Namnet på det partnerkonto som äger affärsregistreringen.
Ursprungligt partnerkonto	Namnet på det partnerkonto som upptäckte affärsregistreringen. Partnern som upptäckte affärsregistreringen kanske inte längre äger den.
Beskrivning	Ange mer information om affärsregistreringen.

## Finansieringsbegäranden

Marknadsutvecklingsfonder (MDF) ger varumärkesägare möjlighet att göra marknadsföringsfonder tillgängliga för en partner på ett organiserat sätt, så att partnern kan sälja varumärkesägarens produkter i angivna geografiska områden, eller så att partnern kan marknadsföra varumärket. En *finansieringsbegäran* är en begäran om finansiering från en partner till en varumärkesägare.

Partner kan begära förgodkännanden för att finansiera marknadsföringsaktiviteter. I finansieringsbegäran anges detaljer för marknadsföringsaktiviteten samt den beräknade kostnaden. Finansieringsbegäran dirigeras sedan genom en godkännandeprocess. Varumärkesägaren tillhandahåller den godkända finansieringen för begäran, och kan godkänna, avslå eller returnera den.

När marknadsföringsaktiviteterna är klara kan partner skapa krav för att lösa in de spenderade pengarna som förgodkändes av varumärkesägaren. Kraven skapas för en viss finansieringsbegäran eller är helt oberoende. En finansieringsbegäran kan bara ha ett associerat krav. När kravet är godkänt debiteras finansieringen med den associerade finansieringsbegäran.

## Arbeta med hemsidan för finansieringsbegäranden

Hemsidan för finansieringsbegäranden är utgångspunkten för hanteringen av marknadsutvecklingsmedel.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för finansieringsbegäranden. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

### Skapa en finansieringsbegäran

Du kan skapa en finansieringsbegäran genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade finansieringsbegäranden. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och Fält för finansieringsbegäranden.

### Arbeta med listor över finansieringsbegäranden

I sektionen Listor över finansieringsbegäranden visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standardlistorna.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för finansieringsbegäranden.

Lista över finansieringsbegäranden	Beskrivning
Alla finansieringsbegäranden	I den här listan visas alla poster du har behörighet att visa, oavsett vem som äger listan. Finansieringsbegärandena filtreras inte.
Nyligen skapade finansieringsbegäranden	Filtrerar alla finansieringsbegäranden, sorterade efter skapandedatum.
Nyligen ändrade finansieringsbegäranden	Filtrerar alla finansieringsbegäranden, sorterade efter ändringsdatum.
Mina finansieringsbegäranden	Filtrerar finansieringsbegäranden med ditt namn i fältet Ägare.
Mina nyligen skapade finansieringsbegäranden	Filtrerar finansieringsbegäranden med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter skapandedatum.
Mina nyligen ändrade finansieringsbegäranden	Filtrerar finansieringsbegäranden med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.
Alla avvaktande finansieringsbegäranden	Alla finansieringsbegäranden med godkännandestatusen Avvaktar godkännande eller kravstatusen Skickat skadest.krav.
Mina avvaktande finansieringsbegäranden	Finansieringsbegäranden som du äger med godkännandestatusen Avvaktar godkännande eller kravstatusen Skickat skadest.krav.
Mina godkända finansieringsbegäranden	Alla godkända finansieringsbegäranden som du äger.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

### Visa sektionen Mina nyligen ändrade finansieringsbegäranden

I sektionen Mina nyligen ändrade finansieringsbegäranden visas de finansieringsbegäranden som du äger och som nyligen ändrats. Om du vill expandera listan klickar du på länken Visa fullständig lista.

### Visa sektionen Mina avvaktande finansieringsbegäranden

I sektionen Mina avvaktande finansieringsbegäranden visas de finansieringsbegäranden som du äger och som har godkännandestatusen Avvaktar godkännande eller kravstatusen Skickat skadest.krav.. Om du vill expandera listan klickar du på länken Visa fullständig lista.



## Lägga till sektioner på din hemsida för finansieringsbegäranden

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för finansieringsbegäranden:

- [Listor över finansieringsbegäranden](#)
- [Alla avvaktande finansieringsbegäranden](#)
- [Nyligen skapade finansieringsbegäranden](#)
- [Nyligen ändrade finansieringsbegäranden](#)
- [Mina avvaktande finansieringsbegäranden](#)
- [Mina godkända finansieringsbegäranden](#)
- [Mina nyligen skapade finansieringsbegäranden](#)
- [Mina nyligen ändrade finansieringsbegäranden](#)
- [Finansieringsbegäranden som avvaktar mitt godkännande](#)

### *Så här lägger du till sektioner på din hemsida för finansieringsbegäranden*

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för finansieringsbegäranden.
- 2 På sidan för hemsideslayouten för finansieringsbegäranden klickar du på pilarna för att lägga till eller ta bort sektioner och för att ordna sektionerna på sidan. Klicka sedan på Spara.

## Hantera finansieringsbegäranden

Utför följande uppgifter för att hantera finansieringsbegäranden:

- [Skicka finansieringsbegäranden för godkännande](#) (på sidan 394)
- [Återkalla finansieringsbegäranden](#) (på sidan 395)
- [Returnera finansieringsbegäranden](#) (på sidan 395)
- [Avslå finansieringsbegäranden](#) (på sidan 396)
- [Godkänna finansieringsbegäranden](#) (på sidan 396)
- [Avbryta finansieringsbegäranden](#) (på sidan 397)
- [Skicka krav för finansieringsbegäranden](#) (på sidan 398)
- [Avvisa krav för finansieringsbegäranden](#) (på sidan 398)
- [Godkänna krav för finansieringsbegäranden](#) (på sidan 399)

Fler procedurer som är gemensamma för alla poster finns i [Arbeta med poster](#) (på sidan 37).

Procedurer som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)

- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)
- [Arbeta med bilagor](#) (på sidan 103)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

## Skicka finansieringsbegäranden för godkännande

Partner kan begära att finansieringen av marknadsföringsaktiviteter förhandsgodkänns genom att skicka en begäran. En finansieringsbegäran innehåller uppgifter om aktiviteten och beloppet som partnern tror kommer att behövas.

**Innan du börjar.** Skapa finansieringsbegäran. Skapa ett arbetsflöde som utser en användare till godkännare av begäran. Mer information om hur du skapar arbetsflödesregler finns i Skapa arbetsflödesregler.

### *Så här skickar du en finansieringsbegäran för godkännande*

- 1 Välj den finansieringsbegäran som du vill skicka från sektionen Alla finansieringsbegäran på hemsidan för finansieringsbegäranden.

Information om hur du väljer finansieringsbegäranden finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

- 2 Klicka på knappen Redigera på detaljsidan för finansieringsbegäran.
- 3 Markera Skickad i fältet Sändningsstatus på redigeringssidan för finansieringsbegäran. Klicka på Spara. När du har ändrat fältet Sändningsstatus till Skickad och sparat posten händer följande:

- Godkännandestatusen får värdet Avvaktar godkännande.
- Sänddatumet får automatiskt samma värde som den aktuella tidsstämpeln.
- Finansieringsbegäran skickas. Fältet Godkännare fylls i med rätt användare med hjälp av en arbetsflödesregel för begäran.
- Godkännaren läggs till i teamet om godkännaren inte redan ingår där.
- En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

Finansieringsbegäran visas i listan över poster som väntar på en åtgärd från godkännaren och är skrivskyddad för partnern (ägaren). Det går inte att uppdatera begäran vid detta tillfälle (till exempel uppdatera beloppen, ändra finansieringen med mera). Partnern kan bara ändra en skickad begäran när den har återkallats.

## Återkalla finansieringsbegäranden

Du kan återkalla en finansieringsbegäran när den har skickats för godkännande, men innan den har godkänts. När du har återkallat begäran kan du fortsätta uppdatera den och skicka den för godkännande igen.

**Innan du börjar.** Finansieringsbegäran måste ha sändningsstatusen Skickad och godkännandestatusen Avvaktar godkännande.

### *Så här återkallar du en finansieringsbegäran*

- 1 Välj den finansieringsbegäran som du vill återkalla i sektionen för alla finansieringsbegäranden på hemsidan för finansieringsbegäranden.  
Information om hur du väljer finansieringsbegäranden finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 Klicka på knappen Redigera på detaljsidan för finansieringsbegäran.
- 3 Markera Återkallad i fältet Sändningsstatus på redigeringssidan för finansieringsbegäran. Klicka på Spara.  
När du har ändrat sändningsstatusen till Återkallad händer följande:
  - Godkännandestatusen återställs till ett nullvärde.
  - En arbetsflödesregel skapar en ny uppgift som bevakar åtgärden (om den har konfigurerats).
  - En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden (om den har konfigurerats).

Nu kan du uppdatera finansieringsbegäran och skicka den igen. Mer information om att skicka begäranden om särskild prissättning finns i [Skicka finansieringsbegäranden för godkännande](#) (på sidan 394).

## Returnera finansieringsbegäranden

När en finansieringsbegäran går genom godkännandekedjan kan en godkännare returnera den till ägaren för ändringar eller ytterligare information.

**Innan du börjar.** Finansieringsbegäran måste ha sändningsstatusen Skickad.

### *Så här returnerar du en finansieringsbegäran*

- 1 Välj den finansieringsbegäran som du vill returnera i sektionen för alla finansieringsbegäranden på hemsidan för finansieringsbegäranden.  
Information om hur du väljer finansieringsbegäranden finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 Klicka på knappen Redigera på detaljsidan för finansieringsbegäran.
- 3 Markera Returnerad i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för finansieringsbegäran. Klicka på Spara.  
När du har ändrat statusen till Returnerad och klickar på Spara görs följande:
  - Finansieringsbegärans sändningstatus är Inte skickad.

- Datumet tas bort från fältet Datum för förhandsgodkännande. Sänddatumet kvarstår i fältet Skickat datum.
- En uppgiftspost skapas för att bevaka godkännarens returåtgärd.
- En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

Nu kan ägaren till finansieringsbegäran uppdatera den och skicka den igen. Mer information om att skicka finansieringsbegäranden finns i [Skicka finansieringsbegäranden för godkännande](#) (på sidan 394).

## Avslå finansieringsbegäranden

När en begäran för marknadsutvecklingsfond (MDF) går genom godkännandekedjan kan en godkännare avslå den om det begärda beloppet för marknadsföringsaktiviteten inte kan beviljas.

**Innan du börjar.** Finansieringsbegäran måste ha sändningsstatusen Skickad.

### *Så här avslår du en finansieringsbegäran*

- 1 Välj den finansieringsbegäran som du vill avslå i sektionen för alla finansieringsbegäranden på hemsidan för finansieringsbegäranden.

Information om hur du väljer finansieringsbegäranden finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

- 2 Klicka på knappen Redigera på detaljsidan för finansieringsbegäran.

- 3 Markera Avslagen i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för finansieringsbegäran. Klicka på Spara.

När du har ändrat statusen till Avslagen och klickar på Spara görs följande:

- Finansieringsbegäran behåller sändningsstatusen Skickad.
- Datumet tas bort från fältet Datum för förhandsgodkännande. Sänddatumet kvarstår i fältet Skickat datum.
- En uppgiftspost skapas för att bevaka godkännarens returåtgärd.
- En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

När finansieringsbegäran har avslagits är den skrivskyddad för ägaren och inga uppdateringar tillåts.

## Godkänna finansieringsbegäranden

En godkännare kan förhandsgodkänna en finansieringsbegäran och tilldela marknadsaktiviteten ett belopp. För närvarande är dirigeringen av finansieringsbegärandena en manuell process. Endast en godkännandenivå används.

**Obs!** Du uppnår godkännande på fler nivåer när varje godkännare i godkännandekedjan uppdaterar fältet Godkännare för nästa godkännare i kedjan.

**Innan du börjar.** Finansieringsbegärans sändningsstatus måste vara Skickad innan du kan godkänna den.

### ***Så här godkänner du en finansieringsbegäran***

- 1 Välj den finansieringsbegäran som du vill godkänna i sektionen för alla finansieringsbegäranden på hemsidan för finansieringsbegäranden.

Information om hur du väljer finansieringsbegäranden finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

- 2 Klicka på knappen Redigera på detaljsidan för finansieringsbegäran.
- 3 Ange ett belopp i fältet Förhandsgodkänt belopp på redigeringssidan för finansieringsbegäran.
- 4 Markera Godkänd i fältet Godkännandestatus och klicka på Spara.

När du har ändrat statusen till Godkänd görs följande:

- Oracle CRM On Demand validerar att sändningsstatusen är Skickad. Om statusen har ett annat värde misslyckas valideringen och ett felmeddelande skapas.
- Oracle CRM On Demand validerar att det förhandsgodkända beloppet inte överskrider godkännarens beloppsgräns och att godkännandet inte resulterar i ett negativt saldo. Om valideringen misslyckas skapas ett felmeddelande.
- Fältet Senast godkänd av ändras till den aktuella användaren. Fältet Aktuell godkännare ändras inte.
- Datumet för förhandsgodkännandet ändras till det aktuella datumet i Oracle CRM On Demand.
- Ett arbetsflöde skapar en ny uppgift som bevakar godkännandet.
- Ett arbetsflöde skickar e-postmeddelanden.

När finansieringsbegäran har godkänts skrivskyddas den. Det går inte att ändra den utom när ett relaterat krav skickas eller om utgångsdatumet förlängs.

## **Avbryta finansieringsbegäranden**

Varumärkesägaren kan avbryta en finansieringsbegäran när som helst om begäran inte längre är giltig.

**Innan du börjar.** Finansieringsbegärans godkännandestatus måste vara Godkänd.

### ***Så här avbryter du en finansieringsbegäran***

- 1 Välj den finansieringsbegäran som du vill avbryta i sektionen för alla finansieringsbegäranden på hemsidan för finansieringsbegäranden.

Information om hur du väljer finansieringsbegäranden finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

- 2 Klicka på knappen Redigera på detaljsidan för finansieringsbegäran.
- 3 Markera Avbruten i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för finansieringsbegäran. Klicka på Spara.

När du har ändrat statusen till Avbruten görs följande:

- Oracle CRM On Demand kontrollerar att godkännandestatusen är Godkänd.

- En arbetsflödesregel skapar en ny uppgift som åtgärden.
- Ett arbetsflöde skickar e-postmeddelanden.

När finansieringsbegäran har avbrutits är den skrivskyddad och inga uppdateringar tillåts.

## Skicka krav för finansieringsbegäranden

Partner skapar krav för att lösa in de förgodkända pengarna som spenderades på marknadsföringsaktiviteter. Kraven skapas för en viss finansieringsbegäran eller är helt oberoende.

### *Så här skickar du ett krav för en finansieringsbegäran*

- 1 Välj den finansieringsbegäran som du vill skicka ett krav för från sektionen för alla finansieringsbegäranden på hemsidan för finansieringsbegäranden.  
Information om hur du väljer finansieringsbegäranden finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 Klicka på knappen Redigera på detaljsidan för finansieringsbegäran.
- 3 Ange ett belopp i fältet Totalt begärt kravbelopp på redigeringssidan för finansieringsbegäran.
- 4 Välj Krav skickat i fältet Kravstatus och klicka på Spara.  
När fältet Kravstatus har ändrats till Krav skickat och posten har sparats inträffar följande:
  - Finansieringsbegäran skickas.
  - Fältet Godkännare fylls i med rätt användare med hjälp av en arbetsflödesregel för begäran.
  - Godkännaren läggs till i teamet om godkännaren inte redan ingår där.
  - En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

## Avvisa krav för finansieringsbegäranden

När en begäran för marknadsutvecklingsfond (MDF) går genom godkännandekedjan kan en godkännare avslå den.

**Innan du börjar.** Finansieringsbegäran för marknadsutvecklingsfonden måste ha kravstatusen Krav skickat.

### *Så här avslår du krav för begäranden för marknadsutvecklingsfond*

- 1 Välj den finansieringsbegäran som du vill avslå en begäran för från sektionen för alla finansieringsbegäranden på hemsidan för finansieringsbegäranden.  
Information om hur du väljer finansieringsbegäranden finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
  - 2 Klicka på knappen Redigera på detaljsidan för finansieringsbegäran.
- 398** Onlinehjälp för Oracle CRM On Demand Version 20

- 3** Markera Krav avslaget i fältet Kravstatus på redigeringssidan för finansieringsbegäran. Klicka på Spara. När du ändrar kravstatusen till Krav avslaget och klickar på Spara händer följande: en arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

## Godkänna krav för finansieringsbegäranden

En godkännare kan godkänna en finansieringsbegäran och erbjuda partnern kredit. För tillfället stöds bara en godkännandenivå för finansieringsbegäranden.

**Innan du börjar.** Finansieringsbegärans sändningsstatus måste vara Krav skickat innan du kan godkänna den.

### *Så här godkänner du ett krav för en finansieringsbegäran*

- 1** Välj den finansieringsbegäran som du vill godkänna ett krav för från sektionen för alla finansieringsbegäranden på hemsidan för finansieringsbegäranden.  
Information om hur du väljer finansieringsbegäranden finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2** Klicka på knappen Redigera på detaljsidan för finansieringsbegäran.
- 3** Ange ett belopp i fältet Totalt godkänt kravbelopp på redigeringssidan för finansieringsbegäran.
- 4** Välj Krav godkänt i fältet Kravstatus och klicka på Spara.  
När du har ändrat statusen till Godkänd görs följande:
  - Oracle CRM On Demand validerar att det totala godkända kravbeloppet inte överskrider godkännarens beloppsgräns och att godkännandet inte resulterar i ett negativt saldo. Om valideringen misslyckas genereras ett felmeddelande.
  - Datumet för kravbeslutet anges till det aktuella datumet i Oracle CRM On Demand.
  - En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

När ett krav har godkänts debiterar det fonden som är kopplad till finansieringsbegäran.

## Fält för finansieringsbegäranden

Använd redigeringssidan för finansieringsbegäran när du vill lägga till en finansieringsbegäran eller uppdatera detaljerna om en befintlig finansieringsbegäran. På redigeringssidan för finansieringsbegäran visas den fullständiga uppsättningen fält för en finansieringsbegäran.

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
------	-------------

Fält	Beskrivning
<b>Nyckelinformation för finansieringsbegäran</b>	
Id	Identifieraren för en finansieringsbegäran (id).
Begäran	Unikt namn på finansieringsbegäran.
Huvudpartnerkonto	Partnerföretaget som har huvudansvaret för finansieringsbegäran.
Fond	Namnet på medlen som är associerade med finansieringsbegäran.
Sändningsstatus	Sändningens status, till exempel Skickad, Inte skickad eller Återkallad.
Sista datum	Datumet då finansieringsbegäran måste ha godkänts. Som standard är det inställt på dagens datum plus 7 dagar.
Sista giltighetsdatum	Datumet då finansieringsbegäran inte längre är giltig.
Kampanj	Namnet på kampanjen som är associerad med finansieringsbegäran.
Marknadsföringssyfte	Marknadsföringsorsaken till finansieringsbegäran.
Region	Regionen för vilken finansieringsbegäran skapas.
Kategori	Kategorin som finansieringsbegäran tillhör.
Partnerprogram	Namnet på partnerprogrammet som är associerat med finansieringsbegäran.
Valuta för fin.begäran	Den begärda valutan för finansieringsbegäran.
<b>Detaljerad information om finansieringsbegäran</b>	
Startdatum	Datum och tid då marknadsföringsaktiviteten startar. Du kan använda kalenderns kontroller för att ändra det här datumet.
Slutdatum	Datum och tid då marknadsföringsaktiviteten slutar. Du kan använda kalenderns kontroller för att ändra det här datumet.
Begärt belopp	Det totala begärda beloppet för marknadsföringsaktiviteten.
Förhandsgodkänt belopp	Varumärkesägaren anger det totala godkända beloppet för marknadsföringsaktiviteten.
Godkännandestatus	Den aktuella godkännandestatusen för finansieringsbegäran.
Datum för begäran	Datum och tid då finansieringsbegäran skapades.
Skickat datum	Datum och tid då finansieringsbegäran skickades.
Datum för förhandsgodkännande	Datum och tid då finansieringsbegäran förhandsgodkändes.



Fält	Beskrivning
Godkännare	Namnet på den aktuella godkännaren.
Senast godkänd av	Namnet på den föregående godkännaren.
Orsakskod	Orsaken till att marknadsföringsaktiviteten inte godkändes. Standardvärdena är: Dubblett, Felaktig information, Otillräcklig information och Övrigt.
<b>Kravinformation</b>	
Totalt begärt kravbelopp	Det totala kravbeloppet som partnern begär för marknadsföringsaktiviteten.
Totalt godkänt kravbelopp	Det totala kravbeloppet som varumärkesägaren godkänt för marknadsföringsaktiviteten.
Kravstatus	Kravets aktuella status.
Datum för beslut om skadestånd	Datomet då ett beslut om kravet fattades.
<b>Mer information</b>	
Ägare	<p>Ägaren av posten för finansieringsbegäran.</p> <p>Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas.</p> <p>Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som ingår i de rapporter som du eller dina chefer kör via rapport- och infopanelssidorna.</p> <p>Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i <a href="#">Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap</a> (på sidan 38).</p>
Beskrivning	Ytterligare information om finansieringsbegäran. Det här fältet är begränsat till 250 tecken.
Ägare, partnerkonto	Partnerkontot som ägaren arbetar för. Om ägaren är en partner fylls ägarkontot i med namnet på partnerkontot som partnern tillhör.
Partneransvarig	Kanalchefen ansvarar för att underhålla relationen mellan parterna och företaget som äger varumärket. Kanalchefer utgör primär kontakt för partnern.

Fält	Beskrivning
Ursprungligt partnerkonto	Namnet på partnern som startade finansieringsbegäran.

## Begäranden om särskild prissättning

*Begäranden om särskild prissättning* innefattar affärsprocesserna som en partner använder när partnern ber varumärkesägaren om en rabatt på en produkt. En begäran om särskild prissättning kan till exempel vara en reaktion på en tendens om allmänt nedåtgående priser eller en konkurrensutsatt affär. Om varumärkesägaren tillåter de lägre priserna får partnern rabatten efter försäljningen. Det särskilda priset gäller vanligtvis för en auktoriserad produkt, kvantitet, tidslängd och partnern eller slutkunden eller båda.

Begäranden om särskild prissättning innefattar följande faser:

**Hantering av begäranden om särskild prissättning.** Partnern skapar en begäran om särskild prissättning för en produkt och anger vissa uppgifter, till exempel orsaken till det lägre priset. Varumärkesägaren kan också skapa begäran i partnerns ställe. Sedan skickar partnern begäran till varumärkesägaren för godkännande och när begäran har godkänts säljer partnern produkterna till ett nytt lägre pris till kunden. Efter försäljningen kan partnern begära tillbaka skillnaden mellan det ursprungliga priset och det nya godkända priset via en särskilt kravprocess.

**Hantering av kravet på prisskillnaden.** Partnern skapar ett krav som gäller godkända och öppna begäranden om särskild prissättning för att kunna krediteras för en förlust. Vanligtvis skickas säljpunktsrapporter efter försäljningen med kraven. När kravet har godkänts krediterar varumärkesägaren partnern för skillnaden mellan det ursprungliga priset och det nya godkända priset.

Fördelarna för varumärkesägare och partner med begäranden om särskild prissättning är följande:

- Varumärkesägarna kan stödja sina partner i konkurrensutsatta situationer
- Partner kan köpa produkter och lägga på lager, även om det är troligt att priserna faller i framtiden

## Arbeta med hemsidan för begäran om särskild prissättning

Hemsidan för begäran om särskild prissättning är utgångspunkten för hanteringen av begäranden om särskild prissättning.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för begäran om särskild prissättning. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

### Skapa en begäran om särskild prissättning

Du kan skapa en begäran om särskild prissättning genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade begäranden om specialpris. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Fält för begäranden om särskild prissättning](#) (på sidan 416).

## Arbeta med Listor över begäranden om särskild prissättning

I sektionen Listor över begäranden om särskild prissättning visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Samtliga standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserade på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standardlistorna.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för begäranden om särskild prissättning.

Lista över begäranden om särskild prissättning	Beskrivning
Alla begäranden om särskild prissättning	I listan visas alla poster som du har behörighet att visa, oavsett vem som äger listan. I listan filtreras inte begäranden om särskild prissättning.
Nyligen skapade begäranden om specialpris	Filtrerar alla begäranden om särskild prissättning, sorterade efter skapandedatum.
Nyligen ändrade begäranden om specialpris	Filtrerar alla begäranden om särskild prissättning, sorterade efter ändringsdatum.
Mina begäranden om specialpris	Filtrerar begäranden om särskild prissättning med ditt namn i fältet Ägare.
Mina nyligen skapade begäranden om specialpris	Filtrerar begäranden om särskild prissättning med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter skapandedatum.
Mina nyligen ändrade begäranden om specialpris	Filtrerar begäranden om särskild prissättning med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.
Alla avvaktande begäranden om specialpris	Filtrerar alla begäranden om särskild prissättning med godkännandestatusen Avvaktar godkännande eller kravstatusen Skickat skadest.krav.
Mina avvaktande begäranden om specialpris	Filtrerar alla begäranden om särskild prissättning som du äger med godkännandestatusen Avvaktar godkännande eller kravstatusen Skickat skadest.krav.
Mina godkända begäranden om specialpris	Filtrerar alla godkända begäranden om särskild prissättning som du äger.
Begäranden om specialpris som avvaktar mitt godkännande	Filtrerar alla begäranden om särskild prissättning med godkännandestatusen Avvaktar godkännande eller kravstatusen Skickat skadest.krav och där du är nästa godkännare.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

## Visa sektionen Mina nyligen ändrade begäranden om specialpris

I sektionen Mina nyligen ändrade begäranden om specialpris visas de begäranden om särskild prissättning som du äger och som nyligen har ändrats. Om du vill expandera listan klickar du på Visa fullständig lista.

## Visa sektionen Mina avvaktande begäranden om specialpris

I sektionen Mina avvaktande begäranden om specialpris visas de begäranden om särskild prissättning som du äger och som har godkännandestatusen Avvaktar godkännande eller kravstatusen Skickat skadest.krav. Om du vill expandera listan klickar du på Visa fullständig lista.

## Lägga till sektioner på din hemsida för begäranden om särskild prissättning

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för begäranden om särskild prissättning:

- Listor över begäranden om särskild prissättning
- Alla avvaktande begäranden om specialpris
- Nyligen skapade begäranden om specialpris
- Nyligen ändrade begäranden om specialpris
- Mina avvaktande begäranden om specialpris
- Mina godkända begäranden om specialpris
- Mina nyligen skapade begäranden om specialpris
- Mina nyligen ändrade begäranden om specialpris
- Begäranden om specialpris som avvaktar mitt godkännande
- En eller flera rapportsektioner (Företagsadministratören kan göra rapportsektioner, exempelvis Analysrapport för begäran om särskild prissättning, tillgängliga på hemsidan för begäranden om särskild prissättning.)

### *Så här lägger du till sektioner på din hemsida för begäranden om särskild prissättning*

- 1** Klicka på Redigera layout på hemsidan för begäranden om särskild prissättning.
- 2** Om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan för begäranden om särskild prissättning. Klicka sedan på Spara.

## Hantera begäranden om särskild prissättning

Utför följande uppgifter för att hantera begäranden om särskild prissättning:

- [Länka produkter till begäranden om särskild prissättning](#) (på sidan 405)

- [Länka program till begäranden om särskild prissättning](#) (på sidan 406)
- [Skicka begäranden om särskild prissättning för godkännande](#) (på sidan 406)
- [Återkalla begäranden om särskild prissättning](#) (på sidan 407)
- [Returnera begäranden om särskild prissättning](#) (på sidan 408)
- [Avslå begäranden om särskild prissättning](#) (på sidan 409)
- [Godkänna begäranden om särskild prissättning](#) (på sidan 409)
- [Avbryta begäranden om särskild prissättning](#) (på sidan 410)
- [Skicka krav för begäranden om särskild prissättning](#) (på sidan 411)
- [Avslå krav för begäranden om särskild prissättning](#) (på sidan 411)
- [Godkänna krav för begäranden om särskild prissättning](#) (på sidan 412)

Fler procedurer som är gemensamma för alla poster finns i [Arbeta med poster](#) (på sidan 37).

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)
- [Arbeta med bilagor](#) (på sidan 103)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

## Länka produkter till begäranden om särskild prissättning

Länka produkter till begäranden om särskild prissättning när du vill göra följande:

- Bevaka vilka produkter som tillhör begäran om särskild prissättning
- Beräkna de totala begärda och förhandsgodkända (auktoriserade) beloppen

**Obs!** Beräkna de totala begärda och förhandsgodkända beloppen via knappen Uppdatera summor för begärande.

**Innan du börjar.** Företagsadministratören måste ha gjort sektionen med relaterad information om produkter med särskild prissättning tillgänglig för detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan klickar du på länken Redigera layout och lägger till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

### ***Så här länkar du en produkt till en begäran om särskild prissättning***

- 1** Markera den begäran om särskild prissättning (i sektionen för alla begäranden om specialpris på hemsidan Begäran för särskild prissättning) som du vill länka produkten till.  
Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2** Bläddra ned till sektionen Produkter med särskild prissättning på detaljsidan för begäranden och klicka på Lägg till.
- 3** Markera produkten som du vill lägga till i begäran i fältet Produkt.
- 4** Uppdatera de nödvändiga fälten på detaljsidan för produkter med särskild prissättning.  
Information om fälten finns i [Fält för produkter med särskild prissättning](#) (på sidan 413).
- 5** Spara posten.

### ***Så här beräknar du de totala begärda och förhandsgodkända beloppen***

- 1** Markera den begäran om särskild prissättning (i sektionen för alla begäranden om särskild prissättning på hemsidan Begäran för särskild prissättning) som du vill beräkna beloppen för.  
Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2** Bläddra ned till sektionen Produkter med särskild prissättning på detaljsidan för begäranden.
- 3** Klicka på Uppdatera summor för begärande i sektionen Produkter med särskild prissättning.  
Då beräknas de totala begärda och förhandsgodkända beloppen och fälten för totalt begärt och godkänt belopp uppdateras.

## **Länka program till begäranden om särskild prissättning**

Du kan associera en begäran om särskild prissättning med ett visst partnerprogram som du deltar i.

### ***Så här länkar du program till begäranden om särskild prissättning***

- 1** Gå till redigeringsidan för begäran om särskild prissättning.
- 2** I listan Partnerprogram väljer du namnet på det partnerprogram som du vill lägga till i begäran om särskild prissättning. Sedan klickar du på Spara.

## **Skicka begäranden om särskild prissättning för godkännande**

Partnern skapar en begäran om särskild prissättning för en prisjustering på en produkt och anger vissa uppgifter, till exempel orsaken till det lägre priset. Varumärkesägaren kan också skapa begäran i partnerns ställe. Sedan skickar partnern begäran till varumärkesägaren för godkännande. Begäran kan beviljas eller

avslås. De flesta företag har noggrant utarbetade rutiner för sådana begäranden. Vanligtvis utvärderar en eller två personer hos varumärkesägaren begäran och bestämmer om begäran ska godkännas.

**Innan du börjar.** Skapa begäran om särskild prissättning. Mer information om hur du skapar poster finns [Skapa poster](#) (på sidan 40). En arbetsflödesregel måste skapas som utser en användare till godkännare av begäran. Mer information om hur du skapar arbetsflödesregler finns i [Skapa arbetsflödesregler](#).

### ***Så här skickar du begäranden om särskild prissättning för godkännande***

- 1 Markera den begäran om särskild prissättning du vill skicka för godkännande (i sektionen för alla begäranden på hemsidan för begäran om särskild prissättning).  
Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

- 2 Klicka på Redigera på detaljsidan för begäran om särskild prissättning.

- 3 Markera Skickad i fältet Sändningsstatus på redigeringsidan för begäran om särskild prissättning.

- 4 Klicka på Spara.

När fältet Sändningsstatus har ändrats till Skickad och posten har sparats inträffar följande:

- Godkännandestatusen får värdet Avvaktar godkännande.
- Sänddatumet får automatiskt samma värde som den aktuella tidsstämpeln.
- Begäran om särskild prissättning skickas. Fältet Godkännare fylls i med rätt användare med hjälp av en arbetsflödesregel för begäran.
- Godkännaren läggs till i teamet om godkännaren inte redan ingår där.
- En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

Begäran om särskild prissättning visas i listan över poster som väntar på en åtgärd från godkännaren och är skrivskyddad för partnern (ägaren). Det går inte att uppdatera begäran vid detta tillfälle (till exempel lägga till eller ta bort produkter, uppdatera de begärda priserna med mera). Partnern kan bara ändra en skickad begäran när den har återkallats.

## **Återkalla begäranden om särskild prissättning**

Du kan återkalla en begäran om särskild prissättning när den har skickats för godkännande, men innan den har godkänts. När du har återkallat begäran kan du fortsätta uppdatera den och skicka den för godkännande igen.

**Innan du börjar.** Begäran om särskild prissättning måste ha sändningsstatusen Skickad och godkännandestatusen Avvaktar godkännande.

### ***Så här återkallar du begäranden om särskild prissättning***

- 1 Markera den begäran om särskild prissättning som du vill återkalla (i sektionen för alla begäranden på hemsidan för begäran om särskild prissättning).

Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

- 2 Klicka på Redigera på detaljsidan för begäran om särskild prissättning.
- 3 Markera Återkallad i fältet Sändningsstatus på redigeringssidan för begäran om särskild prissättning.
- 4 Klicka på Spara.

När du har ändrat sändningsstatusen till Återkallad händer följande:

- Godkännandestatusen blir tom igen.
- En arbetsflödesregel skapar en ny uppgift som åtgärden.
- En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

Nu kan du uppdatera begäran om särskild prissättning och skicka den igen. Mer information om att skicka begäranden om särskild prissättning finns i [Skicka begäranden om särskild prissättning för godkännande](#) (på sidan 406).

## Returnera begäranden om särskild prissättning

När en begäran om särskild prissättning går genom godkännandekedjan kan en godkännare returnera den till ägaren för ändringar. Godkännaren kan ge kommentarer och begära ytterligare information från ägaren.

**Innan du börjar.** Begäran om särskild prissättning måste ha sändningsstatusen Skickad.

### *Så här returnerar du begäranden om särskild prissättning*

- 1 Markera den begäran om särskild prissättning du vill returnera i sektionen för alla begäranden på hemsidan för begäran om särskild prissättning.  
Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 Klicka på Redigera på detaljsidan för begäran om särskild prissättning.
- 3 Markera Returnerad i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för begäran om särskild prissättning. Klicka på Spara.

När du har ändrat statusen till Returnerad och klickar på Spara görs följande:

- Begäran om särskild prissättning har sändningsstatusen Inte skickad.
- Datumet tas bort från fältet Godkännandedatum. Sänddatumet kvarstår i fältet Skickat datum.
- En arbetsflödesregel skapar en uppgiftspost för att bevaka godkännarens returåtgärd.
- En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

Ägaren till begäran om särskild prissättning kan uppdatera begäran och skicka den igen. Mer information om att skicka begäranden om särskild prissättning finns i [Skicka begäranden om särskild prissättning för godkännande](#) (på sidan 406).



## Avslå begäranden om särskild prissättning

När en begäran om särskild prissättning går genom godkännandekedjan kan en godkännare avslå den om den begärda rabatten inte kan beviljas.

**Innan du börjar.** Begäran om särskild prissättning måste ha sändningsstatusen Skickad.

### *Så här avslår du begäranden om särskild prissättning*

- 1 Markera den begäran om särskild prissättning du vill avslå i sektionen för alla begäranden på hemsidan för begäran om särskild prissättning.

Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

- 2 Klicka på Redigera på detaljsidan för begäran om särskild prissättning.
- 3 Markera Avslagen i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för begäran om särskild prissättning.
- 4 Klicka på Spara.

När du har ändrat statusen till Avslagen och klickar på Spara görs följande:

- Begäran om särskild prissättning behåller sändningsstatusen Skickad.
- Datumet tas bort från fältet Godkännandedatum. Sänddatumet kvarstår i fältet Skickat datum.
- En arbetsflödesregel skapar en uppgiftspost för att bevaka godkännarens returåtgärd.
- En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

När begäran om särskild prissättning har avslagits är den skrivskyddad för ägaren och inga uppdateringar tillåts.

## Godkänna begäranden om särskild prissättning

Fler än en person i företaget kan behöva godkänna en begäran om särskild prissättning, beroende på företagets verksamhet. För närvarande är sändningen av godkännandena en helt manuell process och bara en godkännare åt gången kan anges. Fältet för den aktuella godkännaren måste ändras manuellt för att en begäran ska kunna skickas vidare i godkännandekedjan.

**Obs! Varje godkännare i godkännandekedjan ändrar fältet Godkännare till nästa godkännare i kedjan.**

**Innan du börjar.** Sändningsstatusen för begäran om särskild prissättning måste vara Skickad innan du kan godkänna den.

### *Så här godkänner du begäranden om särskild prissättning*

- 1 Markera den begäran om särskild prissättning du vill godkänna i sektionen för alla begäranden på hemsidan för begäran om särskild prissättning.

Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

- 2 Klicka på Redigera på detaljsidan för begäran om särskild prissättning.

- 3 Markera Godkänd i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för begäran om särskild prissättning.
- 4 Klicka på Spara.

När du har ändrat statusen till Godkänd görs följande:

- Oracle CRM On Demand validerar att sändningsstatusen är Skickad. Om statusen har ett annat värde misslyckas valideringen och ett felmeddelande skapas.
- Oracle CRM On Demand validerar att det godkända beloppet inte överskrider godkännarens beloppsgräns och att godkännandet inte resulterar i ett negativt saldo. Om valideringen misslyckas skapas ett felmeddelande.
- Oracle CRM On Demand validerar att Totalt godkänt belopp är lika med summan av de godkända beloppen för alla produkter med särskild prissättning. Om summan inte är samma misslyckas valideringen och ett felmeddelande skapas.
- Fältet Senast godkänd av ändras till den aktuella användaren. Fältet Aktuell godkännare ändras inte.
- Datumet för godkännandet ändras till det aktuella datumet i Oracle CRM On Demand.
- En arbetsflödesregel skapar en ny uppgift som bevakar godkännandet.
- En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

När begäran om särskild prissättning har godkänts skrivskyddas den. Den går inte att ändra utom när ett relaterat krav skickas eller om utgångsdatumet förlängs.

## Avbryta begäranden om särskild prissättning

Varumärkesägaren kan avbryta en begäran om särskild prissättning när som helst om begäran inte längre är giltig.

**Innan du börjar.** Begäran om särskild prissättning måste ha godkännandestatusen Godkänd.

### *Så här avbryter du en begäran om särskild prissättning*

- 1 Markera den begäran om särskild prissättning du vill avbryta i sektionen för alla begäranden på hemsidan för begäran om särskild prissättning.

Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

- 2 Klicka på Redigera på detaljsidan för begäran om särskild prissättning.
- 3 Markera Avbruten i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för begäran om särskild prissättning. Klicka på Spara.

När du har ändrat statusen till Avbruten görs följande:

- Oracle CRM On Demand kontrollerar att godkännandestatusen är Godkänd.
- En arbetsflödesregel skapar en ny uppgift som åtgärden.
- En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

När begäran om särskild prissättning har avbrutits är den skrivskyddad och inga uppdateringar tillåts.

## Skicka krav för begäranden om särskild prissättning

Med hjälp av kravprocessen för begäranden om särskild prissättning kan partner begära tillbaka skillnaden mellan den ursprungliga inköpskostnaden och den nya godkända kostnaden som har godkänts i begärandeprocessen för särskild prissättning. Vanligtvis kontrollerar en eller två personer hos varumärkesägaren kravet med hjälp av ett antal kriterier.

### *Så här skickar du krav för begäranden om särskild prissättning*

- 1 Markera den begäran om särskild prissättning som du vill skicka ett krav för från sektionen för alla begäranden om specialpris på hemsidan Begäran för särskild prissättning.  
Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 Klicka på Redigera på detaljsidan för begäran om särskild prissättning.
- 3 Ange ett belopp i fältet Totalt begärt kravbelopp på redigeringssidan för begäran om särskild prissättning.
- 4 Markera Skickat skadest.krav i fältet Kravstatus och klicka på Spara.  
När fältet Kravstatus har ändrats till Skickad och posten har sparats inträffar följande:
  - Kravet skickas. Fältet Godkännare fylls i med rätt användare med hjälp av en arbetsflödesregel för begäran.
  - Godkännaren läggs till i teamet om godkännaren inte redan ingår där.
  - En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

## Avslå krav för begäranden om särskild prissättning

När en begäran om särskild prissättning går genom godkännandekedjan kan en godkännare avslå den.

**Innan du börjar.** Begäran om särskild prissättning måste ha kravstatusen Skickad.

### *Så här avslår du krav för begäranden om särskild prissättning*

- 1 Markera den begäran om särskild prissättning som du vill avslå ett krav för från sektionen för alla begäranden om specialpris på hemsidan Begäran för särskild prissättning.  
Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 Klicka på Redigera på detaljsidan för begäran om särskild prissättning.
- 3 Markera Krav avslaget i fältet Kravstatus på redigeringssidan för begäran om särskild prissättning.
- 4 Klicka på Spara.

När du ändrar kravstatusen till Krav avslaget och klickar på Spara händer följande: en arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

### Godkänna krav för begäranden om särskild prissättning

En godkännare kan godkänna ett krav för särskild prissättning och erbjuda partnern kredit. För tillfället stöds bara en godkännandenivå för kraven för särskild prissättning.

**Innan du börjar.** Kravstatusen för begäran om särskild prissättning måste vara Krav skickat innan du kan godkänna den.

#### *Så här godkänner du krav för begäranden om särskild prissättning*

- 1 Markera den begäran om särskild prissättning som du vill godkänna ett krav för från sektionen för alla begäranden om särskild prissättning på hemsidan Begäran för särskild prissättning.

Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

- 2 Klicka på Redigera på detaljsidan för begäran om särskild prissättning.

- 3 Ange ett belopp i fältet Totalt godkänt kravbelopp på redigeringsidan för begäran om särskild prissättning.

- 4 Välj Krav godkänt i fältet Kravstatus och klicka på Spara.

När du har ändrat kravstatusen till Krav godkänt görs följande:

- Oracle CRM On Demand validerar att det totala godkända kravbeloppet inte överskrider godkännarens beloppsgräns och att godkännandet inte resulterar i ett negativt saldo. Om valideringen misslyckas skickas ett felmeddelande.
- Datumet för kravbeslutet ändras till det aktuella datumet i Oracle CRM On Demand.
- En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

### Hantera produkter med särskild prissättning som relaterade objekt

Utför följande uppgifter för att hantera produkter med särskild prissättning som relaterade objekt:

- [Skapa produkter med särskild prissättning som relaterade objekt](#) (på sidan 413)
- [Fält för produkter med särskild prissättning](#) (på sidan 413)

Fler procedurer som är gemensamma för alla poster finns i [Arbeta med poster](#) (på sidan 37).

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)

- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

## Skapa produkter med särskild prissättning som relaterade objekt

Du kan skapa en produkt med särskild prissättning som ett relaterat objekt till en begäran om särskild prissättning för att ange den begärda kostnaden (eller annan information) för en viss produkt. Från Oracle CRM On Demand kan du skapa en produkt med särskild prissättning som ett relaterat objekt genom att ange information i ett formulär. Du når formuläret från detaljsidan för begäran om särskild prissättning.

Obs! Innan du kan skapa produkter med särskild prissättning måste området för produkter med särskild prissättning läggas till som ett relaterat objekt på detaljsidan för begäran om särskild prissättning. Mer information om att lägga till relaterade objekt finns i [Anpassa layout för relaterad artikel](#).

### *Så här skapar du produkter med särskild prissättning som relaterade objekt*

- 1 Bläddra ned till sektionen Produkter med särskild prissättning på detaljsidan för begäranden och klicka på Lägg till.
- 2 Välj en produkt i fältet Produktnamn.
- 3 Uppdatera resten av fälten på produktredigeringssidan för begäran om särskild prissättning och klicka på Spara.

Information om fälten finns i [Fält för produkter med särskild prissättning](#) (på sidan 413).

## Fält för produkter med särskild prissättning

Använd redigeringssidan för produkter med särskild prissättning när du vill skapa en ny produkt med särskild prissättning. På redigeringssidan visas en fullständig uppsättning fält som är tillgängliga för en produkt med särskild prissättning.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från informationen i den här tabellen.

Följande tabell innehåller mer information om fälten på redigeringssidan för produkter med särskild prissättning.

Fält	Beskrivning
<b>Nyckelproduktinformation</b>	

Fält	Beskrivning
Produkt	Namnet på produkten för begäran om särskilt pris. Om begäran om särskild prissättning är relaterad till en affärsmöjlighet går det endast att välja de produkter som finns för den affärsmöjligheten. Alla produkter listas om så inte är fallet.
Produkt: Produktkategori	Kategorin för produkten som överförs med produktdefinitionen. Skrivskyddat.
Kvantitet	Den förväntade produktkvantiteten som kommer att säljas under den här begäran om särskild prissättning.
Valuta	Valutan för produkten med särskild prissättning.
Produkt: Artikelnr	Artikelnumret som överförs med produktdefinitionen. Fältet är skrivskyddat.
Produkt: Typ	Produkttypen som överförs med produktdefinitionen. Fältet är skrivskyddat.
Produkt: Status	Statusen som överförs med produktdefinitionen. Fältet är skrivskyddat.
C:a-pris	<p>Tillverkarens föreslagna detaljhandelspris (c:a-pris) i den valuta som används. Fältet är skrivskyddat för partnern.</p> <p>Om en slutkund har definierats för begäran om särskild prissättning och en prislista har associerats med den slutkunden kommer fältet C:a-pris att fyllas i automatiskt i Oracle CRM On Demand när posten för produkt med särskild prissättning sparas utifrån den här prislistan. Prislistan för särskild prissättning fylls automatiskt i med prislistevärdet som har lagts till i kontot eller i den slutkunden som är associerad med posttypen Begäran om särskild prissättning. Följande villkor bör också uppfyllas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Prislistan som har associerats med slutkunden är av typen C:a-pris</li> <li>■ Statusen för prislistan är Publicerad</li> <li>■ Produkten finns i prislistan</li> <li>■ Startdatumet för begäran om särskild prissättning infaller mellan giltighetsdatumen för prislistan (och prislisteraden)</li> </ul> <p>Om ingen prislista har associerats med slutkunden kommer prislistan i huvudet för begäran om särskild prissättning fortsätta vara tom.</p>
<b>Detaljerad information om begäran om särskild prissättning</b>	

Fält	Beskrivning
Inköpskostnad	<p>Priset som partnern ursprungligen betalade för produkten. I Oracle CRM On Demand fylls det här fältet i automatiskt när posten för begäran om särskild prissättning sparas från den prislista som har associerats med det ägande partnerkontot. För att inköpskostnaden ska fyllas i på posten Särskild prissättningsprodukt bör ägaren av Begäran om särskild prissättning vara en partneranvändare. Följande villkor bör också uppfyllas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Prislistan som har associerats med det ägande partnerkontot är av typen DIST COST</li> <li>■ Statusen för prislistan är Publicerad</li> <li>■ Produkten finns i prislistan</li> <li>■ Startdatumet för begäran om särskild prissättning infaller mellan giltighetsdatumen för prislistan (och prislisteraden)</li> </ul> <p>Du kan redigera fältet Inköpskostnad och ändra standardvärdet.</p>
Begärd kostnad	Det reducerade pris som partnern begärde för begäran om särskild prissättning.
Begärt återförsäljningspris	Det återförsäljningspris som partnern vill sälja produkten för.
Godkänd kostnad	Partnerns pris som förhandlades fram för begäran om särskild prissättning. Fältet är skrivskyddat för partnern.
Rekommenderat återförsäljningspris	Återförsäljningspriset som rekommenderas av ägaren till varumärket. Fältet är skrivskyddat för partnern.
Begärt belopp	Beräknar den begärda rabatten. Beloppet beräknas i Oracle CRM On Demand.
Begärd rabatt i procent	Beräknar den begärda rabatten i procent. Procentsatsen beräknas i Oracle CRM On Demand.
Godkänt belopp	Beräknar den godkända rabatten. Den godkända rabatten beräknas i Oracle CRM On Demand.
Godkänd rabatt i procent	Beräknar den godkända rabatten i procent. Den godkända procentsatsen beräknas automatiskt i Oracle CRM On Demand.
<b>Motivering till särskild prissättning</b>	
Konkurrent	Namnet på konkurrenten för begäran om särskild prissättning.
Konkurrentprodukt	Namnet på konkurrentens produkt.

Fält	Beskrivning
Konkurrent, produktpris	Priset på konkurrentens produkt.
Konkurrentpartner	Namnet på konkurrentpartnern.
Övrig information, konkurrens	All annan information gällande konkurrerande produkterbjudanden, motivering till särskilt pris osv.
<b>Mer information</b>	
Beskrivning	Mer information om listposten. Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.

## Fält för begäranden om särskild prissättning

Använd redigeringssidan för begäran om särskild prissättning när du vill lägga till en begäran om särskild prissättning eller uppdatera detaljerna om en befintlig begäran om särskild prissättning. På redigeringssidan för begäran om särskild prissättning visas den fullständiga uppsättningen fält för en begäran om särskild prissättning.

**Obs!** Företagets administratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på olika sätt, exempelvis genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i urvalslistor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
<b>Nyckelinformation om begäran om särskild prissättning</b>	
Id	Identifieraren för en begäran om särskild prissättning (id).
Begäran	Unikt namn på begäran om särskild prissättning.
Huvudpartnerkonto	Partnerföretaget som har huvudansvaret för begäran om särskild prissättning.
Sändningsstatus	Sändningens status, till exempel Inte skickad, Skickad eller Återkallad.
Sista datum	Datumet då begäran om särskild prissättning måste ha godkänts. Som standard visas dagens datum plus en vecka i det här fältet.
Fond	Namnet på fonden som är associerad med begäran om särskild prissättning.
Affärsmöjlighet	Affärsmöjligheten som begäran om särskild prissättning är relaterad till.



Fält	Beskrivning
Slutkund	Slutkunden för begäran om särskild prissättning. Om begäran är associerad med en affärsmöjlighet kan du bara välja Affärsmöjlighetskonto.
Ursprungligt partnerkonto	Partnern som skapade begäran om särskild prissättning.
Affärsregistrering	Affärsregistreringen som begäran är relaterad till.
Partnerprogram	Partnerprogrammet som är associerat med begäran om särskild prissättning.
Valuta	Valutan som priset omvandlas till. Du kan konvertera priset till en annan valuta om företagsadministratören har konfigurerat den funktionen.
<b>Detaljerad information om begäran om särskild prissättning</b>	
Startdatum	Datum och tid då den särskilda prissättningen börjar gälla. Du kan använda kalenderns kontroller för att ändra det här datumet.
Slutdatum	Datum och tid då den särskilda prissättningen slutar gälla. Du kan använda kalenderns kontroller för att ändra det här datumet.
Totalt begärt belopp	Summan av det begärda beloppet för varje produkt med särskild prissättning genereras i Oracle CRM On Demand.
Totalt godkänt belopp	Summan av det godkända beloppet för varje produkt med särskild prissättning genereras i Oracle CRM On Demand.
Datum för begäran	Datum och tid då begäran om särskild prissättning skapades.
Skickat datum	Datum och tid då begäran om särskild prissättning skickades.
Godkännandedatum	Datum och tid då begäran om särskild prissättning godkändes.
Godkännare	Namnet på den aktuella godkännaren.
Godkännandestatus	Den aktuella godkännandestatusen för begäran om särskild prissättning, till exempel Avvaktar godkännande, Godkänd, Returnerad, Avslagen, Utgången eller Annullerad.
Senast godkänd av	Namnet på personen som senast godkände begäran om särskild prissättning.
Orsakskod	Anger orsaken till att en begäran om särskild prissättning returnerats eller avslagits.

Fält	Beskrivning
<b>Kravinformation</b>	
Totalt begärt kravbelopp	Det totala kravbeloppet som partnern begär.
Totalt godkänt kravbelopp	Det totala kravbeloppet som varumärkesägaren godkänner.
Kravstatus	Kravets aktuella status, till exempel Pågående, Skickat skadest.krav, Krav avslaget och Krav godkänt.
Datum för beslut om skadestånd	Datumet då ett beslut om kravet fattades.
<b>Mer information</b>	
Ägare	<p>Ägaren av posten Begäran om särskild prissättning.</p> <p>Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas.</p> <p>Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som ingår i de rapporter som du eller dina chefer kör via rapport- och infopanelssidorna.</p> <p>Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i <a href="#">Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap</a> (på sidan 38).</p>
Ändrad	Namnet på personen som skapar eller uppdaterar posten, följt av datumet och klockslaget då posten skapades eller uppdaterades. Värdet genereras i Oracle CRM On Demand.
Beskrivning	Mer information om begäran om särskild prissättning. Det här fältet är begränsat till 250 tecken.
Ägare, partnerkonto	Partnerkontot som ägaren arbetar för. Om ägaren är en partner fylls ägarkontot i med namnet på partnerkontot som partnern tillhör.
Partneransvarig	Kanalchefen ansvarar för att underhålla relationen mellan parterna och företaget som äger varumärket. Kanalchefer utgör primär kontakt för partnern.

## Fonder

Använd sidorna för fonder för att skapa, uppdatera och bevaka fonder.

En *fond* är vanligtvis en summa pengar eller en uppsättning med andra resurser som har avsatts för ett visst syfte. Fonder kan vara marknadsutvecklingsfonder, samarbetsfonder, kampanjfonder, osv. Från sidan Fonder kan du hantera uppsättningen av aktiviteter som kräver förgodkännanden och behandling av skadestångskrav för marknadsföringsfonderna.

När du skapar en fondpost blir du ägare till fonden eller fondansvarig. Vanligtvis kan fondägare uppdatera eller ta bort fondposter, lägga till andra användare som fonderdeltagare, skapa kredit- och debettransaktioner och lägga till bilagor och anteckningar i fonden. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att din åtkomst till fondposter begränsas eller utökas.

Fonderdeltagare kan visa en fondpost, men inte redigera den. De kan även skicka förgodkännanden och ersättningskrav gentemot de fonder där de är registrerade som deltagare. Fondansvariga kan visa och redigera alla krav ställda mot de fonder de är ägare till och även godkänna eller avslå dessa begäranden.

**Obs!** Du kan inte redigera finansieringsbegäranden med värdet Godkänd i fältet Status.

**Obs!** Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att arbeta med fonder i ditt ansvarsområde kan fliken Fonder vara borttagen från din konfiguration.

## Arbeta med hemsidan för fonder

Hemsidan för fonder är utgångspunkten för hanteringen av fonder och finansieringsbegäranden.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för fonder. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

### Skapa en fond eller finansieringsbegäran

Du kan skapa en fond eller finansieringsbegäran genom att klicka på Fond eller Finansieringsbegäran i sektionen Skapa till vänster på hemsidan för fonder. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Fondfält](#) (på sidan 429).

### Arbeta med fondlistor och listor över finansieringsbegäranden

I sektionerna Listor över fonder och Listor över finansieringsbegäranden visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs de fondlistor som är tillgängliga som standard.

Fondlista	Filter
Alla fonder	Alla fonder jag eller mina underordnade äger
Alla aktiva fonder	Alla fonder jag eller mina underordnade äger som har statusen Aktiv

Fondlista	Filter
Mina fonder	Fonder med ditt namn i fältet Ägare
Mina aktiva fonder	Fonder med ditt namn i fältet Ägare och med statusen Aktiv

I tabellen nedan beskrivs de listor över finansieringsbegäranden som är tillgängliga som standard.

Finansieringsbegärande, lista	Filter
Alla finansieringsbegäranden	Alla finansieringsbegäranden jag eller mina underordnade äger
Mina finansieringsbegäranden	Finansieringsbegäranden med ditt namn i fältet Ägare
Mina väntande finansieringsbegäranden	Alla finansieringsbegäranden som du äger och som har statusen Förhandsgodkännande skickat.
Väntande finansieringsbegäranden	Alla finansieringsbegäranden som har statusen Förhandsgodkännande skickat.
Mina godkända finansieringsbegäranden	Alla finansieringsbegäranden som du äger och som har statusen Förhandsgodkänd.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

### Visa dina avvaktande finansieringsbegäranden

Visa dina avvaktande finansieringsbegäranden via sektionen Mina avvaktande finansieringsbegäranden som innehåller följande information: Namn på finansieringsbegäran, Fond, Förhandsgodkänd beg., Beviljad, Godkänd, Datum för begäran, Sista datum och Status.

De avvaktande finansieringsbegärandena har statusen Förhandsgodkännande skickat.

Visa hela listan över de nyligen ändrade fonderna genom att klicka på Visa fullständig lista.

### Visa öppna aktiviteter för finansieringsbegäranden

Visa öppna aktiviteter för finansieringsbegäranden via sektionen Finansieringsbegäranden – Öppna aktiviteter som innehåller följande information: Sista datum, Prioritet, Aktivitet, Ämne och Finansieringsbegäran.

Informationen utgörs av listan över de öppna aktiviteterna som är kopplade till dina finansieringsbegäranden. I fältet Prioritet visas uppgifternas prioritet som du eller din chef har angett, till exempel 1-Hög, 2-Medel eller

3-Låg. Uppgiftsprioriteten anges med pilar: en uppil för hög prioritet, ingen pil för medelprioritet och en nedpil för låg prioritet.

**Obs!** Om er företagsadministratör har ändrat standardvärdena för fältet Prioritet visas kanske inte pilar i fältet Prioritet i uppgiftslistorna.

Visa hela listan över de nyligen ändrade finansieringsbegärandena genom att klicka på Visa fullständig lista.

## Lägga till sektioner på hemsidan för fonder

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för fonder:

- Väntande finansieringsbegäranden
- En eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga på din hemsida för fonder)

### *Lägga till sektioner på hemsidan för fonder*

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för fonder.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan på hemsidan för fonder om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

## Se även

I följande avsnitt finns relaterad fondinformation:

- [Fonder](#) (på sidan 419)
- [Hantera fonder](#) (på sidan 421)
- [Fondfält](#) (på sidan 429)

## Hantera fonder

Utför följande uppgifter för att hantera fonder:

- [Lägga till fonddeltagare](#) (på sidan 422)
- [Lägga till krediter i fonder](#) (på sidan 423)
- [Bearbeta finansieringsbegäranden](#) (på sidan 424)
- [Bearbeta skadeståndskrav](#) (på sidan 427)
- [Ta ut medel](#) (på sidan 428)

- [Granska fondaktivitet](#) (på sidan 428)

**Obs!** Funktionen Fonder ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

**Obs!** Du kan uppdatera en fondpost om du är ägare till den. Om du är fonddeltagare kan du skapa och uppdatera finansieringsbegäranden.

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)
- [Överföra ägande av poster](#) (på sidan 93)
- [Lägga till anteckningar](#) (på sidan 99)
- [Bifoga filer och webbadresser till poster](#) (på sidan 106)
- [Ta bort och återställa poster](#) (på sidan 112)
- [Visa verifikationskedjor för poster](#) (på sidan 118)
- Anpassa verifikationskedja

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

## Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad fondinformation och information som kan vara av intresse:

- [Arbeta med hemsidan för fonder](#) (på sidan 419)
- [Fondfält](#) (på sidan 429)
- [Rapporter](#) (på sidan 729)
- [Bevaka tillgångar](#) (på sidan 205)

## Lägga till fonddeltagare

När du skapar en fondpost blir du som standard ägare till fonden. Därefter vill du lägga till fonddeltagare. När du lägger till en fonddeltagare får den personen rätt att visa fondposten och skicka finansieringsbegäranden till fonden.

**Innan du börjar.** För att användarna ska visas i listan över kvalificerade fonddeltagare måste de först läggas upp som aktiva användare av Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

### **Så här lägger du till en fonddeltagare:**

- 1 Välj fonden.  
Instruktioner för hur du väljer fonder finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 På sidan Fonddetaljer rullar du ned till avsnittet Fonddeltagare och klickar på Lägg till deltagare.  
**Obs!** Du kanske måste lägga till sektionen Fondbehållning i din layout. Mer information om hur du ändrar layouten finns i [Ändra layout på detaljsidor](#) (på sidan 685).
- 3 På sidan Lägg till fonddeltagare klickar du på ikonerna Sökning och väljer användaren.  
Användarlistan innehåller alla personer som använder Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
- 4 Spara posten.

## **Lägga till krediter i fonder**

Om du vill göra en fond tillgänglig ska du lägga till krediter i fonden.

### **Så här krediterar du en fond**

- 1 Välj fonden.  
Instruktioner för hur du väljer fonder finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 På detaljsidan för fonder rullar du ned till sektionen Fondbehållning och klickar på Ny i namnlistan.  
**Obs!** Du kanske måste lägga till sektionen Fondkrediteringar i din layout. Mer information om att ändra layouten finns i [Ändra layout på detaljsidor](#) (på sidan 685).
- 3 Ange informationen enligt beskrivningen i tabellen nedan och spara sedan posten.

Fält	Beskrivning
Fond	Namnet på fonden, som standard namnet på den aktuella fonden. (Skrivskyddat.)
Kreditering	Namnet på kreditposten. Fältet är begränsat till 30 tecken. (Obligatoriskt fält.)
Belopp	Kreditbeloppet för fonden, till exempel 5 000 kronor.
Beskrivning	En beskrivning av fondkrediteringen.

Fält	Beskrivning
Sista datum	Datumet efter vilket krediten inte längre är giltig (ÅÅÅÅ/MM/DD). Datumet anges som information. Använd kalenderikonen för att välja datum.

## Bearbeta finansieringsbegäranden

När du vill börja använda fonden, skapar du en finansieringsbegäran och skickar den till fondansvarig för godkännande. Du och fondansvarig kan bevaka vilken fas finansieringsbegäran befinner sig i genom att uppdatera fältet Status.

### Så här skickar du en begäran om förgodkännande

**1** Välj fonden.

Instruktioner för hur du väljer fonder finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

**2** På sidan Fonddetaljer rullar du ned till sektionen Finansieringsbegäranden och klickar på Ny.

**Obs! Du måste kanske lägga till sektionen Finansieringsbegäranden i din layout. Mer information finns i [Ändra layout på detaljsidor](#) (på sidan 685).**

**3** På sidan Finansieringsbegäran, redigera fyller du i önskad information.

I följande tabell beskrivs information om fält för finansieringsbegäranden. Administratören kan lägga till, byta namn på eller ta bort fält. De fält som du ser kan därför skilja sig från de fält som beskrivs i tabellen.

Fält	Beskrivning
<b>Nyckelinformation för finansieringsbegäran</b>	
Begäran-id*	Identifierare för finansieringsbegäran. Oracle CRM On Demand genererar begäran-id. (Obligatoriskt fält.)
Namn på finansieringsbegäran	Namnet på finansieringsbegäran. Begränsat till 50 tecken. (Obligatoriskt fält.)
Typ	<p>Anger fondtypen. Fältet kan anpassas av företagsadministratören. (Obligatoriskt fält.)</p> <p>Det finns två typer av fonder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>MDF (market development funds).</b> De här fonderna används av företagets sälj- eller marknadsföringsavdelning för att hjälpa en partner, återförsäljare eller distributör att sälja och marknadsföra dina produkter.</li> <li>■ <b>SPF (special pricing authorization).</b> De här fonderna används av ett företag för att stödja begäranden om särskild prissättning. Dessa begäranden är finansieringsbegäranden som en partner skickar för</li> </ul>



Fält	Beskrivning
	att erhålla särskild prissättning för en produkt eller grupp av produkter. Priset bygger normalt på att partnern ska behålla sin konkurrensfördel eller klara en viss marginal.
Fond	Namnet på den länkade fonden. (Obligatoriskt fält.)
Status	Finansieringsbegärens aktuella status. Obligatoriskt fält. (Obligatoriskt fält.)  Följande är standardalternativen: Krav godkänt, Krav avslaget, Krav skickat, Pågående, Förgodkännande avslaget, Förgodkännande skickat eller Förgodkänt.  Fonddeltagare kan ändra statusen till: Pågående, Förgodkännande skickat eller Krav skickat
Sista datum	Det datum då du måste ha fått finansieringsbegäran godkänd. (Obligatoriskt fält.)
Affärsmöjlighet	Den affärsmöjlighet som fonden är relaterad till.
Affärsmöjlighetskonto	Det konto som fonden den relaterade affärsmöjligheten tillhör.
Kampanj	Används för att länka en kampanj till en fond.
Marknadsföringssyfte	Standardalternativen är Partnerincitament, Gemensam marknadsföring, Konkurrerande positionering, Ny produktanslagning eller Bibehållna kunder.
Region	Standardalternativen är Afrika, Asien/Stillahavsregionen, Europa, Latinamerika, Mellanöstern, Ingen, Nordamerika, Nordeuropa, Övrig, Sydamerika, Sydeuropa eller Över hela världen.
Kategori	Standardvärden är Annonsering, Varumärke, Kundhändelse, Direktreklam, Visningar, Aktiv händelse, Gemensam annonsering, Övrigt, Kampanj, Prover, Seminarium, Jippo, Mässa eller Utbildning.
Partnerprogram	Partnerprogrammet som finansieringsbegäran skapas för.
<b>Detaljerad information om finansieringsbegäran</b>	
Förhandsgodkännande krävs	Den finansiering som krävs för att utföra uppgifterna.
Beviljad	Används av finansieringsansvarig. Det här fältet innehåller summan som deltagaren beviljats, baserat på det belopp som begärts i fältet Förgodkännande krävs.
Skadeståndskrav	När uppgiften slutförts kräver deltagaren utläggsbeloppet för att slutföra uppgiften via det här fältet.
Godkänd	Används av finansieringsansvarig. Det här fältet innehåller den godkända summan baserat på det belopp som begärts.
Begärandedatum	Standard för dagens datum.

Fält	Beskrivning
Datum för förhandsgodkännande	Används av finansieringsansvarig. Det här fältet innehåller datumet då finansieringsbegäran godkändes av finansieringsansvarig.
Datum för beslut om skadestånd	Används av finansieringsansvarig. Det här fältet innehåller datumet då fonddebiteringen godkändes av finansieringsansvarig.
Startdatum	Startdatum för perioden som varumärkesägaren godkänt finansieringsbegäran för.
Slutdatum	Slutdatum för perioden som varumärkesägaren godkänt finansieringsbegäran för. Efter detta datum är finansieringsbegäran inte längre giltig.
Finansieringsbegäran, valuta	Valutan som fonden begärts i.
<b>Mer information</b>	
Ägare	Normalt kan ägaren uppdatera posten, överföra en post till en annan ägare eller ta bort posten. Åtkomstnivåerna kan emellertid justeras så att en användares åtkomst begränsas eller utökas.  Det här värdet påverkar vilka poster som inkluderas i rapporterna som du eller dina chefer kör (från rapport- och infopanelssidorna).
Ändrad	Namnet på personen som skapar eller uppdaterar posten, följt av datumet och klockslaget då posten skapades eller uppdaterades. Systemgenererat.
Ägarkonto	Detta är partnerkontot som ägaren arbetar för. Om ägaren är en partner fylls ägarkontot i med namnet på partnerkontot som partnern tillhör.
Partneransvarig	Kanalchefen ansvarar för att underhålla relationen mellan parterna och företaget som äger varumärket. Kanalchefer utgör primär kontakt för partnern.
Beskrivning	Detta fält är begränsat till 250 tecken.

**1** Välj Förgodkännande skickat för status.

**2** Spara posten.

Posten för finansieringsbegäran visas i sektionen Väntande finansieringsbegäranden på den fondansvariges hemsida.

### **Förgodkänna en finansieringsbegäran**

**1** Välj finansieringsbegäran i sektionen Väntande finansieringsbegäranden på den hemsidan för fonder.

**2** På sidan Finansieringsbegäran, detalj klickar du på knappen Redigera.

**3** På sidan Finansieringsbegäran, redigera gör du följande:

- a** Ange datum i fältet Datum för förhandsgodkännande.
  - b** Ange det godkända beloppet i fältet Beviljat.
  - c** Uppdatera fältet Status till Förgodkänt.
- 4** Spara posten.

## Bearbeta skadeståndskrav

När finansieringsansvarig person godkänt finansieringsbegäran och du har slutfört uppgiften för vilken du begärde finansiering är du redo att skicka ett skadeståndskrav. När du har skickat kravet kan finansieringsansvarig person granska och godkänna det.

### *Så här skickar du ett krav*

- 1** Välj en finansieringsbegäran i en lista med finansieringsbegäranden som du vill skicka ett krav eller en förhandsgodkänd finansieringsbegäran för (visas i sektionen Avvaktande finansieringsbegäranden på hemsidan för fonder).  
Instruktioner för hur du väljer finansieringsbegäranden finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2** På sidan Finansieringsbegäran, detalj klickar du på knappen Redigera.
- 3** På sidan Finansieringsbegäran, redigera gör du följande:
  - a** Ange det belopp du gör anspråk på i fältet Skadeståndskrav.
  - b** Välj Krav skickat i statusfältet.
  - c** Ange ett korrekt datum i fältet Sista datum.
- 4** Spara posten.

### *Så godkänner du ett skadeståndskrav*

- 1** Välj den förhandsgodkända finansieringsbegäran (listad i sektionen Väntande finansieringsbegäranden på hemsidan för fonder) som du vill godkänna ett skadeståndskrav för.  
Instruktioner för hur du väljer finansieringsbegäranden finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2** På detaljsidan för finansieringsbegäranden granskar du det begärda beloppet i fältet Skadeståndskrav. Klicka sedan på knappen Redigera.
- 3** På sidan Finansieringsbegäran, redigera gör du följande:

- a** Ange det belopp som du godkänner i fältet Godkänd.
- b** Ange datumet i fältet Datum för beslut om skadestånd.
- c** Välj Krav godkänt i statusfältet.

**Obs!** För att kunna godkänna finansieringsbegäranden måste du måste gränsen för fondgodkännande vara ha ett tillräckligt stort värde i din användarpost. Kontakta företagsadministratören om godkännandegränsen inte är tillräckligt hög. Dessutom tillåter inte Oracle CRM On Demand att du godkänner en finansieringsbegäran som resulterar i ett negativt saldo, såvida inte kryssrutan Tillåt negativt saldo har markerats på detaljsidan för fonder.

#### 4 Spara posten.

Efter att ett krav godkänts visas det i sektionen Fonddebiteringar för fondposten.

**Obs!** Efter att ett krav godkänts kan du inte längre redigera finansieringsbegäran.

## Ta ut medel

Om du vill ta ut medel från en fond skapar du en debetpost.

### *Så här tar du ut medel:*

#### 1 Välj fonden.

Instruktioner för hur du väljer fonder finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

#### 2 På sidan Fond, detalj rullar du ned till sektionen Fonddebiteringar och klickar på Ny i namnlisten för att skapa en debetpost.

#### 3 På sidan Fonddebitering, redigera fyller du i önskad information.

Namnet på finansieringsbegäran har en gräns på 50 tecken.

## Granska fondaktivitet

Du kan granska fondaktiviteter för poster som du hanterar eller för alla företags fonder och fondbegäranden, om du är fondadministratör på företaget. Det innebär att du kan övervaka och bevaka fondaktiviteter.

### *Så här granskar du en fonds aktivitet:*

#### 1 Välj fonden.

Instruktioner för hur du väljer fonder finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

#### 2 På detaljsidan för fonder rullar du ned till sektionen för verifikationskedjor.

I listan finns alla aktiviteter som rör fonden, inklusive transaktioner, datum och inblandade personer.

Obs! Du vill kanske lägga till sektionen Verifikationskedja i din layout. Mer information om hur du gör det finns i [Ändra layout på detaljsidor](#) (på sidan 685).

## Fondfält

På sidan Fond, redigera kan du lägga till en fond eller uppdatera information om en befintlig fond. På sidan Fond, redigera visas den fullständiga uppsättningen fält för en affärsmöjlighet.

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i urvalslistor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
<b>Nyckelinformation för fond</b>	
Fond-id	Fondidentifierare. Systemgenererat. (Obligatoriskt fält.)
Fondnamn	Fondens namn. Begränsat till 50 tecken. (Obligatoriskt fält.)
Startdatum Slutdatum	Tidsperiod då fonden är giltig.
Status	Standardalternativen är Aktiv, Stängd, Pågående eller Uppskjuten.
Typ	Anger fondtyp. Alternativen för fondtyp är: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>MDF (Marknadsutvecklingsfond)</b>. MDF är monetära fonder som ges av en tillverkares sälj- eller marknadsföringsavdelning för att hjälpa en partner, återförsäljare eller leverantör sälja sina produkter eller marknadsföra tillverkarens märke.</li> <li>■ <b>SPA (Special Pricing Authorization)</b>. SPA gör det möjligt för partner att begära ett speciellt pris för en produkt eller en produktgrupp som säljs.</li> </ul>
Partner	Konton måste ha ett Partnerfält som är markerat för att de ska visas i den här urvalslistan.
Tillåt negativt saldo	Om du markerar den här kryssrutan kan fonden ha ett negativt saldo. Om saldot till exempel är 5 000 kronor kan en finansieringsbegäran på 6 000 godkännas. Om kryssrutan inte markeras visar Oracle CRM On Demand ett meddelande som anger att negativt saldo inte är tillåtet om fondgodkännaren försöker godkänna samma begäran om \$600. (Obligatoriskt fält.)  Kryssrutan är markerad som standard.
Måbelopp	Total belopp i dollar som är avsett för fonden. (Obligatoriskt fält.)
Total kredit	Skrivskyddat fält. Summan av alla fondkrediter som skapas i sektionen Fondkrediter.

Fält	Beskrivning
Totalt debet	Skrivskyddat fält. Det här är summan av alla fonddebiteringar som skapas i sektionen Fonddebitering. När en Finansieringsbegäran godkänns skapas en debiteringspost automatiskt i sektionen Fonddebitering.
Saldo	Skrivskyddat fält. Värdet är: (Total kredit - Totalt debet).
Förhandsgodkänt, totalt	Skrivskyddat fält. Det här är summan av alla finansieringsbegäranden som har godkänts för en viss fond. När den fondansvariga godkänner en finansieringsbegäran visas värdet i det här fältet.
Saldo efter förhandsgodkännanden	Skrivskyddat fält. Värdet är: (Total kredit - Totalt förhandsgodkänt).
Fondvaluta	Fondens valuta, till exempel amerikanska dollar eller euro. Använd ikonen för valutaväljaren för att välja valuta.
<b>Mer information</b>	
Ägare	Fondens ägare.  Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas.  Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som ingår i de rapporter som du eller dina chefer kör via rapport- och infopanelssidorna.
Beskrivning	Begränsat till 250 tecken.

## Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad fondinformation:

- [Fonder](#) (på sidan 419)
- [Arbeta med hemsidan för fonder](#) (på sidan 419)
- [Hantera fonder](#) (på sidan 421)

## Kurser

En *kurs* är ett strukturerat utbildningsprogram med det primära syftet att ge en enskild person en viss uppsättning färdigheter. Många företag, särskilt sådana som hanterar komplexa produkter eller tjänster, kräver att deras partner och återförsäljare har lämplig utbildning och goda kunskaper om vad de säljer. Kurser blir därför en mekanism för att sprida kunskap och information om ett företags produkter och tjänster. I regel fokuserar kurser på en specifik produkt eller produktfamilj. Ibland kan de emellertid även behandla allmänna koncept eller principer. Kurser kan vara antingen teoretiska eller praktiska (t.ex. praktiska övningar osv.) eller en blandning av både och.

I Oracle CRM On Demand kan en kurs associeras med en viss produkt eller uppsättning av produkter. En kurs kan också associeras med en enskild produktkategori, flera produktkategori eller ingen alls. Med standardkonfigurationen av Oracle CRM On Demand kan du även fånga flera grundläggande attribut för en kurs, t.ex. tidslängd, avgift, start- och slutdatum, beroenden av andra kurser osv.

Kurser kan ges av det egna företaget, utvalda utbildningsleverantörer eller båda. Med Oracle CRM On Demand kan du definiera listan över tredjepartsleverantörer som erbjuder kursen och publicera den för dina partner. När en kurs har publicerats kan anställda hos partner anmäla kontakter till kursen.

## Arbeta med hemsidan för kurser

Hemsidan Kurs är utgångspunkten för hanteringen av kurser.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för kurser. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

### Skapa en kurs

Du kan skapa en kurs genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade kurser. Mer information om hur du skapar kurser finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Kursfält](#) (på sidan 436).

### Arbeta med kurslistor

I sektionen för kurslistor visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för kurser.

Kurslista	Beskrivning
Alla kurser	Visar alla kurser som du kan visa oavsett ägare.
Nyligen skapade kurser	Alla kurser som har skapats under de senaste 30 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senaste kursen visas först i listan.
Alla nyligen ändrade kurser	Alla kurser som har ändrats under de senaste 30 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senaste ändrade kursen visas först i listan.
Nyligen introducerade kurser	Alla kurser som har gjorts tillgängliga under de senaste 90 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senaste introducerade kursen visas först i listan.
Indragna kurser	Alla kurser som ska dras in under de kommande 90 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är kronologisk: kursen

Kurslista	Beskrivning
	som ska dras in först visas först i listan.
Mina kurser	Alla kurser som du äger.
Mina nyligen skapade kurser	Alla kurser som har skapats under de senaste 30 dagarna och som du äger.
Mina nyligen ändrade kurser	Alla kurser som har ändrats under de senaste 30 dagarna och som du äger.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

### Visa nyligen ändrade kurser

I sektionen Nyligen ändrade kurser visas de kurser som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

### Lägga till sektioner på hemsidan för kurser

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för kurser:

- Alla kurser
- Nyligen skapade kurser
- Alla nyligen ändrade kurser
- Nyligen introducerade kurser
- Indragna kurser
- Mina kurser
- Mina nyligen skapade kurser
- Mina nyligen ändrade kurser

### Så här lägger du till sektioner på din hemsida för kurser

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för kurser.



- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på hemsidan för kurser.
- 3 Klicka på Spara.

## Hantera kurser

Utför följande uppgifter för att hantera kurser:

- [Associera certifieringar med produkter, produktkategorier och lösningar](#) (på sidan 452)
- [Associera kurser med examina och certifieringar](#) (på sidan 434)
- [Relatera kurser till andra kurser](#) (på sidan 434)
- [Göra kurser synliga för partner](#) (på sidan 435)
- [Anmäla till kurser](#) (på sidan 435)
- [Uppdatera post för kursanmälning](#) (på sidan 436)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)
- [Lägga till anteckningar](#) (på sidan 99)
- [Arbeta med bilagor](#) (på sidan 103)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

## Associera kurser med produkter, produktkategorier och lösningar

Du kan associera kurser med en eller flera produkter, produktkategorier och lösningar. Om kursen är adekvat för endast en produkt eller endast en produktkategori väljer du lämpligt värde från fältet Primär produkt eller fältet Primär produktkategori. Om kursen däremot gäller en lösning, mer än en produkt eller mer än en produktkategori följer du istället nedanstående steg.

### Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till kursprodukter, kursproduktkategorier eller kurslösningar tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

### ***Så här associerar du kurser med produkter, produktkategorier eller lösningar***

- 1 Klicka på Lägg till i sektionen Kursprodukter, Kursproduktkategorier eller Kurslösningar på detaljsidan för kursen.
- 2 Ange produkten (eller produktkategorin) på redigeringssidan och klicka på Spara.
- 3 Upprepa ovanstående steg så många gånger det behövs för att definiera alla relationer.

Obs! Följ ovanstående steg om du vill relatera en kurs till lösningar, oavsett om kursen är relaterad till en eller flera lösningar.

## **Associera kurser med examina och certifieringar**

En kurs avslutas i regel med en eller flera examina. Om du klarar examen eller examina får du en certifiering. Du kan associera en kurs med examina, certifieringar eller både och.

### **Innan du börjar.**

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen med relaterad information om kursexamina eller certifieringskurser tillgänglig för detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan klickar du på länken Redigera layout och lägger till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

### ***Så här associerar du kurser med examina och certifieringar***

- 1 Klicka på Lägg till i sektionen för kursexamina eller certifieringskurser på detaljsidan för kursen.
- 2 Ange examen eller certifieringen på lämpligt sätt på redigeringssidan.
- 3 Klicka på Spara.
- 4 Om du vill lägga till fler examens- eller certifieringsrelationer upprepar du ovanstående steg.

## **Relatera kurser till andra kurser**

I Oracle CRM On Demand kan du relatera en kurs till andra kurser. En kurs kan vara en nödvändig förutsättning för en kurs, en uppföljning till en annan kurs och en ersättning för en tredje, eventuellt tillbakadragen kurs.

Den här informationen sparas endast i informationssyfte och är huvudsakligen avsedd att hjälpa dig att ge dina partner en holistisk översikt över alla tillgängliga kurser och deras inbördes beroenden. Relationskraven som anges i den här sektionen framtvingas inte i Oracle CRM On Demand när en kontakt anmäler sig till en kurs. Att ha lämnat in en komplett anmälan till kurs A kan t.ex. anges som en förutsättning för att få anmäla sig till kurs B. Denna förutsättning framtvingas emellertid inte i Oracle CRM On Demand utan en kontakt kan anmäla sig till kurs B även om kontakten kanske inte alls har anmält sig till kurs A.

Obs! För att säkerställa att en kurs inte relateras till sig själv kan värdet i fältet Relaterad kurs inte vara samma som kursen på den överordnade sidan.

### **Innan du börjar.**

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till relaterade kurser tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

### ***Så här relaterar du en kurs till en annan kurs***

- 1 På listsidan för kurser klickar du på namnet på den kurs du vill relatera till en annan kurs.
- 2 Klicka på Lägg till i sektionen Relaterade kurser på detaljsidan för kursen.
- 3 Välj den relaterade kursen och typen av relation på redigeringssidan för relaterade kurser. Klicka sedan på Spara.

## **Göra kurser synliga för partner**

Kurser är inte automatiskt synliga för partners. Du kan göra kursen synlig genom att lägga till medarbetare hos partner i ett team och associera teamet med kursposten.

### **Innan du börjar.**

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till kursteamet tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

### ***Så här gör du kurser synliga för partner***

- 1 Klicka på Lägg till användare i sektionen för kursteam på detaljsidan för kursen.
- 2 På redigeringssidan för kursteamet anger du användarnamn, teamroll och poståtkomst för alla medarbetare hos partner som du vill ska kunna visa kursen.  
*Obs! Oracle rekommenderar att du ger skrivskyddad åtkomst till partneranställda teammedlemmar.*
- 3 Klicka på Spara.

## **Anmäla till kurser**

Du kan använda Oracle CRM On Demand för att anmäla dig till en kurs för att förbättra dina färdigheter vad gäller en viss produkt eller uppsättning av produkter.

### **Innan du börjar.**

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till kursanmälningar tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

### ***Så här anmäler du en person till en kurs***

- 1 På listsidan för kursen klickar du på namnet på kursen du vill anmäla en person till.
- 2 Klicka på Anmäl i sektionen Anmälningar till kurs på detaljsidan för kursen.
- 3 Välj kursen och den kandidat du vill anmäla på redigeringssidan för kursanmälan. Klicka sedan på Spara.

Obs! Med vissa begränsningar stöder Oracle CRM On Demand flera anmälningar av samma kontakt till samma kurs. En kontakt kan begära att bli anmäld till samma kurs mer än en gång av flera anledningar, t.ex. för att slutföra en ofullständig anmälan, som repetition osv. En kontakt kan anmälas upprepade gånger i Oracle CRM On Demand till samma kurs, förutsatt att anmälningsdatumen eller ägaren till posten inte är samma.

## **Uppdatera post för kursanmälan**

Endast användare med rätt åtkomstbehörigheter kan uppdatera posten för kursanmälan. Som standard kan bara varumärkesägarroller, t.ex. Kanalchef, uppdatera fältet Status för posten för anmälan. Varumärkesägarroller och partnerroller kan uppdatera alla andra fält.

Företagsadministratören kan vid behov ändra standardinställningarna för åtkomstbehörigheter.

### **Innan du börjar.**

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till kursanmälningar tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

### ***Så här uppdaterar du en post för kursanmälan:***

- 1 Klicka på länken Redigera för anmälningsposten du vill ändra i sektionen Anmälningar till kurs på detaljsidan för kursen.
- 2 Ändra fälten på lämpligt sätt.
- 3 Klicka på Spara.

Obs! Standardvärdena för fältet för anmälningsstatus är Anmäld, Slutfört och Ofullständig. Listan är emellertid konfigureringsbar och kan anpassas efter företagets verksamhetsbehov.

## **Kursfält**

På redigeringssidan för kurser kan du lägga till en kurs eller uppdatera detaljer för en befintlig kurs. På redigeringssidan för kurser visas den fullständiga uppsättningen fält för en kurs.

**Tips!** Du kan också redigera kurser på listsidan och detaljsidan för kurser. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
<b>Sektionen Nyckelinformation</b>	
Namn	Namnet på kursen. Fältet är skiftlägeskänsligt så var noga med att följa de regler som företaget har för förkortningar, stora bokstäver osv. På så sätt undviks dubbla kurser. Fältet är obligatoriskt.
Typ	Kurstypen du vill använda till kursen.
Status	Kursens status, till exempel Planerad eller Tillgänglig. Administratören kan ändra vilka värden som kan visas i statusfältet och det betyder att du kan se andra värden än de som anges här. Fältet är obligatoriskt.
Tillgänglig från	Datumet då kursen introduceras. Fältet är praktiskt om du vill introducera en kurs under de kommande månaderna och vill berätta det för dina partner i förväg. Fältet bestämmer om kursen visas i listan över nyligen introducerade kurser på kurshemsidan.
Kurs-id	Kursens interna id. Vanligen är id:t unikt i ett företag, men detta är inget krav i Oracle CRM On Demand.
Primär produktkategori	Namnet på den primära produktkategorin som kursen inriktas på. Använd bara fältet om kursen fokuseras på en enda produktkategori. Om kursen gäller flera produktkategorier lämnar du fältet tomt och använder i stället sektionen för kursproduktkategorier.
Primär produkt	Namnet på den primära produkten som kursen inriktas på. Om examen gäller fler än en produkt använder du produktrelationsobjektet för att samla in listan över produkter. Använd bara fältet om kursen fokuseras på en enda produkt. Om kursen gäller flera produkter lämnar du fältet tomt och använder i stället sektionen för kursprodukter.
Tillgänglig till	Datumet då kursen inte längre erbjuds. Fältet är praktiskt om du vill berätta det för dina partner att kursen snart kommer att tas bort. Fältet bestämmer om kursen visas i listan över indragna kurser på kurshemsidan.
<b>Kursdetaljsektionen</b>	
Tidslängd (timmar)	Hur länge kursen pågår.
Kurslängd (dagar)	Kurslängden i dagar. Kurser på över åtta timmar ges vanligen under flera dagar.
Format	Anger kursens format.
Medium	Anger vilket medium kursen ges på.
Externt unikt id	Kursens unika id i ett externs system. Id:t krävs när du importerar data från ett externt system och måste veta om kursen redan har importerats.
Webbplats	URL till en sida som innehåller ytterligare information om kursen. Webbplatsfältet är praktiskt om kursinformationen sparas i en annan applikation än Oracle CRM On

Fält	Beskrivning
	Demand.
Valuta	Valutan som används till avgiften.
Kursavgift	Hur mycket kursen kostar.
Betalningsalternativ	Hur du kan betala för kursen, till exempel med kreditkort eller check. Fältet kan bara innehålla ett värde. Om flera betalningssätt tillåts ska de därmed definieras som ett värde i den nedrullningsbara listan. Till exempel "Check och kreditkort" eller "Kontant eller kort".
<b>Sektionen Kontaktinformation</b>	
Kontakt	Välj huvudkontakten för kursen. Använd bara fältet om kontakten redan finns i Oracle CRM On Demand.
Kontakt: Förnamn	Förnamnet på kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Kontakt: Efternamn	Efternamnet på kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Kontakt: Företag	Företaget för kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Kontakt: E-post	E-postadressen för kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Förnamn	Förnamnet på kontakten för kursen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Efternamn	Efternamnet på kontakten för kursen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Företag	Företaget för kontakten för kursen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
E-post	E-postadressen till kontakten för kursen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Telefon	Telefonnumret till kontakten för kursen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
<b>Mer information</b>	
Ägare	Kurspostens ägare.  Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i <a href="#">Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap</a> (på sidan 38).

Fält	Beskrivning
Beskrivning	Ytterligare information om kursen. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.

## Fält för kursanmälningar

Använd sidan Anmälan till kurs när du gör en anmälan till en kurs. På sidan Anmälan till kurs visas den fullständiga uppsättningen fält för en kursanmälan.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
<b>Information om anmälan</b>	
Kurs	Namnet på kursen. Fältet är obligatoriskt.
Målsättning	Syftet, om något, med anmälan till kursen.
Anmälningsdatum	Aktuellt systemdatum anges automatiskt vid genereringen. Kan ändras under eller efter genereringen.
Anmälningsstatus	Kursanmälningens aktuella status. Värdet blir automatiskt Anmäld vid genereringen.
Kandidat	Namnet på kandidaten som ska följa kursen. Måste vara en kontakt som redan är definierad i Oracle CRM On Demand. Fältet är obligatoriskt.
Anmälningsnummer	Anmälningsnummer är i regel unika, men detta är inget krav i Oracle CRM On Demand.
Datum för slutförande	Datumet då kandidaten slutförde kursen.
Kurspartner	Partnerföretaget som kandidaten anmäler sig till för den specifika kursen.
<b>Mer information</b>	
Ägare	Den aktuella ägaren till kursanmälningen.
Beskrivning	Ytterligare information om kursanmälningen. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.

## Examina

En *examen* är ett sätt att mäta en enskild persons kompetens vad gäller en specifik färdighet eller uppsättning av färdigheter. Vanligtvis är examina nästa logiska steg när en person har slutfört en kurs. I regel avslutas en kurs med en eller flera examina. En enskild person förväntas registrera sig för och genomgå examina efter att ha slutfört kursen. På många företag betraktas en kurs som genomförd först när alla examina har genomgåtts och lägsta poängnivån för godkänt uppnåtts.

I likhet med en kurs kan en examen associeras med en produkt eller grupp av produkter och en eller flera produktkategorier. I Oracle CRM On Demand kan du definiera en examen för en specifik produkt eller en uppsättning av produkter eller produktkategorier. Du kan även associera en examen med en eller flera kurser så att den logiska utvecklingen från kurs till examina kan följas.

Examina administreras och hanteras i regel av godkända tjänstleverantörer och inte direkt av företaget. Du kan därför definiera en lista över sådana tredjepartsleverantörer för en specifik examen i Oracle CRM On Demand. Du kan använda Oracle CRM On Demand för att registrera alla kontakter du har för en examen.

## Arbeta med hemsidan för examina

Hemsidan Examen är utgångspunkten för hanteringen av examina.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för examina. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

### Skapa en examen

Du kan skapa en examen genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade examina. Mer information om hur du skapar examina finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Examensfält](#) (på sidan 446).

### Arbeta med listor över examina

I sektionen för examenslistor visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för examina.

Examenslista	Beskrivning
Alla examina	Visar alla examina som du kan visa oavsett ägare.
Nyligen skapade examina	Alla examina som har skapats under de senaste 30 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senaste examen visas först i listan.
Nyligen ändrade examina	Alla examina som har ändrats under de senaste 30 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senast ändrade examen visas först i listan.



Examenslista	Beskrivning
Nyligen introducerade examina	Alla examina som har gjorts tillgängliga under de senaste 90 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senast introducerade examen visas först i listan.
Indragna examina	Alla examina som ska dras in under de kommande 90 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är kronologisk: examen som ska dras in först visas först i listan.
Mina examina	Alla examina som du äger.
Mina nyligen skapade examina	Alla examina som har skapats under de senaste 30 dagarna och som du äger.
Mina nyligen ändrade examina	Alla examina som har ändrats under de senaste 30 dagarna och som du äger.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

## Visa nyligen ändrade examina

I sektionen Nyligen ändrade examina visas de examina som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

## Lägga till sektioner på hemsidan för examina

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för examina:

- Alla examina
- Nyligen skapade examina
- Nyligen ändrade examina
- Nyligen introducerade examina
- Indragna examina
- Mina examina
- Mina nyligen skapade examina

- Mina nyligen ändrade examina

### ***Så här lägger du till sektioner på din hemsida för examina***

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för examina.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på hemsidan för examina.
- 3 Klicka på Spara.

## **Hantera examina**

Utför följande uppgifter för att hantera examina:

- [Associera examina med produkter, produktkategorier och lösningar](#) (på sidan 442)
- [Associera examina med kurser och certifieringar](#) (på sidan 443)
- [Relatera examina till andra examina](#) (på sidan 444)
- [Göra examina synliga för partner](#) (på sidan 444)
- [Registrera för examina](#) (på sidan 445)
- [Uppdatera post för examensregistrering](#) (på sidan 445)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)
- [Lägga till anteckningar](#) (på sidan 99)
- [Arbeta med bilagor](#) (på sidan 103)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

## **Associera examina med produkter, produktkategorier och lösningar**

Du kan associera examina med en eller flera produkter, produktkategorier och lösningar. Om examen är adekvat för endast en produkt eller endast en produktkategori väljer du lämpligt värde i fältet Primär produkt

eller fältet Primär produktkategori. Om examen däremot gäller en lösning, mer än en produkt eller mer än en produktkategori följer du istället nedanstående steg.

**Innan du börjar.**

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till examensprodukter, examensproduktkategorier eller examenslösningar tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

***Så här associerar du examina med produkter, produktkategorier eller lösningar***

- 1 Klicka på Lägg till i sektionen Examensprodukter, Examensproduktkategorier eller Examenslösningar på detaljsidan för examen.
- 2 Ange produkten eller produktkategorin på redigeringssidan och klicka på Spara.
- 3 Upprepa ovanstående steg så många gånger det behövs för att definiera alla relationer.

Obs! Följ ovanstående steg om du vill relatera en examen till lösningar, oavsett om examen är relaterad till en eller flera lösningar.

**Associera examina med kurser och certifieringar**

I regel avslutas en kurs med en examen eller en serie av examina. Om du klarar examen eller examina har du klarat kursen och får eventuellt en certifiering. Du kan associera en examen med kurser, certifieringar eller både och.

**Innan du börjar.**

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen med relaterad information om kursexamina eller certifieringsexamina tillgänglig för detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan klickar du på länken Redigera layout och lägger till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

***Så här associerar du examina med kurser och certifieringar***

- 1 Klicka på Lägg till i sektionen för kursexamina eller certifieringsexamina på detaljsidan för examen.
- 2 Ange kursen eller certifieringen på lämpligt sätt på redigeringssidan.
- 3 Klicka på Spara.
- 4 Om du vill lägga till fler kurs- eller certifieringsrelationer upprepar du ovanstående steg.

## Relatera examina till andra examina

I Oracle CRM On Demand kan du relatera en examen till andra examina. En examen kan vara en nödvändig förutsättning för en examen, en uppföljning till en annan examen och en ersättning för en tredje, eventuellt tillbakadragen examen.

Den här informationen sparas endast i informationssyfte och är huvudsakligen avsedd att hjälpa dig att ge dina partner en holistisk översikt över alla tillgängliga examina och deras inbördes beroenden. Relationskraven som anges i den här sektionen framtvingas inte i Oracle CRM On Demand när en kontakt registrerar sig för en examen. En godkänd examen A kan t.ex. anges som en förutsättning för att få registrera sig för examen B. Denna förutsättning framtvingas emellertid inte i Oracle CRM On Demand utan en kontakt kan registrera sig för examen B även om kontakten kanske inte har klarat examen A eller inte ens har registrerat sig för den examen.

**Obs!** För att säkerställa att en examen inte relateras till sig själv kan värdet i fältet Relaterad examen inte vara samma som examen på den överordnade sidan.

### Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till relaterade examina tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

### Så här relaterar du en examen till en annan examen

- 1 På listsidan för examina klickar du på namnet på den examen du vill relatera till en annan examen.
- 2 Klicka på Lägg till i sektionen Relaterade examina på detaljsidan för examen.
- 3 Välj den relaterade examen och typen av relation på redigeringssidan för relaterade examina. Klicka sedan på Spara.
- 4 Klicka på Spara.

## Göra examina synliga för partner

Examina är inte automatiskt synliga för partner. Du kan göra examen synlig genom att lägga till anställda hos partner i ett team och associera teamet med examensposten.

### Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till examensteamet tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

### Så här gör du examina synliga för partner

- 1 Klicka på Lägg till användare i sektionen för examensteam på detaljsidan för examen.
- 2 På redigeringssidan för examensteam anger du användarnamn, teamroll och poståtkomst för alla partneranställda som du vill ska kunna visa examen.

Obs! Oracle rekommenderar att du ger skrivskyddad åtkomst till partneranställda teammedlemmar.

- 3 Klicka på Spara.

## Registrera för examina

Du kan använda Oracle CRM On Demand för att registrera dig för en examen som visar din kompetens vad gäller en viss produkt eller uppsättning av produkter.

### Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till examensregistreringar tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

### *Så här registrerar du en person för en examen*

- 1 På listsidan för examina klickar du på namnet på den examen du vill registrera en person för.
- 2 Klicka på Registrera i sektionen Examensregistreringar på detaljsidan för examen.
- 3 På redigeringssidan för examensregistrering väljer du examen och den kandidat du vill registrera.
- 4 Klicka på Spara.

Obs! Med vissa begränsningar stöder Oracle CRM On Demand flera registreringar av samma kontakt för samma examen. En kontakt kan begära att bli registrerad för samma examen mer än en gång av flera anledningar, t.ex. för att förbättra ett tidigare uppnått resultat, för att klara en tidigare ej godkänd examen eller förnya poäng som upphört att gälla. En kontakt kan registreras upprepade gånger i Oracle CRM On Demand för samma examen, förutsatt att examensdatumet eller ägaren till posten inte är samma.

## Uppdatera post för examensregistrering

Endast användare med rätt åtkomstbehörigheter kan uppdatera examensregistreringsposten. Som standard kan bara varumärkesägarroller, t.ex. Kanalchef, uppdatera fältet Status för registreringsposten. Varumärkesägarroller och partnerroller kan uppdatera alla andra fält.

Företagsadministratören kan vid behov ändra standardinställningarna för åtkomstbehörigheter.

### Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till examensregistreringar tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

### **Så här uppdaterar du examensregistreringsposten:**

- 1 Klicka på länken Redigera för registreringsposten du vill ändra i sektionen Examensregistrering på detaljsidan för examen.
- 2 Ändra fälten på lämpligt sätt.
- 3 Klicka på Spara.

Obs! Standardvärdena för fältet för registreringsstatus är Registrerad, Godkänd och Utfördes inte. Listan är emellertid konfigureringsbar och kan anpassas efter företagets verksamhetsbehov.

## Examensfält

På redigeringssidan för examina kan du lägga till en examen eller uppdatera detaljer för en befintlig examen. På redigeringssidan för examina visas den fullständiga uppsättningen fält för en examen.

**Tips!** Du kan också redigera kurser på listsidan och detaljsidan för examina. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
<b>Sektionen Nyckelinformation</b>	
Namn	Namnet på examen. Fältet är skiftlägeskänsligt så var noga med att följa de regler som företaget har för förkortningar, stora bokstäver osv. På så sätt undviks dubbla examina. Fältet är obligatoriskt.
Typ	Examenstypen du vill använda till examen.
Status	Examens status, till exempel Planerad eller Tillgänglig. Administratören kan ändra vilka värden som kan visas i statusfältet och det betyder att du kan se andra värden än de som anges här. Fältet är obligatoriskt.
Tillgänglig från	Datumet då examen introduceras. Fältet är praktiskt om du vill introducera en examen under de kommande månaderna och vill berätta det för dina partner i förväg. Fältet bestämmer om examen visas i listan över nyligen introducerade examina på kurshemsidan.
Examens-id	Examens interna id. Vanligen är id:t unikt i ett företag, men detta är inget krav i Oracle CRM On Demand.
Primär produktkategori	Namnet på den primära produktkategorin som examen inriktas på. Använd bara fältet om examen fokuseras på en enda produktkategori. Om examen gäller flera produktkategorier lämnar du fältet tomt och använder i stället sektionen för examensproduktkategorier.

Fält	Beskrivning
Primär produkt	Namnet på den primära produkten som examen inriktas på. Om examen gäller fler än en produkt använder du produktrelationsobjektet för att samla in listan över produkter. Använd bara fältet om examen fokuseras på en enda produkt. Om examen gäller flera produkter lämnar du fältet tomt och använder i stället sektionen för examensprodukter.
Tillgänglig till	Datumet då examen inte längre erbjuds. Fältet är praktiskt om du vill berätta för dina partner att examen snart kommer att tas bort. Fältet bestämmer om examen visas i listan över indragna examina på kurshemsidan.
<b>Examensdetaljsektionen</b>	
Antal frågor	Det totala antalet frågor i examen.
Tillåten tid (minuter)	Hur många minuter provtillfället varar.
Högsta poäng	Den hösta poängen du kan få i examen.
Godkänt resultat	Den lägsta poängen du måste ha för att klara examen.
Giltighet (månader)	Hur många månader examenspoängen varar.
Webbplats	URL till en sida som innehåller ytterligare information om examen. Webbplatsfältet är praktiskt om examensinformationen sparas i en annan applikation än Oracle CRM On Demand.
Format	Anger examensformat.
Medium	Anger vilket medium examen ges på.
Betygsättnings metod	Hur examen betygsätts.
Valuta	Valutan som används till avgiften.
Examensavgift	Hur mycket examen kostar.
Betalningsalternativ	Hur du kan betala för examen, till exempel med kreditkort eller check. Fältet kan bara innehålla ett värde. Om flera betalningssätt tillåts ska de därmed definieras som ett värde i den nedrullningsbara listan. Till exempel "Check och kreditkort" eller "Kontant eller kort".
<b>Sektionen Kontaktinformation</b>	
Kontakt	Välj huvudkontakten för examen. Använd bara fältet om kontakten redan finns i Oracle CRM On Demand.
Kontakt: Förnamn	Förnamnet på kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.

Fält	Beskrivning
Kontakt: Efternamn	Efternamnet på kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Kontakt: Företag	Företaget för kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Kontakt: E-post	E-postadressen för kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Förnamn	Förnamnet på kontakten för examen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Efternamn	Efternamnet på kontakten för examen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Företag	Företaget för kontakten för examen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
E-post	E-postadressen till kontakten för examen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Telefon	Telefonnumret till kontakten för examen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
<b>Mer information</b>	
Ägare	Ägaren till examensposten.  Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i <a href="#">Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap</a> (på sidan 38).
Beskrivning	Ytterligare information om examen. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.

## Fält för examensregistrering

Använd sidan Examensregistrering när du vill registrera en examen. På sidan Examensregistrering visas den fullständiga uppsättningen fält för en examensregistrering.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
<b>Registreringsinformation</b>	



Fält	Beskrivning
Examen	Namnet på examen. Fältet är obligatoriskt.
Målsättning	Syftet, om något, med att registrera för examen.
Registreringsdatum	Aktuellt systemdatum anges automatiskt vid genereringen. Kan ändras under eller efter genereringen.
Registreringsstatus	Den aktuella statusen för examensregistreringen.
Examenspartner	Partnerföretaget som administrerar den specifika examen som kandidaten är registrerad för.
Poäng upphör att gälla	Datumet då poängen eller betyget upphör att gälla.
Kandidat	Namnet på kandidaten som ska genomgå examen. Måste vara en kontakt som redan är definierad i Oracle CRM On Demand. Fältet är obligatoriskt.
Registreringsnummer	Registreringsnummer är i regel unika, men detta är inget krav i Oracle CRM On Demand.
Datum för slutförande	Datumet då kandidaten slutförde examen.
Uppnådda poäng	Den numeriska poäng (om någon) som uppnåddes vid examen.
Uppnått betyg	Det bokstavs-betyg (om något) som uppnåddes vid examen.
Examensdatum	Datumet då examen sker.
<b>Mer information</b>	
Ägare	Den aktuella ägaren till examensregistreringen.
Beskrivning	Mer information om examensregistreringen. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.

## Certifiering

En *certifiering* är ett bevis på en persons kompetens vad gäller en viss uppsättning färdigheter. Till skillnad från en examen, som mäter en persons kompetens, är en certifiering ett intyg på att personen är kompetent. Certifieringar ges i regel när en person har klarat en eller flera examina. Certifieringar kan följaktligen betraktas som nästa logiska steg efter kurs och examina.

Vanligtvis är certifieringar associerade med ett sista datum, även om det inte är obligatoriskt. Det betyder att en person som har en certifiering bara är certifierad för en viss period, sedan måste han eller hon ansöka om en ny certifiering. När en certifiering har ett sista datum beror det i regel på att företaget som beviljar certifieringen räknar med att färdigheten eller tekniken (för vilken certifieringen ges) kommer att utvecklas eller bli inaktuell.

Till skillnad från kurser och examina som eventuellt är eller inte är associerade med produkter ges en certifiering nästan alltid för en specifik produkt eller uppsättning av produkter. En certifiering kan associeras med kurser, examina, produkter, produktkategorier och lösningar i Oracle CRM On Demand. Inga av dessa associationer är obligatoriska, dvs. du kan associera så många eller så få av dem med en certifiering som är lämpligt. I en del fall kan du t.o.m. definiera en certifiering som inte är associerad med någon kurs, examen, produkt, produktkategori eller lösning överhuvudtaget.

## Arbeta med hemsidan för certifiering

Hemsidan Certifiering är utgångspunkten för hanteringen av certifieringar.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för certifieringar. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

### Skapa en certifiering

Du kan begära en certifiering genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade certifieringar. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Fält för certifieringar](#) (finns "Certifieringsfält" på sidan 456).

### Arbeta med listor för certifieringar

I sektionen för certifieringslistor visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för certifieringar.

Certifieringslista	Beskrivning
Alla certifieringar	Visar alla certifiering som du kan visa oavsett ägare.
Nyligen skapade certifieringar	Alla certifieringar som har skapats under de senaste 30 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senaste certifieringen visas först i listan.
Nyligen ändrade certifieringar	Alla certifieringar som har ändrats under de senaste 30 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senaste ändrade certifieringen visas först i listan.
Nyligen introducerade certifieringar	Alla certifieringar som har gjorts tillgängliga under de senaste 90 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senaste introducerade certifieringen visas först i listan.
Indragna certifieringar	Alla certifieringar som ska dras in under de kommande 90 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är kronologisk:

Certifieringslista	Beskrivning
	certifieringen som ska dras in först visas först i listan.
Mina certifieringar	Alla certifieringar som du äger.
Mina nyligen skapade certifieringar	Alla certifieringar som har skapats under de senaste 30 dagarna och som du äger.
Mina nyligen ändrade certifieringar	Alla certifieringar som har ändrats under de senaste 30 dagarna och som du äger.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

## Visa nyligen ändrade certifieringar

I sektionen Nyligen ändrade certifieringar visas de certifieringar som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

## Lägga till sektioner på din hemsida för certifieringar

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för certifieringar:

- Alla certifieringar
- Nyligen skapade certifieringar
- Nyligen ändrade certifieringar
- Nyligen introducerade certifieringar
- Indragna certifieringar
- Mina certifieringar
- Mina nyligen skapade certifieringar
- Mina nyligen ändrade certifieringar

### Så här lägger du till sektioner på din hemsida för certifieringar

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för certifieringar.

- 2 Om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan för certifieringar. Klicka sedan på Spara.

## Hantera certifieringar

Utför följande uppgifter för att hantera certifieringar:

- [Associera certifieringar med produkter, produktkategorier och lösningar](#) (på sidan 452)
- [Associera certifieringar med examina och kurser](#) (på sidan 453)
- [Relatera certifieringar till andra certifieringar](#) (på sidan 453)
- [Göra certifieringar synliga för partner](#) (på sidan 454)
- [Begära certifiering](#) (på sidan 454)
- [Uppdatera post för certifieringsbegäran](#) (på sidan 455)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)
- [Lägga till anteckningar](#) (på sidan 99)
- [Arbeta med bilagor](#) (på sidan 103)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

## Associera certifieringar med produkter, produktkategorier och lösningar

Du kan associera certifieringar med en eller flera produkter, produktkategorier och lösningar. Om certifieringen är adekvat för endast en produkt eller endast en produktkategori väljer du lämpligt värde från fältet Primär produkt eller fältet Primär produktkategori. Om certifieringen däremot gäller en eller flera lösningar, mer än en produkt eller mer än en produktkategori följer du istället nedanstående steg.

### Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till certifieringsprodukter, certifieringsproduktkategorier eller certifieringslösningar tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

### ***Så här associerar du certifieringar med produkter, produktkategorier eller lösningar***

- 1 Klicka på Lägg till i sektionen för certifieringsprodukter, certifieringsproduktkategorier eller certifieringslösningar på detaljsidan för certifieringen.
- 2 Ange produkten, produktkategorin eller lösningen på redigeringssidan och klicka på Spara.
- 3 Upprepa ovanstående steg så många gånger det behövs för att definiera alla relationer.

Obs! Följ ovanstående steg om du vill relatera en certifiering till lösningar, oavsett om certifieringen är relaterad till en eller flera lösningar.

## **Associera certifieringar med examina och kurser**

För en certifiering krävs i regel en eller en serie genomgångna kurser. Kurserna avslutas med en eller flera examina. Om du klarar examen eller examina får du en certifiering. Du kan associera en certifiering med examina, kurser eller både och.

### **Innan du börjar.**

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till certifieringsexamina eller certifieringskurserna tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

### ***Så här associerar du certifieringar med examina och kurser***

- 1 Klicka på Lägg till i sektionen för certifieringsexamina eller certifieringskurser på detaljsidan för certifieringen.
- 2 Ange examen eller kursen på lämpligt sätt på redigeringssidan.
- 3 Klicka på Spara.
- 4 Om du vill lägga till fler examens- eller kursrelationer upprepar du ovanstående steg.

## **Relatera certifieringar till andra certifieringar**

I Oracle CRM On Demand kan du relatera en certifiering till andra certifieringar. En certifiering kan vara en nödvändig förutsättning för en certifiering, en uppföljning till en annan certifiering och en ersättning för en tredje, eventuellt tillbakadragen certifiering.

Den här informationen sparas endast i informationssyfte och är huvudsakligen avsedd att hjälpa dig att ge dina partner en komplett översikt över alla tillgängliga certifieringar och deras inbördes beroenden. Relationskraven som anges i den här sektionen framtvingas inte i Oracle CRM On Demand när en certifiering ska beviljas. Att ha certifiering A kan t.ex. anges som en förutsättning för att beviljas certifiering B. Denna förutsättning framtvingas emellertid inte i Oracle CRM On Demand utan en kontakt kan beviljas certifiering B även om kontakten inte redan har certifiering A.

Obs! För att säkerställa att en certifiering inte relateras till sig själv kan värdet i fältet Relaterad certifiering inte vara samma som certifieringen i den överordnade posten.

### Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till relaterade certifieringar tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

### *Så här relaterar du en certifiering till en annan certifiering*

- 1 På listsidan för certifieringar klickar du på namnet på den certifiering du vill relatera till en annan certifiering.
- 2 Klicka på Lägg till i sektionen Relaterade certifieringar på detaljsidan för certifieringen.
- 3 Välj den relaterade certifieringen och typen av relation på redigeringssidan för relaterade certifieringar. Klicka sedan på Spara.

## Göra certifieringar synliga för partner

Certifieringar är inte automatiskt synliga för partner. Du kan göra certifieringen synlig genom att lägga till anställda hos partner i ett team och associera teamet med certifieringsposten.

### Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till certifieringsteamet tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

### *Så här gör du certifieringar synliga för partner*

- 1 Klicka på Lägg till användare i sektionen för certifieringsteam på detaljsidan för certifieringen.
- 2 På redigeringssidan för certifieringsteamet anger du användarnamn, teamroll och poståtkomst för alla partneranställda som du vill ska kunna visa certifieringen.  

Obs! Oracle rekommenderar att du ger skrivskyddad åtkomst till partneranställda teammedlemmar.
- 3 Klicka på Spara.

## Begära certifiering

Du kan använda Oracle CRM On Demand för att begära certifiering för en viss produkt eller uppsättning produkter.

**Innan du börjar.**

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till certifieringsbegäranden tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

***Så här begär du certifiering***

- 1 På listsidan för certifieringar klickar du på namnet på den certifiering du vill begära.
- 2 Klicka på Begär certifiering i sektionen Begäranden om certifiering på detaljsidan för certifieringen.
- 3 Välj certifieringen och kandidaten för certifiering på redigeringssidan för certifieringsbegäran. Klicka sedan på Spara.

Obs! Det finns stöd för flera begäranden om certifiering för samma kontakt eftersom kontakter kan behöva begära samma certifiering mer än en gång. En befintlig certifiering kan ha upphört att gälla eller så kanske en tidigare begäran avslagits. Det är därför möjligt att begära samma certifiering för samma kontakt flera gånger i Oracle CRM On Demand, förutsatt att begärandedatumerna är olika.

**Uppdatera post för certifieringsbegäran**

Endast användare med rätt åtkomstbehörigheter kan uppdatera posten för certifieringsbegäran. Som standard kan bara varumärkesägarroller, t.ex. Kanalchef, uppdatera fältet Status för posten för begäran. Varumärkesägarroller och partnerroller kan uppdatera alla andra fält.

Företagsadministratören kan vid behov ändra standardinställningarna för åtkomstbehörigheter.

**Innan du börjar.**

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till certifieringsbegäranden tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

***Så här uppdaterar du en post för certifieringsbegäran***

- 1 Klicka på länken Redigera för posten för begäran du vill ändra i sektionen Begäranden om certifiering på detaljsidan för certifieringen.
- 2 Ändra fälten på lämpligt sätt.
- 3 Klicka på Spara.

Obs! Standardvärdena för fältet för certifieringsstatus är Begärd, Beviljad och Nekad. Listan är emellertid konfigureringsbar och företagsadministratören kan anpassa den efter företagets verksamhetsbehov.

## Certifieringsfält

På redigeringssidan för certifieringar kan du lägga till en certifiering eller uppdatera detaljer för en befintlig certifiering. På redigeringssidan för certifieringar visas den fullständiga uppsättningen fält för en certifiering.

**Tips!** Du kan också redigera certifieringar på listsidan och detaljsidan för certifieringar. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
<b>Sektionen Nyckelinformation</b>	
Namn	Namnet på certifieringen. Fältet är skiftlägeskänsligt så var noga med att följa de regler som företaget har för förkortningar, stora bokstäver osv. På så sätt undviks dubbla certifieringar. Det här är ett obligatoriskt fält.
Typ	Certifieringstypen du vill använda till certifieringen.
Status	Certifieringens status, till exempel Planerad eller Tillgänglig. Administratören kan ändra vilka värden som kan visas i statusfältet och det betyder att du kan se andra värden än de som anges här. Det här är ett obligatoriskt fält.
Tillgänglig från	Datumet då certifieringen börjar gälla. Fältet bestämmer om certifieringen visas i listan över nyligen introducerade certifieringar på certifieringshemsidan.
Certifierings-id	Det interna id:t för certifieringen. Det är vanligtvis unikt, men detta är inget krav i Oracle CRM On Demand.
Primär produktkategori	Namnet på den primära produktkategorin som kontakten certifieras för när certifieringen har delats ut. Använd bara fältet om certifieringen fokuseras på en enda produktkategori. Om certifieringen gäller för flera produktkategorier lämnar du fältet tomt och använder istället sektionen för certifieringsproduktkategorier.
Primär produkt	Namnet på den primära produkten som partnerföretaget certifieras för när certifieringen har delats ut. Använd bara fältet om certifieringen fokuseras på en enda produkt. Om certifieringen gäller för flera produkter lämnar du fältet tomt och använder istället sektionen för certifieringsprodukter.
Tillgänglig till	Datumet då certifieringen upphör att gälla. Fältet bestämmer om certifieringen visas i listan över indragna certifieringar på certifieringshemsidan.
<b>Sektionen Certifieringsinformation</b>	
Giltighet (månader)	Hur många månader som certifieringen gäller när den har tilldelats en kontakt. Fältet är bara avsett för information. Oracle CRM On Demand anger inte automatiskt giltighetsperioden för en certifieringen.
Förnyelsebar	Anger om du kan förnya certifieringen som har tilldelats en kontakt.
Webbplats	URL till en sida som innehåller mer information om certifieringen. Webbplatsfältet är praktiskt om certifieringsinformationen sparas i en annan applikation än Oracle



Fält	Beskrivning
	CRM On Demand.
Valuta	Valutan som används till avgiften.
Certifieringsavgift	Hur mycket certifieringen kostar.
Betalningsalternativ	Hur du kan betala för kursen, till exempel med kreditkort eller check. Fältet kan bara innehålla ett värde. Flera betalningsalternativ kan dock användas, till exempel "Check och kreditkort" eller "Kontant eller kort".
<b>Sektionen Kontaktinformation</b>	
Kontakt	Certifieringens kontakt.
Kontakt: Förnamn	Förnamnet på kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Kontakt: Efternamn	Efternamnet på kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Kontakt: Konto	Kontonamnet för kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Kontakt: E-post	E-postadressen för kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Förnamn	Förnamnet på kontakten för certifieringen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Efternamn	Efternamnet på kontakten för certifieringen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Företag	Företaget för kontakten för certifieringen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
E-post	E-postadressen till kontakten för certifieringen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Telefon	Telefonnumret till kontakten för certifieringen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
<b>Mer information</b>	
Ägare	Ägaren till certifieringsposten.  Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i <a href="#">Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap</a> (på sidan 38).
Beskrivning	Mer information om certifieringsposten. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.

## Fält för certifieringsbegäran

Använd redigeringssidan för certifieringsbegäran när du vill begära en certifiering. På sidan Begäran om certifiering visas den fullständiga uppsättningen fält för en certifieringsbegäran.

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
<b>Information om nyckelbegäran</b>	
Certifiering	Namnet på certifieringen som begärs. Fältet är obligatoriskt.
Målsättning	Syftet, om något, med att begära certifieringen.
Datum för begäran	Datumet för den begärda certifieringen. Anges automatiskt till det aktuella systemdatumet när begäran skapas, men kan ändras under genereringen eller efteråt.
Certifieringsnummer	Certifieringsnumren, vilka i regel är unika, men detta är inget krav i Oracle CRM On Demand.
Förnyelsebar	Anger om den givna certifieringen kan förnyas.
Kandidat	Namnet på kandidaten som begär certifiering. Måste vara en kontakt som redan är definierad i Oracle CRM On Demand. Fältet är obligatoriskt.
Certifieringsdatum	Datumet då kandidaten tilldelades certifieringen.
Certifieringsstatus	Aktuell status för certifieringsbegäran.
Sista giltighetsdatum	Datumet då den tilldelade certifieringen upphör att gälla.
<b>Mer information</b>	
Ägare	Aktuell ägare till posten för certifieringsbegäran.
Beskrivning	Mer information om posten för certifieringsbegäran. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.

## Ackreditering

En *ackreditering* är ett bevis på ett partnerföretags förmåga eller kompetens att sälja någonting eller tillhandahålla en tjänst med acceptabel kvalitet. Till skillnad från certifieringar, som ges till enskilda personer, ges ackrediteringar till partnerföretag. Ett partnerföretag får en ackreditering när det uppfyller flera krav: ett av kraven är i regel att företaget har ett på förhand definierat lägsta antal anställda med specifika certifieringar på sin avlöningslista. På sätt och vis är alltså en ackreditering en samling certifieringar och kan betraktas som nästa steg i den logiska utvecklingen från kurs till examina till certifieringar.

Ackrediteringar kan associeras med produkter, produktkategorier och lösningar. De kan även relateras till andra ackrediteringar.

## Arbeta med hemsidan för ackreditering

Hemsidan Ackreditering är utgångspunkten för hanteringen av ackrediteringar.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för ackrediteringar. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

### Skapa en ackreditering

Du kan begära en ackreditering genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade ackrediteringar. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Ackrediteringsfält](#) (på sidan 465).

### Arbeta med listor för ackrediteringar

I sektionen med ackrediteringslistor visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för ackrediteringar.

Ackrediteringslista	Beskrivning
Alla ackrediteringar	Visar alla ackrediteringar som du kan visa oavsett ägare.
Nyligen skapade ackrediteringar	Alla ackrediteringar som har skapats under de senaste 30 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senaste ackrediteringen visas först i listan.
Nyligen ändrade ackrediteringar	Alla ackrediteringar som har ändrats under de senaste 30 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senast ändrade ackrediteringen visas först i listan.
Nyligen introducerade ackrediteringar	Alla ackrediteringar som har gjorts tillgängliga under de senaste 90 dagarna och som du kan visa.

Ackrediteringslista	Beskrivning
	Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senast introducerade ackrediteringen visas först i listan.
Indragna ackrediteringar	Alla ackrediteringar som ska dras in under de kommande 90 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är kronologisk: ackrediteringen som ska dras in först visas först i listan.
Mina ackrediteringar	Alla ackrediteringar som du äger.
Mina nyligen skapade ackrediteringar	Alla ackrediteringar som har skapats under de senaste 30 dagarna och som du äger.
Mina nyligen ändrade ackrediteringar	Alla ackrediteringar som har ändrats under de senaste 30 dagarna och som du äger.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

### Visa nyligen ändrade ackrediteringar

I sektionen Nyligen ändrade ackrediteringar visas de ackrediteringar som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

### Lägga till sektioner på din hemsida för ackrediteringar

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för ackrediteringar:

- Alla ackrediteringar
- Nyligen skapade ackrediteringar
- Nyligen ändrade ackrediteringar
- Nyligen introducerade ackrediteringar
- Indragna ackrediteringar
- Mina ackrediteringar
- Mina nyligen skapade ackrediteringar

- Mina nyligen ändrade ackrediteringar

### ***Så här lägger du till sektioner på din hemsida för ackrediteringar***

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för ackrediteringar.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

## **Hantera ackrediteringar**

Utför följande uppgifter för att hantera ackrediteringar:

- [Associera ackrediteringar med produkter, produktkategorier och lösningar](#) (på sidan 461)
- [Relatera ackrediteringar till andra ackrediteringar](#) (på sidan 462)
- [Registrera certifieringskrav för en ackreditering](#) (på sidan 463)
- [Göra ackrediteringar synliga för partner](#) (på sidan 463)
- [Begära ackreditering](#) (på sidan 464)
- [Uppdatera post för ackrediteringsbegäran](#) (på sidan 464)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)
- [Lägga till anteckningar](#) (på sidan 99)
- [Arbeta med bilagor](#) (på sidan 103)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

## **Associera ackrediteringar med produkter, produktkategorier och lösningar**

Du kan associera ackrediteringar med en eller flera produkter, produktkategorier och lösningar. Om ackrediteringen är adekvat för endast en produkt eller endast en produktkategori väljer du lämpligt värde från

fältet Primär produkt eller fältet Primär produktkategori. Om ackrediteringen däremot gäller en eller flera lösningar, mer än en produkt eller mer än en produktkategori följer du istället nedanstående steg.

### **Innan du börjar.**

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till ackrediteringsprodukter, ackrediteringsproduktkategorier eller ackrediteringslösningar tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

### ***Så här associerar du ackrediteringar med produkter, produktkategorier eller lösningar***

- 1 Klicka på Lägg till i sektionen för ackrediteringsprodukter, ackrediteringsproduktkategorier eller ackrediteringslösningar på detaljsidan för ackrediteringen.
- 2 Ange produkten, produktkategorin eller lösningen på redigeringssidan och klicka på Spara.
- 3 Upprepa ovanstående steg så många gånger det behövs för att definiera alla relationer.

Obs! Följ ovanstående steg om du vill relatera en ackreditering till lösningar, oavsett om ackrediteringen är relaterad till en eller flera lösningar.

## **Relatera ackrediteringar till andra ackrediteringar**

I Oracle CRM On Demand kan du relatera en ackreditering till andra ackrediteringar. En ackreditering kan vara en nödvändig förutsättning för en ackreditering, en uppföljning till en annan ackreditering och en ersättning för en tredje, eventuellt tillbakadragen ackreditering.

Den här informationen sparas endast i informationssyfte och är huvudsakligen avsedd att hjälpa dig att ge dina partner en komplett översikt över alla ackrediteringar och deras inbördes beroenden. Relationskraven som anges i den här sektionen framtvingas inte i Oracle CRM On Demand när en ackreditering ska beviljas. Att ha ackreditering A kan t.ex. anges som en förutsättning för att beviljas ackreditering B. Denna förutsättning framtvingas emellertid inte i Oracle CRM On Demand utan ett partnerföretag kan beviljas ackreditering B även om det inte redan har ackreditering A.

Obs! För att säkerställa att en ackreditering inte relateras till sig själv kan värdet i fältet Relaterad ackreditering inte vara samma som ackrediteringen i den överordnade posten.

### **Innan du börjar.**

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till relaterade ackrediteringar tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

### ***Så här relaterar du en ackreditering till en annan ackreditering***

- 1 På listsidan för ackrediteringar klickar du på namnet på den ackreditering du vill relatera till en annan ackreditering.
- 2 Klicka på Lägg till i sektionen Relaterade ackrediteringar på detaljsidan för ackrediteringen.

- 3 Välj den relaterade ackrediteringen och typen av relation på redigeringssidan för relaterade ackrediteringar och klicka sedan på Spara.

## Registrera certifieringskrav för en ackreditering

En *ackreditering* är ett bevis på ett partnerföretags förmåga eller kompetens att leverera en produkt eller tjänst. Du kan använda Oracle CRM On Demand för att ange certifieringskraven för en ackreditering. Du kan t.ex. kräva att 10 % av de anställda i ett partnerföretag måste ha lämplig certifiering och att det lägsta tillåtna antalet anställda med certifieringen ska vara två för att partnerföretaget ska beviljas ackrediteringen. Om det finns 40 tekniska medarbetare på företagets avlöningslista måste företaget alltså ha minst fyra medarbetare med lämplig certifiering. Om det bara finns 15 medarbetare på företagets avlöningslista måste företaget ändå ha två medarbetare med lämplig certifiering.

Certifieringskraven som anges i den här sektionen framtvingas inte i Oracle CRM On Demand när en ackreditering beviljas. Informationen sparas endast i informationssyfte och är huvudsakligen avsedd att informera dina partner om ackrediteringskraven.

### Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till ackrediteringscertifieringen tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

### Så här registrerar du certifieringskrav för en ackreditering

- 1 På listsidan för ackrediteringar klickar du på namnet på ackrediteringen som du vill registrera certifieringskraven för.
- 2 Klicka på Lägg till i sektionen Ackrediteringscertifieringar på detaljsidan för ackrediteringen.
- 3 Välj lämplig certifiering i urvalslistan Certifiering.
- 4 Om du vill ange ett lägsta antal anställda som måste ha certifieringen anger du ett tal i fältet Antal certifieringar.
- 5 Om du vill ange en lägsta procentandel anställda som måste ha certifieringen anger du ett procenttal i fältet % certifierade medarbetare.

## Göra ackrediteringar synliga för partner

Ackrediteringar är inte automatiskt synliga för partner. Du kan göra ackrediteringen synlig genom att lägga till anställda hos partner i ett team och associera teamet med ackrediteringsposten.

### Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till ackrediteringsteamet tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

### ***Så här gör du ackrediteringar synliga för partner***

- 1 Klicka på Lägg till användare i sektionen för ackrediteringsteam på detaljsidan för ackrediteringen.
- 2 På redigeringsidan för ackrediteringsteam anger du användarnamn, teamroll och poståtkomst för alla partneranställda som du vill ska kunna visa ackrediteringen.

Obs! Oracle rekommenderar att du ger skrivskyddad åtkomst till partneranställda teammedlemmar.

- 3 Klicka på Spara.

## **Begära ackreditering**

Om du tror att ditt företag uppfyller kraven för ackreditering kan du begära ackreditering från partnerföretaget.

### **Innan du börjar.**

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till ackrediteringsbegäranden tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

### ***Så här begär du ackreditering***

- 1 På listsidan för ackrediteringar klickar du på namnet på den ackreditering du vill begära.
- 2 Klicka på Begär ackreditering i sektionen Begäran om ackreditering på detaljsidan för ackrediteringen.
- 3 Välj ackrediteringen och partnern på redigeringsidan för ackrediteringsbegäran och klicka sedan på Spara.

Obs! Partnerföretag kan behöva begära samma ackreditering mer än en gång, eftersom en befintlig ackreditering kan ha upphört att gälla eller så kanske en tidigare begäran avslagits. Det är därför möjligt att begära samma ackreditering för samma partnerföretag flera gånger i Oracle CRM On Demand, förutsatt att begärandedatumen är olika.

## **Uppdatera post för ackrediteringsbegäran**

Endast användare med rätt åtkomstbehörigheter kan uppdatera posten för ackrediteringsbegäran. Som standard kan bara varumärkesägarroller, t.ex. Kanalchef, uppdatera fältet Status för posten för begäran. Varumärkesägarroller och partnerroller kan uppdatera alla andra fält.

Företagsadministratören kan vid behov ändra standardinställningarna för åtkomstbehörigheter.



**Innan du börjar.**

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till ackrediteringsbegäranden tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

**Så här uppdaterar du en post för ackrediteringsbegäran:**

- 1 Klicka på länken Redigera för posten för begäran du vill ändra i sektionen Begäranden om ackreditering på detaljsidan för ackrediteringen.
- 2 Ändra fälten på lämpligt sätt.
- 3 Klicka på Spara.

Obs! Standardvärdena för fältet för ackrediteringsstatus är Begärd, Beviljad och Nead. Listan är emellertid konfigureringsbar och företagsadministratören kan anpassa den efter företagets verksamhetsbehov.

## Ackrediteringsfält

På redigeringssidan för ackreditering kan du lägga till en ackreditering eller uppdatera detaljer för en befintlig ackreditering. På redigeringssidan för ackreditering visas den fullständiga uppsättningen fält för en ackreditering.

**Tips!** Du kan också redigera ackrediteringar på listsidan och detaljsidan för ackrediteringar. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp. Administratörer kan också lägga till ytterligare fält i en ackreditering.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
<b>Sektionen Nyckelinformation</b>	
Namn	Namnet på ackrediteringen. Fältet är skiftlägeskänsligt så var noga med att följa de regler som företaget har för förkortningar, stora bokstäver osv. På så sätt undviks dubbla ackrediteringar. Fältet är obligatoriskt.
Typ	Ackrediteringstypen du vill använda till ackrediteringen.
Status	Ackrediteringens status, till exempel Planerad eller Tillgänglig. Administratören kan ändra vilka värden som kan visas i statusfältet och det betyder att du kan se andra värden än de som anges här. Fältet är obligatoriskt.
Tillgänglig från	Datumet då ackrediteringen börjar gälla. Fältet bestämmer om ackrediteringen visas i listan över nyligen introducerade ackrediteringar på

Fält	Beskrivning
	ackrediteringshemsidan.
Ackrediterings-id	Det interna id:t för ackrediteringen. Det är vanligtvis unikt, men detta är inget krav i Oracle CRM On Demand.
Primär produktkategori	Namnet på den primära produktkategorin som partnerföretaget certifieras för när ackrediteringen har delats ut. Använd bara fältet om ackrediteringen fokuseras på en enda produktkategori. Om ackrediteringen gäller för flera produktkategorier lämnar du fältet tomt och använder i stället sektionen för ackrediteringsproduktkategorier.
Primär produkt	Namnet på den primära produkten som partnerföretaget certifieras för när ackrediteringen har delats ut. Använd bara fältet om ackrediteringen fokuseras på en enda produkt. Om ackrediteringen gäller för flera produkter lämnar du fältet tomt och använder i stället sektionen för ackrediteringsprodukter.
Tillgänglig till	Datumet då ackrediteringen upphör att gälla. Fältet bestämmer om ackrediteringen visas i listan över indragna ackrediteringar på ackrediteringshemsidan.
<b>Sektionen Ackrediteringsinformation</b>	
Giltighet (månader)	Hur många månader ackrediteringen gäller när den har tilldelats ett partnerföretag.
Förnyelsebar	Anger om du kan förnya ackrediteringen som har tilldelats ett partnerföretag.
Webbplats	URL till en sida som innehåller mer information om ackrediteringen. Webbplatsfältet är praktiskt om ackrediteringsinformationen sparas i en annan applikation än Oracle CRM On Demand.
Valuta	Valutan som används till avgiften.
Ackrediteringsavgift	Hur mycket ackrediteringen kostar.
Betalningsalternativ	Hur du kan betala för ackrediteringen, till exempel med kreditkort eller check. Fältet kan bara innehålla ett värde. Flera betalningsalternativ kan dock användas, till exempel "Check och kreditkort" eller "Kontant eller kort".
<b>Sektionen Kontaktinformation</b>	
Kontakt	Välj huvudkontakten för ackrediteringen. Använd bara fältet om kontakten redan finns i Oracle CRM On Demand.
Kontakt: Förnamn	Förnamnet på kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Kontakt: Efternamn	Efternamnet på kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Kontakt: Konto	Kontonamnet för kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.

Fält	Beskrivning
Kontakt: E-post	E-postadressen för kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Förnamn	Förnamnet på kontakten för ackrediteringen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Efternamn	Efternamnet på kontakten för ackrediteringen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Företag	Företagsnamnet för kontakten för ackrediteringen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
E-post	E-postadressen till kontakten för ackrediteringen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Telefon	Telefonnumret till kontakten för ackrediteringen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
<b>Mer information</b>	
Ägare	Ägaren till ackrediteringsposten.  Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i <a href="#">Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap</a> (på sidan 38).
Beskrivning	Mer information om ackrediteringsposten. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.

## Fält för ackrediteringsbegäran

Använd redigeringssidan för ackrediteringsbegäran när du vill begära en ackreditering. På sidan Begäran om ackreditering visas den fullständiga uppsättningen fält för en ackrediteringsbegäran.

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
<b>Information om nyckelbegäran</b>	
Ackreditering	Namnet på ackrediteringen som begärs. Fältet är obligatoriskt.
Målsättning	Syftet, om något, med att begära ackrediteringen.

Fält	Beskrivning
Datum för begäran	Datumet för den begärda ackrediteringen. Anges automatiskt till det aktuella systemdatumet när begäran skapas, men kan ändras under genereringen eller efteråt.
Ackrediteringsnummer	Ackrediteringsnumret, vilket i regel är unikt, men detta är inget krav i Oracle CRM On Demand.
Förnyelsebar	Anger om den givna ackrediteringen kan förnyas.
Partner	Namnet på partnerföretaget som begär ackreditering. Fältet är obligatoriskt.
Ackrediteringsdatum	Datumet då partnerföretaget beviljades ackrediteringen.
Ackrediteringsstatus	Aktuell status för ackrediteringsbegäran.
Sista giltighetsdatum	Datumet då den beviljade ackrediteringen upphör att gälla.
<b>Mer information</b>	
Ägare	Aktuell ägare till posten för ackrediteringsbegäran.
Beskrivning	Mer information om ackrediteringsbegäran. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.

# 8 Biovetenskap

---

Oracle CRM On Demand innehåller flera olika posttyper för biovetenskapsinformation och för hantering av läkemedelsförsäljning.

Följande flikar finns i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

**Med.utbildning.** Här hanterar du utbildningsevenemang och inbjudningar till händelserna.

**Kontakt, delstatslicens.** Här registrerar du uppgifter om delstatslicenser (eller licenser för andra områden) för läkare och validerar signaturer för varuprovsleveranser av säljare.

**Lagerperiod.** Här organiserar du säljpersonalen för planering och utvärdering av nyckelvärden (när till exempel löpande inventeringar, slutliga inventeringar och avstämningar ska göras).

**Provtransaktion.** Här skapar, uppdaterar och bevakar du olika typer av provtransaktioner (överföringar, bekräftelser, justeringar och utbetalningar eller provleveranstansaktioner) och transaktionsobjekt.

**Tilldelning.** Här tilldelar du slutanvändare prov och här bevakar du också provkvantiteten och perioden då provprodukterna finns för distribution.

**Provparti.** Här bevakar du provens partinummer.

**Prov, friskrivningsklausul.** Här skapar, uppdaterar och bevakar du friskrivningsklausuler för prov.

**Meddelandeplan.** Här hanterar du meddelandeplanerna (presentationer på datorer för säljare).

**Meddelandeplan, objekt.** Här anger du vilka objekt som ska ingå i en meddelandeplan.

**Meddelandeplan, objektrelationer.** Här anger du ett presentationsobjekt som kan ge optimal information till det primära meddelandeplansobjektet.

## Biovetenskapsprocesser

Du kan utföra följande aktiviteter med hjälp av Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

### Bevaka medicinska händelser

Du kan planera och bevaka händelser som rör medicinutbildningar med hjälp av sidorna för medicinutbildning. En sådan händelse kan vara något så enkelt som ett lunchmöte på en läkarmottagning, eller så komplicerat som ett antal seminarier eller ett riksförsäljningsmöte. Mer information om planering och bevakning av händelser som rör medicinutbildning finns i [Med.utbildningar](#) (finns "[Medicinsk utbildning](#)" på sidan 472).

## Affärsplanering

Sidorna för affärsplanering ger ett underlag för affärsplaneringsaktiviteter inom läkemedelsbranschen. Du kan ange mål och målsättningar för konton, kontakter och produkter. Du kan koppla dessa mål och målsättningar till långsiktiga strategiska planer, kortsiktiga målsättningar, hierarkiska kontoplaner, viktiga opinionsledande planer eller varumärkesplaner. Mer information om hur du hanterar affärsplaner finns i [Affärsplanering](#) (på sidan 279).

## Fånga in kontakt- och kontodetaljer och planera säljbesök

Du kan fånga in och spara mer detaljerad information om säljbesök med hjälp av delen som rör samtalsaktiviteter på detaljsidorna för kontakt och konto. På dessa sidor finns en lista över samtalsaktiviteter och här visas samtalshistorik för en kontakt eller ett konto. Mer information om hur du använder kontaktsidorna finns i [Kontakter](#) (på sidan 213). Mer information om hur du använder kontosidorna finns i [Konton](#) (på sidan 191) och [Arbeta med aktivitetslistor](#) (på sidan 136).

## Planera säljbesök

Säljare kan utföra samtalsförberedande planeringsaktiviteter för ett konto genom att granska de associerade kontakt- och kontorelationerna. De kan också granska de bästa samtalstiderna för kontakten och kontaktens giltiga medicinlicens. Med den här planeringen kan säljare bestämma följande:

- Vilka produkter som ska demonstreras
- Hur många varuprover eller kampanjartiklar som ska levereras
- Vems signatur som ska fångas för att slutföra säljbesöket

Mer information om de här uppgifterna finns i [Bevaka besök \(säljbesök\) till kunder](#) (på sidan 140), [Bevaka bästa tiderna för samtal](#) (på sidan 223), [Delstatslicenser för kontakter](#) (på sidan 478) och [Massamtalsplanering](#) (på sidan 145).

## Fånga kundinformation för att uppfylla regelriktlinjer

Du kan fånga följande information om kundbesök:

- Specificerade produkter
- Varuprover levererade till kunder
- Varuprover som kunder begärt
- Kampanj- eller utbildningsartiklar levererade till kunder
- Meddelandeplaner som har diskuterats
- Meddelandesvar
- Fångade kundsignaturer

Den här informationen krävs vanligtvis för att uppfylla de föreskrifter som FDA (Food and Drug Administration) och liknande myndigheter i andra länder har ställt upp. Du kan spara den här informationen på listsidan för samtalsaktiviteter för detaljposten för en kontakt. Mer information om sidan Aktivitet finns i:

- [Kalender och aktiviteter](#) (på sidan 131)

- [Arbeta med aktivitetslistor](#) (på sidan 136)
- [Bevaka besök \(säljbesök\) till kunder](#) (på sidan 140)

## Hantera varuprover

Varuprovsadministratören kan utföra affärsprocesser, t.ex. skapa lagerperioder, tilldelningsposter och poster för varuprovslager för säljare. Säljare kan skapa lagerkontrollrapporter enligt varuprovsadministratörens önskemål och stänga eller stämma av lagerperioder. Dessutom kan säljare justera lager, leverera varuprover in eller ut och lämna varuprover, vilket skapar utbetalningstransaktioner. Mer information om de här uppgifterna finns i [Hantera varuprover](#) (på sidan 481).

## Hantera kundpresentationer

Sälj- och marknadsföringsorganisationer kan hantera multimedia eller innehåll i bildfiler, skapa meddelandeplaner och distribuera dessa meddelandeplaner till fältsäljare. Säljorganisationer kan erbjuda kunder skräddarsydda presentationer under tiden som de automatiskt fångar mått relaterade till kundrespons. Dessa mått överförs till marknadsföringsorganisationen för analys. Använd Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition med offlineversionen av en klientapplikation. Klienten behövs för att göra kundpresentationer och fånga måtten för kundrespons. Använd Anpassad innehållsleverans (PCD) för att hantera presentationsinnehållet och meddelandeplaner. Mer information om PCD finns i [Anpassad innehållsleverans](#) (på sidan 547).

## Hantera analyser

En säljare, en marknadsföringsorganisation, ett ledningsteam eller ett administrativt team inom ett läkemedelsföretag kan skapa detaljerade analysrapporter i Oracle CRM On Demand Answers. Samtalshistorik, Med.utbildningar och Anpassad innehållsleverans innehåller analyskomponenter som gör att du kan hantera analyser inom dessa områden i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Mer information om hur du använder Oracle CRM On Demand Answers finns i [Infopaneler](#) (på sidan 1051) och [Rapporter](#) (på sidan 729).

## Skapa integreringshändelser och arbetsflödesregler

Integreringshändelser stöds för följande biovetenskapliga posttyper och biovetenskapsrelaterade posttyper:

- Aktivitet
- Affärsplan
- Kampanj
- Kontakt, delstatslicens
- Fond
- Finansieringsbegäran
- Lagerperiod
- Finansieringsbegäran
- Medicinsk utbildning

- Meddelandeplan
- Målsättning
- Ordning
- Provinventering
- Provparti
- Provtransaktion
- Transaktionsobjekt

Mer information om integreringshändelser och arbetsflödesregler finns i [Om integreringshändelser och Skapa arbetsflödesregler](#).

### Utföra aktivitetsbedömningar

Om företagsadministratören har ställt in bedömningsskript för aktiviteter kan du utföra bedömningar i uppgifter, bokningar, samtal eller planerade samtal för ett konto eller en kontakt. Mer information om bedömningar finns i [Ställa in bedömningsskript](#) och [Använda bedömningsskript för aktivitet](#) (på sidan 155).

### Lägga till grupper i biovetenskapliga posttyper

Grupper stöds för följande biovetenskapliga posttyper och biovetenskapsrelaterade posttyper:

- Tilldelning
- Affärsplan
- Lagerkontrollrapport
- Lagerperiod
- Medicinsk utbildning
- Målsättningar
- Provparti
- Provtransaktion

Du kan fastställa vilken grupp en användare ser som standard i gruppväljaren för varje posttyp. Mer information finns i [Ställa in standardgrupper per posttyp för en användare](#). Mer information om grupper i allmänhet finns i [Hantering av grupp](#).

## Medicinsk utbildning

Använd sidorna för medicinutbildningar till att planera och bevaka medicinutbildningar.

En medicinutbildning kan vara något så enkelt som ett lunchmöte på en läkarmottagning eller ett antal seminarier eller ett riksförsäljningsmöte.



**Obs!** Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka medicinutbildning i ditt ansvarsområde kan fliken Med.utbildning vara borttagen från din konfiguration.

## Arbeta med hemsidan för med.utbildningar

Hemsidan för medicinutbildning är utgångspunkten för hanteringen av medicinutbildningar.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för medicinutbildningar. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

### Skapa en medicinutbildning

Du kan skapa en medicinutbildning genom att klicka på knappen Ny i sektionen Mina nyligen visade med.utbildningar. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Fält för med.utbildningar](#) (finns "Fält för medicinska utbildningar" på sidan 476).

### Arbeta med listor för medicinutbildningar

I sektionen för listor för medicinutbildningar visas ett antal filtrerade listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för medicinutbildningar.

Lista över medicinutbildningar	Filter
Alla med.utbildningar	Alla händelser, sorterade i alfabetisk ordning efter namn på händelser
Alla med.utbildningar denna månad	Händelser med Status = Aktiv, Pågående eller Planerad och med startdatum som infaller inom den aktuella månaden.
Alla aktuella med.utbildningar	Händelser som uppfyller båda dessa villkor: <ul style="list-style-type: none"> <li>Status = Aktiv, Pågående eller Planerad</li> <li>Startdatum infaller tidigast 30 dagar före dagens datum och senast 60 dagar efter dagens datum.</li> </ul>
Nyligen skapade med.utb-händelser	Alla händelser, sorterade efter skapandedatum
Nyligen ändrade med.utb-händelser	Alla händelser, sorterade efter ändringsdatum
Mina med.utbildningar	Medicinutbildningar med ditt namn i fältet Ägare.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

## Visa nyligen ändrade medicinutbildningar

I sektionen Mina nyligen ändrade med.utbildningar visas de utbildningar som ändrades senast.

## Visa medicinutbildningsrelaterade uppgifter

I sektionen Med.utbildningsrelaterade uppgifter visas de uppgifter som har tilldelats dig sorterade efter sista datum och sedan prioritet. Även följande information visas:

- **Sista datum.** Det datum som du eller din chef angett som sista datumet för uppgiften.
- **Pil.** Den prioritet som du eller din chef angett för uppgifterna, till exempel 1-Hög, 2-Medel eller 3-Låg. Uppgiftsprioriteten anges med pilar: en uppil för hög prioritet, ingen pil för medelprioritet och en nedpil för låg prioritet.  
  
**Obs!** Om er företagsadministratör har ändrat standardvärdena för fältet Prioritet visas kanske inte pilar i fältet Prioritet i uppgiftslistorna.
- **Ämne.** Uppgiftens rubrik. Klicka på länken om du vill granska uppgiften.
- **Med.utbildningar.** Medicinutbildningen som har kopplats till uppgiften.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

## Lägga till sektioner på din hemsida för medicinutbildning

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för medicinutbildning:

- Med.utb relaterade uppgifter
- Nyligen skapade med.utb-händelser
- Nyligen ändrade med.utb-händelser
- Mina nyligen skapade med.utb-händelser
- Mina nyligen ändrade med.utb-händelser
- En eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för medicinutbildning).

### *Så här lägger du till sektioner på hemsidan för medicinutbildning*

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för medicinutbildning.

- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

## Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om medicinutbildningar:

- [Med.utbildningar](#) (finns "[Medicinsk utbildning](#)" på sidan 472)
- [Hantera med.utbildningar](#) (finns "[Hantera medicinska utbildningar](#)" på sidan 475)
- [Fält för medicinsk utbildning](#) (finns "[Fält för medicinska utbildningar](#)" på sidan 476)

## Hantera medicinska utbildningar

Mer information om att hantera medicinutbildningar finns i:

- [Bevaka deltagare i händelser för medicinsk utbildning](#) (på sidan 476)

**Obs!** Funktionen för medicinska utbildningar ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)
- [Arbeta med poster](#) (på sidan 37)
- [Överföra ägande av poster](#) (på sidan 93)
- [Ta bort och återställa poster](#) (på sidan 112)

**Obs!** Du kan inte redigera eller ta bort medicinutbildningar med statusen Slutförd.

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

## Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om medicinutbildningar:

- [Medicinska utbildningar](#) (finns "[Medicinsk utbildning](#)" på sidan 472)
- [Fält för medicinska utbildningar](#) (finns "[Fält för medicinska utbildningar](#)" på sidan 476)

- [Arbeta med hemsidan för med.utbildningar](#) (på sidan 473)

## Bevaka deltagare i händelser för medicinsk utbildning

Du kan bevaka deltagare i medicinska utbildningar och lagra feedback om inbjudan till händelser.

### *Så här bevakar du deltagare i händelser för medicinsk utbildning*

- 1 Välj med.utb-händelsen.  
Instruktioner för hur du väljer med.utb-händelser finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 På sidan Med.utbildningar, detaljer:
  - Klicka på Lägg till i namnlisten Deltagare, för att lägga till deltagare för händelsen.  
**Obs! Du vill kanske lägga till sektionen Deltagare i din layout. Mer information om hur du ändrar layouten finns i [Ändra layout på detaljsidor](#) (på sidan 685).**
  - Klicka på Redigera i namnlisten Deltagare om du vill uppdatera status, sessionsinformation och kommentarer för en befintlig deltagare.
- 3 Uppdatera informationen på sidan Deltagare:
  - a Klicka på sökikonen bredvid kontaktpersonens namn.
  - b Använd sökfönstret för att skapa en ny kontakt eller välja en befintlig kontakt som ska läggas till som deltagare.
  - c Välj en status från listrutan Deltagarstatus.
- 4 Spara posten.

## Fält för medicinska utbildningar

På redigeringsidan för medicinutbildning kan du lägga till en medicinutbildning eller uppdatera detaljer för en befintlig utbildning. På redigeringsidan för medicinutbildning visas den fullständiga uppsättningen fält för en affärsmöjlighet.

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
<b>Medicinutbildning, detaljerad information</b>	

Fält	Beskrivning
Namn	Namn för händelsen, upp till 50 tecken. Obligatoriskt fält som standard.
Plats	Begränsat till 100 tecken.
Startdatum	Ställs som standard in på aktuellt datum och tid. Obligatoriskt fält som standard.
Slutdatum	Ställs som standard in på en timme senare än aktuellt datum och tid. Obligatoriskt fält som standard.
Bekräfta datum	Måldatum för att skicka ut bekräftelse om händelse till de inbjudna.
Status	Status för den medicinska händelsen. Standardvärden är Aktiva, Annullerade, Avslutade, Pågående, Inaktiva och Planerad.
Typ	Typ av medicinsk händelse. Begränsat till 30 tecken. Standardvärden är CD_ROM-presentation, Konferens, Sjukhusförevisning, Journalklubb, Lunch och lär, Möte, Ronder, Seminarium, Symposium, Mässa och Handel.
Budget	Budgetbelopp i den valuta du anger. Standardinställningen är systemvalutan. Administratören ställer in valuta i fältet Aktivitet, valuta. Det här fältet är inte exponerat i standardsidlayouten, men administratören kan exponera den i den anpassade layouten.
Högsta antal deltagare	Högsta antal inbjudna som får delta i händelsen.
Produkt	Den produkt du vill markera under händelsen. Du kan antingen välja produkt eller produktkategori, men inte båda.  Företagsadministratören kan lägga till produkten genom att gå till Admin och klicka på Innehållshantering.
Produktkategori	Den produktkategori du vill markera under händelsen. Du kan antingen välja produkten eller produktkategorin, men inte båda.  Företagsadministratören kan lägga till produktkategorier genom att gå till Admin och klicka på Innehållshantering.
CME-poäng	Antal CME-poäng (Continuing Medical Education) för den här händelsen.
<b>Mer information</b>	
Ägare	<p>Ägaren till posten Medicinsk utbildning.</p> <p>Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas.</p> <p>Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som ingår i de rapporter som du eller dina chefer kör via rapport- och infopanelssidorna.</p> <p>Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i <a href="#">Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap</a> (på sidan</p>

Fält	Beskrivning
	38).
Målsättning	Begränsat till 500 tecken. Obligatoriskt fält som standard.
Sessionsdetaljer	Information om sessionen. Begränsat till 500 tecken.
Beskrivning	Begränsat till 250 tecken.

## Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om medicinutbildningar:

- [Medicinska utbildningar](#) (finns "[Medicinsk utbildning](#)" på sidan 472)
- [Arbeta med hemsidan för med.utbildningar](#) (på sidan 473)
- [Hantera medicinska utbildningar](#) (på sidan 475)

## Delstatslicenser för kontakter

Använd sidorna för delstatslicens för att skapa, uppdatera och bevaka delstatslicenser för en kontakt.

I en *delstatslicens för kontakt* registreras detaljerna för delstatslicensen (eller någon annan jurisdiktion) att praktisera medicin. Den används till att validera signaturerna för varuproven som en säljare levererar (till exempel en läkemedelssäljare) till en kontakt (till exempel en läkare). En läkare har bara en giltig aktiv licens för varje delstat. Licenser att praktisera i en viss jurisdiktion är förnybara. Om implementationen ligger utanför USA är fältet Delstat inte obligatoriskt.

**Obs!**Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om kontaktens delstatslicens i ditt ansvarsområde kan fliken Kontakt, delstatslicens vara borttagen från din konfiguration.

## Arbeta med hemsidan för delstatslicenser för kontakter

Hemsidan för delstatslicens för kontakter är utgångspunkten för hanteringen av licensposter.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för delstatslicenser för kontakter. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

## Skapa en delstatslicens för kontakt

Du kan skapa en ny licenskontakt genom att klicka på knappen Ny i sektionen för nyligen ändrade licenskontakter. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Fält för delstatslicenser för kontakter](#) (på sidan 480).

## Arbeta med listor över delstatslicenser för kontakter

I sektionen för licenskontaktslistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för licenserna.

Lista över delstatslicenser för kontakter	Filter
Alla kontakt, delstatslicenser	Alla licenser du kan visa, oavsett vem de tillhör.
Nyligen ändrade kontakt, delstatslicenser	Alla licenser med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

## Visa nyligen ändrade delstatslicenser för kontakter

I sektionen för nyligen ändrade licenser visas de licenser som visades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

## Lägga till sektioner på din hemsida för delstatslicenser för kontakter

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för licenser:

- Nyligen skapade kontakt, delstatslicenser
- Nyligen ändrade kontakt, delstatslicenser
- Mina nyligen skapade kontakt, delstatslicenser
- Mina nyligen ändrade kontakt, delstatslicenser
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för licenser).

### *Så här lägger du till sektioner på din hemsida för delstatslicenser för kontakter*

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för delstatslicenser för kontakter.
- 2 Lägg till och ta bort sektioner eller organisera sektionerna genom att klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för licenser. Klicka sedan på Spara.

## Hantera delstatslicenser för kontakter

Utför följande uppgifter för att hantera delstatslicenser för kontakter som är gemensamma för många posttyper:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

### Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om delstatslicenser för kontakter:

- [Delstatslicenser för kontakter](#) (på sidan 478)
- [Arbeta med hemsidan för delstatslicenser för kontakter](#) (på sidan 478)
- [Fält för delstatslicenser för kontakter](#) (på sidan 480)

## Fält för delstatslicenser för kontakter

Använd redigeringssidan för delstatslicenser för kontakter för att lägga till en delstatslicens för en kontakt eller uppdatera uppgifter för en befintlig licens. På redigeringssidan för delstatslicenser för kontakter visas den fullständiga uppsättningen fält för en licens.

Tips! Du kan även redigera licenser på list- och detaljsidorna för delstatslicenser för kontakter. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

**Obs!**Företagets administratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på olika sätt, exempelvis genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i urvalslistor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.



Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten för delstatslicenser för kontakter.

Fält	Beskrivning
Kontakt	Kontakten för den här delstatslicensposten, vanligtvis en läkare eller en läkemedelsrepresentant. Klicka på sökningsikonen för att välja en kontakt. (Obligatoriskt.)
Licensnummer	Licensnumret för kontakten, till exempel PS4231732. (Obligatoriskt.)
Delstat	Den amerikanska delstaten eller jurisdiktionen som är kopplad till licensnumret. Använd urvalslistan för att välja delstat, till exempel <i>NJ</i> för New Jersey.  <b>Obs!</b> Om din jurisdiktion ligger utanför USA är fältet Delstat inte obligatoriskt.
Sista giltighetsdatum	Datumet när licensen upphöra att gälla (ÅÅÅÅ-MM-DD), till exempel 2010-05-22. Använd kalenderikonen för att välja utgångsdatumet.
Status	Licensens status, som kan vara Aktiv eller Inaktiv.  ■ <b>Aktiv.</b> Ställ in det här fältet som Aktivt när delstatslicensen har validerats.  ■ <b>Inaktiv.</b> Ställ in det här fältet som Inaktivt när delstatslicensen inte längre krävs.

## Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om delstatslicenser för kontakter:

- [Delstatslicenser för kontakter](#) (på sidan 478)
- [Arbeta med hemsidan för delstatslicenser för kontakter](#) (på sidan 478)
- [Hantera delstatslicenser för kontakter](#) (på sidan 480)
- Du kan ställa in det maximala antalet gånger kontakter kan få varuprover utan en giltig delstatslicens

## Hantera varuprover

Som en del av försäljningen ute på fältet erbjuder de flesta stora läkemedelstillverkare kostnadsfria varuprov. I USA regleras distributionen av FDA (Food and Drug Administration) och måste stämmas av minst en gång per år. I det här avsnittet finns information om hur du hanterar och upprätthåller ett elektroniskt lager av prov och kampanjartiklar med hjälp av varuprovshantering i Oracle CRM On Demand. Administratörer kan konfigurera och underhålla en provinventering samt övervaka varuprovsleveranser, överföringar, inleveranser, avvikelser, justeringar och inventeringar. Slut användarna använder varuprovshantering i Oracle CRM On Demand för att spåra ett elektroniskt varuprovslager, skapa varuprovsöverföringar, bekräfta mottagande av varuprovsöverföringar samt justera lagersaldon i avstämningssyfte.

Med hjälp av varuprovshanteringen i Oracle CRM On Demand kan varuprovsadministratörer och säljare mäta och övervaka varuprovsleveranser på alla nivåer i organisationen. Mer information om skillnaderna mellan varuprovsadministratörens och slutanvändarens uppgifter finns i följande avsnitt.

### Scenario för hantering av varuprover

I det här avsnittet finns ett exempel som visar hur processen ser ut för en varuprovsadministratör och för säljarna (slutanvändarna) som distribuerar varuprov till vårdpersonal. Ditt företag kan tillämpa någon annan process beroende på hur era verksamhetsbehov ser ut.

Ett läkemedelsföretag har nya produkter som ska ut på marknaden. För att konfigurera ett varuprovslager lägger varuprovsadministratören till produkterna i databasen, associerar eventuella partinummer, tilldelar säljarna varuprov och överför varuprov till chefer och säljare ute på fältet. Säljarna besöker sedan läkarna i sina säljdistrikt och levererar de nya varuproven. Efter en månad kräver huvudkontoret av varje säljare att han eller hon stämmer av sitt lager. Säljaren gör först en slutlig inventering av varje lagerpost och en ny lagerperiod börjar. När säljaren gör avstämningen inser han eller hon att det finns vissa avvikelser. Efter att ha gjort de nödvändiga justeringarna lyckas säljaren med avstämningen och markerar då lagret som slutfört och avstämt.

I det här scenariot är varuprovsadministratörerna ansvariga för företagets varuprovsinventering och för att se till att den överensstämmer med lagar och riktlinjer. I denna roll ansvarar de för att konfigurera ett huvudprovslager och sedan överföra varuprov till varje slutanvändare. När slutanvändarna får en leverans skickar de ett kvitto eller en bekräftelse. Då matas de mottagna varuproven automatiskt in i sina inventeringar.

I det här scenariot kan säljaren, säljarens chef och varuprovsadministratören övervaka avvikelser mellan levererade respektive mottagna kvantiteter.

### Administratörsprocedurer

Varuprovsadministratörer behöver ha administrativa behörigheter i varuprovshanteringen i Oracle CRM On Demand för att utföra följande uppgifter:

- Definiera varuprov som produkter och lägga till dem i Oracle CRM On Demand-databasen. Mer information om att konfigurera produkter för ett företag finns i [Innehållshantering](#).
- Om din organisation använder partinummer för att bevaka varuprov ska partinummer definieras och associeras med varuprovsprodukter. Mer information finns i [Provpartier](#) (på sidan 539).
- Konfigurera ett varuprovslager. Varje post i varuprovslagret innehåller information till säljaren om den produkt som har kvalificerats för bearbetning av provleverans. Mer information finns i [Provinventering](#) (på sidan 493).
- Konfigurera tilldelningar och tilldela varuprov till säljarna. Tilldelningsposten avgör under vilken tidsperiod säljaren har möjlighet att distribuera provprodukterna till kliniker, sjukhus eller läkare när han eller hon gör en varuprovsavlämning. Tilldelningsposten definierar också de begränsningar som är associerade till varuprovet (exempelvis hur stor kvantitet som får lämnas under ett besök). Mer information finns i [Tilldelningar](#) (på sidan 534).
- Skapa en lagerperiod, vilket är den definierade period inom vilken förflyttningar av varuprov och kampanjartiklar kan spåras. Administratörer och säljare utför alla första inventeringar, löpande inventeringar och slutliga inventeringar samt rapportering och avstämningar inom lagerperioden. Mer information finns i [Lagerperiod](#) (på sidan 484).

- Överför varuprov till slutanvändare på fältet. Mer information finns i [Skapa en varuprovsöverföring](#) (på sidan 505).
- Övervaka varuprovsaktiviteter. Aktiviteter som kan övervakas är varuprovsleveranser, varuprovsöverföringar mellan medarbetare och huvudkontor, slutanvändarlager och lagerjusteringar. Mer information finns i [Övervaka provaktiviteter](#) (på sidan 526).
- Lagra elektroniska signaturer. Elektroniska signaturer fångas i Oracle CRM On Demand och lagras i Oracle CRM On Demand-databasen. Mer information om signaturer finns i [Kontrollera elektroniska signaturer](#) (på sidan 523).

### Slutanvändarprocesser

Slutanvändarna är de säljare som distribuerar varuprov till vårdpersonal, och de kan utföra följande uppgifter:

- Bekräfta mottagande av provinventering (dvs. av varuprovsöverföringar). Mer information finns i [Bekräfta mottagning av provinventeringen](#) (på sidan 495).
- Överföra varuprov till andra slutanvändare eller tillbaka till huvudkontoret. Säljare kan byta varuprov sinsemellan och returnera varuprov (till exempel varuprov som datumet har gått ut på) till huvudkontoret. Mer information finns i [Skapa en varuprovsöverföring](#) (på sidan 505).
- Leverera varuprov vid säljbesök hos kunder. Mer information finns i [Leverera varuprov vid säljbesök](#) (på sidan 511).
- Utföra de löpande inventeringar som behövs. Mer information finns i [Begära en löpande inventering](#) (på sidan 490).
- Avsluta lagerperioder. Mer information finns i [Avsluta en lagerperiod](#) (på sidan 491).
- Redogöra för eventuella avvikelser i lagerposter genom att utföra lagerjusteringar och skicka andra transaktioner. Mer information finns i [Justera provtransaktioner](#) (på sidan 508), [Skapa förlorade och återfunna varuprovstransaktioner](#) (på sidan 509) och [Visa utbetalningstransaktioner](#) (på sidan 510).
- Stämma av lagret. Mer information finns i [Stämma av lagret](#) (på sidan 496).

## Krav för hantering av varuprover

Följande krav gäller för administratörer och slutanvändare:

- **Administratörer.** Innan du kan hantera varuprov i Oracle CRM On Demand måste administratörerna definiera produkterna. Mer information om hur man konfigurerar produkter för företaget finns i [Innehållshantering](#).
- **Slutanvändare.** Innan slutanvändarna kan leverera varuprov måste de ha en associerad tilldelningspost för varuproven, och de måste bekräfta mottagandet av varuproven. Mer information om tilldelningar och bekräftanden finns i [Tilldelningar](#) (på sidan 534) och [Bekräfta mottagning av provinventeringen](#) (på sidan 495).

**Innan du börjar.** Kontrollera dina användarroller:

- För att du ska kunna utföra alla administratörsprocedurer måste du ha administrativ behörighet samt behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder, Aktivera justering av varuprover och (om nödvändigt) Signatur.

- För att kunna utföra alla slutanvändarprocedurer måste du ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.

## Lagerperiod

Du kan använda sidorna för lagerperiod för att skapa, uppdatera och spåra lagerperioder. En *lagerperiod* är en definierad period inom vilken alla förflyttningar av varuprov och kampanjartiklar (varuprovsleveranser, mottagning av varuprover, överföring av varuprover och lagerjusteringar) kan spåras. Lagerperioden definieras av varuprovsadministratören för kundföretaget. Lagerperioden används för att organisera säljkåren med hjälp av planering och utvärdering av nyckelvärden.

Varuprovsadministratörer och säljare utför alla första inventeringar, löpande inventeringar, slutliga inventeringar och avstämningar inom lagerperioden:

- **Första inventering.** Den första inventeringen utförs av säljaren när nytt lager tas emot. Säljaren måste fysiskt inventera samtliga varuprover som han/hon tar emot och bekräfta att han/hon har dessa i sin ägo. Mer information finns i [Bekräfta mottagning av provinventeringen](#) (på sidan 495).
- **Löpande inventering.** Varuprovsadministratören kan när som helst begära en löpande inventering. Det är en begäran om att inventera lagret och rapportera resultatet. En löpande inventering utförs ofta som en särskild kontroll vid misstanke om bedrägeri eller där det verkar förekomma bearbetningsfel vid spårningen av lagret. Den löpande inventeringen fungerar som en kontrollpunkt för varuprovsadministratören. Mer information finns i [Begära en löpande inventering](#) (på sidan 490).
- **Slutlig inventering.** Varuprovsadministratören begär den slutliga inventeringen. I det här fallet närmar sig lagerperioden sitt slut och alla varuprover måste gå att redovisa för. Säljaren måste inventera och logga den sista fysiska inventeringen för varje varuprov och skicka den slutliga kontrollrapporten. För att skapa en kontrollrapport kan säljaren gå till hemsidan för lagerkontrollrapporter och skapa en ny lagerkontrollrapport. Säljaren kan även utlösa automatiskt skapande av den slutliga kontrollrapporten. Mer information finns i [Avsluta en lagerperiod](#) (på sidan 491).
- **Avstämning.** När den slutliga inventeringen har slutförts måste säljaren stämma av lagret. Vid avstämningen jämförs spårningen av interna varuprovstransaktioner med den slutliga fysiska inventeringen. Eventuella avvikelser loggas. Om det inte finns några avvikelser har avstämningen genomförts utan fel och lagerperioden markeras som avstämd. Mer information finns i [Korrigera avvikelser mellan fysiska och elektroniska inventeringar](#) (på sidan 511) och [Stäm av en lagerperiod](#) (finns "Stämma av en lagerperiod" på sidan 492).

**Obs!** Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om lagerperiod i ditt ansvarsområde kan fliken Lagerperiod vara borttagen från din konfiguration.

## Typer av lagerperioder

Eftersom avstämningar av varuprovslager kan ske så ofta som en gång i månaden, kan du med hjälp av varuprovshanteringen i Oracle CRM On Demand genomföra avstämningar så ofta som varuprovsadministratören begär. Tre typer av lagerperioder ingår för största möjliga flexibilitet.

I tabellen nedan beskrivs de olika typerna av lagerperioder.

Lagerperiod	Beskrivning
-------------	-------------

Lagerperiod	Beskrivning
Aktiva	Innevarande period. Inget slutdatum visas och perioden är inte avstämd. Du kan ange valfri typ av varuprovstransaktion, inklusive lägga till nya produkter. Inventeringar justeras i enlighet med detta.
Inaktiva	En tidigare, ej avstämd period. Ett slutdatum visas, men perioden har inte stämts av ännu. Du kan ange valfri typ av varuprovstransaktion, utom nya produkter till lagret. Inventeringarna påverkas i enlighet med detta. I standardkonfigurationen för Oracle CRM On Demand finns en inaktiv period.
Avstämt	En tidigare, inaktiv period. Ett slutdatum visas och perioden har stämts av. Du kan inte utföra transaktioner för den här låsta lagerperioden.

I standardkonfigurationen för varuprovshantering i Oracle CRM On Demand finns tre ej avstämda perioder: en aktiv period och två inaktiva perioder. Du kan ha flera avstämda lagerperioder öppna åt gången, men endast en aktiv lagerperiod.

## Arbeta med hemsidan för lagerperiod

Hemsidan för lagerperioder är utgångspunkten för hanteringen av lagerperioder. Sidan innehåller flera sektioner med relevant information.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsida för lagerperioder. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

**Innan du börjar.** När du vill arbeta med lagerperioder måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

## Skapa en lagerperiod

Det är bara provadministratören för företaget som kan skapa en lagerperiod. Säljare kan inte skapa lagerperioder. Provadministratören skapar den första lagerperioden för alla säljare som använder Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Mer information finns i Skapa lagerperioder för användare och [Skapa poster](#) (på sidan 40).

## Arbeta med listor över lagerperioder

I sektionen för lagerperiodslistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för lagerperioder.

Lagerperiodslista	Filter
Alla lagerperioder	Alla lagerperioder du kan visa, oavsett vem de tillhör.

Lagerperiodslista	Filter
Nyligen ändrade lagerperioder	Alla lagerperioder med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

## Visa nyligen ändrade lagerperioder

I sektionen för nyligen ändrade lagerperioder visas de lagerperioder som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

## Lägga till sektioner på din hemsida för lagerperioder

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för lagerperioder:

- Nyligen skapade lagerperioder
- Nyligen ändrade lagerperioder
- Mina nyligen skapade lagerperioder
- Mina nyligen ändrade lagerperioder
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för lagerperioder).

### *Så här lägger du till sektioner på din hemsida för lagerperioder*

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för lagerperioder.
- 2 Om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan för lagerperioder. Klicka sedan på Spara.

## Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om lagerperioder:

- [Lagerperiod](#) (på sidan 484)
- [Fält för lagerperiod](#) (på sidan 492)
- [Hantera lagerperioder](#) (på sidan 487)

## Hantera lagerperioder

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar lagerperioder finns i:

- [Lägga till provinventering i en lagerperiod](#) (på sidan 487)
- [Lägga till provtransaktioner i en lagerperiod](#) (på sidan 488)
- [Lägga till grupper i en lagerperiod](#) (på sidan 489)
- [Skapa en kontrollrapport för lager för en lagerperiod](#) (på sidan 489)
- [Begära en löpande inventering](#) (på sidan 490)
- [Avsluta en lagerperiod](#) (på sidan 491)
- [Stämma av en lagerperiod](#) (på sidan 492)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

## Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om lagerperioder:

- [Lagerperiod](#) (på sidan 484)
- [Fält för lagerperiod](#) (på sidan 492)
- [Arbeta med hemsidan för lagerperiod](#) (på sidan 485)

## Lägga till provinventering i en lagerperiod

Provadministratörer använder redigeringssidan för provinventeringar när de lägger till provinventeringsposter i en lagerperiod för en säljare eller uppdaterar uppgifter i en befintlig provinventeringspost. På redigeringssidan för provinventeringar visas alla fält för provinventeringar.

Säljare kan inte lägga till eller ta bort provinventeringsposter i en lagerperiod. När en säljare gör löpande och slutliga inventeringar måste dock säljaren ändra fältet Inventering i provinventeringsposten i en lagerperiod. Mer information om inventeringar finns i [Begära en löpande inventering](#) (på sidan 490) och [Avsluta en lagerperiod](#) (på sidan 491).

**Innan du börjar.** Din användarroll måste ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder för att du ska kunna lägga till provinventeringsposter i en lagerperiod.

### ***Så här lägger du till en provinventeringspost i en lagerperiod***

- 1 Borra ned till fältet Startdatum på listsidan för lagerperioden och öppna lagerperiodposten.
- 2 Klicka på Ny i sektionen Provinventering på detaljsidan för lagerperioden.
- 3 Fyll i de obligatoriska fälten på redigeringssidan för provinventeringar och klicka på Spara.  
Mer information om fälten på sidan finns i [Provinventeringsfält](#) (på sidan 497).

**Obs!** Den här proceduren är praktisk om du lägger till få produkter. Om du lägger till många lagerposter rekommenderar vi att du skapar en importfil (som innehåller lagerposterna) och sedan ber företagsadministratören läsa in data i lagerperioden.

### **Se även**

I följande avsnitt finns relaterad information om provinventeringar:

- [Provinventering](#) (på sidan 493)
- [Hantera provinventeringar](#) (på sidan 494)
- [Provinventeringsfält](#) (på sidan 497)

## **Lägga till provtransaktioner i en lagerperiod**

Använd redigeringssidan för provtransaktion om du vill lägga till en provtransaktionrad i en lagerperiod eller uppdatera en befintlig provtransaktion. På redigeringssidan för provtransaktion visas en fullständig uppsättning fält för en provtransaktion.

**Innan du börjar.** För att du ska kunna lägga till transaktioner till en lagerperiod måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.

### ***Så här lägger du till provtransaktioner i en lagerperiod***

- 1 Borra ned till fältet Startdatum på listsidan för lagerperioden och öppna lagerperiodposten.
- 2 Klicka på Ny i sektionen Provtransaktioner på detaljsidan för lagerperioden.
- 3 Fyll i de obligatoriska fälten på redigeringssidan för provtransaktion och klicka på Spara.  
Mer information om fälten på sidan finns i [Fält för provtransaktioner](#) (på sidan 527).

### **Relaterad information**

I följande avsnitt finns relaterad information om provtransaktioner:

- [Provtransaktioner](#) (på sidan 501)
- [Arbeta med hemsidan för varuprovstransaktioner](#) (på sidan 502)
- [Hantera provtransaktioner](#) (på sidan 504)



- [Fält för provtransaktioner](#) (på sidan 527)

## Lägga till grupper i en lagerperiod

Använd följande procedur om du vill lägga till grupper i den aktiva lagerperioden. När du lägger till en grupp i den aktiva lagerperioden kan du sedan ändra eller ta bort gruppen. I den här proceduren antas det att gruppen visas som ett relaterat objekt på detaljsidan för lagerperiod. Mer information om hur du visar relaterade objekt finns i [Anpassa layouter för relaterade objekt](#).

### *Så här lägger du till en grupp i en lagerperiod*

- 1 Borra ned till fältet Startdatum på listsidan för lagerperioden och öppna lagerperiodposten.
- 2 På detaljsidan för lagerperiod klickar du på Lägg till i sektionen Grupper.
- 3 I gruppväljaren väljer du gruppen som du vill lägga till i lagerperioden och klickar sedan på OK.  
Mer information om grupper finns i [Hantering av grupp](#).
- 4 Om det krävs avslutar du lagerperioden genom att klicka på knappen Avsluta.

När en lagerperiod är stängd genereras en kontrollrapport för lager och en ny lagerperiod skapas. All information om provinventering och grupp som är bifogad till den stängda lagerperioden kopieras till den nya lagerperioden och kontrollrapporten för lager. Mer information finns i [Avsluta en lagerperiod](#) (på sidan 491).

## Skapa en kontrollrapport för lager för en lagerperiod

Använd redigeringssidan för lagerkontrollrapporten när du vill skapa en lagerkontrollrapport för en lagerperiod eller uppdatera uppgifterna i en befintlig lagerkontrollrapport. På redigeringssidan för lagerkontrollrapporten visas alla fält för en lagerkontrollrapport.

**Innan du börjar.** Om du vill skapa en lagerkontrollrapport för en lagerperiod måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

### *Så här skapar du en lagerkontrollrapport för en lagerperiod*

- 1 Borra ned till fältet Startdatum på listsidan för lagerperioden och öppna lagerperiodposten.
- 2 Klicka på Ny i sektionen för lagerkontrollrapport på detaljsidan för lagerperioden.
- 3 Fyll i de obligatoriska fälten på redigeringssidan för lagerkontrollrapport och klicka på Spara.  
Mer information om fälten på sidan finns i [Fält för lagerkontrollrapporter](#) (på sidan 499).

Du kan inte ändra en lagerkontrollrapport när du har skapat den. Om du upptäcker ett fel i en genererad lagerkontrollrapport måste du först göra en lagerjustering och sedan generera en ny lagerkontrollrapport när justeringen har bearbetats.

### Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om lagerkontrollrapporter:

- [Lagerkontrollrapport](#) (på sidan 498)
- [Hantera kontrollrapporter för lager](#) (på sidan 498)
- [Fält för lagerkontrollrapporter](#) (på sidan 499)

## Begära en löpande inventering

När säljarna kommer tillbaka till kontoret måste de vanligtvis göra en fysisk inventering. De begär en löpande inventering som gör att de kan kontrollera sitt provlager och skicka uppgifterna till provadministratören. Provadministratören skickar vanligtvis en begäran om en fysisk inventering av lagret. Den löpande inventeringen baseras på företagets riktlinjer. En löpande inventering utförs också ofta om någon misstänker oegentligheter eller om uppföljningen av lagret har misslyckats. Inventeringen fungerar som en kontrollpunkt för provadministratören.

Du kan när som helst under den aktiva, ej avstämda lagerperioden räkna det fysiska lagret. Endast aktiva lagerperioder används när du begär den här typen av lagerkontroll.

**Innan du börjar.** När du vill begära en löpande inventering måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

### *Så här begär du en löpande inventering*

- 1 Borra ned till fältet Startdatum på listsidan för lagerperioden och öppna lagerperiodposten du vill kontrollera.

- 2 Ange ett värde i fältet Inventering för varje provinventeringsrad.

Värdet du anger i fältet Inventering måste motsvara de fysiska kvantiteterna som gäller för produkterna.

- 3 Klicka på alternativet för löpande inventering.

Följande inträffar:

- Värdet i fältet Senaste inventering ändras till kvantiteten som gällde innan du angav den aktuella kvantiteten. Det innebär att du kan kontrollera och jämföra den gamla och nya kvantiteten.
- En ny inventeringsrapport skapas där alla rader kopieras från det aktuella lagret.
- Den aktuella lagerperioden förblir öppen.

**Obs!** Knappen för löpande inventering går bara att använda till aktiva lagerperioder.

## Avsluta en lagerperiod

När en lagerperiod avslutas måste säljaren räkna och logga den slutliga inventeringen för varje varuprov och skicka en slutlig inventeringsrapport. Säljaren skickar inventeringsrapporten (antingen per produkt eller parti) genom att avsluta lagerperioden. När du avslutar en lagerperiod stänger du den och startar genereringen av en inventeringsrapport. Det går bara att avsluta aktiva lagerperioder.

Avslutningen av en lagerperiod är också ett viktigt steg i [Stämma av lagret](#) (på sidan 496).

**Innan du börjar.** När du vill avsluta en lagerperiod måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

### Så här avslutar du en lagerperiod

**1** Borra ned till fältet Startdatum på listsidan för lagerperioden och öppna lagerperiodposten du vill avsluta.

**2** Ange ett värde i fältet Inventering för varje provinventeringsrad.

Värdet du anger i fältet Inventering måste motsvara den fysiska kvantiteten som gäller för produkterna.

**3** Klicka på Avsluta.

När du klickar på Avsluta händer följande:

- Lagerperioden du öppnade i steg 1 avslutas genom att perioden får ett slutdatum. En ny lagerperiod skapas som innehåller alla poster som fanns i den gamla lagerperioden.
- Värdena från fältet Inventering (i provlagerposterna) i den gamla lagerperioden kopieras till fältet Ingående saldo (i motsvarande provlagerposter) i den nya lagerperioden.
- Alla prov som inte har gått ut kopieras från den gamla lagerperioden till den nya.
- Alla varuprov som har gått ut och som innehåller en kvantitet större än noll kopieras från den gamla lagerperioden till den nya.
- All gruppinformation som är associerad med den gamla lagerperioden kopieras till den nya lagerperioden.
- En kontrollrapport för lager skapas. All information om provinventering och grupp som är associerad med den gamla lagerperioden kopieras till den nya kontrollrapporten för lager.

**Obs!** När du klickar på knappen Avsluta och om lagerperioden inte är aktiv eller om fältet Inventering är tomt i någon av provlagerposterna visas ett felmeddelande.

**4** Gå tillbaka till listsidan för lagerperioden och öppna samma lagerperiodpost som du öppnade i steg 1.

Observera att en inventeringsrapport har skapats för den avslutade lagerperioden. Rapporten innehåller en ögonblicksbild av lagerposterna och den slutliga inventeringen när lagerperioden avslutas. Inventeringsrapporten och posterna som är kopplade till rapporten är låsta och går inte att ändra. De sparas som en historik över verifikationskedjan för provadministratören.

## Stämma av en lagerperiod

Säljarna måste stämma av varuproven minst en gång om året. Du kan starta avstämningen vid olika tidpunkter under året, men bara i stängda lagerperioder. Alla transaktioner som är kopplade till en lagerperiod måste slutföras innan det går att stämma av lagerperioden.

Lagerperiodsavstämningen är det sista steget i [Stämma av lagret](#) (på sidan 496).

**Innan du börjar.** När du vill stämma av en lagerperiod måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

### *Så här stämmer du av en lagerperiod*

- 1 Borra ned till fältet Startdatum på listsidan för lagerperioden och öppna lagerperiodposten du vill stämma av.

Lagerperioden du öppnar måste vara avslutad. Du kan bara stämma av en period om det inte finns några avvikelser mellan inventeringen och mängden som beräknas i Oracle CRM On Demand och om det inte finns några avvaktande transaktioner.

- 2 Klicka på Avstämning.

Ett felmeddelande visas om något av följande stämmer:

- Det finns transaktioner i lagerperioden som har statusen Pågående.
- Det finns tidigare lagerperioder som fortfarande är öppna.
- Avvikelsen är inte godtagbar. Gränsen är för närvarande noll.

- 3 Gå tillbaka till listsidan för lagerperioden och öppna samma lagerperiodspost som du öppnade i steg 1. Om avstämningen genomfördes har avstämningsflaggan markerats.

**Obs!** Slutanvändare måste skapa överföringstransaktioner för alla varuprover som har överförts till en annan säljare eller returnerats till huvudkontoret under perioden innan avstämningen görs. Mobila användare måste också synkronisera sina lokala databaser med serverdatabasen innan inventeringen skickas. Synkroniseringen är viktig om de registrerar prov som har tagits emot under en annan period eller under en period som ännu inte är aktiv.

## Fält för lagerperiod

Använd redigeringssidan för lagerperioden när du vill lägga till en lagerperiod eller uppdatera uppgifterna i en befintlig lagerperiod. På redigeringssidan för lagerperioden visas alla fält för en lagerperiod.

**Tips!** Du kan också redigera information om lagerperioder på listsidan och detaljsidan för lagerperioden. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

I tabellen nedan visas mer information om några av lagerperiodsfälten. De flesta fälten är skrivskyddade för säljare, men inte för varuprovsadministratörer. Fälten Aktiv och Avstämt markeras och avmarkeras automatiskt i Oracle CRM On Demand beroende på om lagerperioden har slutförts eller stämts av.

Fält	Beskrivning
Startdatum	Lagerperiodens startdatum.
Slutdatum	Lagerperiodens slutdatum.
Aktiv	<p>Kryssrutan markeras eller avmarkeras automatiskt i Oracle CRM On Demand och anger om lagerperioden är aktiv eller avslutad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Om rutan är markerad är lagerperioden aktiv. Perioden används för bearbetning av alla levererade prov och kampanjartiklar.</li> <li>■ Om rutan inte är markerad har lagerperioden slutförts eller också har den avslutats och är inaktiv.</li> </ul> <p>Mer information finns i <a href="#">Avsluta en lagerperiod</a> (på sidan 491).</p>
Ägare	Lagerperiodens ägare.
Skapad	Datumet då lagerperioden skapades och vilken användare som gjorde det.
Ändrad	Datumet då lagerperioden senast ändrades och vilken användare som gjorde det.
Avstämt	<p>Kryssrutan markeras eller avmarkeras automatiskt i Oracle CRM On Demand. Rutan anger om avstämningsprocessen har genomförts för lagerperioden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Om rutan är markerad har lagerperioden stämts av utan avvikelser. Den är inaktiv och låst.</li> <li>■ Om rutan inte är markerad har lagerperioden inte stämts av.</li> </ul> <p>Mer information finns i <a href="#">Stäm av en lagerperiod</a> (finns "<a href="#">Stäm av en lagerperiod</a>" på sidan 492).</p>

## Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om lagerperioder:

- [Lagerperiod](#) (på sidan 484)
- [Hantera lagerperioder](#) (på sidan 487)
- [Arbeta med hemsidan för lagerperiod](#) (på sidan 485)

## Provinventering

Använd sidorna för provinventering när du vill skapa, uppdatera och bevaka provinventeringsposter.

En *provinventeringspost* innehåller uppgifter om en produkt som har kategoriserats som kvalificerad för provleverans. Provadministratören godkänner produkten och tilldelar säljaren en kvantitet. Säljaren kan

behålla provet tills han eller hon kan distribuera det till en läkare, klinik eller ett sjukhus. En provinventeringspost kan definieras på produktnivå eller provpartinivå. Regler om kvantiteten som får distribueras till en viss kontakt sparas i tilldelningsposten för produktprovet. Med hjälp av tilldelningsposten och provinventeringsposten bevakas processen för ett säljbesök och en provleverans eller kampanjartikelleverans.

### Om bevakningen av provinventeringsposter

När provadministratören skickar varuprover till slutanvändare på fältet måste säljaren bekräfta mottagandet av provinventeringen. Säljaren måste fysiskt ta emot varuproven, räkna dem och bekräfta kvantiteten. Processen utgör startpunkten för bevakningen av provinventeringen och resulterar så småningom i avstämning av lagret i slutet av lagerperioden.

Under en lagerperiod kan säljaren få förfrågningar från den ansvariga för provadministrationen om att göra en inventering. Säljaren använder då provinventeringsposterna för att generera en inventeringsrapport. När en lagerperiod slutar räknas lagret och förs in i provinventeringsposten och det återstående lagret kopieras till den nya lagerperioden. Vid lagerperiodavstämningen bekräftas att lagret stämmer med beräkningarna som görs med hjälp av produktens transaktionsposter. Alla poster måste stämma innan lagerperioden kan *stämmas av*.

### Hantera provinventeringar

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar provinventeringar finns i:

- [Beräkna en löpande summa för provinventeringen](#) (på sidan 495)
- [Bekräfta mottagning av provinventeringen](#) (på sidan 495)
- [Stämma av lagret](#) (på sidan 496)
- [Lägga till provinventering i en lagerperiod](#) (på sidan 487)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

### Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om provinventeringar:

- [Provinventering](#) (på sidan 493)

- [Provinventeringsfält](#) (på sidan 497)

## Beräkna en löpande summa för provinventeringen

I början av en lagerperiod kan en säljare ha *kvantiteten* *n* av *produkt x*. Under lagerperioden genomför säljaren en rad transaktionsuppgifter (till exempel överföring ut, överföring in, varuprovsleveranser, justeringar och bekräftelser). När varje uppgift startas och avslutas uppdaterar Oracle CRM On Demand löpande lagerkvantiteten för produkt *x*.

På grundval av provtransaktionsaktiviteten sparas det aktuella lagerantalet för alla produkter i Oracle CRM On Demand genom att *säljarens lagersaldo* beräknas. Saldot beräknas med hjälp av kvantiteten för produkt *x* i början av varje lagerperiod och sedan görs följande:

- Leveransbekräftelser läggs till
- Provtransaktioner av typen Överföring in läggs till
- Provtransaktioner av typen Överföring ut tas bort
- Provtransaktioner av typen Utbetalning tas bort (en provleveranstransaktion)
- Provtransaktioner av typen Retur tas bort
- Provtransaktioner läggs till eller tas bort beroende på typen av lagerjustering och värdet i kvantitetsfältet. Ett negativt värde används för att ange förlust, svinn eller fel av något slag.

**Innan du börjar.** När du vill visa provlagrets löpande kvantitet måste fältet Systemantal visas på detaljsidan och redigeringssidan för provinventeringen. Fältet Systemantal visas inte som standard och du måste kontakta provadministratören om du vill visa fältet. Mer information om fälthantering finns i Sidan Applikationsanpassning för posttyper.

### Så här visar du kvantiteten för den senaste fysiska inventeringen

- 1 Borra ned till fältet Startdatum på listsidan för lagerperioden och öppna lagerperiodposten.
- 2 Gå till sektionen Provinventering på detaljsidan för lagerperioden.

I fältet Senaste inventering för varje provinventeringsrad anges kvantiteten för lagret vid tidpunkten då den senaste inventeringsrapporten kördes. I fältet Systemantal visas den ursprungliga provkvantiteten som överfördes från huvudkontoret till säljaren. Mer information om fälten på sidan finns i [Provinventeringsfält](#) (på sidan 497).

## Bekräfta mottagning av provinventeringen

När provadministratören skickar varuprover till slutanvändare på fältet, när slutanvändare utbyter prover eller när slutanvändare returnerar prover till huvudkontoret, måste mottagaren bekräfta mottagandet av provinventeringen. Mottagaren måste fysiskt ta emot varuproven, räkna dem och bekräfta kvantiteten. Processen utgör startpunkten för bevakningen av provinventeringen och resulterar så småningom i avstämning av lagret i slutet av lagerperioden.

Varuprovshanteringen i Oracle CRM On Demand stöder elektronisk överföring av varuprov via processen [Skapa en varuprovsöverföring](#) (på sidan 505). Proven skickas till en mottagare som måste godkänna mottagningen av provet innan Oracle CRM On Demand kan överföra det nya lagret till mottagarens aktiva lagerperiod.

Slutanvändare kan bekräfta fullständigt eller delvist mottagande av varuprovsöverföringar. Mer information finns i:

- [Bekräfta en komplett mottagning av en varuprovsöverföring](#) (på sidan 506)
- [Bekräfta en delmottagning av en varuprovsöverföring](#) (på sidan 507)

**Innan du börjar.** När du vill godkänna mottagningen av en varuproverna måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

**Obs!** När mottagningen av provlagret godkänns och om slutanvändaren inte redan har poster som motsvarar provprodukten, provpartiet eller lagerperioden som är kopplad till det överförda provlagret skapar Oracle CRM On Demand posterna.

## Stämma av lagret

I det här avsnittet beskrivs hur du stämmer av lagret.

**Innan du börjar.** Gör följande:

- Din användarroll måste ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.
- Uppfyll följande villkor:
  - **Kontrollera att de tidigare lagerperioderna har stämts av.** Användare måste stämma av tidigare lagerperioder i kronologisk ordning. Detta är bara ett problem om ett företags inställningar tillåter fler än en inaktiv, oavstämd period.
  - **Bekräfta mottagandet av lagertransfereringar.** Användare måste skicka bekräftelser för alla mottagna provlagerleveranser.
  - **Skapa överföringstransaktioner för överförda prover.** Användare måste skapa överföringstransaktioner för alla prov som överförs till en annan säljare eller returneras till huvudkontoren.
  - **Mobila användare måste synkronisera med serverdatabasen.** Mobila användare måste synkronisera sina lokala databaser med serverdatabasen innan ett lagervärde skickas. Detta är viktigt om användarna registrerar prov som har tagits emot under en tidigare period.

## Begränsningar som gäller när lagret stäms av

Observera följande begränsningar:

- Antalet överförda och mottagna prov visas inte i lagersaldot förrän posterna har skickats.
- En lagerperiod kan inte stämmas av om det finns avvikelser mellan det fysiskt inventerade antalet och det elektroniskt inventerade antalet. Om det förekommer en avvikelse måste den åtgärdas innan en användare kan stämma av perioden.

Så här stämmer du av lagret:

- 1 [Avsluta en lagerperiod](#) (på sidan 491)
- 2 [Korrigerar avvikelser mellan fysiska och elektroniska inventeringar](#) (på sidan 511)
- 3 [Stämma av en lagerperiod](#) (på sidan 492)



## Provinventeringsfält

Använd redigeringssidan för provinventeringar när du vill lägga till nya provinventeringsposter i en lagerperiod eller uppdaterar uppgifter i en befintlig provinventeringspost. På redigeringssidan för provinventeringar visas alla fält för provinventeringar.

**Tips!** Du kan också redigera en provinventering på listsidan och detaljsidan för provinventeringar. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Nedanstående tabell innehåller ytterligare information om några av fälten för provinventeringar.

Fält	Beskrivning
Prov	<p>Produkten som kopplas till provinventeringsposten.</p> <p><b>Obs!</b> När du skapar en ny provinventeringspost går det bara att ange produkter som kategoriseras som prov i fältet (det vill säga produkter med kategorityp Varuprovsleveranser).</p>
Partinr	<p>Partinumret som kopplas till den markerade provprodukten. Fältet är valfritt.</p> <p><b>Obs!</b> När du lägger till eller uppdaterar en provinventeringspost markerar du ett provparti genom att klicka på sökikonen. Det går bara att markera provpartier som spåras med hjälp av partinummer i lagret (det vill säga provpartier där kryssrutan Lager per parti har markerats). Mer information om provpartier finns i <a href="#">Provpartier</a> (på sidan 539) och <a href="#">Provpartifält</a> (på sidan 542).</p>
Ingående saldo	Den ursprungliga kvantiteten som kom från huvudkontoret i början av lagerperioden.
Senaste inventering	Lagerkvantiteten vid tiden för den senaste inventeringsrapporten.
Inventering	<p>En fysisk inventering av saldot. Säljaren anger värdet.</p> <p><b>Obs!</b> Detta är det enda fält som säljaren kan ändra.</p>
Systemantal	<p>Den ursprungliga kvantiteten som överfördes av huvudkontoret till säljaren. Mer information om hur du visar en löpande inventering av provlagret finns i <a href="#">Beräkna en löpande summa för provinventeringen</a> (på sidan 495).</p> <p><b>Obs!</b> Fältet Systemantal visas inte som standard på detaljsidan och redigeringssidan för provinventeringar. Be företagsadministratören konfigurera fälten för provinventeringssidorna.</p>
Differens	<p>Skillnaden mellan värdena i fälten Inventering och Senaste inventering.</p> <p>Fältet fylls automatiskt i när en lagerperiod avslutas. Mer information finns i <a href="#">Avsluta en lagerperiod</a> (på sidan 491).</p>

Fält	Beskrivning
Partinr: Sista datum	Datomet då provet går ut. Datomet är relevant om provinventeringsposter spåras med ett provparti.
Partinr: Brytdatum	Ett beräknat datum då provet går ut. Formeln ser ut så här: Sista datomet minus antalet kortfristiga dagar.
Skapad	Datomet, tidsstämpeln, då provinventeringsposten skapades och vilken användare som gjorde det.
Ändrad	Datomet, tidsstämpeln, då provinventeringsposten senast ändrades och vilken användare som gjorde det.

## Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om provinventeringar:

- [Provinventering](#) (på sidan 493)
- [Hantera provinventeringar](#) (på sidan 494)
- [Lägga till provinventering i en lagerperiod](#) (på sidan 487)

## Lagerkontrollrapport

Använd sidorna Lager, kontrollrapport när du skapar och följer upp lagerkontrollrapporter.

En *lagerkontrollrapport* skapas i Oracle CRM On Demand när en säljare gör en löpande eller slutlig inventering av lagerperioden. Administratörer och säljare kan visa tidigare skickade inventeringar (både löpande och slutliga) på listsidan för lagerkontrollrapporter.

En lagerrapport är praktiskt när provadministratörer vill kontrollera att varuproven distribueras korrekt av enskilda säljare. Rapporterna gör att administratörerna kan följa olika regler under året. När en lagerkontrollrapport har skapats kan du inte ändra den.

**Obs!** Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om lagerkontrollrapporter i ditt ansvarsområde kan fliken Lager, kontrollrapport vara borttagen från din konfiguration.

## Hantera kontrollrapporter för lager

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar kontrollrapporter för lager finns i:

- [Begära en löpande inventering](#) (på sidan 490). En löpande inventering är en begäran att inventera lagret och generera en lagerkontrollrapport.
- [Avsluta en lagerperiod](#) (på sidan 491). Slut användare måste räkna och logga det slutliga fysiska antalet av varje prov och skicka den slutliga inventeringsrapporten. När en lagerperiod avslutas skapas automatiskt den slutliga lagerkontrollrapporten.

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)
- [Bifoga filer till poster via bilagefält](#) (på sidan 110)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

## Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om lagerkontrollrapporter:

- [Lagerkontrollrapport](#) (på sidan 498)
- [Fält för lagerkontrollrapporter](#) (på sidan 499)
- [Skapa en kontrollrapport för lager för en lagerperiod](#) (på sidan 489)

## Fält för lagerkontrollrapporter


Använd listsidan för lagerkontrollrapport när du vill visa poster i en lagerkontrollrapport. När en lagerkontrollrapport har skapats eller genererats kan du inte ändra den.

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten för lagerkontrollrapporter.

Fält	Beskrivning
<b>Nyckelinformation för lagerkontrollrapport</b>	
Typ	<p>Typen av lagerkontrollrapport, vilken kan vara någon av följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Avsluta inventering.</b> Med den här typen av lagerkontrollrapport avslutas en lagerperiod genom att den sista fysiska inventeringen för varje varuprov utförs och loggas. Du kan endast avsluta aktiva lagerperioder (mer information finns i <a href="#">Avsluta en lagerperiod</a> (på sidan 491)).</li> <li>■ <b>Löpande inventering.</b> Med den här typen av lagerkontrollrapport inventeras det fysiska lagret när som helst under den aktiva, ej avstämde lagerperioden. Endast aktiva lagerperioder används när du begär en löpande inventering (mer information finns i <a href="#">Begära en löpande inventering</a> (på sidan 490)).</li> </ul>

Fält	Beskrivning
Status	<p>Lagerkontrollrapportens status beskriver vilken fas posten befinner sig i och kan vara någon av följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Pågående.</b> Den första fasen för en lagerkontrollrapport.</li> <li>■ <b>Skickad.</b> Lagerkontrollrapporten har granskats av säljaren och skickats till hans eller hennes chef för godkännande.</li> <li>■ <b>Avslagen.</b> Lagerkontrollrapporten har granskats av säljarens chef och avslagits som ofullständig eller felaktig.</li> <li>■ <b>Godkänd.</b> Lagerkontrollrapporten har granskats av säljarens chef och godkänts som en giltig inventeringsredovisning.</li> <li>■ <b>Annullerad.</b> Lagerkontrollrapporten följde inte godkännandeprocessen och har annullerats.</li> </ul>
Orsak	<p>Anledningen till att lagerkontrollrapporten begärts, vilken kan vara någon av följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Årlig.</b> Välj det här alternativet om du vill generera en löpande standardinventering för det gångna året.</li> <li>■ <b>Årlig - avsluta.</b> Välj det här alternativet om du vill generera en avslutande standardinventering för året.</li> <li>■ <b>Orsaksberoende.</b> Välj det här alternativet om du vill generera en ändamålsspecifik löpande inventering som varuprovsadministratören begärt.</li> <li>■ <b>Orsaksberoende - avsluta.</b> Välj det här alternativet om varuprovsadministratören begär att du ska generera en avslutande inventering utanför den förväntade lagerperioden.</li> <li>■ <b>Särskild - löpande.</b> Välj det här alternativet om varuprovsadministratören begär att du ska generera en ändamålsspecifik lagerkontrollrapport.</li> <li>■ <b>Varje vecka - löpande.</b> Välj det här alternativet om du vill generera en löpande inventering för den gångna veckan.</li> <li>■ <b>Varje månad - löpande.</b> Välj det här alternativet om du vill generera en löpande inventering för den gångna månaden.</li> <li>■ <b>Avslutning - avsluta.</b> Välj det här alternativet om säljaren har avslutats och en enskild part inventerar det återstående lagret.</li> </ul>
Kommentarer	Ytterligare kommentarer om lagerkontrollrapporten.
Rapporterat den	Datumet då rapporten skapades.
Slutförandedatum	Datumet då rapporten slutgodkändes.

Fält	Beskrivning
Bilaga	<p>Om det här fältet visas på sidan kan du bifoga en fil till lagerkontrollrapporten. I fältet visas först en gemikon på redigeringssidan för posten:</p>  <p>Du kan bifoga en fil till lagerkontrollrapporten genom att klicka på gemikonen på redigeringssidan för posten och sedan välja filen du vill ladda upp.</p> <p>När du har laddat upp filen och sparat posten visas namnet och storleken på den bifogade filen i fältet Bilaga på redigeringssidan för posten. I fältet visas även gemikonen och en X-ikon som kan användas för att ta bort filen.</p> <p>Du kan bara bifoga en fil till varje lagerkontrollrapportpost.</p> <p>Instruktioner om hur du bifogar filer till poster via fältet Bilaga och information om vilka begränsningar som gäller för filstorlekar och filtyper finns i <a href="#">Bifoga filer till poster via bilagefält</a> (på sidan 110).</p>
<b>Nyckelinformation om lagerperiod</b>	
Lagerperiod	Lagerperioden som kontrollrapporten är associerad med.
Ägare	Säljaren som kör lagerkontrollrapporten och som äger lagerposterna.
Skapad	Användaren, datumet och tidstämpeln när rapporten skapades.
Ändrad	Användaren, datumet och tidstämpeln när rapporten godkändes eller avslogs.

## Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om lagerkontrollrapporter:

- [Lagerkontrollrapport](#) (på sidan 498)
- [Hantera kontrollrapporter för lager](#) (på sidan 498)
- [Skapa en kontrollrapport för lager för en lagerperiod](#) (på sidan 489)

## Provtransaktioner

Använd provtransaktionssidorna när du vill skapa, uppdatera och bevaka olika typer av provtransaktioner och transaktionsobjekt.

En *provtransaktion* är en post för en varuprovöverföring, ett kvitto, en varuprovsleverans eller en lagerjustering. I Oracle CRM On Demand får varje transaktionspost ett unikt id. Du skapar en provtransaktion för att alla förflyttningar av prov och kampanjartiklar ska kunna rapporteras och stämmas av i slutet av lagerperioden och att lagerprodukterna ska kunna räknas löpande under en lagerperiod. Varje provtransaktionspost representerar en transaktion som i sin tur kan bestå av en eller flera rader (transaktionsobjekt). Transaktionerna kopplas till en lagerperiod beroende på transaktionsdatum. Alla

varuprovsleveranser och kampanjartikelleveranser genererar en utbetalningstransaktion (provleveranstransaktion). När lager överförs till och från huvudkontor och säljare genereras två transaktionsposter:

- En för *överföring ut* för den sändande enheten
- En för *överföring in* för den mottagande enheten

Säljare eller huvudkontor kan skapa justeringstransaktioner när de vill hantera avvikelser i lagret på grund av förluster, svinn, retur och andra fel. När provtransaktionerna har statusen Skickad går det inte att ändra transaktionsuppgifterna. Om du måste ändra skapar du en ny transaktionsjustering.

**Obs!** Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga. Om det inte ingår att bevaka information om provtransaktioner i ditt ansvarsområde kan fliken Provtransaktioner vara borttagen från din konfiguration.

## Arbeta med hemsidan för varuprovstransaktioner

Hemsidan för varuprovstransaktioner är utgångspunkten för hanteringen av varuprovstransaktioner.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för varuprovstransaktioner. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

**Innan du börjar.** För att du ska kunna arbeta med varuprovstransaktioner måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.

## Skapa en varuprovstransaktion

Du kan skapa en ny provtransaktion genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade provtransaktioner. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Fält för provtransaktioner](#) (på sidan 527).

Du kan skapa följande typer av varuprovstransaktioner:

- **Skickade transaktioner.** Mer information finns i [Skapa en varuprovsöverföring](#) (på sidan 505).
- **Justeringstransaktioner.** Mer information finns i [Justera provtransaktioner](#) (på sidan 508).
- **Förlorade och återfunna transaktioner.** Mer information finns i [Skapa förlorade och återfunna varuprovstransaktioner](#) (på sidan 509).

Du kan inte skapa följande typer av varuprovstransaktioner eftersom de genereras automatiskt i Oracle CRM On Demand varje gång säljare levererar varuprover vid säljbesök:

- **Utbetalningstransaktioner.** Du kan visa utbetalningstransaktioner. Om någon utbetalningstransaktion måste ändras måste du skapa en ny lagerjusteringstransaktion. Mer information finns i [Visa utbetalningstransaktioner](#) (på sidan 510).
- **Mottagna transaktioner.** Slut användare måste bekräfta mottagningen av varuprover. Om en säljare tar emot en varuprovskvantitet som inte stämmer överens med den kvantitet som skickades till säljaren, måste en lagerjusteringstransaktion skapas för att registrera avvikelser. Mer information finns i [Bekräfta mottagning av provinventeringen](#) (på sidan 495).

## Arbeta med listor över provtransaktioner

I sektionen Lista över provtransaktioner visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som du kan använda för att begränsa antalet poster som du vill arbeta med åt gången. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för varuprovstransaktioner.

Lista över provtransaktioner	Filter
Alla provtransaktioner	Alla varuprovstransaktioner som du kan visa, oavsett vem varuprovstransaktionen tillhör.
Justeringstransaktioner	Alla varuprovstransaktioner med ditt namn i fältet Ägare och som är av typen Lagerjustering.
Utbetalningstransaktioner	Alla varuprovstransaktioner med ditt namn i fältet Ägare och som är av typen Utbetalning.
Avvikelsestransaktioner	Alla varuprovstransaktioner med ditt namn i fältet Ägare och som har statusen Bearbetad med avvikelse.
Förlorade transaktioner	Alla varuprovstransaktioner med ditt namn i fältet Ägare och som är av typen Lagerjustering tillsammans med orsaken till förlusten.
Mottagna transaktioner	Alla varuprovstransaktioner med ditt namn i fältet Ägare och som är av typen Överföring in.
Nyligen ändrade provtransaktioner	Alla varuprovstransaktioner med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.
Skickade transaktioner	Alla varuprovstransaktioner med ditt namn i fältet Ägare och som är av typen Överföring ut.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

## Visa de senaste varuprovstransaktionerna

I sektionen Nyligen ändrade provtransaktioner visas de provtransaktioner som du ändrade senast. Om du vill expandera listan klickar du på länken Visa fullständig lista.

## Lägga till sektioner på hemsidan för varuprovstransaktioner

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på hemsidan för varuprovstransaktioner:

- Nyligen skapade provtransaktioner
- Nyligen ändrade provtransaktioner
- Mina nyligen skapade provtransaktioner
- Mina nyligen ändrade provtransaktioner

### ***Så här lägger du till sektioner på hemsidan för varuprovstransaktioner***

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för varuprovstransaktioner.
- 2 Om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan för varuprovstransaktioner. Klicka sedan på Spara.

### **Se även**

I följande avsnitt finns relaterad information om varuprovstransaktioner:

- [Provtransaktioner](#) (på sidan 501)
- [Fält för provtransaktioner](#) (på sidan 527)
- [Hantera provtransaktioner](#) (på sidan 504)

## **Hantera provtransaktioner**

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar provtransaktioner finns i:

- [Skapa en varuprovsöverföring](#) (på sidan 505)
- [Bekräfta en komplett mottagning av en varuprovsöverföring](#) (på sidan 506)
- [Bekräfta en delmottagning av en varuprovsöverföring](#) (på sidan 507)
- [Justera provtransaktioner](#) (på sidan 508)
- [Skapa förlorade och återfunna varuprovstransaktioner](#) (på sidan 509)
- [Visa utbetalningstransaktioner](#) (på sidan 510)
- [Lägga till transaktionsobjekt i en provtransaktion](#) (på sidan 510)
- [Korrigera avvikelser mellan fysiska och elektroniska inventeringar](#) (på sidan 511)
- [Leverera varuprov vid säljbesök](#) (på sidan 511)
- [Kontrollera elektroniska signaturer](#) (på sidan 523)
- [Övervaka provaktiviteter](#) (på sidan 526)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)



- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)
- [Bifoga filer till poster via bilagefält](#) (på sidan 110)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

## Se även

- [Provtransaktioner](#) (på sidan 501)
- [Arbeta med hemsidan för varuprovstransaktioner](#) (på sidan 502)
- [Fält för provtransaktioner](#) (på sidan 527)
- [Fält för transaktionsobjekt](#) (på sidan 532)

## Skapa en varuprovsöverföring

En *varuprovsöverföring* är en skickad transaktion med typen Överföring ut eller Retur. Du skapar en provöverföring när produktprover skickas inom företaget. Proceduren kan användas av:

- En provadministratör som skickar leveranser till slutanvändare på fältet
- Slut användare som skickar prov mellan varandra
- Slut användare som returnerar prov till huvudkontoret

När en provöverföring har skickats i Oracle CRM On Demand får mottagaren en överföring av typen Överföring in. När mottagaren bekräftar leveransen fyller Oracle CRM On Demand i det nya lagervärdet i lagret och minskar lagerposterna i avsändarens lagerregister.

**Innan du börjar.** När du vill skapa en provöverföring måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

### *Så här skapar du en Överföring ut eller Retur*

- 1 Klicka på Ny på listsidan för provtransaktionen.
- 2 Ge transaktionstypen värdet Överföring ut eller Retur på redigeringssidan för provtransaktionen.
  - **Överföring ut.** Anger att du överför varuprov till en annan användare.
  - **Retur.** Anger att du returnerar prov till huvudkontoret. Proven returneras vanligtvis när de har gått ut eller skadats och måste destrueras.
- 3 Ge statusen värdet Pågående.
- 4 Ange namnet på personen som ska ta emot provet i fältet Överför till.

- 5 Fyll i de återstående fälten på redigeringssidan för provtransaktionen (mer information finns i [Fält för provtransaktioner](#) (på sidan 527)) och klicka på Spara.
- 6 Lägg till minst en transaktionsrad enligt beskrivningen i [Lägga till transaktionsobjekt i en provtransaktion](#) (på sidan 510).
- 7 Lägg till eller ändra grupperna som är associerade med posten, efter behov.
- 8 Klicka på Skicka.

Om inga fel inträffar ändras transaktionens status till Under transport och Oracle CRM On Demand skapar en ny mottagartransaktionspost där transaktionstypen är Överföring in och statusen är Under transport.

All gruppinformation som är associerad med överföringen ut eller returtransaktionen kopieras till den nya mottagartransaktionen.

Den nya mottagna transaktionsposten ärver alla transaktionsobjektrader från Överföring ut- eller Retur-transaktionsposten.

## Bekräfta en komplett mottagning av en varuprovsöverföring

Oracle CRM On Demand stöder elektronisk överföring av varuprov. Mer information finns i [Skapa en varuprovsöverföring](#) (på sidan 505). Proven skickas till en mottagare som måste godkänna mottagningen av provet innan Oracle CRM On Demand kan överföra det nya lagret till mottagarens aktiva lagerperiod.

Slutanvändare kan godkänna ett komplett mottagande av en provöverföring enligt beskrivningen nedan. De kan också bekräfta en delmottagning enligt beskrivningen i [Bekräfta en delmottagning av en varuprovsöverföring](#) (på sidan 507).

När mottagningen av en provöverföring godkänns och om slutanvändaren inte redan har poster som motsvarar provprodukten, provpartiet eller lagerperioden som är kopplad till det överförda provlagret skapar Oracle CRM On Demand posterna.

**Innan du börjar.** När du vill godkänna mottagningen av en provöverföring måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

### *Så här bekräftar du en komplett mottagning av en varuprovsöverföring*

- 1 Klicka på Mottagna transaktioner i sektionen för provtransaktionslistor på hemsidan för provtransaktioner.
- 2 Borra ned till fältet Namn på listsidan för provtransaktioner och öppna transaktionen som du vill godkänna.  
Transaktionen du öppnar måste ha typen Överföring in och statusen Under transport.
- 3 Granska detaljerna i transaktionen och ange värden i fälten för mottagen kvantitet i sektionen Transaktionsobjekt för att visa kvantiteten för de mottagna provprodukterna.  
I fältet Lev. kvant. visas kvantiteten för de levererade artiklarna. Fältet är skrivskyddat.
- 4 Klicka på Bekräfta.

Om det inte är skillnad mellan de mottagna och levererade kvantiteterna ändras statusen till Bearbetad och du har godkänt en komplett mottagning.

Om det är skillnad mellan de mottagna och levererade kvantiteterna kan du avsluta transaktionen med en avvikelse eller också behålla transaktionen öppen med statusen Delvis mottagen. Mer information finns i [Bekräfta en delmottagning av en varuprovsöverföring](#) (på sidan 507).

**Obs!** Provöverföringskvantiteterna visas inte i slutanvändarlagret förrän mottagningen har godkänts.

## Bekräfta en delmottagning av en varuprovsöverföring

Oracle CRM On Demand stöder elektronisk överföring av provinventeringar. Mer information finns i [Skapa en varuprovsöverföring](#) (på sidan 505). Proven skickas till en mottagare som måste godkänna mottagningen av provet innan Oracle CRM On Demand kan överföra det nya lagret till mottagarens aktiva lagerperiod.

Slutanvändare kan godkänna ett komplett mottagande av en provöverföring enligt beskrivningen i [Bekräfta en komplett mottagning av en provöverföring](#) (finns "[Bekräfta en komplett mottagning av en varuprovsöverföring](#)" på sidan 506). De kan också bekräfta en delvis mottagning enligt beskrivningen i detta avsnitt.

När mottagningen av en provöverföring godkänns och om slutanvändaren inte redan har poster som motsvarar provprodukten, provpartiet eller lagerperioden som är kopplad till det överförda provlagret skapar Oracle CRM On Demand posterna.

**Innan du börjar.** När du vill godkänna mottagningen av en provöverföring måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

### Så här bekräftar du en delmottagning av en varuprovsöverföring

- 1 Klicka på Mottagna transaktioner i sektionen för provtransaktionslistor på hemsidan för provtransaktioner.
- 2 Borra ned till fältet Namn på listsidan för provtransaktioner och öppna transaktionen som du vill godkänna.  
Transaktionen du öppnar måste ha typen Överföring in och statusen Under transport.
- 3 Granska detaljerna i transaktionen och ange värden i fälten för mottagen kvantitet i sektionen Transaktionsobjekt för att visa kvantiteten för de mottagna provprodukterna.  
I fälten Lev. kvant. visas kvantiteten för de levererade artiklarna. Fälten är skrivskyddade.
- 4 Klicka på Bekräfta.  
Om det är skillnad mellan de mottagna och levererade kvantiteterna visas ett felmeddelande som anger att överföringskvantiteterna innehåller en avvikelse.
- 5 Gör något av följande:
  - Klicka på OK när du vill avsluta transaktionen med en avvikelse.  
I det här fallet skapas automatiskt en avvikelsetransaktion i Oracle CRM On Demand med statusen Bearbetas med avvikelser.
  - Klicka på Avbryt om du vill lämna transaktionen öppen med statusen Delvis mottagen.

Om det inte är skillnad mellan de mottagna och levererade kvantiteterna ändras statusen till Bearbetad och du har godkänt en komplett mottagning.

**Obs!** Provöverföringskvantiteterna visas inte i slutanvändarlagret förrän mottagningen har godkänts.

## Justera provtransaktioner

Säljare måste bevaka lagret och se till att alla prover kan redovisas under avstämningen. Med justeringsfunktionen kan provadministratörer och slutanvändare justera provinventeringar genom att justera tidigare provtransaktioner (transaktioner som redan har bearbetats). Vanliga orsaker till att justera tidigare provtransaktioner är: produktförlust, produktstöder, räknefel eller datapostfel. Du kan lägga till produkter och justera kvantiteter för alla typer av provtransaktioner (överföring, förlorad, stulen, mottagen, provleveranstransaktion och så vidare). Du använder justeringar till att stämma av den ursprungliga kvantiteten från provadministratörens post med den kvantitet som finns när säljaren räknar det fysiska lagret.

Du kan justera en transaktion av valfri typ som har transaktionsstatusen Bearbetad. När en befintlig transaktion har bearbetats kan du inte justera den igen. Du måste skapa en ny lagerjusteringspost. Mer information finns i följande avsnitt:

- [Justera en befintlig lagerjusteringspost](#) (på sidan 508)
- [Skapa en ny lagerjusteringspost](#) (på sidan 509)

**Innan du börjar.** Om du vill skapa justeringar (provtransaktioner av typen Lagerjustering) måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.

## Justera en befintlig lagerjusteringspost

Du kan justera en transaktion av valfri typ som har transaktionsstatusen Bearbetad. När en befintlig transaktion har bearbetats kan du inte justera den igen. Du måste skapa en ny justeringspost. Se [Skapa en ny lagerjusteringspost](#) (på sidan 509).

**Innan du börjar.** Om du vill justera poster för lagerjustering måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.

### *Så här justerar du en befintlig lagerjusteringspost*

- 1 Öppna en transaktion med typen Lagerjustering på listsidan för provtransaktioner.
- 2 Lägg till eller ändra grupperna som är associerade med posten, efter behov.
- 3 Klicka på Justera.

I det här steget skapas en ny transaktion av typen Lagerjustering med statusen Pågående.

Alla rader för transaktionsobjektet kopieras till den nya posten. All gruppinformation som är associerad med den ursprungliga transaktionen kopieras till den nya transaktionen.

- 4 Ändra nyckelinformationen om transaktionen om det behövs.

Mer information om fälten i den här sektionen på sidan finns i [Fält för provtransaktioner](#) (på sidan 527).

**5** Ändra transaktionsobjekten om det behövs.

Du kan till exempel ändra kvantiteten för en befintlig transaktionsobjektrad, lägga till en ny transaktionsobjektrad eller ta bort en befintlig transaktionsobjektrad. Mer information om fälten i den här sektionen på sidan finns i [Fält för transaktionsobjekt](#) (på sidan 532).

**6** Klicka på Skicka för att skicka den nya transaktionsposten för lagerjustering.

Om det inte finns några fel ändras postens status till Skickad.

## Skapa en ny lagerjusteringspost

För att lösa avvikelser mellan fysiska och elektroniska inventeringar måste provadministratörer och slutanvändare skapa och skicka justeringstransaktioner. Säljare och provadministratörer registrerar ändringar i provtransaktionerna genom att skapa nya poster för provtransaktioner med typen Lagerjustering.

**Innan du börjar.** Om du vill skapa poster för lagerjustering måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.

### *Så här skapar du en ny lagerjusteringspost*

**1** Klicka på Ny på listsidan för provtransaktionen.**2** Ange Lagerjustering som transaktionstyp på redigeringssidan för provtransaktion.**3** Ange en orsak i fältet Orsak, till exempel Prov förlorat, Prov hittat eller Första inventering.**4** Fyll i de återstående fälten på redigeringssidan för provtransaktion och klicka på Spara.

Mer information om fälten på sidan finns i [Fält för provtransaktioner](#) (på sidan 527).

**5** Lägg till minst en transaktionsrad enligt beskrivningen i [Lägga till transaktionsobjekt i en provtransaktion](#) (på sidan 510).**6** Klicka på Skicka.

## Skapa förlorade och återfunna varuprovstransaktioner

Säljare kan registrera förlorade och återfunna provtransaktioner som de upptäcker i lagret genom att skapa nya poster för förlorade och återfunna provtransaktioner.

**Innan du börjar.** Om du vill skapa förlorade och återfunna provtransaktioner måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.

### *Så här skapar du förlorade och återfunna varuprovstransaktioner*

**1** Klicka på Ny på listsidan för provtransaktionen.**2** Ange Lagerjustering som transaktionstyp på redigeringssidan för provtransaktion.

- 3 Ange en orsak i fältet Orsak, till exempel Förlorad eller Återfunnen.
- 4 Fyll i de återstående fälten på redigeringssidan för provtransaktion och klicka på Spara.  
Mer information om fälten på sidan finns i [Fält för provtransaktioner](#) (på sidan 527).
- 5 Lägg till minst en rad för ett transaktionsobjekt.  
Mer information finns i [Lägga till transaktionsobjekt i en provtransaktion](#) (på sidan 510).
- 6 Klicka på Skicka.

## Visa utbetalningstransaktioner

Slutanvändare kan inte skapa utbetalningstransaktioner (provleveranstansaktioner). Oracle CRM On Demand genererar automatiskt utbetalningstransaktioner varje gång säljare levererar varuprover vid säljbesök.

**Obs!** Slutanvändare kan inte heller skapa mottagna transaktioner. Oracle CRM On Demand genererar automatiskt överföringar i transaktioner varje gång säljare returnerar prov som har levererats tidigare, eller överför ut prov till huvudkontoret eller andra säljare.

**Innan du börjar.** För att du ska kunna visa utbetalningstransaktioner måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

### *Så här visar du utbetalningstransaktioner*

- 1 Klicka på Utbetalningstransaktioner i sektionen för provtransaktionslistor på hemsidan för provtransaktioner.
- 2 Borra ned till fältet Namn på listsidan för provtransaktioner och öppna utbetalningstransaktionen som du vill visa.
- 3 På den detaljsida för provtransaktion som visas granskar du nyckelinformation om transaktionen, nyckelinformation om kontakten och information om transaktionsobjekten.  
Mer information om fälten på sidan finns i [Fält för provtransaktioner](#) (på sidan 527).  
Slutanvändare kan inte uppdatera eller ändra information på sidan. Om ändringar eller rättningar krävs för utbetalningstransaktionen måste en ny lagerjusteringstransaktion skapas. Se [Skapa en ny lagerjusteringspost](#) (på sidan 509).

**Obs!** På liknande sätt kan du visa mottagna transaktioner genom att välja lämpligt alternativ i listan över provtransaktioner.

## Lägga till transaktionsobjekt i en provtransaktion

Använd redigeringssidan för provtransaktion om du vill lägga till en transaktionsobjektrad i provtransaktion eller uppdatera detaljerna om en befintlig transaktionsobjektrad i en provtransaktion.

**Innan du börjar.** Om du ska kunna lägga till transaktionsobjekt i provtransaktioner måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

### ***Så här lägger du till ett transaktionsobjekt i en provtransaktion***

- 1 Borra ned till fältet Namn på listsidan för provtransaktion och öppna transaktionsposten.
- 2 Klicka på Ny i sektionen Transaktionsobjekt på detaljsidan för provtransaktion.
- 3 Fyll i de obligatoriska fälten på redigeringssidan för transaktionsobjekt och klicka på Spara.  
Mer information om fälten på sidan finns i [Fält för transaktionsobjekt](#) (på sidan 532).

### **Se även**

I följande avsnitt finns relaterad information om transaktionsobjekt:

- [Transaktionsobjekt](#) (på sidan 530)
- [Hantera transaktionsobjekt](#) (på sidan 530)
- [Fält för transaktionsobjekt](#) (på sidan 532)

## **Korrigerar avvikelser mellan fysiska och elektroniska inventeringar**

För att korrigera avvikelser mellan fysiska och elektroniska inventeringar (enligt vad som registrerades i Oracle CRM On Demand när varuprov överfördes) måste provadministratörer och slutanvändare skapa och skicka justeringstransaktioner.

Att korrigera avvikelser mellan fysiska och elektroniska inventeringar är också ett viktigt steg i [Stämna av lagret](#) (på sidan 496).

**Innan du börjar.** För att korrigera avvikelser mellan fysiska och elektroniska inventeringar måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.

Provadministratörer och säljare kan använda något av följande alternativ för att korrigera avvikelser mellan fysiska och elektroniska inventeringar.

- Skapa och skicka en provjusteringstransaktion med en eller flera rader. Mer information finns i [Skapa en ny lagerjusteringspost](#) (på sidan 509).
- Justera radposterna för transaktioner som har registrerats tidigare men som inte har skickats ännu. Mer information finns i [Justera en befintlig lagerjusteringspost](#) (på sidan 508).

## **Leverera varuprov vid säljbesök**

Under ett säljbesök tar säljare varuprover från lagret och levererar dem till läkare, apotek, kliniker, sjukhus och andra kontakter. Säljaren måste då göra följande:

- Räkna varje varuprov som levereras.
- Kontrollera att provet är rätt vara för läkaren.
- Få signaturer från behöriga personer som slutför transaktionen.

**OBS!** Det går bara att koppla produkter av kategoritypen **Lämnade varuprov**, **Kampanjartikelleveranser** och **Specificerade produkter** som uppfyller följande villkor till en samtalspost:

- Produkterna har allokerats till säljaren.
- Produkterna finns i säljarens lager om det rör sig om varuprover och kampanjartiklar.
- Produkterna är aktiva vid det aktuella samtalsdatumet.

**Innan du börjar.** Om du ska kunna lämna ut varuprover, begära varuprover och distribuera kampanjartiklar under ett säljbesök måste din användarroll ha behörigheten **Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder**.

### ***Så här levererar du varuprover under ett säljbesök***

- 1** Öppna kontakten som du vill leverera provet till på hemsidan för kontakter.
- 2** Klicka på **Nytt samtal** eller **Automatiskt samtal** i sektionen **Samtal** på detaljsidan för kontakten när du vill lägga till en ny artikelrad.
  - Om du klickar på sidan **Nytt samtal** kommer du till redigeringssidan för samtal där du måste ange huvudparten av informationen manuellt för den nya samtalsposten.

Se till att du anger **Samtal** i fältet **Typ**. Annars är inte följande artiklar tillgängliga:  
**Varuprovsleveranser**, **Säljaktivitetsartikel**, **leverans**, **Specificerade produkter**.
  - Om du klickar på **Automatiskt samtal** kommer du till detaljsidan för samtal där följande fältdata automatiskt fylls i för den nya samtalsposten.
    - Fältet **Status** får värdet **Planerad**.
    - Fältet **Slutdatum** får ett värde som motsvarar startdatumet plus 30 minuter.
    - Fältet **Typ** får värdet **Samtal**.
- 3** Gör följande på redigeringssidan eller detaljsidan för samtal:
  - a** Om du vill fylla i den nya samtalsposten med information från en befintlig mall klickar du på ikonen **Sökning** intill fältet **Smart samtal** och väljer önskad mall.
  - b** Registrera eller uppdatera informationen.

Mer information om fälten på redigeringssidan eller detaljsidan för samtal finns i [Bevaka besök \(säljbesök\) till kunder](#) (på sidan 140).
- 4** Spara posten genom att göra något av följande:
  - Klicka på **Spara** på redigeringssidan för samtal.
  - Klicka antingen på **Spara som privat smart samtal** eller **Spara som allmänt smart samtal** på detaljsidan för samtal.

Mer information finns i [Spara detaljinformation om samtal som mall](#) (på sidan 522).
- 5** Sedan gör du en av följande åtgärder på sidan **Samtalsdetaljer** vid behov:
  - Lägg till specificerade produkter, lämnade varuprov, varuprovsförfrågningar eller information om kampanjtransaktionsobjekt till den överordnade posten.



- Lägg till ett deltagartransaktionsobjekt till den överordnade posten och lägg sedan till specificerade produkter, lämnade varuprov, varuprovsförfrågningar eller information om kampanjtransaktionsobjekt till deltagarposten.

Mer information om dessa aktiviteter finns i följande avsnitt:

- [Lägga till deltagare i samtal](#) (på sidan 513)
- [Länka information om specificerade produkter till samtal](#) (på sidan 515)
- [Länka information om lämnade varuprov till samtal](#) (på sidan 516)
- [Länka information om kampanjartiklar till samtal](#) (på sidan 518)
- [Länka information om varuprovsförfrågningar till samtal](#) (på sidan 521)

## 6 När du är klar skickar du på Skicka för att skicka samtalsinformationen för behandling.

Mer information finns i [Skicka detaljinformation om lagerbevakning](#).

## Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om provleveranser:

- [Hantera tilldelningar](#) (på sidan 536)
- [Bevaka besök \(säljbesök\) till kunder](#) (på sidan 140)
- Du kan ställa in det maximala antalet gånger kontakter kan få varuprov
- Ge kontakter behörighet att ta emot varuprov

## Lägga till deltagare i samtal

En *deltagare* är en enskild person som är närvarande i ett givet tillfälle för ett möte eller telefonsamtal. Ett kontosamtal kan ha flera deltagare och varje individ som deltar i ett kontosamtal kan ha olika unika objekt eller specifika interaktioner som säljaren rapporterar. Rapportering på en nivå för individuell interaktion tillåter säljaren att rapportera vilket varuprov eller vilken kampanjartikel som lämnades ut och vilka specificerade produkter eller information om varuprovsförfrågan som rapporterades för varje individuell interaktion.

Ett *deltagarsamtal* är ett individuellt samtal som associeras med ett överordnat samtal. Deltagarsamtal fungerar precis som tjänstesamtal förutom att de är länkade till kontosamtal. Deltagarsamtal är separata poster med samtalstypen Deltagarsamtal.

## Inställningar av åtkomstprofiler för deltagarsamtal

För att få åtkomst och kunna lägga till deltagare i ett överordnat samtal måste du ha de lämpliga inställningarna i din åtkomstprofil. Följande tabell visar åtkomstnivåinställningen för relaterad information om posttypen Deltagarsamtal som ger dig åtkomst till deltagarsamtal på ett överordnat samtal. Den här inställningen måste göras både i din standardåtkomstprofil och din ägaråtkomstprofil. När åtkomstnivån är konfigurerad för relaterad information om posttypen Deltagarsamtal fungerar deltagarsamtal ungefär som andra samtal (konto- eller kontaktsamtal) inom ramverket för samtal. Högsta nivåns behörighet för deltagarsamtal är å andra sidan begränsad till behörigheten som definieras på den överordnade aktiviteten. Mer information om åtkomstprofiler finns i [Hantering av åtkomstprofil och Ställa in åtkomstprofil](#).

Posttyp	Relaterad information, posttyp	Åtkomstnivå
Aktivitet	Deltagarsamtal	Visa

**Obs!** Deltagarsamtal är underordnade kontot och nivån under kontosamtal (som är en typ av aktivitet). Därmed måste deltagarsamtal konfigureras från sektionen med relaterad information om posttypen Aktivitet.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till en deltagare i ett samtal.

### **För att lägga till en deltagare i ett samtal**

- 1** Gå till hemsidan för konton och markera det kontot du vill ha.  
Information om hur du väljer poster finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2** På kontodetalj skrollar du ned till sektionen Samtal och öppnar den kontosamtalsposten som du vill lägga till en deltagare för.
- 3** Klicka på Nytt samtal i sektionen Deltagare på detaljsidan Samtal.  
**Obs!** Om deltagarsektionen inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till deltagarsektionen i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte går att lägga till.
- 4** Gör sedan följande på detaljsidan Deltagare:
  - a** Om du vill fylla i den nya samtalsposten med information från en befintlig mall klickar du på ikonen Sökning intill fältet Smart samtal och väljer önskad mall.
  - b** Registrera eller uppdatera den obligatoriska informationen. Men observera följande:
    - Värdet i det skrivskyddade fältet Samtalstyp är förinställt på deltagarsamtal.
    - Kontoinformationen fylls i från kontosamtalet.
    - Adressinformationen fylls i från kontosamtalet.
    - Du måste använda fältet Primär kontakt för att välja kontakten som deltar i kontosamtalet.

Mer information om fälten på den här sidan finns i [Bevaka besök \(säljbesök\) till kunder](#) (på sidan 140).

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp. Anpassade fält som företagsadministratören har definierat sparas i mallen Smart samtal.
- 5** Spara deltagarposten genom att klicka på Spara.
- 6** Följ anvisningarna i följande avsnitt för att lägga till specificerade produkter, lämnade varuprov, varuprovsförfrågningar och information om kampanjartiklar för den här deltagarposten på detaljsidan Deltagarsamtal:
  - [Länka information om specificerade produkter till samtal](#) (på sidan 515)

- [Länka information om lämnade varuprover till samtal](#) (på sidan 516)
- [Länka information om kampanjartiklar till samtal](#) (på sidan 518)
- [Länka information om varuprovsförfrågningar till samtal](#) (på sidan 521)

- 7 Klicka på Tillbaka till samtalsdetaljer när du är klar.  
I deltagarsektionen finns en lista med nyligen tillagda deltagare.
- 8 När du är klar skickar du på Skicka för att skicka samtalsinformationen för behandling.  
Mer information finns i [Skicka detaljinformation om lagerbevakning](#).

## Länka information om specificerade produkter till samtal

Du kan länka information om specificerade produkter till samtal på ett av följande sätt:

- Genom att lägga till produktdetaljerad information till ett överordnat samtal
  - Genom att lägga till deltagare i det överordnade samtalet och sedan lägga till information om specificerade produkter för varje enskild deltagarpост.
- Genom att lägga till deltagare i det överordnade samtalet så att specificerade produkter, lämnade varuprov, varuprovsförfrågningar och information om kampanjartiklar kan bevakas för varje enskild person som deltar i mötet.

I följande procedur beskrivs hur du länkar produktinformation till en samtalspost.

### Så här länkar du produktinformation till en samtalspost

- 1 Bläddra ned till sektionen Tillgängliga produkter för specificering eller Specificerade produkter på sidan Samtalsdetalj eller Deltagardetalj.

Gå till deltagarsektionen på sidan för samtalsdetaljer och öppna den deltagarposten du vill ha för att få åtkomst till detaljsidan för deltagare.

**Obs!** Om sektionen som du söker inte visas på din sida kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till samtalssektionen i din sidlayout. Om sektionen inte är tillgänglig för din sidlayout kan du kontakta företagsadministratören.

- a Ange den nödvändiga informationen i fälten Indikation, Prioritet (valfritt) och Ärenden (valfritt) i sektionen Tillgängliga produkter för specificering.

Det är bara produkter av kategoritypen Specificerade produkter som har tilldelats till säljaren och är aktiva på det aktuella datumet som är synliga i listan över tillgängliga produkter för länkning till samtalsposten.

- b Klicka på Ny och ange den nödvändiga informationen i sektionen Specificerade produkter på redigeringssidan för specificerade produkter.

**Obs!** Fälten för specificerad produkt kopieras till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.

Fält	Beskrivning
------	-------------

Fält	Beskrivning
<b>Detaljerad information om produkt</b>	
Produktkategori	<p>(Skrivskyddat) Produktkategorin som företagsadministratören definierar. Den kan till exempel vara något av följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lämnade varuprov</li> <li>■ Kampanjartikelleveranser</li> <li>■ Specificerade produkter</li> </ul>
Produkt	<p>(Obligatorisk) Namnet på den produkt (till exempel en medicinsk apparat) som diskuterats eller visats för kunden. Välj posten med hjälp av urvalsväljaren. Mer information om konfiguration av produkter finns i <a href="#">Ställa in företagsprodukter och Produktfält</a> (på sidan 533).</p> <p><b>OBS!</b> Det går bara att koppla produkter av kategoritypen <b>Lämnade varuprov, Kampanjartikelleveranser och Specificerade produkter</b> som uppfyller följande villkor till en samtalspost:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Produkterna har allokerats till säljaren.</li> <li>■ Produkterna finns i säljarens lager om det rör sig om varuprover och kampanjartiklar.</li> <li>■ Produkterna är aktiva vid det aktuella samtalsdatumet.</li> </ul>
Prioritet	Valfritt fält för kundanvändning.
Indikation	(Obligatorisk) Villkoret som produkten riktar sig till. Några exempel är: Allergi, astma, arytm, hjärtfel osv. Använd den nedrullningsbara listan för att välja en indikering.
Ärenden	Det här fältet är ett valfritt fält för kundanvändning. Några exempel är: Biverkningar, effektivitet, kostnad kontra generisk, pris, osv. Använd den nedrullningsbara listan för att välja ett problem.

- 1 Spara posten.
- 2 Upprepa steg 1-3 om du vill lägga till fler rader för specificerade produkter i samtalsposten.
- 3 När du är klar skickar du på [Skicka](#) för att skicka samtalsinformationen för behandling.  
Mer information finns i [Skicka detaljinformation om lagerbevakning](#).

## Länka information om lämnade varuprover till samtal

Du kan länka information om lämnade varuprover till samtal på ett av följande sätt:

- Genom att lägga till information om lämnade varuprover till ett överordnat samtal
- Genom att lägga till deltagare i det överordnade samtalet och sedan lägga till information om lämnade varuprover för varje enskild deltagarpost.

Genom att lägga till deltagare i det överordnade samtalet så att specificerade produkter, lämnade varuprov, varuprovsförfrågningar och information om kampanjartiklar kan bevakas för varje enskild person som deltar i mötet.

I följande procedur beskrivs hur du länkar information om varuprovsleveranser till en samtalspost.

**Innan du börjar.** För att du ska kunna leverera varuprover under ett säljmöte måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.

### ***Så här länkar du information om varuprovsleveranser till en samtalspost***

- 1 Bläddra ned till sektionen Tillgängliga varuprover för leverans eller Lämnade varuprov på sidan detaljsidan för Samtal eller Deltagare.

Gå till deltagarsektionen på sidan för samtalsdetaljer och öppna den deltagarposten du vill ha för att få åtkomst till detaljsidan för deltagare.

**Obs!** Om sektionen som du söker inte visas på din sida kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till samtalssektionen i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte går att lägga till.

- a Ange den nödvändiga informationen i fältet Kvantitet i sektionen Tillgängliga varuprover för leverans.

Det är bara produkter av kategoritypen Varuprovsleveranser som har allokerats till och finns i säljarens lager som visas i listan över tillgängliga varuprover för länkning till samtalsposten.

- b Klicka på Ny och ange den nödvändiga informationen i sektionen Varuprovsleveranser på redigeringssidan för varuprovsleveranser.

**Obs!** Fälten för lämnade varuprov kopieras över till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal *utom* för Partinr (#).

Vissa fält beskrivs i tabellen nedan.

Fält	Beskrivning
<b>Information om levererat varuprov</b>	
Produktkategori	(Skrivskyddat) Produktkategorin produktadministratören definierade på företaget. Den kan till exempel vara något av följande: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lämnade varuprov</li> <li>■ Kampanjartikkelleveranser</li> <li>■ Specificerade produkter</li> </ul>
Produkt	(Obligatoriskt) Namnet på det produktprovet (till exempel ett nytt läkemedel på marknaden) som levererats till kontakten. Välj posten med hjälp av urvalsväljaren. Mer information om konfigureringsprodukter finns i Ställa in företagsprodukter och <a href="#">Produktfält</a> (på sidan 533). <p><b>OBS!</b> Det går bara att koppla produkter av kategoritypen Lämnade varuprov, Kampanjartikkelleveranser och Specificerade produkter som uppfyller följande villkor till en samtalspost:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Produkterna har allokerats till säljaren.</li> </ul>

Fält	Beskrivning
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Produkterna finns i säljarens lager om det rör sig om varuprover och kampanjartiklar.</li> <li>Produkterna är aktiva vid det aktuella samtalsdatumet.</li> </ul>
Partinr	<p>Partinumret för det valda provet.</p> <p><b>Obs!</b> Fältet är relevant endast om partinummer används för att bevaka varuprover i lagret. När du lägger till eller uppdaterar en provleveranspost är det endast provpartier för vilka kryssrutan Lagerparti är markerad som kan anges i detta fält. Mer information finns i <a href="#">Provpartier</a> (på sidan 539) och <a href="#">Provpartifält</a> (på sidan 542).</p>
Kvantitet	<p>Antalet provartiklar som levererats till kontakten. Kvantiteten måste vara ett tal mellan 1 och 999. Varningsmeddelande visas om du gör något av följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Anger ett värde som överstiger värdet i fältet Maximalt antal per samtal.</li> <li>Anger ett värde som överstiger eller är inom 10 % av det högsta antalet produkter som får lämnas till en kontakt under tilldelningsperioden.</li> </ul>
Max. per samtal	(Skrivskyddat) Det högsta antalet produkter som du får lämna ut för ett samtal.
Max. per tilldelning	(Skrivskyddat) Det högsta antalet produkter som du får lämna ut under tilldelningsperioden.
Beräknad summa av kvantitetsallokering	(Skrivskyddat) Det totala antalet produkter som lämnats hittills under tilldelningsperioden.

## 1 Spara posten.

Förutsatt att villkoren nedan stämmer när du klickar på Spara skapar Oracle CRM On Demand en utbetalningstransaktion med en radartikel för varje varuprov som har levererats under besöket. Transaktionen skickas för att provlagret ska kunna uppdateras. Oracle CRM On Demand ändrar samtalets status till Skickad om utbetalningstransaktionen fungerar.

- Alla varuprov finns i provlagret för perioden som anges med datumet och tiden för besöket.
- Perioden där proven registreras är en period som inte är avstämd. Ett felmeddelande visas om perioden har stämts av.
- Ett korrekt partinummer anges för levererade prov som spåras med hjälp av partinummer.
- Kvantiteten som du anger är inte större än den högsta tillåtna kvantiteten som får levereras under ett besök.
- Den högsta tillåtna kvantiteten som får levereras under tilldelningsperioden får inte överskridas när du anger kvantiteten.

## 2 Upprepa steg 1-3 om du vill lägga till fler rader för utlämnade varuprov i samtalsposten.

## 3 När du är klar skickar du på Skicka för att skicka samtalsinformationen för behandling.

Mer information finns i [Skicka detaljinformation om lagerbevakning](#).

## Länka information om kampanjartiklar till samtal

Du kan länka information om kampanjartiklar till samtal på ett av följande sätt:

- Genom att lägga till information om kampanjartiklar till ett överordnat samtal
- Genom att lägga till deltagare i det överordnade samtalet och sedan lägga till information om kampanjartiklar för varje enskild deltagarpost.

Genom att lägga till deltagare i det överordnade samtalet så att specificerade produkter, lämnade varuprov, varuprovsförfrågningar och information om kampanjartiklar kan bevakas för varje enskild person som deltar i mötet.

I proceduren nedan beskrivs hur du länkar kampanjartiklar, utbildningsartiklar och annat marknadsföringsmaterial till en samtalspost.

**Innan du börjar.** För att du ska kunna leverera kampanjartiklar under ett säljmöte måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.

### ***Så här länkar du kampanjartiklar, utbildningsartiklar eller annat marknadsföringsmaterial till en samtalspost***

- 1** Bläddra ned till sektionen Tillgängliga kampanjartiklar för leverans eller Säljaktivitetsartiklar på detaljsidan Samtal eller Deltagare.

Gå till deltagarsektionen på sidan för samtalsdetaljer och öppna den deltagarposten du vill ha för att få åtkomst till detaljsidan för deltagare.

**Obs!** Om sektionen som du söker inte visas på din sida kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till samtalssektionen i din sidlayout. Om sektionen inte är tillgänglig för din sidlayout kan du kontakta företagsadministratören.

- a** Ange den nödvändiga informationen i fältet Kvantitet i sektionen Tillgängliga kampanjartiklar för leverans.

Det är bara produkter av kategoritypen Säljaktivitetsartikel, leverans som har allokerats till och finns i säljarens lager som visas i listan över tillgängliga säljaktivitetsartiklar för länkning till samtalsposten.

- b** Klicka på Ny och ange informationen i sektionen för säljaktivitetsartiklar på sidan Redigera säljaktivitetsartikel, leverans.

**Obs!** Kampanjartikelfälten kopieras till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en Smart samtal-mall.

Fält	Beskrivning
<b>Information om kampanjartikelleverans</b>	
Produkt	<p>(Obligatorisk) Namnet på den kampanjartikel (till exempel en penna eller en golfboll) eller utbildningsartikel (till exempel en vitbok eller manual) som lämnats till kontakten. Välj posten med hjälp av urvalsväljaren. Mer information om konfigureringsprodukter finns i Ställa in företagsprodukter och <a href="#">Produktfält</a> (på sidan 533).</p> <p><b>OBS!</b> Det går bara att koppla produkter av kategoritypen Lämnade varuprov, Kampanjartikelleveranser och Specificerade produkter som uppfyller följande villkor till en samtalspost:</p>

Fält	Beskrivning
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Produkterna har allokerats till säljaren.</li> <li>Produkterna finns i säljarens lager om det rör sig om varuprover och kampanjartiklar.</li> <li>Produkterna är aktiva vid det aktuella samtalsdatumet.</li> </ul>
Produktkategori	<p>(Skrivskyddat) Produktkategorin som företagsadministratören definierar. Den kan till exempel vara något av följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lämnade varuprov</li> <li>Kampanjartikelleveranser</li> <li>Specificerade produkter</li> </ul>
Samtalsdatum	(Skrivskyddat) Datum för kundsamtale.
Kvantitet	<p>Antalet kampanj- eller utbildningsartiklar som lämnats till kontakten. Kvantiteten måste vara ett tal mellan 1 och 9998. Ett varningsmeddelande visas om du gör något av följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Anger ett värde som överstiger värdet i fältet Maximalt antal per samtal.</li> <li>Anger ett värde som överstiger eller är inom 10 % av det högsta antalet produkter som du får lämna ut till en kontakt under tilldelningsperioden.</li> </ul>
Max. per tilldelning	(Skrivskyddat) Det högsta antalet kampanjartiklar som du får lämna ut under tilldelningsperioden.
Max. per samtal	(Skrivskyddat) Det högsta antalet kampanjartiklar som du får lämna ut för ett samtal.
Beräknad summa av kvantitetsallokering	(Skrivskyddat) Det totala antalet kampanjartiklar som hittills lämnats ut under tilldelningsperioden.

## 1 Spara posten.

Förutsatt att villkoren nedan stämmer när du klickar på Spara skapar Oracle CRM On Demand en utbetalningstransaktion med en radartikel för varje kampanjartikel som har levererats under besöket. Transaktionen skickas för att provlagret ska kunna uppdateras. Oracle CRM On Demand ändrar samtalets status till Skickad om utbetalningstransaktionen fungerar.

- Alla kampanjartiklar finns i provlagret för perioden som anges med datumet och tiden för besöket.
- Perioden där kampanjartiklarna registreras är en period som inte är avstämmd. Ett felmeddelande visas om perioden har stämts av.
- Ett korrekt partinummer anges för levererade kampanjartiklar som spåras med hjälp av partinummer.
- Kvantiteten som du anger är inte större än den högsta tillåtna kvantiteten som du får leverera under ett besök.
- Den högsta tillåtna kvantiteten som du får leverera under tilldelningsperioden får inte överskridas när du anger kvantiteten.

## 2 Upprepa steg 1-3 om du vill lägga till fler rader för kampanjartiklar i samtalsposten.



- 3** När du är klar skickar du på Skicka för att skicka samtalsinformationen för behandling.

Mer information finns i [Skicka detaljinformation om lagerbevakning](#).

## Länka information om varuprovsförfrågningar till samtal

Du kan länka information om begärda varuprover till samtal på ett av följande sätt:

- Genom att lägga till information om begärda varuprover till ett överordnat samtal
- Genom att lägga till deltagare i det överordnade samtalet och sedan lägga till information om begärda varuprover för varje enskild deltagarpost

Genom att lägga till deltagare i det överordnade samtalet så att specificerade produkter, lämnade varuprov, varuprovsförfrågningar och information om kampanjartiklar kan bevakas för varje enskild person som deltar i mötet.

**Obs!** Du kan också använda beställningssidorna för att skapa och uppdatera beställningsartiklar för produkter. Om du anpassar detaljsidan Beställning genom att lägga till ett nytt fält blir det nya fältet också tillgänglig på sidan Begärt varuprov. Mer information om hur du anpassar beställningsartiklar finns i [Skapa en beställningsartikel för produkter](#) (på sidan 566).

I följande procedur beskrivs hur du länkar information om begärda varuprover till en samtalspost.

**Innan du börjar.** För att du ska kunna begära varuprover under ett säljmöte måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.

### Så här länkar du information om begärda varuprover till en samtalspost

- 1** Klicka på Ny i sektionen Varuprovsförfrågan på detaljsidan för samtal eller deltagare.

Gå till deltagarsektionen på sidan för samtalsdetaljer och öppna den deltagarposten du vill ha för att få åtkomst till detaljsidan för deltagare.

**Obs!** Om sektionen som du söker inte visas på din sida kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till samtalssektionen i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte går att lägga till.

- 2** Ange nödvändig information på redigeringssidan för varuprovsförfrågan.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Produkt	<p>(Obligatoriskt) Namnet på provprodukten. Markera kryssrutan bredvid varje produkt som du vill begära. Mer information om konfigurerings av produkter finns i <a href="#">Ställa in företagsprodukter och Produktfält</a> (på sidan 533).</p> <p><b>OBS!</b> Det går bara att koppla produkter av kategoritypen Lämnade varuprov, Kampanjartikelleveranser och Specificerade produkter som uppfyller följande villkor till en samtalspost:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Produkterna har allokerats till säljaren.</li> <li>■ Produkterna finns i säljarens lager om det rör sig om varuprover och kampanjartiklar.</li> </ul>

Fält	Beskrivning
	■ Produkterna är aktiva vid det aktuella samtalsdatumet.
Produktkategori	(Skrivskyddat) Produktkategorin produktadministratören definierade på företaget. Det kan till exempel vara en av följande: Lämnade varuprov, Säljaktivitetsartikel, leverans eller Specificerade produkter.
Kvantitet	Antalet provartiklar som är begärda. Kvantiteten måste vara ett tal mellan 1 och 9998.

- 1 Spara posten.
- 2 Upprepa steg 1-4 om du vill lägga till fler begäranden för utlämnade varuprov i samtalsposten.
- 3 När du är klar skickar du på Skicka för att skicka samtalsinformationen för behandling.  
Mer information finns i [Skicka detaljinformation om lagerbevakning](#).

## Spara detaljinformation om samtal som mall

I proceduren nedan beskrivs hur du sparar samtalsdetaljinformation som en mall.

### Så här sparar du detaljinformationen som en mall:

- På sidan Samtalsinformation klickar du på lämplig knapp:
    - **Spara som privat smart samtal.** Begränsar mallen till eget bruk.
    - **Spara som allmänt smart samtal.** Läger till mallen i listan så att andra kan använda den.
- Obs!** Varje gång du klickar på knappen sparas posten som ett separat smart samtal. Oracle CRM On Demand förblir öppen på den här sidan.

## Skicka detaljinformation om lagerbevakning

I proceduren nedan beskrivs hur du skickar samtalsdetaljinformation för lagerbevakning.

### Så här skickar du detaljinformationen om samtalet för lagerbevakning

- När all information har angetts och sparats på sidan Samtalsdetalj klickar du på Skicka för att skicka samtalsdetaljinformationen för bearbetningen.  
När du klickar på skicka skapas en utbetalningstransaktion som registrerar varuprover eller kampanjartiklar som har levererats och följande sker:
    - Kontosamtalets status ändras till Skickat.
    - Säljarens varulager minskas enligt kampanjartiklar och varuprover som lämnats med samtalet.
- Obs!** Beställningar av begärda varuprover har ingen inverkan på provinventeringar.
- Beställningarna av begärda varuprover har skickats.
  - Kontosamtalet har avslutats.

- Du kan enbart se kontosamtalets detaljer.

## Om elektroniska signaturer

Det går att spara signaturer i bildformat för levererade varuprover i Oracle CRM On Demand. Signaturbilderna sparas i Oracle CRM On Demand som använder standardbildformat. Bilden är en rad x- och y-koordinater eller strängar som sparas i Oracle CRM On Demand-databasen.

Alla samtalsaktiviteter som registreras för prover som levereras under ett säljmöte måste vara knutna till en signaturbild. Det är säljarens ansvar att skaffa en elektronisk signatur från personen (eller företaget) som tar emot provet. Kunden kan lämna signaturen på papper eller via ett extern program (till exempel i en mobil handhållen enhet) och sedan ladda upp till Oracle CRM On Demand via webbtjänstgränssnittet. Sedan överförs signaturen till via webbtjänstgränssnittet. Säljaren måste få signaturen när varuprovet levereras och får inte leverera utan att få en signatur.

Administratörer och behöriga användare kan visa provsignaturbilder på detaljsidan för signaturer, men de kan inte skapa, uppdatera eller ta bort dem. På sidan visas de fyra senaste signaturerna för levererade prov. Provadministratörer måste regelbundet kontrollera signaturbilderna på detaljsidan för att vara säkra på att signaturerna från kontakterna är korrekta.

**Obs!** Tillgången till provsignaturbilden är reglerad för att bara vissa roller ska kunna använda och visa bilderna. Enbart de roller som har godkänts att ta emot varuprover och tilldelats behörigheten Aktivera åtgärder för basvaruprover kan komma åt och se signaturbilderna.

## Kontrollera elektroniska signaturer

Använd följande procedur när du vill kontrollera signaturen som är associerad med en besöksaktivitet för levererade prov. I proceduren antas att posttypen Signatur visas som ett relaterat objekt på sidan Samtalsdetalj. Mer information om visning av relaterad objektsinformation finns i Anpassa layouter för relaterade objekt.

Tillgången till den verkliga provsignaturbilden är reglerad för att bara vissa roller ska kunna använda och visa bilderna. Enbart roller som har godkänts att ta emot varuprover kommer att få tillgång till och se signaturbilder. Mer information finns i Ge kontakter behörighet att ta emot varuprover.

Mer information om signaturer finns i [Om elektroniska signaturer](#) (på sidan 523).

**Innan du börjar.** När du vill kontrollera elektroniska signaturer måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och du måste vara godkänd för att ta emot varuprover.

### Så här kontrollerar du provsignaturer


- 1 Öppna kontakten på hemsidan för kontakter.
- 2 Borra ned till fältet Ämne på kontaktsidan för kontakter i sektionen för samtal och öppna samtalsaktiviteten.
- 3 Borra ned till fältet Titel i sektionen Signatur på sidan för samtalsdetaljer och öppna provsignatursposten du vill visa.

**Obs!** Du kan inte redigera en befintlig signaturpost och heller inte skapa en ny signaturpost.

4 På Signatordetaljsidan kan du göra följande:

- Granska signaturens detaljer.
- Redigera signaturposten genom att bifoga fil eller ta bort en fil från posten. I följande tabell finns mer information om fältet Bifoga.
- Hämta och se bifogade filer som har associerats med signaturposten. I följande tabell finns mer information om fältet Bifoga.

Tabellen nedan innehåller ytterligare information om några av fälten på detaljsidan för signaturer.

Fält	Beskrivning
Signaturhuvud	<p>I fältet visas följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Kontakt, efternamn.</b> Provmottagarens efternamn.</li> <li>■ <b>Kontakt, förnamn.</b> Provmottagarens förnamn.</li> <li>■ <b>Datum för signatur.</b> Datumet då provet levererades och signaturen angavs.</li> <li>■ <b>Adress.</b> Provmottagarens adress.</li> <li>■ <b>Säljarens för- och efternamn.</b> Namnet på säljaren som levererade provet.</li> </ul>
Friskrivningstext	I fältet visas friskrivningstexten som är kopplad till levererade prov. Det går inte att redigera texten.
Signaturkontroll	<p>Klicka på knappen när du vill öppna signaturbilden. Den innehåller följande information:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>System-id för provsignatur.</b> Ett unikt id för provsignaturen.</li> <li>■ <b>Aktivitets-id.</b> Ett unikt id för samtalsaktivitetsposten som är kopplad till provsignaturen.</li> <li>■ <b>Samtalsdatum.</b> Datumet då provet levererades och signaturen angavs.</li> <li>■ <b>Friskrivningstext.</b> Texten som är kopplad till levererade prov.</li> </ul> <p><b>Obs!</b> Din användarroll måste innehålla behörigheten Signatur för att du ska kunna öppna och visa signaturer som anges när prov levereras. Om du inte har behörigheten är knappen Signaturkontroll inaktiv.</p>
Bilaga	<p>Om det här fältet visas på sidan kan du bifoga en fil till provtransaktionsposten. I fältet visas först en gemikon på redigeringssidan för posten:</p> <p></p> <p>Du kan bifoga en fil till provtransaktionsposten genom att klicka på gemikonen</p>

Fält	Beskrivning
	<p>på redigeringssidan för posten och sedan välja filen du vill ladda upp.</p> <p>När du har laddat upp filen och sparat posten visas namnet och storleken på den bifogade filen i fältet Bilaga på redigeringssidan för posten. I fältet visas även gemikonen och en X-ikon som kan användas för att ta bort filen.</p> <p>Information om hur du bifogar filer till poster via fältet Bilaga och information om vilka begränsningar som gäller för filstorlekar och filtyper finns i <a href="#">Bifoga filer till poster via bilagefält</a> (på sidan 110).</p>

## Om Relationen mellan provtransaktioner och provinventering

Följande tabell visar relationen mellan provtransaktioner, transaktionstyper och inverkan på provinventeringen för säljare.

**Obs!** Överföring ut och Lagerjustering (förlorade och funna varuprover) är användargenererade transaktioner. Oracle CRM On Demand genererar transaktionstyperna Utbetalning och Överföring in.

Poster för provtransaktioner	Beskrivning	Transaktionstyp	Provinventerings
Utbetalningstransaktioner.	Transaktioner där säljaren skickar och levererar varuprover. Oracle CRM On Demand genererar automatiskt utbetalningstransaktioner varje gång säljare levererar varuprover vid säljbesök. Mer information finns i <a href="#">Visa utbetalningstransaktioner</a> (på sidan 510).	Utbetalning	Provtransaktioner a dras av från en sälj
Mottagna transaktioner	Transaktioner där säljaren för varuprover. Användare måste bekräfta mottagningen av varuprover. Mer information finns i <a href="#">Bekräfta mottagning av provinventeringen</a> (på sidan 495).	Överföring in	Provtransaktioner a läggs till till en sälj
Skickade transaktioner	Transaktioner där säljaren överför varuprover till en annan användare eller returnerar oanvända varuprover till huvudkontoren. Mer information finns i <a href="#">Skapa en varuprovsöverföring</a> (på sidan 505).	Överföring ut (eller Retur)	Provtransaktioner a eller retur dras av i provinventering.
Justeringstransaktioner	Transaktioner som skapats av en säljare för att stämma av avvikelser mellan varuprovsinventering och poster i Oracle CRM On Demand. Mer information finns i <a href="#">Justera provtransaktioner</a> (på sidan 508).	Lagerjustering	Provtransaktioner a läggs till till en sälj Exempel:  Provtransaktioner a och med justerings läggs till till en sälj det här fallet beha Kvantitet för transa

Poster för provtransaktioner	Beskrivning	Transaktionstyp	Provinventerings
			positivt nummer.
Förlorade transaktioner	Transaktioner som skapats av säljaren för att posta varuprover som har förlorats. Förlorade transaktioner skickas som justeringar. Mer information finns i <a href="#">Skapa förlorade och återfunna varuprovstransaktioner</a> (på sidan 509).	Lagerjustering, med anledning av Förlust	Provtransaktioner a och med justerings dras av från en säl det här fallet behar Kvantitet för trans negativt nummer.

## Övervaka provaktiviteter

Provadministratören har ansvar för varuprovslagret i företaget och för att se till att lagar och regler följs.

**Innan du börjar.** När du vill övervaka provaktiviteter måste du ha administrativ behörighet samt följande behörigheter:

- Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder
- Aktivera justering av varuprover

När du vill övervaka provaktiviteter klickar du på listan du vill övervaka i sektionen Provtransaktionslista på hemsidan för provtransaktioner. I tabellen nedan beskrivs listorna.

Lista över provtransaktioner	Filter
Utbetalningstransaktioner	Visar alla varuprov som har skickats och levereras.  Med hjälp av listan kan provadministratören granska alla varuprover som har levererats.
Skickade transaktioner	Visar alla varuprov som har skickats och överförs.  Med hjälp av listan kan provadministratören granska alla varuprover som har returnerats eller leveranser som har överförts mellan slutanvändare.
Mottagna transaktioner	Visar alla varuprov som har skickats och tagits emot.  Med hjälp av listan kan provadministratören granska mottagna sändningar mellan slutanvändare.
Justeringstransaktioner	Visar alla justeringstransaktioner som har skickats.  Med hjälp av listan kan provadministratören granska alla typer av justeringstransaktioner som har skickats av slutanvändare och provadministratörer för att kunna stämma av avvikelser mellan inventeringar och poster i Oracle CRM On Demand.
Förlorade transaktioner	Visar alla förlorade varuprov som har skickats som justeringar.

Lista över provtransaktioner	Filter
	Med hjälp av listan kan provadministratören granska varuprover som har förlorats.

Information om hur du visar och skapar listorna finns i [Arbeta med listor](#) (på sidan 78) och [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Skapa en lista genom att klicka på Ny.

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

## Fält för provtransaktioner

Använd redigeringsidan för provtransaktion om du vill lägga till en provtransaktion eller uppdatera en befintlig provtransaktion. På redigeringsidan för provtransaktion visas en fullständig uppsättning fält för en provtransaktion.

**Tips!** Du kan också redigera provtransaktioner på listsidan för provtransaktion och detaljsidan för provtransaktion. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).


**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten för provtransaktioner. Beroende på vilken typ av provtransaktion du har öppen (Överföring in, Överföring ut, Lagerjustering, Utbetalning, Förlorade varuprover) kan eventuellt inte alla fälten användas.

Fält	Beskrivning
<b>Nyckelinformation om transaktion</b>	
Namn	Den unika identifieraren för provtransaktionen (systemgenererat).
Datum	Datumet för provtransaktionen.  När du anger ett datum som infaller inom en aktiv lagerperiod fylls fälten Lagerperiod: Startdatum och Lagerperiod: Slutdatum i automatiskt. Ett felmeddelande visas om du anger ett datum som inte infaller inom någon befintlig lagerperiod eller ett datum som infaller senare än det aktuella systemdatumet.  Provtransaktioner kan inte skapas för avstämda perioder. Ett felmeddelande visas om du anger ett datum som infaller inom en avstämd period eller en inaktiv period.
Typ	Provtransaktionens typ kan vara någon av följande:  <div> <div></div> Överföring ut </div> <div> <div></div> Lagerjustering </div>

Fält	Beskrivning
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Förlorade varuprover</li> <li>■ Begärda varuprover</li> <li>■ Utbetalning</li> <li>■ Överföring in</li> </ul> <p>Överföring ut, Lagerjustering och Förlorade varuprover och Begärda varuprover är användargenererade transaktioner. Utbetalning och Överföring in är systemgenererade transaktioner.</p> <p><b>Obs!</b> Det är kritiskt att du inte anpassar eller ändrar ordningen för typurvalslistan för fältinställningen av provtransaktioner eftersom funktionen för kaskadurvalslistan kan påverkas.</p>
Status	<p>Provtransaktionernas status kan vara någon av följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pågående</li> <li>■ Skickad</li> <li>■ Bearbetad med avvikelser</li> <li>■ Under transport</li> <li>■ Bearbetad</li> <li>■ Justerad</li> </ul>
Förväntat leveransdatum	Datumet då provet ska levereras.
Bevakningsnr	Ett unikt nummer som du och kunden kan använda för att spåra leveransen av provet.
Antal skickade paket	Antalet paket som ingår i provet.
Överföring till	<p>Personen som en överföring ut är loggad till. Den här personen tar emot provet och måste bekräfta att det har tagits emot.</p> <p>När en transaktion för en överföring ut skapas är det här fältet obligatoriskt.</p>
Överföring från	Personen som överför proverna (det vill säga personen som skapar transaktionen för en överföring ut).
Lagerperiod: Startdatum	<p>Startdatumet för lagerperioden som är associerad med provtransaktionen. Detta är ett skrivskyddat fält som fylls i automatiskt om datumet som du anger i fältet Datum infaller under en aktiv lagerperiod.</p> <p>Lagerperioden begränsar produkterna och provpartinumren som kan väljas när transaktionsobjektrader läggs till. Den säkerställer dessutom att endast giltiga produkter och provpartinummer kan väljas för den valda lagerperioden.</p>



Fält	Beskrivning
Lagerperiod: Slutdatum	<p>Slutdatumet för lagerperioden som är associerad med provtransaktionen. Detta är ett skrivskyddat fält som fylls i automatiskt om datumet som du anger i fältet Datum infaller under en inaktiv lagerperiod.</p> <p>Lagerperioden begränsar produkterna och provpartinumren som kan väljas när transaktionsobjektrader läggs till. Den säkerställer dessutom att endast giltiga produkter och provpartinummer kan väljas för den valda lagerperioden.</p>
Justeringsorsak	<p>Orsaken till att provtransaktionen skapas eller justeras. Följande orsakskoder är tillgängliga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Förlorad</li> <li>■ Hittad</li> <li>■ Stöld</li> <li>■ Mänskliga faktorn</li> <li>■ Första räkning</li> <li>■ Begäran</li> </ul>
Kommentarer	Användaren kan ange ytterligare information om provtransaktionen i det här fältet.
Bilaga	<p>Om det här fältet visas på sidan kan du bifoga en fil till provtransaktionspost. I fältet visas först en gemikon på redigeringssidan för posten:</p> <p></p> <p>Du kan bifoga en fil till provtransaktionsposten genom att klicka på gemikonen på redigeringssidan för posten och sedan välja filen du vill ladda upp.</p> <p>När du har laddat upp filen och sparat posten visas namnet och storleken på den bifogade filen i fältet Bilaga på redigeringssidan för posten. I fältet visas även gemikonen och en X-ikon som kan användas för att ta bort filen.</p> <p>Du kan bara bifoga en fil till varje provtransaktionspost.</p> <p>Instruktioner om hur du bifogar filer till poster via fältet Bilaga och information om vilka begränsningar som gäller för filstorlekar och filtyper finns i <a href="#">Bifoga filer till poster via bilagefält</a> (på sidan 110).</p>
<b>Nyckelkontaktinformation</b>	
<p><b>Obs!</b> Den här skrivskyddade informationen är ifylld för utbetalningstransaktioner enbart. Oracle CRM On Demand genererar automatiskt utbetalningstransaktioner varje gång säljare levererar varuprover eller utbetalningsprover vid säljbesök. Mer information finns i <a href="#">Leverera varuprov vid säljbesök</a> (på sidan 511) och <a href="#">Visa utbetalningstransaktioner</a> (på sidan 510).</p>	
Kontakt	Det fullständiga namnet på läkaren eller sjukhuskontakten som utbetalningen gjordes till.
Kontaktens förnamn	Förnamnet på kontakten som utbetalningen gjordes till.

Fält	Beskrivning
Kontaktens efternamn	Efternamnet på kontakten som utbetalningen gjordes till.
Kontakttyp	Kontakttypen.
Kontakt, konto	Kontot som är associerat med kontakten.
Kontaktens e-post	E-postadressen för kontakten.

## Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om provtransaktioner:

- [Provtransaktioner](#) (på sidan 501)
- [Arbeta med hemsidan för varuprovstransaktioner](#) (på sidan 502)
- [Hantera provtransaktioner](#) (på sidan 504)

## Transaktionsobjekt

Använd sidorna för transaktionsobjekt för att skapa, uppdatera och bevaka transaktionsobjekt för varuprov.

I ett *transaktionsobjekt* registreras detaljerna för provet eller kampanjartiklar som är associerade med en varuprovstransaktion. För varje provtransaktion måste det finnas ett eller flera transaktionsobjektrader. Informationen används till att beräkna en löpande lagerkvantitet för säljaren. Varuprovstransaktioner används under avstämningsprocessen för att hantera alla prover och kampanjprodukter som har tilldelats en säljare.

## Hantera transaktionsobjekt

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar transaktionsobjekt finns i:

- [Ändra varuprovet i ett transaktionsobjekt](#) (på sidan 531)
- [Ändra provpartiet i ett transaktionsobjekt](#) (på sidan 531)
- [Lägga till transaktionsobjekt i en provtransaktion](#) (på sidan 510)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

## Se även

- [Transaktionsobjekt](#) (på sidan 530)
- [Fält för transaktionsobjekt](#) (på sidan 532)
- [Produktfält](#) (på sidan 533)

## Ändra varuprovet i ett transaktionsobjekt

På redigeringssidan för produkt kan du ändra provet i ett transaktionsobjekt. På redigeringssidan för produkt visas den fullständiga uppsättningen fält för en produkt.

**Innan du börjar.** För att du ska kunna ändra varuprov i ett transaktionsobjekt måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

### *Så här ändrar du varuprovet i ett transaktionsobjekt*

- 1 Borra ned till fältet Namn på listsidan för provtransaktion och öppna transaktionsposten.  
**Obs!** Transaktionsposten som du öppnar måste ha statusen Pågående. Transaktioner som har statusen Skickad kan inte ändras.
- 2 Gå till den transaktionsrad du vill ändra på detaljsidan för varuprovstransaktion.
- 3 Klicka på ikonen Sökning i fältet Prov för transaktionsobjektets rad för att välja ett annat prov att associera med transaktionsobjektets rad, om det behövs.
- 4 I fältet Prov för transaktionsobjektets rad klickar du på provets namn, klickar på Redigera på sidan med produktdetaljer och ändrar sedan fälten.  
Mer information finns i [Produktfält](#) (på sidan 533).

## Ändra provpartiet i ett transaktionsobjekt

På redigeringssidan för provparti kan du ändra provpartiet i ett transaktionsobjekt. Sidan visar den fullständiga uppsättningen fält för en produkt.

**Innan du börjar.** För att du ska kunna ändra provpartier i ett transaktionsobjekt måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

### *Så här ändrar du provpartiet i ett transaktionsobjekt*

- 1 Borra ned till fältet Namn på listsidan för provtransaktion och öppna transaktionsposten.  
**Obs!** Transaktionsposten som du öppnar måste ha statusen Pågående. Transaktioner som har statusen Skickad kan inte ändras.
- 2 Gå till den transaktionsrad du vill ändra på detaljsidan för varuprovstransaktion.
- 3 Klicka på ikonen Sökning i fältet Partinr för transaktionsobjektets rad för att välja ett annat provparti att koppla till transaktionsobjektets rad, om det behövs.

**Obs!** Du kan bara välja provpartier som spåras via partinummer i lagret (dvs. provpartier som har kryssrutan Lager per parti markerad).

- 4 I fältet Partinr på transaktionsobjektraden klickar du på provpartiets namn, klickar på Redigera på detaljsidan för provpartiet och ändrar sedan provpartifälten (se [Provpartifält](#) (på sidan 542) för mer information).

## Fält för transaktionsobjekt

Använd redigeringssidan för transaktionsobjekt om du vill lägga till ett transaktionsobjekt eller uppdatera ett befintligt transaktionsobjekt.

**Tips!** Du kan även redigera transaktionsobjekt på detaljsidan för transaktionsobjekt. Mer information om hur du uppdaterar poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Tabellen nedan innehåller ytterligare information om några av fälten för transaktionsobjekt.

Fält	Beskrivning
Radnummer	Ett unikt nummer som tilldelas varje objekt manuellt.
Prov	Namnet på provartikeln eller kampanjartikeln.
Partinr	Det unika numret eller namnet som kopplas till provet för uppföljning. Ett prov behöver inte spåras med ett partinummer. Fältet är valfritt.  <b>Obs!</b> När du lägger till eller uppdaterar ett transaktionsobjekt markerar du ett provparti genom att klicka på sökikonen. Det går bara att markera provpartier som spåras med hjälp av partinummer i lagret (det vill säga provpartier där kryssrutan Lager per parti har markerats). Mer information om provpartier finns i <a href="#">Provpartier</a> (på sidan 539) och <a href="#">Provpartifält</a> (på sidan 542).
Kvantitet	Provets kvantitet. Fältet är obligatoriskt.  <b>Obs!</b> Om kvantiteten är mindre än den ursprungliga kvantiteten i provlagret som överfördes från huvudkontoret lägger du ett minustecken till det numeriska värdet. Fältet är viktigt för registrering av justeringar som förluster, stöld och mänskliga faktorn.

## Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om transaktionsobjekt:

- [Transaktionsobjekt](#) (på sidan 530)
- [Hantera transaktionsobjekt](#) (på sidan 530)
- [Lägga till transaktionsobjekt i en provtransaktion](#) (på sidan 510)

## Produktfält

Använd redigeringssidan för produkt när du vill definiera och hantera företagets lista över produkter. På redigeringssidan för produkt visas den fullständiga uppsättningen fält för en produkt. Information om hur du ställer in produkter för företaget finns i [Ställa in företagsprodukter](#).

**Tips!** Du kan även redigera produkter på detaljsidan för produkt. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av produktfälten.

Fält	Beskrivning
<b>Nyckelproduktinformation</b>	
Produktnamn	Namnet på produkten.
Produktkategori	<p>Produktkategorin så som den definierats av produktadministratören på företaget. Den kan till exempel vara något av följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lämnade varuprov</li> <li>■ Kampanjartikelleveranser</li> </ul> <p><b>Obs!</b> Ändra inte värde data för produktkategorin. En del filter i Oracle CRM On Demand har skapats för Varuprovsleveranser och Kampanjartikelleverans. Du kan lägga till nya produktkategorier som bygger på dina unika kundbehov.</p>
Lösning	<p>Produktbildfilen som är associerad med produkten. Bildfilen används för att beskriva produkten vid ett säljbesök.</p> <p><b>Obs!</b> Det här fältet är tillgängligt med Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Eventuellt är det inte tillgängligt för din konfiguration. Kontakta företagsadministratören om du behöver fältet och det inte är tillgängligt.</p>
Artikelnr	Tillverkarens artikelnummer som är associerat med produkten. Företaget anger artikelnumret.
Beställningsbar	<p>En kryssruta som används för att ange hur ett varuprov av en produkt kan beställas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Om kryssrutan är markerad kan ett varuprov av produkten beställas av säljaren och levereras från företaget till läkaren, kliniken eller sjukhuset.</li> <li>■ Om kryssrutan inte är markerad kan ett varuprov av produkten bara erhållas genom att säljaren gör en varuprovsleverans.</li> </ul>
Typ	<p>Typen av produkt kan vara någon av följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Produkt.</b> En fysisk artikel som tillverkats av kunden.</li> <li>■ <b>Service.</b> En mervärdeshändelse som innebär att kunden tillhandahålls en tjänst, vilket kan inkludera till exempel konsulttid.</li> </ul>

Fält	Beskrivning
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Utbildning.</b> En mervärdeshändelse som innebär att kunden tillhandahålls utbildning, vilket innefattar laboratorieförsök, handböcker, praktiska övningar, föreläsningar och så vidare.</li> </ul>
Status	<p>Företaget definierar produktstatusen. Bland värdena finns följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Tillgänglig.</b> Produkten är tillgänglig för varuprovsöverföringar och varuprovsleveranser.</li> <li>■ <b>Aktiv.</b> Det finns aktiva varuprovsöverföringar och varuprovsleveranser för produkten.</li> <li>■ <b>Avvaktande.</b> Produkten är inte klar att levereras, men håller på att göras tillgänglig.</li> <li>■ <b>Paket.</b> En grupp av produkter eller tjänster som är förpackade tillsammans och beroende av varandra.</li> <li>■ <b>Prototyp.</b> Produkten är ännu inte färdig att göras allmänt tillgänglig, men ett exemplar av produkten kan undersökas eller studeras.</li> <li>■ <b>Avslutad.</b> Produkten är inte längre tillgänglig för varuprovsöverföringar och varuprovsleveranser och kommer heller inte att vara tillgänglig framöver.</li> <li>■ <b>Stängd.</b> Detta är samma sak som Avslutad, med det undantaget att produkten kommer att finnas tillgänglig så länge det finns produkter att lämna som varuprovsöverföringar eller varuprovsleveranser.</li> </ul>
<b>Mer information</b>	
Beskrivning	En beskrivning av produktvaruprovet.

## Tilldelningar

Använd sidorna för tilldelning när du vill skapa, uppdatera och bevaka tilldelningar för ett prov.

Provadministratören på ett läkemedelsföretag definierar en tilldelningspost. Tilldelningsposten avgör under vilken period provprodukterna ges till säljarna för distribution till kontakter på kliniker och sjukhus och läkarkontakter. Dessutom definierar tilldelningsinformationen följande:

- Det antal prov av en viss produkt som får levereras vid en viss tid
- Det maximala antalet prov som en säljare får distribuera till en viss plats

Med den här funktionen kan provadministratören ställa in parametrarna på produktnivå och kommunicera informationen till alla säljare. Med tilldelningar kan du definiera tilldelningsperioden, tilldela prov inom perioden, visa listan med prov som är tillgängliga under varje tilldelningsperiod och ställa in maximala parametrar för att distribuera provet under tilldelningsperioden.

**Obs!** Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om tilldelning i ditt ansvarsområde kan fliken Tilldelning vara borttagen från din konfiguration.

## Arbeta med hemsidan för tilldelning

Hemsidan för tilldelning är utgångspunkten för hanteringen av tilldelningar.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för tilldelningar. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

**Innan du börjar.** När du vill arbeta med tilldelningar måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

### Skapa en tilldelning

Provadministratören skapar en ny tilldelning genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade tilldelningar. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Fält för tilldelning](#) (på sidan 538).

### Arbeta med tilldelningslistor

I sektionen för tilldelningslistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är delgrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster som du arbetar med. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för tilldelningar.

Tilldelningslista	Filter
Alla tilldelningar	Alla tilldelningar du kan visa, oavsett vem de tillhör.
Nyligen ändrade tilldelningar	Alla tilldelningar med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

### Visa nyligen ändrade tilldelningar

I sektionen Nyligen ändrade tilldelningar visas de tilldelningar som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

## Lägga till sektioner på din hemsida för tilldelningar

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för tilldelningar:

- Nyligen skapade tilldelningar
- Nyligen ändrade tilldelningar
- Mina nyligen skapade tilldelningar
- Mina nyligen ändrade tilldelningar
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för tilldelningar).

### *Så här lägger du till sektioner på din hemsida för tilldelningar*

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för tilldelningar.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på hemsidan för tilldelningar. Klicka på Spara.

## Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om tilldelningar:

- [Tilldelningar](#) (på sidan 534)
- [Fält för tilldelning](#) (på sidan 538)
- [Hantera tilldelningar](#) (på sidan 536)

## Hantera tilldelningar

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar tilldelningar finns i:

- [Tilldela varuprov till slutanvändare](#) (på sidan 537)
- [Ändra varuprov i en tilldelning](#) (på sidan 537)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.



Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

## Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om tilldelningar:

- [Tilldelningar](#) (på sidan 534)
- [Arbeta med hemsidan för tilldelning](#) (på sidan 535)
- [Fält för tilldelning](#) (på sidan 538)

## Tilldela varuprov till slutanvändare

Använd detaljsidan för tilldelning för att tilldela varuprover till en slutanvändare.

Om du vill lägga till flera tilldelningsposter rekommenderas att varuprovsadministratören skapar en importfil (och mappar slutanvändare till produkttilldelningar) och sedan läser in data till Oracle CRM On Demand.

**Innan du börjar.** Om du vill tilldela varuprov till slutanvändare måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

### *Så här tilldelar du varuprov till slutanvändare*

- 1 Borra ned till fältet Tilldelningstyp på listsidan för tilldelning och öppna tilldelningsposten som du vill ha.
- 2 På detaljsidan för tilldelning klickar du på sökikonen bredvid fältet Ägare och väljer slutanvändaren. Sedan klickar du på Spara.

## Ändra varuprov i en tilldelning

På redigeringssidan för produkt kan du ändra provet i en tilldelning. På redigeringssidan för produkt visas den fullständiga uppsättningen fält för en produkt.

**Innan du börjar.** För att du ska kunna ändra provet i en tilldelning måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

### *Så här ändrar du varuprov i en tilldelning*

- 1 Borra ned till fältet Tilldelningstyp på listsidan för tilldelning och öppna tilldelningsposten som du vill ändra.
- 2 I fältet Prov på sidan med tilldelningsdetaljer klickar du på ikonen Sökning för att välja ett annat prov att associera med tilldelningsposten, om det behövs.
- 3 I fältet Prov på sidan med tilldelningsdetaljer klickar du på provets namn, klickar på Redigera på sidan med produktdetaljer och ändrar sedan fälten (se [Produktfält](#) (på sidan 533) för mer information).

## Fält för tilldelning

På redigeringsidan för tilldelningar kan du lägga till en tilldelning eller uppdatera uppgifterna för en befintlig tilldelning. På redigeringsidan för tilldelningar visas den fullständiga uppsättningen fält för en tilldelning.

**Tips!** Du kan också redigera tilldelningar på listsidan och detaljsidan för tilldelningar. . Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Tabellen nedan innehåller ytterligare information om några av tilldelningsfälten.

Fält	Beskrivning
Tilldelningstyp	Tilldelningsnamnet definieras av provadministratören. Det måste vara unikt. Här är några exempel: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Varuprovstilldelning</li> <li>■ Tilldelning av kampanjartiklar</li> </ul>
Aktiv	Tilldelningens status kan vara någon av följande: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Aktiv.</b> Anger att slutdatumet för tilldelningsperioden ännu inte har inträffat.</li> <li>■ <b>Inaktiv.</b> Anger att tilldelningsperioden har slutförts och att slutdatumet har inträffat.</li> </ul>
Ägare	Tilldelningspostens ägare. Det är till den här personen som provadministratören ger tilldelningen.
Varuprov	Produktprovet som associeras med tilldelningen. <p><b>Obs!</b> När du skapar en ny tilldelningspost går det bara att ange produkter som kategoriseras som prov i fältet (det vill säga produkter med kategorityp Varuprovsleveranser).</p>
Största kvant.	Det högsta antalet produkter som får lämnas för ett samtal. <p><b>Obs!</b> Ett varningsmeddelande visar om du överstiger eller närmar dig det högsta antalet produkter när du lämnar ut varuprover eller kampanjartiklar.</p>
Tilldelningskvantitet	Det högsta antalet produkter som får lämnas under tilldelningsperioden.
Max antal per kund	Det högsta antalet produkter som får lämnas till en kontakt under tilldelningsperioden. <p><b>Obs!</b> Ett varningsmeddelande visar om du överstiger eller är inom 10 % av värdet för högsta antal produkter per kund när du lämnar ut varuprover eller kampanjartiklar till en kontakt.</p>
Startdatum	Startdatumet för tilldelningen.

Fält	Beskrivning
Slutdatum	Tilldelningens slutdatum.
Stoppa varuprov	En kryssruta som anger om varuproven får fortsätta levereras: <ul style="list-style-type: none"><li>■ Om rutan är markerad får proven inte levereras.</li><li>■ Om rutan inte är markerad får proven levereras.</li></ul>
Ordna per	I fältet kan säljare visa tilldelningarna i en viss ordning.

## Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om tilldelningar:

- [Tilldelningar](#) (på sidan 534)
- [Arbeta med hemsidan för tilldelning](#) (på sidan 535)
- [Hantera tilldelningar](#) (på sidan 536)

## Provpardier

Använd sidorna för provparti när du vill skapa, uppdatera och bevaka provpartier.

Produkter får partinummer när de tillverkas. Företagen använder partinumren till att bevaka produkterna. Bevakning är viktig om en viss produkt måste återkallas, eller om ett fel upptäcks vid tillverkningen. Det är viktigt för många företag att de vet var deras produkter befinner sig. I Oracle CRM On Demand kan man bevaka varuprover som levereras med hjälp av partinummer. Företagets varuprovadministratör bestämmer om partinummer ska användas.

**Obs!** Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om varuprovspartier i ditt ansvarsområde kan fliken Provpardi vara borttagen från din konfiguration.

## Arbeta med hemsidan för provpartier

Hemsidan för provpartier är utgångspunkten för hanteringen av provpartier. Sidan innehåller flera sektioner med relevant information.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för provpartier. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

**Innan du börjar.** När du vill arbeta med provpartier måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovåtgärder.

## Skapa ett provparti

Du kan skapa ett provparti genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen visade provpartier. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Provpartifält](#) (på sidan 542).

## Arbeta med listor över provpartier

I sektionen för provpartilistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för provpartier.

Provpartilista	Filter
Alla provpartier	Alla provpartier som du kan visa, oavsett vem de tillhör.  <b>Obs!</b> Bara provpartier som spåras via partinummer i lagret visas i listan Alla provpartier (mer information finns i <a href="#">Provpartifält</a> (på sidan 542)).
Nyligen ändrade provpartier	Alla provpartier med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.  <b>Obs!</b> Bara provpartier som spåras via partinummer i lagret visas i listan Nyligen ändrade provpartier (mer information finns i <a href="#">Provpartifält</a> (på sidan 542)).

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

## Visa nyligen ändrade provpartier

I sektionen för nyligen ändrade provpartier visas de provpartier som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

## Lägga till sektioner på din hemsida för provpartier

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på hemsidan för provpartier:

- Nyligen skapade provpartier
- Nyligen ändrade provpartier
- Mina nyligen skapade provpartier

- Mina nyligen ändrade provpartier
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för provpartier).

### ***Så här lägger du till sektioner på din hemsida för provpartier***

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för provpartier.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för provpartier om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

### **Se även**

I följande avsnitt finns relaterad information om provpartier:

- [Provpartier](#) (på sidan 539)
- [Provpartifält](#) (på sidan 542)
- [Hantera provpartier](#) (på sidan 541)

## **Hantera provpartier**

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

### **Se även**

I följande avsnitt finns relaterad information om provpartier:

- [Provpartier](#) (på sidan 539)
- [Arbeta med hemsidan för provpartier](#) (på sidan 539)
- [Provpartifält](#) (på sidan 542)

## Provpartifält

På redigeringssidan för provpartier kan du lägga till ett provparti eller uppdatera uppgifterna för ett befintligt provparti. På redigeringssidan för provpartier visas den fullständiga uppsättningen fält för ett provparti.

**Tips!** Du kan också redigera provpartier på listsidan och detaljsidan för provpartier. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Tabellen nedan innehåller ytterligare information om några av fälten för provpartier.

Fält	Beskrivning
Partinr	Tillverkarens partinummer för produkten.
Varuprov	Namnet på provprodukten.  <b>Obs!</b> När du skapar en ny provpartipost går det bara att ange produkter som kategoriseras som prov i fältet (det vill säga produkter med kategori <b>Varuprovsleveranser</b> ).
Startdatum	Datumet då provpartiet gjordes tillgängligt.
Sista giltighetsdatum	Datumet då provpartiet går ut.
Kortfristig (dagar)	Hur många dagar före utgångsdatumet som provadministratören stoppar provet. Det numeriska värdet används i beräkningen av brytdatumet.
Brytdatum	Det beräknade datumet då provpartiet inte längre får levereras. Datumet beräknas av Oracle CRM On Demand genom att värdet Kortfristig (dagar) dras från det sista giltighetsdatumet.
Status	Fältet är skrivskyddat och det anger om provet kan uppfyllas. Följande värden finns:  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Bra.</b> Anger att det aktuella datumet ligger före brytdatumet</li> <li>■ <b>Utgången.</b> Anger att det aktuella datumet efter brytdatumet</li> <li>■ <b>Kort datum.</b> Anger att det aktuella datumet ligger mellan utgångsdatumet och brytdatumet</li> </ul>
Lager per parti	En kryssruta som anger om provpartiet spåras med ett partinummer i lagret. Fältet anges av företagsadministratören.  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Om rutan är markerad spåras partiet med partinummer i lagret.</li> <li>■ Om rutan inte är markerad spåras partiet inte med partinummer i lagret.</li> </ul>
Varuprov: Artikelnr	Numret på provprodukten.
Beskrivning	En beskrivning av provpartiet.

## Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om provpartier:

- [Provpartier](#) (på sidan 539)
- [Arbeta med hemsidan för provpartier](#) (på sidan 539)
- [Hantera provpartier](#) (på sidan 541)

## Prov, friskrivningsklausul

Använd sidorna Prov, friskrivningsklausul för att skapa, uppdatera och bevaka friskrivningsklausuler för ett företag. När en säljare fångar en signatur för ett prov som har lämnats visas företagets friskrivningsklausul för läkaren.

En *friskrivningsklausul för prov* är texten som visas för att avsäga sig ansvar för vissa skadliga effekter och minska skadeståndsskyldigheten för ett produktprov som lämnas till en läkare eller annan vårdpersonal. Texten i friskrivningsklausulen är noggrant utformad och godkänd av juridisk personal, marknadsföringspersonal eller personal som ansvarar för varuprovsefterlevnad i läkemedelsföretaget, eller av alla dessa. I Oracle CRM On Demand är endast en friskrivningsklausultext för prov åt gången aktiv för ett företag.

**Obs!** Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka friskrivningsinformation i ditt ansvarsområde kan fliken Prov, friskrivningsklausul vara borttagen från din konfiguration.

## Arbeta med hemsidan för friskrivningsklausul för prov

Hemsidan för friskrivningsklausuler för prov är utgångspunkten för hanteringen av friskrivningsklausuler. Sidan innehåller flera sektioner med relevant information.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för friskrivningsklausuler. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

**Innan du börjar.** När du vill arbeta med friskrivningsklausuler måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

## Skapa en friskrivningsklausul för prov

Du kan skapa en friskrivningsklausul för prov genom att klicka på knappen Ny i sektionen för nyligen ändrade friskrivningsklausuler. När en friskrivningsklausul skapas har den alltid statusen Inaktiv. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och Fält för friskrivningsklausul för prov.

## Arbeta med listor över friskrivningsklausuler för prov

I sektionen för friskrivningsklausullistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina

chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för friskrivningsklausuler för prov.

Lista över friskrivningsklausul för prov	Filter
Alla prov, friskrivningsklausul	Alla friskrivningsklausuler som du kan visa, oavsett vem de tillhör.
Nyligen ändrade prov, friskrivningsklausuler	Alla friskrivningsklausuler som har ändrats nyligen, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

### Visa de senast ändrade friskrivningsklausulerna för prov

I sektionen för nyligen ändrade friskrivningsklausuler visas de friskrivningsklausuler som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

### Lägga till sektioner på hemsidan för friskrivningsklausuler för prov

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på hemsidan för friskrivningsklausuler:

- Nyligen skapade prov, friskrivningsklausuler
- Nyligen ändrade prov, friskrivningsklausuler
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för friskrivningsklausuler).

### Så här lägger du till sektioner på hemsidan för friskrivningsklausuler för prov

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för friskrivningsklausuler för prov.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna. Klicka på Spara.

### Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om friskrivningsklausuler för prov:



- [Prov, friskrivningsklausul](#) (på sidan 543)
- [Fält för friskrivningsklausul för prov](#) (finns "[Fält för friskrivningsklausul för varuprov](#)" på sidan 546)
- [Hantera friskrivningsklausuler för prov](#) (på sidan 545)

## Hantera friskrivningsklausuler för prov

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar friskrivningsklausuler för prov finns i:

- [Aktivera en friskrivningsklausul för prov](#) (på sidan 545)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

### Se även

- [Prov, friskrivningsklausul](#) (på sidan 543)
- [Fält för friskrivningsklausul för prov](#) (finns "[Fält för friskrivningsklausul för varuprov](#)" på sidan 546)
- [Arbeta med hemsidan för friskrivningsklausul för prov](#) (på sidan 543)

## Aktivera en friskrivningsklausul för prov

När en friskrivningsklausul skapas får den automatiskt statusen Inaktiv. När all text i en friskrivningsklausulpost har definierats och godkänts av berörda avdelningar i företaget kan du aktivera posten.

Följande begränsningar gäller friskrivningsklausuler:

- Endast en friskrivningsklausul åt gången kan vara aktiv.
- Du kan inte ändra en utgången eller för tillfället aktiv friskrivningsklausul.
- Säljare, läkare och annan vårdpersonal kan visa den aktiva friskrivningsklausulen under signaturfångningen.

**Innan du börjar.** När du vill aktivera friskrivningsklausuler måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

### Så här aktiverar du en friskrivningsklausulpost

- 1 Klicka på Redigera på listsidan för friskrivningsklausul för att öppna posten. Du måste välja en friskrivningsklausulpost som har statusen Inaktiv.
- 2 Klicka på Aktivera på redigeringsidan för friskrivningsklausul för att aktivera friskrivningsklausulposten.  
I det här steget händer följande:

- Startdatumet anges för den nyligen aktiverade friskrivningsklausulen och slutdatumet anges för den tidigare aktiva friskrivningsklausulen (om det finns någon)
- Statusen Utgången anges för ändringarna i den tidigare aktiva friskrivningsklausulen

**Obs!** Knappen Aktivera inaktiveras om du öppnar en aktiv eller utgången friskrivningsklausulpost.

## Fält för friskrivningsklausul för varuprov

Använd redigeringsidan för provfriskrivningsklausuler när du vill skapa en friskrivningsklausul för prov eller uppdatera en befintlig. På redigeringsidan visas alla fält för en provfriskrivningsklausul.

**Tips!** Du kan också redigera friskrivningsklausuler för prov på listsidan och detaljsidan för provfriskrivningsklausuler. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Tabellen nedan innehåller ytterligare information om några av fälten för friskrivningsklausuler för prov.

Fält	Beskrivning
<b>Nyckelfriskrivningsinformation</b>	
Friskrivningstext	Friskrivningstexten du vill infoga.
Status	Friskrivningstextens status som kan ha något av följande värden: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Inaktiv.</b> Alla friskrivningsklausulposter har statusen Inaktiv när de skapas.</li> <li>■ <b>Aktiv.</b> När en friskrivningsklausulpost har aktiverats ändras statusen till Aktiv. Bara en post åt gången kan vara aktiv.</li> <li>■ <b>Utgången.</b> När en ny friskrivningsklausulpost har skapats och aktiverats ändras statusen på den post som tidigare var aktiv till Utgången.</li> </ul>
Startdatum	Det datum när friskrivningsklausulen blir aktiv.  Fältet är tomt när en friskrivningsklausulpost skapas. När friskrivningsklausulposten har aktiverats anger Oracle CRM On Demand automatiskt dagens datum i fältet.
Slutdatum	Det datum när friskrivningsklausulen blir ogiltig.

Fält	Beskrivning
	Fältet är tomt när en friskrivningsklausulpost skapas. När en ny friskrivningsklausulpost har aktiverats anger Oracle CRM On Demand automatiskt dagens datum i fältet.
<b>Beskrivning</b>	
Kommentarer	Allmänna kommenterar om friskrivningsklausulen. Det går bara att lägga till kommentarer om inaktiverade friskrivningsklausuler.
<b>Postinformation</b>	
Skapad	Användaren som skapade friskrivningsklausulposten.
Ändrad	Användaren som ändrade friskrivningsklausulposten.

## Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om friskrivningsklausuler för prov:

- [Prov, friskrivningsklausul](#) (på sidan 543)
- [Arbeta med hemsidan för friskrivningsklausul för prov](#) (på sidan 543)
- [Hantera friskrivningsklausuler för prov](#) (på sidan 545)

# Anpassad innehållsleverans

I det här avsnittet introduceras funktionerna för Anpassad innehållsleverans (PCD) som ingår i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

## Om Anpassad innehållsleverans

Anpassad innehållsleverans (PCD) är Oracles CLM-lösning (Closed Loop Marketing) för e-detailing-presentationer. Med hjälp av den kan sälj- och marknadsföringsorganisationer hantera digitalt innehåll, skapa meddelandeplaner och distribuera dessa meddelandeplaner till fältsäljare. Säljorganisationer kan därmed tillhandahålla skräddarsydda presentationer till kunder samtidigt som de automatiskt fångar kundresponsmått som skickas tillbaka till marknadsföringsorganisationen för analys. Anpassad innehållsleverans (PCD) behövs för att visa säljpresentationer och fånga kundresponsmått.

## Scenario för användning av PCD

Med Oracle CRM On Demand PCD kan användare

- Hantera digitalt innehåll
- Hantera meddelandeplaner
- lagra kundrespons på meddelandeplaner.

De tänkta användarna av Oracle CRM On Demand PCD-lösningen är produktchefer, försäljningschefer och andra som utvecklar säljmaterial avsett att användas av säljare.

I följande scenario ges en översikt över hur PCD-funktionen är avsedd att användas.

### 1 Hantera digitalt innehåll

Digitalt innehåll (grafiska filer) bifogas först till en lösningspost. PCD stöder många olika grafiska format, men det vanligaste formatet är en SWF-fil, som kan användas för rich media-presentationer. En motsvarande miniatyrbild (normalt en PNG-, GIF- eller JPG-fil) kan också bifogas till samma lösningspost för att ge en kompakt grafisk presentation av den större mediefilen. Lösningsposten inkluderar fält för metadata om den bifogade filen, till exempel utgångsdatum och huruvida den har fått juridiskt godkännande och godkännande för marknadsföring.

Information om hur du ställer in lösningsposter finns i [Lösningar](#) (på sidan 316).

### 2 Hantera meddelandeplaner

När användarna har bifogat grafiska filer till lösningsposten skapar de meddelandeplaner. Meddelandeplaner består av en samling mediefiler som är ordnade så att de förmedlar ett säljbudskap. Användarna anger en sekvens av meddelandeplanobjekt som tillsammans formar en meddelandeplan. Varje meddelandeplanobjekt motsvarar en lösningspost och dess associerade digitala innehåll, och inkluderar dessutom relaterade mediefiler som en presentatör kan använda för att gå mer på djupet i ett visst ämne. Medan en lösningspost består av en digital mediefil som kan användas för flera meddelandeplaner representerar ett meddelandeplanobjekt en unik instans av en given lösningsmediefil, med metadata som är specifika för en mediefil för en viss meddelandeplan.

Information om hur du ställer in en meddelandeplan och dess associerade poster finns i [Meddelandeplaner](#) (på sidan 548), [Meddelandeplansobjekt](#) (på sidan 555) och [Objektsrelationer för meddelandeplan](#) (på sidan 559).

### 3 Lagra kundrespons på meddelandeplaner

Meddelandeplaner levereras i en extern applikation, dvs. en applikation som inte ingår i Oracle CRM On Demand. Oracle CRM On Demand får målgruppsåterkoppling från den externa applikationen och lagrar denna. Återkopplingen lagras för diskreta perioder inom meddelandeplanens leveranstid och kan även associeras med fördefinierade svar.

Information om hur du ställer in meddelandesvar finns i [Justera meddelandesvar](#) (på sidan 148).

## Meddelandeplaner

Använd sidorna för meddelandeplaner när du vill skapa, uppdatera och bevaka meddelandeplaner.

En *meddelandeplan* är en presentation som görs med hjälp av en dator. Säljare använder en meddelandeplan när de beskriver produkter och följer upp kundomdömen. Sidorna för meddelandeplaner innehåller olika attribut för en meddelandeplan, till exempel produkten planen omfattar, när planen går ut och mycket annat.

Varumärkesägare, produktchefer och säljchefer skapar meddelandeplaner. Planerna utgörs av en specifik innehållssekvens för att användarna ska kunna visa presentationer som följer företagets regler och riktlinjer.

En meddelandeplan kan innehålla ett antal objekt för meddelandeplanen i en specifik sekvens som motsvarar en traditionell presentation med ett antal bilder. En meddelandeplan kan också bestå av en bild som kommunicerar ett specifikt meddelande. När säljare skapar en aktivitet kan de granska de rekommenderade meddelandeplanerna för aktiviteten och se om det finns några rekommendationer. En meddelandeplan kan till exempel vara ett säljbesök, en uppgift eller en bokning. Rekommendationerna för meddelandeplanerna baseras på segmentmatchningarna och målassociationerna mellan meddelandeplanen och säljbesöket, uppgiften eller bokningen. Mer information finns i [Granska rekommenderade meddelandeplaner för aktiviteter](#) (på sidan 552).

**Obs!** Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att administrera meddelandeplaner i ditt ansvarsområde kan fliken Meddelandeplan vara borttagen från din konfiguration. Din användarroll måste ha behörigheten Hantera anpassad innehållsleverans för att du ska kunna använda sidorna för meddelandeplaner.

## Arbeta med hemsidan för meddelandeplaner

Hemsidan för meddelandeplaner är utgångspunkten för hanteringen av meddelandeplansposter. Sidan innehåller flera sektioner med relevant information.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för meddelandeplaner. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

### Skapa en meddelandeplan

Du kan skapa en ny meddelandeplan genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade meddelandeplaner. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Fält för meddelandeplaner](#) (på sidan 553).

### Arbeta med listor för meddelandeplaner

I sektionen för meddelandeplanslistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för meddelandeplaner.

Lista över meddelandeplaner	Filter
Alla meddelandeplaner	Alla meddelandeplaner du kan visa, oavsett vem de tillhör.
Nyligen ändrade meddelandeplaner	Alla meddelandeplaner med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

## Visa nyligen ändrade meddelandeplaner

I sektionen Nyligen ändrade meddelandeplaner visas de planer som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

## Lägga till sektioner på din hemsida för meddelandeplaner

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för meddelandeplaner:

- Nyligen skapade meddelandeplaner
- Nyligen ändrade meddelandeplaner
- Mina nyligen skapade meddelandeplaner
- Mina nyligen ändrade meddelandeplaner
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för meddelandeplaner).

### *Så här lägger du till sektioner på din hemsida för meddelandeplaner*

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för meddelandeplaner.
- 2 Lägg till och ta bort sektioner eller organisera sektionerna genom att klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för meddelandeplaner. Klicka sedan på Spara.

## Hantera meddelandeplaner

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar meddelandeplaner finns i:

- [Lägga till grupper till en meddelandeplan](#) (på sidan 551)
- [Lägga till poster för meddelandeplaner](#) (på sidan 551)
- [Granska rekommenderade meddelandeplaner för aktiviteter](#) (på sidan 552)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)

**Obs!** Funktionen meddelandeplan ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

## Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om meddelandeplaner:

- [Meddelandeplaner](#) (på sidan 548)
- [Arbeta med hemsidan för meddelandeplaner](#) (på sidan 549)
- [Fält för meddelandeplaner](#) (på sidan 553)

**Obs!** Din användarroll måste ha behörigheten Hantera anpassad innehållsleverans för att du ska kunna arbeta med sidorna för meddelandeplaner.

## Lägga till grupper till en meddelandeplan

Använd följande procedur om du vill lägga till grupper i en meddelandeplan. När du lägger till en grupp i en meddelandeplan kan du ändra eller ta bort gruppen. Proceduren förutsätter att gruppen visas som ett relaterat objekt på detaljsidan för meddelandeplaner. Mer information om att visa relaterade objekt finns i Anpassa layout för relaterad artikel.

### *Så här lägger du till en grupp i en meddelandeplan*

- 1 Öppna meddelandeplanen på listsidan för meddelandeplaner.
- 2 Klicka på Lägg till i sektionen för grupper på detaljsidan för meddelandeplaner.
- 3 Välj gruppen som du vill lägga till i meddelandeplanen i gruppväljaren och klicka på OK.

Mer information om grupper finns i Hantering av grupp.

## Lägga till poster för meddelandeplaner

Du kan lägga till ett meddelandeplansobjekt i en meddelandeplan. Ett meddelandeplansobjekt innehåller information om de objekt som meddelandeplanen består av. Mer information om meddelandeplaner finns i [Meddelandeplansobjekt](#) (på sidan 555).

**Obs!** Om sektionen för relationsrelaterade meddelandeplansobjekt inte visas på din detaljsida för kontakter lägger du till den här objektsektionen för relaterade objekt genom att följa instruktionerna i Anpassa layout för relaterad artikel eller kontakta administratören.

### ***Så här lägger du till ett meddelandeplansobjekt i en meddelandeplan***

- 1 Bläddra ned till sektionen för meddelandeplansobjekt på detaljsidan för meddelandeplan och klicka på Ny.
- 2 Fyll i fälten enligt beskrivningen i [Fält för objekt för meddelandeplaner](#) (finns "[Fält för meddelandeplansobjekt](#)" på sidan 558) och spara posten.

## **Granska rekommenderade meddelandeplaner för aktiviteter**

När säljare skapar en aktivitet kan de registrera information om kontot, kontakten eller produkten som har associerats med aktiviteten. Säljarna kan också granska de rekommenderade meddelandeplanerna för aktiviteten (säljbesök, uppgift eller bokning) om det finns några rekommendationer. Rekommendationerna för meddelandeplanerna baseras på segmentmatchningarna och målassociationerna mellan meddelandeplanen och säljbesöket, uppgiften eller bokningen på följande sätt:

- Om det primära eller sekundära segmentet i en meddelandeplan matchar segmentet som har angetts för aktiviteten fylls fältet Rekommendation i med en hel guldstjärna, för meddelandeplanen i sektionen Tillgängliga meddelandeplaner på sidan Samtalsdetalj.
- Om den primära eller sekundära målsättningen i en meddelandeplan matchar målsättningen som har angetts för aktiviteten fylls fältet Rekommendation i med en halv guldstjärna, för meddelandeplanen i sektionen Tillgängliga meddelandeplaner på sidan Samtalsdetalj.
- Om det inte finns några segment- eller målmatchningar mellan meddelandeplanen och aktiviteten fylls fältet Rekommendation i med en tom vit stjärna, för meddelandeplanen i sektionen Tillgängliga meddelandeplaner på sidan Samtalsdetalj.

Mer information om säljbesök finns i [Bevaka besök \(säljbesök\) till kunder](#) (på sidan 140) och [Leverera varuprov vid säljbesök](#) (på sidan 511). Mer information om aktiviteter finns i [Kalender och aktiviteter](#) (på sidan 131).

Använd följande procedur om du vill granska de rekommenderade meddelandeplanerna för aktiviteter.

### ***Så här granskar du rekommenderade meddelandeplaner för aktiviteter***

- 1 Välj aktiviteten för ditt besök.  
Instruktioner om hur du väljer aktiviteter finns i [Hitta poster](#). (finns "[Hitta poster](#)" på sidan 44)
- 2 På detaljsidan (samtals-, uppgifts- eller bokningsdetalj) för aktiviteten bläddrar du nedåt till sektionen Samtal och öppnar sällsamtalet som du vill granska.
- 3 På sidan Samtalsdetalj bläddrar du nedåt till sektionen Tillgängliga meddelandeplaner och granskar listan över meddelandeplaner på följande sätt:
  - En hel guldstjärna i fältet Rekommendation innebär att det finns en segmentmatchning mellan meddelandeplanen och aktiviteten.
  - En halv guldstjärna i fältet Rekommendation innebär att det finns en målmatchning mellan meddelandeplanen och aktiviteten.
  - En tom vit stjärna i fältet Rekommendation innebär att det inte finns någon matchning (med segment eller målsättningar) mellan meddelandeplanen och aktiviteten.



- 4 Klicka på länken till namnet på meddelandeplanen om du vill öppna och granska meddelandeplanen.

## Fält för meddelandeplaner

Använd redigeringssidan för meddelandeplan för att lägga till en meddelandeplan eller uppdatera detaljer för en befintlig meddelandeplan. På redigeringssidan för meddelandeplan visas en fullständig uppsättning fält för en meddelandeplan.

**Tips!** Du kan också redigera meddelandeplaner på listsidan för meddelandeplan och detaljsidan för meddelandeplan. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten för meddelandeplaner.

Fält	Beskrivning
<b>Nyckelinformation för meddelandeplan</b>	
Namn	Namnet på meddelandeplanen. (Obligatoriskt.)
Typ	Meddelandeplanens kategori. Några fördefinierade typer är: Produktansering och Riktat meddelande. Välj typ i urvalslistan. (Obligatoriskt.)
Produkt	Produkten som är associerad med meddelandeplanen. Välj produkt med sökikonen. (Obligatoriskt.)
Kod	Ett fritextfält som kan användas för att klassificera en meddelandeplan efter avsikt, terapeutiskt område eller annan organisatoriskt definierad klassificering.
Status	Meddelandeplanens aktuella status. Möjliga statusvärden är: Godkänd, Pågående, Avslagen, Frisläppt eller Skickad. Välj status i urvalslistan. (Obligatoriskt.)
Verifiera	Anger att alla objekt som ingår i meddelandeplanen har verifierats så att de visas korrekt och följaktligen har verifieringsstatusen Utförd. Om alla objekt som ingår i meddelandeplanen har verifieringsstatusvärdet Utförd får fältet Verifiera värdet Utförd. Annars får fältet värdet Utfördes inte. Fältets värde ställs in automatiskt i Oracle CRM On Demand.
Segment	Marknadssegmentet (det vill säga gruppen av konton) som meddelandeplanen är inriktad på.
<b>Obs!</b> Fälten Primär målsättning, Primärt segment, Sekundär målsättning och Sekundärt segment är inte tillgängliga som standard. Om du vill lägga till de här fälten till detaljsidan för meddelandeplan kontakter du din företagsadministratör.	

Fält	Beskrivning
Primär målsättning	Anger den första målsättningen i den här meddelandeplanen. Ange målsättningen eller klicka på sökikonen och välj sedan en målsättning i listan.
Primärt segment	Anger det primära segmentet som ska associeras med den här meddelandeplanen. Alternativen är: Tjänsteman, Arbetare, Lantbruk/jordbruk, Massåterförsäljning, Förmögen, Högt substansvärde, Mångmiljonärer och Mycket högt substansvärde.
Sekundär målsättning	Anger den sekundära målsättningen i den här meddelandeplanen. Ange målsättningen eller klicka på sökikonen och välj sedan en målsättning i listan.  <b>Obs!</b> Ett felmeddelande visas när den primära målsättningen och den sekundära målsättningen är samma och om den sekundära målsättningen har valts utan någon primär målsättning.
Sekundärt segment	Anger det sekundära segmentet som ska associeras med den här meddelandeplanen. Alternativen är: Tjänsteman, Arbetare, Lantbruk/jordbruk, Massåterförsäljning, Förmögen, Högt substansvärde, Mångmiljonärer och Mycket högt substansvärde.  <b>Obs!</b> Ett felmeddelande visas när det primära segmentet och det sekundära segmentet är samma och om det sekundära segmentet har valts utan något primärt segment.
Ägare	(Obligatoriskt.) Användaren som använder meddelandeplanposten. Som standard är fältet inställt på den användare som skapade meddelandeplanen. Använd sökikonen när du ändrar ägaren.
Startdatum	Datumet då meddelandeplanen blir synlig (ÅÅÅÅ-MM-DD). Välj datum med kalenderikonen.
Sista giltighetsdatum	Datumet då meddelandeplanen inaktiveras (ÅÅÅÅ-MM-DD). Välj datum med kalenderikonen.
Publiceringsdatum	Datumet då innehållet kan användas i anpassad innehållsleverans (PCD), (ÅÅÅÅ-MM-DD). Välj datum med kalenderikonen.
Redovisning krävs	Den här kryssrutan anger att ett redovisningsmeddelande måste finnas i början på meddelandeplanen. (Obligatoriskt.)
Aktivera uppföljning	Kryssrutan är avsedd att användas i kommande versioner.
Låsningsssekvens	Den här kryssrutan används inte i den aktuella versionen av Oracle CRM On Demand. (Obligatoriskt.)
<b>Övrig information för meddelandeplan</b>	
Målgrupp	Beskrivningen av målgruppen för meddelandeplanen.
Kommentar	Eventuella allmänna kommentarer om meddelandeplanen.

Fält	Beskrivning
Beskrivning	Beskrivningen av meddelandeplanposten.

## Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om meddelandeplaner:

- [Meddelandeplaner](#) (på sidan 548)
- [Arbeta med hemsidan för meddelandeplaner](#) (på sidan 549)
- [Hantera meddelandeplaner](#) (på sidan 550)

## Meddelandeplansobjekt

Använd sidorna för meddelandeplanobjekt för att skapa, uppdatera och bevaka meddelandeplanobjekt.

Ett *meddelandeplansobjekt* innehåller information om de objekt som en meddelandeplan består av. Objekten anges i en viss sekvens som liknar en traditionell presentation som består av ett antal bilder.

En *lösning* är det multimediamåll och grafikfilerna (t.ex. SWF-, GIF- och JPEG-filer) som används i de underliggande presentationerna till ett meddelandeplansobjekt. En lösning kan återanvändas, men ett meddelandeplansobjekt är unikt för en enda meddelandeplan. Sidan med meddelandeplansobjekt innehåller ytterligare attributinformation utöver vad som är associerat med en lösning.

**Obs!** Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka meddelandeplansobjekt i ditt ansvarsområde kan fliken Meddelandeplan, objekt vara borttagen från din konfiguration. Din användarroll måste ha behörigheten Hantera anpassad innehållsleverans för att du ska kunna använda sidorna för meddelandeplansobjekt.

## Arbeta med hemsidan för meddelandeplansobjekt

Hemsidan för meddelandeplansobjekt är utgångspunkten för hanteringen av poster för meddelandeplansobjekt. Sidan innehåller flera sektioner med relevant information.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för meddelandeplansobjekt. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

## Skapa ett meddelandeplansobjekt

Du kan skapa ett nytt meddelandeplansobjekt genom att klicka på knappen Ny i sektionen för nyligen ändrade meddelandeplansobjekt. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Fält för meddelandeplansobjekt](#) (på sidan 558).

## Arbeta med listor för meddelandeplansobjekt

I sektionen för listor för meddelandeplansobjekt visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för meddelandeplansobjekt.

Lista över meddelandeplansobjekt	Filter
Alla meddelandeplansobjekt	Alla meddelandeplansobjekt du kan visa, oavsett vem de tillhör.
Nyligen ändrade meddelandeplan, objekt	Alla meddelandeplansobjekt med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

## Visa nyligen ändrade meddelandeplansobjekt

I sektionen för nyligen ändrade meddelandeplansobjekt visas de objekt som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

## Lägga till sektioner på din hemsida för meddelandeplansobjekt

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för meddelandeplansobjekt:

- Nyligen skapade meddelandeplan, objekt
- Nyligen ändrade meddelandeplan, objekt
- Mina nyligen skapade meddelandeplan, objekt
- Mina nyligen ändrade meddelandeplan, objekt
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för meddelandeplansobjekt).

### Så här lägger du till sektioner på din hemsida för meddelandeplansobjekt

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för meddelandeplansobjekt.
- 2 Lägg till och ta bort sektioner eller organisera sektionerna genom att klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för meddelandeplansobjekt. Klicka sedan på Spara.

## Hantera meddelandeplansobjekt

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)
- [Lägga till objektsrelationer för meddelandeplan](#) (finns "[Lägga till objektsrelationer för meddelandeplan](#)" på sidan 557)

**Obs!** Funktionen objekt för meddelandeplan ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

### Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om meddelandeplansobjekt:

- [Meddelandeplansobjekt](#) (på sidan 555)
- [Arbeta med hemsidan för meddelandeplansobjekt](#) (på sidan 555)
- [Fält för meddelandeplansobjekt](#) (på sidan 558)

**Obs!** Din användarroll måste ha behörigheten Hantera anpassad innehållsleverans för att du ska kunna arbeta med sidorna för meddelandeplansobjekt.

## Lägga till objektsrelationer för meddelandeplan

Du kan lägga till en objektsrelation för en meddelandeplan i ett meddelandeplansobjekt. En *objektsrelation för meddelandeplan* är ett presentationsobjekt med valfri information som stöder det primära meddelandeplansobjektet. Om huvudobjektet till exempel visar bieffekterna av ett nytt läkemedel kan valfri relaterad information visa bieffekterna av ett äldre läkemedel. Om temat från huvudobjektet är att en klinisk prövning har goda resultat kan de valfria detaljerna visa siffror från den kliniska prövningen. Mer information om objektsrelationer för meddelandeplaner finns i [Objektsrelationer för meddelandeplaner](#) (finns "[Objektsrelationer för meddelandeplan](#)" på sidan 559).

**Obs!** Om sektionen för relationsrelaterade meddelandeplansobjekt inte visas på din detaljsida för kontakter lägger du till den här sektionen med relaterade objekt enligt beskrivningen i [Anpassa layout för relaterad artikel](#), eller kontaktar företagsadministratören.

### **Så här lägger du till en objektrelation för meddelandeplan i ett meddelandeplansobjekt**

- 1 Bläddra ned till sektionen för objektrelationer för meddelandeplaner på detaljsidan för meddelandeplansobjekt och klicka på Ny.
- 2 Fyll i fälten enligt beskrivningen i [Fält för objektrelationer för meddelandeplan](#) (på sidan 562) och spara posten.

## **Fält för meddelandeplansobjekt**

Använd redigeringssidan för meddelandeplansobjekt för att lägga till ett meddelandeplansobjekt eller uppdatera detaljer för ett befintligt meddelandeplansobjekt. På redigeringssidan för meddelandeplansobjekt visas en fullständig uppsättning fält för ett meddelandeplansobjekt.

**Tips!** Du kan också redigera meddelandeplansobjekt på listsidan och detaljsidan för meddelandeplansobjekt. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Tabellen nedan innehåller ytterligare information om några av fälten för meddelandeplansobjekt.

Fält	Beskrivning
<b>Nyckelinformation för meddelandeplansobjekt</b>	
Sekvensnummer	I vilken ordning objekten förekommer i meddelandeplanen. (Obligatoriskt.)
Namn	Namnet på meddelandeplansobjektet.
Visningsnamn	Namnet som visas för objektet i en meddelandeplan.
Lösning	Namnet på det digitala innehållet som objektrelationen för meddelandeplanen baseras på. Välj lösning med hjälp av sökikonen. (Obligatoriskt.)
Lösning: Verifieringsstatus	Anger om det digitala innehållet kan visas. Möjliga värden är Ej verifierad, Utförd och Utfördes inte. (Skrivskyddat.)  Värdet i fältet kommer från den länkade lösningsposten som innehåller filen med det digitala innehållet.
Lösning: Publiceringsdatum	Datomet då lösningsinnehållet kan börja användas i PCD. (Skrivskyddat.)
Lösning: Sista datum	Datomet då lösningsinnehållet inte längre får användas i PCD. (Skrivskyddat.)
Redovisningsmeddelande	Med hjälp av kryssrutan anges att en viss tillgång är ett

Fält	Beskrivning
	redovisningsmeddelande. Ofta måste en meddelandeplan föregås av ett redovisningsmeddelande eller ett meddelande för att all relevant information som kunna bifogas och att alla riktlinjer ska kunna uppfyllas. (Obligatoriskt.)
Typ	Kategorin för meddelandeplansobjektet. Välj typ i urvalslistan. (Obligatoriskt.)
Bedömning	En kvalitativ bedömning av hur effektivt objektet är. Välj en bedömning i urvalslistan.
Överordnad meddelandeplan	Meddelandeplanen där objektet ingår. Välj den överordnade meddelandeplanen med hjälp av sökningsikonen. (Obligatoriskt.)
Status	Meddelandeplansobjektets aktuella status. Välj status i urvalslistan. De förinställda värdena är Dölj och Visa.
Beskrivning	En kort beskrivning av innehållet i objektet.
<b>Övrig information för meddelandeplansobjekt</b>	
Sammanfattning	En kort beskrivning av objektet.
Talaranteckningar	Anteckningar som du kan lägga till när du presenterar objektet.
Åhörare	Målanvändaren för innehållet.

## Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om meddelandeplansobjekt:

- [Meddelandeplansobjekt](#) (på sidan 555)
- [Arbeta med hemsidan för meddelandeplansobjekt](#) (på sidan 555)
- [Hantera meddelandeplansobjekt](#) (på sidan 557)

## Objektsrelationer för meddelandeplan

Använd sidorna för objektsrelationer för meddelandeplan för att skapa, uppdatera och bevaka objektsrelationer.

En *objektsrelation för meddelandeplan* är ett presentationsobjekt med valfri information som stöder det primära meddelandeplansobjektet. Om huvudobjektet till exempel visar bieffekterna av ett nytt läkemedel kan valfri relaterad information visa bieffekterna av ett äldre läkemedel. Om temat från huvudobjektet är att en klinisk prövning har goda resultat kan de valfria detaljerna visa siffror från den kliniska prövningen. En meddelandeplan består av flera meddelandeplansobjekt i en viss ordning, i likhet med en traditionell presentation som består av ett antal bilder. Varje meddelandeplansobjekt kan ha associerade relaterade objekt, som kallas *objektsrelationer för meddelandeplan*. På sidan Objektsrelationer för meddelandeplan finns information om de här presentationsobjekten.

**Obs!** Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka objektrelationer för meddelandeplaner i ditt ansvarsområde kan fliken Objektrelationer för meddelandeplan vara borttagen från din konfiguration. Din användarroll måste ha behörigheten Hantera anpassad innehållsleverans för att du ska kunna använda sidorna med objektrelationer för meddelandeplan.

## Arbeta med hemsidan med objektrelationer för meddelandeplaner

Hemsidan för objektrelationer för meddelandeplaner är utgångspunkten för hanteringen av objektrelationer för meddelandeplaner. Sidan innehåller flera sektioner med relevant information.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för objektrelationer för meddelandeplaner. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

### Skapa en objektrelation för en meddelandeplan

Du kan skapa en ny objektrelation för en meddelandeplan genom att klicka på knappen Ny i sektionen för nyligen ändrade objektrelationer för meddelandeplaner. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Fält för objektrelationer för meddelandeplan](#) (finns "[Fält för objektrelationer för meddelandeplan](#)" på sidan 562).

### Arbeta med listor för objektrelationer för meddelandeplaner

I sektionen för listor för objektrelationer för meddelandeplaner visas ett antal filtrerade listor. *Filtrerade listor* är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för objektrelationer för meddelandeplaner.

Lista över objektrelationer för meddelandeplan	Filter
Alla meddelandeplan, objektrelationer	Alla objektrelationer för meddelandeplaner som du kan visa, oavsett vem objekten tillhör.
Nyligen ändrade meddelandeplan, objektrelationer	Alla objektrelationer för meddelandeplaner med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.



## Visa nyligen ändrade objektsrelationer för meddelandeplaner

I sektionen för nyligen ändrade objektsrelationer för meddelandeplaner visas de objekt som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

## Lägga till sektioner på din hemsida för objektsrelationer för meddelandeplaner

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för objektsrelationer för meddelandeplaner:

- Nyligen skapade meddelandeplan, objektsrelationer
- Nyligen ändrade meddelandeplan, objektsrelationer
- Mina nyligen skapade meddelandeplan, objektsrelationer
- Mina nyligen ändrade meddelandeplan, objektsrelationer
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för objektsrelationer för meddelandeplaner).

### *Så här lägger du till sektioner på din hemsida för objektsrelationer för meddelandeplaner*

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för objektsrelationer för meddelandeplaner.
- 2 Lägg till och ta bort sektioner eller organisera sektionerna genom att klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för objektsrelationer för meddelandeplaner.
- 3 Klicka på Spara.

## Hantera objektsrelationer för meddelandeplan

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)

**Obs!** Funktionen objektsrelationer för meddelandeplan ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

## Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om objektsrelationer för meddelandeplaner:

- [Objektsrelationer för meddelandeplan](#) (på sidan 559)
- [Arbeta med hemsidan med objektsrelationer för meddelandeplaner](#) (på sidan 560)
- [Fält för objektsrelationer för meddelandeplan](#) (på sidan 562)

**Obs!** Din användarroll måste ha behörigheten Hantera anpassad innehållsleverans för att du ska kunna arbeta med sidorna för objektsrelationer för meddelandeplaner.

## Fält för objektsrelationer för meddelandeplan

Använd redigeringsidan för objektsrelationer för meddelandeplan för att lägga till ett objektsrelation för meddelandeplan eller uppdatera detaljer för befintliga relationer. På redigeringsidan för objektsrelationer för meddelandeplan visas en fullständig uppsättning fält för relationerna.

**Tips!** Du kan också redigera objektsrelationer för meddelandeplaner på listsidan och detaljsidan för objektsrelationer för meddelandeplaner. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Tabellen nedan innehåller ytterligare information om några av fälten för objektsrelationer för meddelandeplaner.

Fält	Beskrivning
<b>Nyckelinformation om objektsrelationer för meddelandeplan</b>	
Namn	Namnet på objektsrelationen för meddelandeplan.
Visningsnamn	Namnet som används för att visa objektsrelationen för meddelandeplanen i meddelandeplanen.
Överordnat objekt, meddelandeplan	Det överordnade meddelandeplanobjektet som den här relationen anger valfri säkerhetskopieringsinformation eller detaljinformation för. (Obligatoriskt.)
Beskrivning	En kort beskrivning av innehållet i objektet.
Typ	Kategorin för objektsrelationen för meddelandeplanen. Välj typ i urvalslistan. (Obligatoriskt.)
Lösning	Namnet på multimedia- eller grafikfilen som objektsrelationen för meddelandeplanen baseras på. (Obligatoriskt.)
Sammanfattning	En kort beskrivning av objektet.

## Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om objektsrelationer för meddelandeplaner:

- [Objektsrelationer för meddelandeplan](#) (på sidan 559)
- [Arbeta med hemsidan med objektsrelationer för meddelandeplaner](#) (på sidan 560)
- [Hantera objektsrelationer för meddelandeplan](#) (på sidan 561)

## Beställningar

Beställningsposttypen som redan finns tillgänglig i Oracle CRM On Demand har förbättrats för att förbättra den biovetenskapliga funktionen. Du kan också använda beställningssidorna för att skapa, uppdatera och bevakade associerade beställningsartiklarna för produkterna. Om till exempel säljare kan använda beställningssidorna till följande:

- Skapa en direktbegäran för provåtaganden och skicka en beställning till huvudkontoret för direktutskick av varuprover till kunderna.
- Gör en intern ordning med huvudkontoret för att förnya varuprover som har förbrukats. Säljare har ibland slut på varuprover och därför ska de kunna beställa det som behövs på nytt.

Beställningsposttypen är kopplad till alla anpassade objekt och kan aktiveras för integrering med hjälp av webbintegreringshändelser och arbetsflöde. Om beställningssektionen inte visas på detaljsidan för anpassade objekt kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till beställningssektionen i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte går att lägga till.

**Innan du börjar:** Om du vill arbeta med beställningar måste värdet beställningsanvändning på företagets profilsida ställa in CRM On Demand Order Management och din användarroll måste inkludera behörigheten Aktivera ordertillgång.

**Obs!** Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevakade beställningar och den associerade informationen för beställningsrad i ditt ansvarsområde kan fliken Beställningar vara borttagen från din konfiguration.

## Arbeta med hemsidan för beställning

Hemsidan för beställning är startpunkten för hantering av beställningar och associerade beställningsobjekt för produkter.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för beställning. Om behörigheten Anpassa hemsidor ingår i användarrollen kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

**Innan du börjar.** Om du vill arbeta med beställningar och beställningsobjekt för produkter måste värdet beställningsanvändning på företagets profilsida ställa in CRM On Demand Order Management och din användarroll måste inkludera behörigheten Aktivera ordertillgång. Mer information finns i Ställa in företagsprofilen och globala standardvärden.

## Skapa en beställning

Varuprovadministratören skapar en ny beställning genom att klicka på knappen Ny i sektionen Mina nyligen skapade beställningar. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Fält för beställning](#) (finns "Beställningsfält" på sidan 568).

## Arbeta med beställningslistor

I sektionen för beställningslistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för beställningar.

Beställningslista	Filter
Alla beställningar	Alla beställningar du kan visa, oavsett vem beställningen tillhör eller när den skapades.
Mina nyligen skapade beställningar	Filtrerar beställningar med ditt namn i fältet ägare, sorterade efter skapandedatum.
Alla nyligen skapade beställningar	Filtrerar alla skapade beställningar som du kan visa, sorterade efter skapandedatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

## Visa de senaste beställningarna

Sektionen Mina nyligen skapade beställningar och Mina nyligen visade beställningar visar beställningarna som skapades eller visade nyligen.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

## Lägga till sektioner på hemsidan för beställning

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för beställning:

- Nyligen skapade beställningar
- Nyligen ändrade beställningar
- Mina nyligen skapade beställningar
- Mina nyligen ändrade beställningar

- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för beställning).

### Lägga till sektioner på hemsidan för beställning

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för beställning.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan på hemsidan för beställning om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan. Klicka på Spara.

## Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om beställningar och beställningsobjekt för varuprov:

- [Beställningar](#) (på sidan 563)
- [Beställningsfält](#) (på sidan 568)
- [Hantera beställningar](#)

## Hantera beställningar

Mer information om att hantera beställningar finns i:

- [Skapa en beställningsartikel för produkter](#) (på sidan 566)
- [Skicka en beställning för produkter](#) (på sidan 567)
- [Länka information om varuprovsförfrågningar till samtal](#) (på sidan 521)

**Obs!** Funktionen beställningar ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)
- [Arbeta med poster](#) (på sidan 37)
- [Överföra ägande av poster](#) (på sidan 93)
- [Ta bort och återställa poster](#) (på sidan 112)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

## Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om beställningar:

- [Beställningar](#) (på sidan 563)
- [Beställningsfält](#) (på sidan 568)
- [Arbeta med hemsidan för beställning](#) (på sidan 563)

## Skapa en beställningsartikel för produkter

Du kan använda beställningssidan för att skapa och uppdatera beställningsobjekt för produkter så att du kan bevaka vilka produkter som har köpts av kunden som den av beställningen.

**Obs!** Du kan också använda sidan begärda varuprov för att koppla information om begärda varuprov till samtal. Mer information finns i [Länka information om begärda varuprover till samtal](#) (finns "Länka information om varuprovsförfrågningar till samtal" på sidan 521). Observera att om du anpassar detaljsidan Beställning genom att lägga till ett nytt fält blir det nya fältet också tillgänglig på sidorna Begärt varuprov.

**Innan du börjar.** Om du vill arbeta med beställningar och beställningsobjekt för produkter måste värdet beställningsanvändning på företagets profilsida ställa in CRM On Demand Order Management och din användarroll måste inkludera behörigheten Aktivera ordertillgång.

### För att skapa och uppdatera ett beställningsobjekt för produkter

- 1 Välj beställningen som du vill ha på hemsidan för beställning.  
Information om hur du väljer beställningar finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 På detaljsidan beställning:
  - Klicka på Ny i sektion Beställningsobjekt för att lägga till en beställningsrad till beställningen.  
**Obs!** Du kanske vill lägga till sektionen Beställningsobjekt i din layout. Mer information om hur du ändrar layouten finns i [Ändra layout på detaljsidor](#) (på sidan 685).
  - Klicka på Redigera bredvid en befintlig beställningsrad för att uppdatera det beställningsobjektet.
- 3 Fyll i fälten enligt beskrivningen i tabellen nedan på detaljsidan för Beställningsobjekt eller sidan för Redigering.

Fält	Beskrivning
Objektnummer för beställning	(Skrivskyddad) Det unika numret för den här beställningsraden.
Valuta	Den valuta som gäller för det här beställningsobjektet. Använd urvalsväljaren för att välja valuta.
Rabattbelopp	Det här fältet är inte tillämpligt i den aktuella versionen av Oracle CRM On Demand.
Rabatt i procent	Det här fältet är inte tillämpligt i den aktuella versionen av

Fält	Beskrivning
	Oracle CRM On Demand.
Produkt	(Obligatoriskt) Produkten som beställs.
Kvantitet	(Obligatoriskt) Kvantiteten på produkten som beställs. Värdet i det här fältet kan inte vara negativt.
Ordning	(Skrivskyddat) Den överordnade beställningen som den här beställningsraden är kopplad till.
Beställning: Externt unikt id	(Skrivskyddat) Den överordnade beställningens unika externa id som den här beställningsraden är kopplad till.
Pris	Det här fältet är inte tillämpligt i den aktuella versionen av Oracle CRM On Demand.
Pris efter rabatt	Det här fältet är inte tillämpligt i den aktuella versionen av Oracle CRM On Demand.

- 1 Spara posten.

## Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om beställningar:

- [Beställningar](#) (på sidan 563)
- [Arbeta med hemsidan för beställning](#) (på sidan 563)
- [Hantera beställningar](#)
- [Beställningsfält](#) (på sidan 568)

## Skicka en beställning för produkter

När du är klar med att skapa och uppdatera beställningsobjekt för ett objekt i beställningen kan du skicka beställningen.

**Innan du börjar.** Om du vill arbeta med beställningar och beställningsobjekt för produkter måste värdet beställningsanvändning på företagets profilsida ställa in CRM On Demand Order Management och din användarroll måste inkludera behörigheten Aktivera ordertillgång.

### För att skicka en beställning för produkter

- 1 Välj beställningen som du vill ha på hemsidan för beställning.  
Information om hur du väljer beställningar finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 På detaljsidan beställning granskar du beställningsobjekten som är associerade med den här beställningen för produkter och se till att du är nöjd med den postade informationen.

- 3** Klicka på Skicka för att skicka beställningen för produkter, inklusive dess associerade beställningsrader. Värde i fältet Beställningsstatus för beställningen ändras till Skickat för att indikerar att beställningen för produkter har skickats för bearbetning. Du kan inte ändra en beställning för produkter som har skickats

## Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om beställningar:

- [Beställningar](#) (på sidan 563)
- [Arbeta med hemsidan för beställning](#) (på sidan 563)
- [Hantera beställningar](#)
- [Beställningsfält](#) (på sidan 568)

## Beställningsfält

Använd sidan Redigera beställning om du vill lägga till en beställning för produkter eller uppdatera detaljerna för en befintlig beställning för produkter. På redigeringsidan för beställning visas alla fälten för en beställning.

**Tips!** Du kan även redigera beställningar på detaljsidan för beställning. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Tabellen nedan innehåller ytterligare information om några av fälten för beställning.

Fält	Beskrivning
<b>Nyckelinformation för beställning</b>	
Beställningsnummer	Ett unikt nummer som tilldelas varje beställning.
Konto	Kontot som är associerat med den här beställningen.
Affärsmöjlighet	Affärsmöjligheten som är associerad med den här beställningen.
Kontakt	Kontakten som är associerad med den här beställningen.
Beställning skapad	Datumet då beställningen skapades.
Beställningsstatus	(Skrivskyddat) Värde i det här fältet är under bearbetning som standard. När du skickar en beställning för produkter ändras värdet i det här fältet till Skickat.
Extern unikt id	Unikt externt id för beställningsintegrering med Oracle CRM On Demand.
Id	Värde i det här fältet identifierar beställningen.



Fält	Beskrivning
Leveransadress	Den adress som beställningen skickas till. Använd urvalsväljaren för att välja en adress. Det här fältet måste fyllas i för att skapa en beställning av begärda varuprover. Mer information finns i <a href="#">Länka information om begärda varuprover till samtal</a> (finns " <a href="#">Länka information om varuprovsförfrågningar till samtal</a> " på sidan 521).
Faktureringsadress	Faktureringsadress för beställningen i sitt sammanhang.
Beställningsstatus	Beställningens status som kan ha något av följande värden: avvaktande, levererat, bearbetat eller skickat. Du kan ställa in statusen om det krävs. När du skickar beställningen ändras beställningsstatusen till skickat.
<b>Mer information</b>	
Ägare	Personen som skapade den här beställningsposten.
Beskrivning	(Valfritt) En beskrivning av beställningen.

## Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om beställningar:

- [Beställningar](#) (på sidan 563)
- [Arbeta med hemsidan för beställning](#) (på sidan 563)
- [Hantera beställningar](#)



# 9

## Förmögenhetsförvaltning

---

Oracle CRM On Demand har följande posttyper med för förmögenhetsförvaltning:

- **Finansiella konton.** Använd de här sidorna när du vill hantera information om finansiella konton.
- **Innehavare av finansiellt konto.** Använd de här sidorna när du vill hantera information om innehavare av finansiella konton.
- **Innehav på finansiellt konto.** Använd de här sidorna när du vill hantera transaktionerna i en finansiell produkt för ett finansiellt konto.
- **Finansiella planer.** Använd de här sidorna när du vill hantera de finansiella planerna för en kontakt eller ett konto för ett eller flera specifika finansiella konton.
- **Finansiella produkter.** Använd de här sidorna när du vill hantera information om finansiella produkter.
- **Finansiella transaktioner.** Använd de här sidorna när du vill bevaka transaktionerna för ett specifikt finansiellt konto.
- **Portföljer.** Använd de här sidorna när du vill hantera portföljkonton.
- **Hushåll.** Använd de här sidorna när du vill hantera information för en grupp med relaterade kontakter som bor i samma hushåll.

Obs! Posttyperna är endast tillgängliga med Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

## Hushåll

Använd sidorna för hushåll när du vill skapa, uppdatera och bevaka hushållsposter.

Ett *hushåll* är en grupp kontakter som delar en gemensam länk eller koppling, till exempel en familj (föräldrar och barn) med en gemensam adress. Ett hushåll gör att kontakterna kan grupperas tillsammans. En kontakt kan ingå i ett eller flera hushåll eller en eller flera kontaktgrupper. Finansinstitut och enskilda användare, till exempel bankpersonal, rådgivare och relationsansvariga, har stor användning av att gruppera kontakter. Den relaterade informationen för hushåll kan ackumuleras från kontakter som är kopplade till hushållet.

Ett hushåll tillhandahåller värdefull segmenteringsinformation, dels om hushållet som helhet, dels som en sammanfattning av informationen om hushållets medlemskontakter. Du kan använda sidorna för hushåll för att identifiera och registrera demografisk information om hushåll. Du kan också använda sidorna för att granska kunders finansiella konton, produkter och kontaktinformation som är associerad med hushåll. Den här informationen ger dig tillgång till kunddata.

Genom att gruppera alla klientkonton efter hushåll kan ett finansinstitut identifiera en kunds värde för organisationen och söka affärsmöjligheter för korsförsäljning och merförsäljning av ytterligare produkter och tjänster till klienten, till exempel en hemförsäkring och långsiktigt sparande till barnen. Dessutom kan alla

kunders finansiella konton visas per hushåll vilket gör det möjligt för ett finansinstitut att se hushållets totala finansiella position.

### Delkonton och relaterad information för hushåll

Använd sidorna för Hushåll för att identifiera och profilera hushåll. Du kan också använda sidorna när du vill granska ett hushålls delkonton och annan relaterad information, till exempel:

- **Kontakter.** Kontakter kan relateras till ett hushåll. På sidan Hushåll kan du visa alla kontakter som är relaterade till ett hushåll. Mer information om kontakter finns i [Kontakter](#) (på sidan 213).
- **Skadeståndskrav.** Skadeståndskrav kan relateras till ett hushåll. På sidan Hushåll kan du visa alla skadeståndskrav som är relaterade till ett hushåll. Mer information om skadeståndskrav finns i [Skadeståndskrav](#) (på sidan 615).
- **Finansiella planer.** Finansiella planer kan relateras till ett hushåll. På sidan Hushåll kan du visa alla finansiella planer som är relaterade till ett hushåll. Mer information om finansiella planer finns i [Finansiella planer](#) (på sidan 597).
- **Försäkringsinnehavare.** Försäkringsinnehavare kan relateras till ett hushåll. På sidan Hushåll kan du visa alla försäkringsinnehavare som är relaterade till ett hushåll. Mer information om försäkringsinnehavare finns i [Försäkringsinnehavare](#) (på sidan 640).
- **Innehavare av finansiellt konto.** Innehavare av finansiellt konto kan relateras till ett hushåll. På sidan Hushåll kan du visa alla innehavare av finansiellt konto som är relaterade till ett hushåll. Mer information om innehavare av finansiellt konto finns i [Innehavare av finansiellt konto](#) (på sidan 591).
- **Hushållsteam.** Användare kan vara en del av ett team som är relaterat till ett hushåll. På sidan Hushåll kan du visa alla teammedlemmar (användare) som är relaterade till ett hushåll.

**Obs!** Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka hushållsinformation i ditt ansvarsområde kan fliken Hushåll vara borttagen från din konfiguration.

### Arbeta med hemsidan för hushåll

Hemsidan för hushåll är utgångspunkten för hanteringen av hushåll.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för hushåll. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

### Skapa ett hushåll

Du kan skapa ett hushåll genom att klicka på knappen Ny i sektionen Mina nyligen visade hushåll. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Fält för hushåll](#) (finns "Hushållsfält" på sidan 576).

### Arbeta med hushållslistor

I sektionen med hushållslistor visas olika listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserade på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standardlistorna.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för hushåll.

Hushållslista	Filter
Nyligen ändrade hushåll	Alla hushåll med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.
Alla hushåll	Alla hushåll som du kan visa, oavsett vem hushållet tillhör

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

## Visa nyligen ändrade hushåll

I sektionen Mina nyligen visade hushåll visas de hushåll som du visade senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

## Lägga till sektioner på din hemsida för hushåll

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för hushåll:

- Nyligen skapade hushåll
- Nyligen ändrade hushåll
- Mina nyligen skapade hushåll
- Mina nyligen ändrade hushåll
- En eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för hushåll.)

### *Så här lägger du till sektioner på din hemsida för hushåll*

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för hushåll.
- 2 Klicka på pilarna på sidan för layout av hemsida för hushåll om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

## Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om hushåll:

- [Hushåll](#) (på sidan 571)
- [Hantera hushåll](#) (på sidan 574)
- [Fält för hushåll](#) (finns "[Hushållsfält](#)" på sidan 576)

## Hantera hushåll

Utför följande uppgifter för att hantera hushåll:

- [Skapa profiler för hushåll](#) (på sidan 575)
- [Bevaka hushållsmedlemmar](#) (på sidan 575)

**Obs!** Den här funktionen ingår inte i standardapplikationen och finns kanske inte i din version av Oracle CRM On Demand.

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)
- [Överföra ägande av poster](#) (på sidan 93)
- [Lägga till anteckningar](#) (på sidan 99)
- [Bifoga filer och webbadresser till poster](#) (på sidan 106)
- [Ta bort och återställa poster](#) (på sidan 112)
- [Slå samman poster](#) (på sidan 98)
- [Dela poster \(team\)](#) (på sidan 94)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

## Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om hushåll:

- [Hushåll](#) (på sidan 571)
- [Arbeta med hemsidan för hushåll](#) (på sidan 572)
- [Fält för hushåll](#) (finns "[Hushållsfält](#)" på sidan 576)

## Skapa profiler för hushåll

Du kan skapa profiler för hushåll genom att uppdatera informationen i hushållsposterna.

### *Så här skapar du en profil för ett hushåll:*

- 1 Välj hushållet.  
Instruktioner för hur du väljer hushåll finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 På sidan för Hushåll, detalj klickar du på Redigera.
- 3 På sidan Hushåll, redigera fyller du i informationen. En beskrivning av fälten finns i [Hushållsfält](#) (på sidan 576).

## Bevaka hushållsmedlemmar

Om du vill bevaka medlemmar för hushåll lägger du till dem som kontakter inom hushållet.

### *Så här bevakar du hushållsmedlemmar*

- 1 Välj hushållsposten.  
Instruktioner för hur du väljer hushållsposter finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 På detaljsidan för hushåll bläddrar du ned till sektionen Kontakter och klickar på Lägg till.  
**Obs! Du vill kanske lägga till sektionen Kontakter i din layout. Mer information om hur du ändrar layouten finns i [Ändra layout på detaljsidor](#) (på sidan 685).**
- 3 På sidan med kontaktlistor klickar du på sökikonen i fältet Ny kontakt. Då visas fönstret Sök efter kontakt.
- 4 Välj en kontakt i fönstret Sök efter kontakt.
- 5 I listrutan Relation på sidan Kontaktlista väljer du relationen till hushållet för kontakten.

Fält	Beskrivning
Ny kontakt	Kontaktnamnet för hushållet. Välj kontakten i fönstret Sök efter kontakt.
Relation	Kontaktens relation till hushållet. Du kan välja bland många fördefinierade relationer, till exempel: Familjeförsörjare, Make/maka, Barn, Ingift, 2:a generation underordnad, Chef osv.

Fält	Beskrivning
Summera	<p>Markera kryssrutan Summera för att välja en undergrupp av kontakter som du vill summera i hushållets totalsummor (till exempel Totalt substansvärde eller Total inkomst). Ej valda kontakter summeras inte i någon av totalsummorna för hushåll eller för någon relaterad lista, till exempel Affärsmöjligheter, Portföljer, Aktiviteter eller Anteckningar. Summering är som standard ikryssad.</p> <p><b>Obs!</b> Kryssrutan Summera på kontaktdetaljsidan är densamma som kryssrutan Summera på hushållsdetaljsidan, vilket innebär att en ändring på den ena sidan återspeglas på den andra.</p>

**6** Klicka på Spara på sidan Kontaktlista.

**7** Borra ned i fältet Ny kontakt för att välja en kontakt och välj sedan relationen till hushållet för kontakten i urvalslistan Relation.

Information om hushållsfält finns i [Fält för hushåll](#) (finns "[Hushållsfält](#)" på sidan 576).

## Hushållsfält

På sidan Hushåll, redigera kan du lägga till ett hushåll eller uppdatera detaljer för ett befintligt hushåll. Sidan Hushåll, redigera visar den fullständiga uppsättningen fält för ett hushåll.

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i urvalslistor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten. Många fält på sidorna för hushåll är skrivskyddade då de beräknas från kontaktposter som är länkade till hushållet med fältet Summera förkryssat. Additiva fält, t.ex. Summa tillgångar beräknas utifrån alla kontakter där fältet Summera är markerat i hushållet. Icke additiva fält t.ex. adresser hämtas ofta från hushållets primära kontakt.

Om det inte finns några länkade kontakter till hushållet kan du lägga till kontakter i hushållsposten, se [Bevaka hushållsmedlemmar](#) (på sidan 575).

Fält	Beskrivning
<b>Nyckelinformation för hushållet</b>	
Hushållsnamn	Begränsat till 50 tecken.
Primär	Skrivskyddat.
<b>Detaljerad hushållsinformation</b>	



Fält	Beskrivning
Typ	Standardvärdena är: Familj - barn, Familj - inga barn, Familj - pensionär, Ensamstående, Ensamstående förälder, Familj, Utökad familj, Ogift par, Inga hemmaboende barn, Pensionerad och Övrigt.
Segment	Standardvärdena är: Tjänsteman, Industriarbetare, Lantlig, Egen bostad, Hyresvärd, Lantlig/jordbruk, Massförsäljning, Massflöde, Högt substansvärde, Mångmiljonärer och Mycket högt substansvärde.
Senaste aktivitet	Skrivskyddat. Anger datum för den senaste aktivitet som är länkad till hushållet.
Födelsedatum för hushållsansvarig	Skrivskyddat.
<b>Mer information</b>	
Konto	Skrivskyddat.
Kontakt	Skrivskyddat.
Ägare	<p>Hushållspostens ägare.</p> <p>Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas.</p> <p>Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som ingår i de rapporter som du eller dina chefer kör via rapport- och infopanelssidorna.</p> <p>Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i <a href="#">Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap</a> (på sidan 38).</p>
<b>Ekonomisk profil för hushåll</b>	
Total inkomst	Total inkomst för alla kontakter som summeras i hushållet. Skrivskyddat.
Totala tillgångar	Summa tillgångar för alla kontakter som summeras i hushållet. Skrivskyddat.
Totala utgifter	Totala utgifter för alla kontakter som summeras i hushållet. Skrivskyddat.
Totala skulder	Summa skulder för alla kontakter som summeras i hushållet. Skrivskyddat.
Totalt substansvärde	Totalt substansvärde för alla kontakter som summeras i hushållet. Skrivskyddat.
<b>Riskprofil för investeringen</b>	
Riskprofil	Fylls i med information från den primära kontaktposten för hushållet. Skrivskyddat.

Fält	Beskrivning
Erfarenhetsnivå	Fylls i med information från den primära kontaktposten för hushållet. Skrivskyddat.
Investeringshorisont	Fylls i med information från den primära kontaktposten för hushållet. Skrivskyddat.
Aktuell investeringsmix	Fylls i med information från den primära kontaktposten för hushållet. Skrivskyddat.
Målsättning	Fylls i med information från den primära kontaktposten för hushållet. Skrivskyddat.
Primärt mål	Fylls i med information från den primära kontaktposten för hushållet. Skrivskyddat.

## Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om hushåll:

- [Hushåll](#) (på sidan 571)
- [Arbeta med hemsidan för hushåll](#) (på sidan 572)
- [Hantera hushåll](#) (på sidan 574)
- [Dela poster \(team\)](#) (på sidan 94)

## Portföljer

Använd sidan Portföljer för att skapa, uppdatera och bevaka alla typer av portföljer. Portföljer kan innehålla valfri information avseende en kontakt som du vill bevaka.

Portföljer kan representera följande:

- **Finansiella konton.** Ett mäklarkonto, ett lån eller ett kreditkort.
- **Försäkringsavtal.** En livförsäkring eller en livränta.

Du kan använda portföljsidorna för att identifiera och skapa profiler för portföljer.

**Tips!** Du kan använda posttyper och hierarkier för finansiella konton för att bevaka grupper av finansiella konton, som även kallas för portföljer. Mer information om finansiella konton finns i [Bevaka överordnade finansiella konton](#) (på sidan 589).

**Obs!** Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om finansiella konton i ditt ansvarsområde kan fliken Portföljer vara borttagen från din konfiguration.

## Arbeta med hemsidan för portföljkonto

Hemsidan för portföljkonto är utgångspunkten för hanteringen av portföljkonton.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för portföljkonton. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

### Skapa ett portföljkonto

Du kan skapa ett nytt portföljkonto genom att klicka på knappen Ny i sektionen Mina nyligen visade portföljer. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Fält för portföljkonto](#) (finns "Portföljkontofält" på sidan 583).

### Arbeta med listor för portföljkonton

I sektionen med portföljlistor visas olika listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserade på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standardlistorna.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för portföljkonton.

Portföljlista	Filter
Alla konton för portfölj	Alla portföljkonton som du kan visa
Nyligen skapade portföljer	Alla portföljkonton som du kan visa, sorterade efter skapandedatum
Nyligen ändrade portföljer	Alla portföljkonton som du kan visa, sorterade efter ändringsdatum
Mina nyligen ändrade portföljer	Alla portföljkonton som du nyligen ändrat
Mina nyligen skapade portföljer	Alla portföljkonton som du nyligen skapat
Mina portföljkonton	Alla portföljkonton med ditt namn i fältet Ägare

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

## Visa alla portföljkonton som du nyligen ändrat

I sektionen Mina nyligen visade portföljer visas de portföljkonton som du visade senast.

## Lägga till sektioner på din hemsida för portföljkonton

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för portföljkonton:

- Nyligen skapade portföljer
- Nyligen ändrade portföljer
- Mina nyligen skapade portföljer
- Mina nyligen ändrade portföljer
- En eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för portföljkonton.)

### *Så här lägger du till sektioner på din hemsida för portföljkonton*

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för portföljkonton.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

## Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om portföljkonton:

- [Fält för portföljkonto](#) (finns "[Portföljkontofält](#)" på sidan 583)
- [Hantera portföljkonton](#) (på sidan 580)

## Hantera portföljkonton

Utför följande uppgifter för att hantera portföljkonton:

- [Bevaka nyckelkontakter för portföljkonton](#) (på sidan 581)
- [Ange portföljdelkonton](#) (på sidan 582)

**Obs!** Den här funktionen ingår inte i standardapplikationen och finns kanske inte i din version av Oracle CRM On Demand.

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

**580** Onlinehjälp för Oracle CRM On Demand Version 20

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69) (inklusive referenser)
- [Dela poster \(team\)](#) (på sidan 94)
- [Överföra ägande av poster](#) (på sidan 93)
- [Lägga till anteckningar](#) (på sidan 99)
- [Bifoga filer och webbadresser till poster](#) (på sidan 106)
- [Ta bort och återställa poster](#) (på sidan 112)
- Byta namn på posttyper
- [Slå samman poster](#) (på sidan 98)
- [Hantera kalendrar och aktiviteter](#) (på sidan 133)
- Konfigurera grupper
- Skapa webbappletar

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

## Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om portföljkonton:

- [Arbeta med hemsidan för portföljkonto](#) (på sidan 579)
- [Fält för portföljkonto](#) (finns "[Portföljkontofält](#)" på sidan 583)

## Bevaka nyckelkontakter för portföljkonton

Om du vill bevaka nyckelkontakter för portföljkonton lägger du till dem som kontakter och länkar dem till portföljkontoposten.

### ***Så här bevakar du nyckelkontakter för portföljkonton:***

- 1 Välj portföljkontopost.  
Instruktioner för hur du väljer portföljkonton finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 På detaljsidan för portföljkonton rullar du ned till sektionen Kontakter och klickar på Lägg till.

Obs! Du vill kanske lägga till avsnittet **Kontakter** i din layout. Mer information finns i [Ändra layout på detaljsidor](#) (på sidan 685).

- 3 På sidan Kontaktlista klickar du på ikonen Sökning bredvid kolumnen Namn.
- 4 I sökfönstret kan du klicka på Nytt om du vill skapa en ny kontaktpost eller välja en befintlig kontakt.
- 5 På sidan Kontaktlista fyller du i informationen.
- 6 Spara posten.

## Ange portföljdelkonton

Du kan ange portföljkontohierarkier – exempelvis en aktiefond som ingår i en försäkring eller ett mäklarkonto – genom att ange en relation mellan det överordnade och det underordnade portföljkontot. Skapa först det överordnade portföljkontot och välj sedan det kontot som överordnat till det underordnade kontot eller portföljdelkontot.

Portföljer har en en-till-många-relation med portföljdelkonton. Du kan till exempel ha många aktiefonds- eller aktiedelkonton för mäklarportföljkontot.

### *Så här skapar du ett portföljdelkonto*

- 1 Välj det överordnade portföljkontot.  
Information om hur du väljer portföljkonton finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 På detaljsidan för portföljkonton bläddrar du ned till sektionen om portföljdelkonton och klickar sedan på Nytt.  
  
Obs! Du kanske måste lägga till sektionen **Portfölj, delkonton** i din layout. Mer information om hur du ändrar layouten finns i [Ändra layout på detaljsidor](#) (på sidan 685).
- 3 Fyll i fälten på sidan Portföljkonto, redigera.
- 4 Spara posten.

### *Så här anger du det överordnade portföljkontot*

- 1 Välj det underordnade portföljdelkontot.  
Instruktioner för hur du väljer portföljkonton finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 På sidan Portföljkonto, redigera klickar du på sökikonen bredvid fältet Överordnat konto för portfölj.
- 3 I sökfönstret markerar du det överordnade portföljkontot.
- 4 Spara posten.

## Portföljkontofält

Använd sidan Konto för portfölj, redigera när du vill lägga till ett portföljkonto eller uppdatera information om ett befintligt portföljkonto. På sidan Konto för portfölj, redigera finns en komplett uppsättning fält för ett portföljkonto.

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i urvalslistor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
<b>Nyckelkontoinformation</b>	
Kontonummer	Obligatoriskt fält. Begränsat till 100 tecken.
Institution	Sökfält för institutionen som är kopplad till det här portföljkontot.
Produkt	Sökfält för produkten som är kopplad till det här portföljkontot.
Kontotyp	En urvalslista med tillgängliga kontotyper. Standardvärden är: Livräntekontrakt, Gruppförsäkring, 401K, Uttag, Pensionssparkonto, Livförsäkring, Aktiefond, Besparingar och Övrigt.
Primär kontakt	Skrivskyddat.
Konto	Sökfält för kontot som är kopplat till det här portföljkontot.
Intäkt	Intäkt som är kopplad till det här portföljkontot.
Inköpsdatum	Datomet då det finansiella kontot öppnas.
Avbrutet/sålt den	Datomet då kontot avslutas. Om detta är ett enskilt innehav kan det vara datomet då alla aktier säljs.
Status	Portföljkontots status. Standardvärden är: Aktiv, Avvaktande, Offert, Avslutad och Stängd.
Överordnat portföljkonto	Det överordnade portföljkontot för det aktuella portföljkontot.

Fält	Beskrivning
Ägare	<p>Portföljkontopostens ägare.</p> <p>Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas.</p> <p>Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som ingår i de rapporter som du eller dina chefer kör via rapport- och infopanelssidorna.</p> <p>Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i <a href="#">Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap</a> (på sidan 38).</p>
Primär grupp	<p>Primärgruppen för portföljägaren.</p> <p>I versioner äldre än version 13 används det här fältet för att definiera grupperns möjlighet att se portföljposter. Nu bör du istället använda gruppfunktionen för det ändamålet. Mer information finns i Konfigurera grupper.</p>
<b>Försäkringsinformation</b>	
Riskklass	Definierar risknivån för portföljen. Begränsat till 50 tecken.
Premie	Kostnaden för försäkringen i dina valutaenheter.
Nominellt värde	Det nominella värdet på försäkringen i dina valutaenheter.
Giltighetsdatum	Startdatumet för försäkringen.
Sista giltighetsdatum	Utgångsdatumet för försäkringen.
<b>Investeringsinformation</b>	
Totalt tillgångsvärde	Värdet på alla dina investeringar i dina valutaenheter.
Värderingsdatum	Datumet för värderingen av dina totala tillgångar.
<b>Låneinformation</b>	
Lånebelopp	Värdet på ditt lån i dina valutaenheter.
Årlig ränta i %	Räntesatsen för ditt lån.
Förfallodag	Datumet då lånet förfaller till betalning.
Löptid	Skrivskyddat. Sammanlänkningen av Löptid och Löptidsenhet.
Löptid	Tidsperioden under vilken lånet amorteras, normalt uttryckt i månader.
Löptidsenhet	Urvalslistan med möjliga löptidsenheter. Standardvärdena är: Dag, Vecka, Månad och År.



Fält	Beskrivning
<b>Kreditkortsinformation</b>	
Kreditgräns	Den högsta tillgängliga krediten för kontot.
Årlig ränta i %	Den årliga räntan på avgifter på saldot.

## Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om portföljkonton:

- [Arbeta med hemsidan för portföljkonto](#) (på sidan 579)
- [Hantera portföljkonton](#) (på sidan 580)

# Finansiella konton

Använd sidorna för finansiella konton när du vill skapa, uppdatera och bevaka någon typ av finansiellt konto. Finansiella konton är vanligtvis konton som avser en kontakt eller verksamhet som ett finansinstitut sköter. Finansiella konton kan även användas för att bevaka alla finansiella konton som tillhör en kontakt eller verksamhet, inklusive konton på andra finansinstitut.

**Obs!** Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om finansiella konton i din behörighet kan fliken Finansiella konton vara exkluderad från din inställning.

Ett *finansiellt konto* är ett register över finansiella transaktioner mellan finansinstitut. Det innehåller finansiella produkter som finansinstituten har ett speciellt förvaltningsansvar för. Finansiella konton ger en struktur som finansinstitut kan använda för att hantera både kontakter och affärsrelationer.

**Obs!** I Oracle CRM On Demand Financial Services Edition har *Konto* döpts om till *Affärskonto*. Affärskonton representerar en juridisk enhet t.ex. en affärsverksamhet, företag eller stiftelse. De tillhandahåller överordnade och underordnade relationer för att stödja avdelningar och andra komplexa juridiska strukturer.

Du använder finansiella konton för att bevaka alla finansiella kontotyper, t.ex. sparkonton, checkkonton, lånekonton, depåkonton, kreditkort, inlösningskonto, investeringar, lån, pension och utbildning.

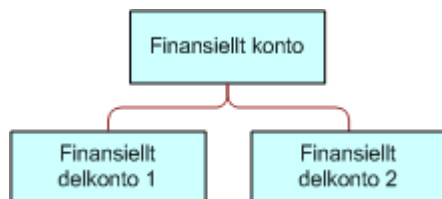
Med hjälp av finansiella konton kan finansinstitut gå från relationer som centreras på finansiella konton till klient- och hushållscentrerade relationer. Med hjälp av den här funktionen kan du få tillgång till information på hög nivå om fälten Finansiell kontotyp, Saldo och Gemensam för att ge stöd för klient- och hushållscentrerade relationer, inklusive aktiviteter, affärsmöjligheter, serviceärenden och kalendrar. Finansiella konton stöder också kontohierarki och underordnade konton. Dessa hierarkier gör det möjligt att gruppera konton i grupper. Du använder gruppering av konton för att gruppera finansiella konton i portföljer. En del exempel på hierarkier visas i Figur 1 som illustrerar en överordnad och en underordnad relation för ett finansiellt konto. Figur 2 illustrerar en relation mellan ett portföljkonto och ett finansiellt konto. Figur 3 visar en relation mellan ett finansiellt konto och ett underordnat konto.



**Figure 1: Över- och underordnade relationer för finansiella konton**



**Figure 2: Relationer mellan portföljkonton och finansiella konton**



**Figure 3: Relationer mellan finansiella konton och underordnade konton**

Du kan använda sidorna för Finansiellt konto för att identifiera och skapa en profil för ett finansiellt konto. Sidorna Finansiellt konto kan även användas för att granska ett finansiellt kontos underordnade konton och annan relaterad information, inklusive:

- [Innehavare av finansiellt konto](#) (på sidan 591)
- [Innehav på finansiellt konto](#) (på sidan 594)
- [Finansiella transaktioner](#) (på sidan 607)
- [Finansiella planer](#) (på sidan 597)
- [Försäkringar](#) (på sidan 635)

- **Affärsmöjligheter (på sidan 229).** På sidorna Finansiellt konto kan du visa alla affärsmöjligheter som är relaterade till ett finansiellt konto.
- Aktiviteter. På sidorna Finansiellt konto kan du visa alla aktiviteter som är relaterade till ett finansiellt konto.
- **Serviceärenden (på sidan 309).** På sidorna Finansiella konton kan du visa alla serviceärenden som är relaterade till ett finansiellt konto.
- **Kundämnena (på sidan 168).** På sidorna Finansiellt konto kan du visa alla kundämnena som är relaterade till ett finansiellt konto.

## Arbeta med hemsidan för finansiella konton

Hemsidan för finansiellt konto är utgångspunkten för hanteringen av finansiella konton.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för finansiella konton. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

### Skapa ett finansiellt konto

Du kan skapa en innehavare av ett finansiellt konto genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade finansiella konton. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Fält för finansiellt konto](#) (på sidan 589).

### Arbeta med listor för finansiella konton

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för finansiella konton.

Finansiellt konto, lista	Filter
Alla finansiella konton	Alla finansiella konton du kan visa
Nyligen ändrade finansiella konton	Alla finansiella konton du nyligen ändrat.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

## Visa nyligen ändrade finansiella konton

I sektionen för nyligen ändrade finansiella konton visas de finansiella konton som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

## Lägga till sektioner på din hemsida för finansiella konton

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du kanske lägga till ytterligare sektioner på din hemsida för finansiellt konto. Det beror på vilka inställningar som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på hemsidan.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på din hemsida för finansiella konton.

### *Så här lägger du till sektioner på din hemsida för finansiella konton*

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för finansiella konton.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för finansiella konton om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

## Hantera finansiella konton

Utför följande uppgifter för att hantera finansiella konton:

- [Bevaka överordnade finansiella konton](#) (på sidan 589)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

### Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om finansiella konton:

- [Arbeta med hemsidan för finansiella konton](#) (på sidan 587)
- [Fält för finansiellt konto](#) (på sidan 589)

## Bevaka överordnade finansiella konton

För att kunna bevaka ett finansiellt kontos överordnade finansiella konto lägger du till det överordnade kontot i fältet Överordnat finansiellt konto för det underordnade finansiella kontot.

### Så här bevakar du ett överordnat finansiellt konto:

- 1 Välj det finansiella kontot.  
Information om hur du väljer finansiella konton finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 På sidan Finansiellt konto, detalj klickar du på Redigera.
- 3 På redigeringssidan för finansiellt konto väljer du fältet Överordnat finansiellt konto och väljer ett finansiellt konto.

## Fält för finansiellt konto

Använd sidan Finansiellt konto, redigera för att lägga till ett finansiellt konto eller uppdatera befintlig finansiell kontoinformation. Sidan Finansiellt konto, redigera visar en fullständig uppsättning fält för ett finansiellt konto.

**Tips!** Du kan ange hierarkier för finansiella konton, till exempel ett pensionskonto som är underordnat ett portföljkonto, genom att välja Finansiellt konto. Mer information om hur du anger hierarkier finns i [Bevaka överordnade finansiella konton](#) (på sidan 589).

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
<b>Finansiellt konto, profil</b>	
Finansiellt konto, nummer	Det finansiella kontots nummer. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Typ av finansiellt konto	Typ av finansiellt konto, t.ex. Sparkonto, Kreditkonto, Inteckning, Investering, Förmögenhet, Utbildning, Försäkring.
Primärt konto	Den här kryssrutan används för att ange om det här finansiella kontot är det primära finansiella kontot.
Hemkontor	Hemkontor för det finansiella kontot för finansinstitutet.
Finansiellt konto	Namn för det finansiella kontot. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Öppningsdatum	Datum då det finansiella kontot öppnades på finansinstitutet.

Fält	Beskrivning
Gemensam	Den här kryssrutan används för att ange om det här finansiella kontot utgör ett gemensamt konto. Mer än en kontakt delar ägande av det finansiella kontot.
Undanhållet	Den här kryssrutan används för att ange om det här finansiella kontot är undanhållet. <i>Undanhållet</i> innebär att det här finansiella kontot inte hålls av det här finansinstitutet utan av ett annat finansinstitut.
Saldo	Valutafält som representerar saldo för det finansiella kontot.
Saldo den	Datum och tidpunkt då saldot senast uppdaterades.
<b>Finansiellt konto, information</b>	
Integrerings-id	Integration-id för extern information om det finansiella kontot. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Undanhållande institution	Namn på det finansinstitut det finansiella kontot undanhålls på.
Överordnat finansiellt konto	Överordnat finansiellt konto för det här underordnade finansiella kontot.
<b>Integration av finansiellt konto</b>	
Beskrivning	Detaljerad beskrivning av det finansiella kontot.
Extern id	Id för extern källa för extern information om det finansiella kontot. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för det här finansiella kontot senast uppdaterades (från den externa källan).
Extern källa	Källan för extern information om innehavet för det finansiella kontot, till exempel applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare.
<b>Mer information</b>	
Ägare	Den finansiella kontopostens ägare.  Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i <a href="#">Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap</a> (på sidan 38).

**Se även**

I följande avsnitt finns relaterad information om finansiella konton:

- [Arbeta med hemsidan för finansiella konton](#) (på sidan 587)
- [Hantera finansiella konton](#) (på sidan 588)

## Innehavare av finansiellt konto

Använd sidorna för innehavare av finansiellt konto när du vill skapa, uppdatera och bevaka relationen mellan ett finansiellt konto och dess innehavare. En *innehavare av finansiellt konto* är en kontakt som har en relation med det finansiella kontot (vanligtvis den juridiska ägaren till det finansiella kontot).

**Obs!** Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om innehavare av finansiellt konto i ditt ansvarsområde kan fliken Innehavare av finansiellt konto vara borttagen från din konfiguration.

Posten för en innehavare av ett finansiellt konto bevakar relationen mellan olika kontakter och finansiella konton och får därigenom information om vilka kontakter som är kopplade till vilka finansiella konton och vilka finansiella konton som är kopplade till vilka kontakter.

Med hjälp av innehavare av finansiellt konto, finansinstitut och användare går det att bevaka relationen mellan kontakter och finansiella konton samt specifika attribut och detaljer om relationen. innehavare av finansiellt konto bevakar den roll som en kontakt har i relation till ett finansiellt konto, exempelvis juridisk ägare, förmyndare, rådgivare, donator och så vidare.

## Arbeta med hemsidan för innehavare av finansiellt konto

Hemsidan för innehavare av finansiellt konto är utgångspunkten för hanteringen av innehavare av finansiella konton.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för innehavare av finansiellt konto. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

### Skapa en innehavare av ett finansiellt konto

Du kan skapa en innehavare av ett finansiellt konto genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade innehavare av finansiellt konto. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Fält för innehavare av finansiellt konto](#) (på sidan 593).

### Arbeta med listor för innehavare av finansiella konton

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för innehavare av finansiella konton.

innehavare av finansiellt konto, lista	Filter
Alla innehavare av finansiellt konto	Alla innehavare av finansiellt konto du kan visa, oavsett vem det finansiella kontot tillhör

innehavare av finansiellt konto, lista	Filter
Alla nyligen ändrade innehavare av finansiellt konto	Alla innehavare av finansiellt konto, sorterade efter ändringsdatum

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

### Visa sektionen för nyligen ändrade innehavare av finansiella konton

I sektionen för nyligen ändrade innehavare av finansiella konton visas de innehavare som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

### Lägga till sektioner på hemsidan för innehavare av finansiellt konto

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du kanske lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för innehavare av finansiellt konto. Det beror på vilka inställningar som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på hemsidan.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på din hemsida för innehavare av finansiellt konto.

#### Lägga till sektioner på din hemsida för innehavare av finansiellt konto

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för innehavare av finansiellt konto.
- 2 Om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill ordna sektionerna klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan.
- 3 Klicka på Spara.

#### Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om innehavare finansiella konton:

- [Hantera innehavare av finansiellt konto](#) (på sidan 592)
- [Fält för innehavare av finansiellt konto](#) (på sidan 593)

## Hantera innehavare av finansiellt konto

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:



- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

### Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Arbeta med hemsidan för innehavare av finansiellt konto](#) (på sidan 591)
- [Fält för innehavare av finansiellt konto](#) (på sidan 593)

## Fält för innehavare av finansiellt konto

Använd sidan Innehavare av finansiellt konto, redigera för att lägga till en innehavare för ett finansiellt konto eller uppdatera information för en befintlig kontoinnehavare. Sidan Kontoinnehavare, redigera visar en fullständig uppsättning fält för en innehavare av ett finansiellt konto.

**Tips!** Du kan också redigera information om innehavare av det finansiella kontot på sidan Innehavare av finansiellt konto och sidan Information om innehavare av finansiellt konto. Mer information om hur du uppdaterar poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
<b>Innehavare av finansiellt konto, profil</b>	
Namn på innehavare av finansiellt konto	Namn på innehavaren av det finansiella kontot (vanligtvis en kontakt). Det här fältet är begränsat till 100 tecken.
Finansiellt konto	Det finansiella konto som innehavaren är associerad till.
Roll	Rollen för innehavaren av det finansiella kontot. En innehavare av ett finansiellt konto kan ha mer än en roll. Rollerna kan t.ex. vara: Förmyndare, Ägare, Advokat och Påverkare.
Primär kontakt	Anger om innehavaren av det finansiella kontot är primär kontakt för det finansiella kontot.

Fält	Beskrivning
Anmald	Datum då innehavaren av det finansiella kontot först associerades med det kontot. Detta kan skilja sig från öppningsdatumet för det finansiella kontot. Till exempel kan en förmyndare ha tilldelats (eller ges ansvar för) ett finansiellt konto, efter datumet då kontot öppnades.
Extern id	Id för extern källa för extern information om innehavaren av det finansiella kontot. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern källa	Källan för extern information om innehavaren av det finansiella kontot, till exempel ett applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för den här innehavaren av finansiellt konto senast uppdaterades (från den externa källan).

### Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Arbeta med hemsidan för innehavare av finansiellt konto](#) (på sidan 591)

## Innehav på finansiellt konto

Använd sidorna för innehav på finansiellt konto när du vill skapa, uppdatera och bevaka finansiella produkter som finns på ett specifikt finansiellt konto. Innehav på finansiellt konto brukar vara totalsumman av alla finansiella kontotransaktioner för en enskild finansiell produkt för ett finansiellt konto.

Under Innehav på finansiellt konto kan du visa vilka finansiella produkter som finns under respektive finansiellt konto. Innehav på finansiellt konto kan användas för att bevaka alla typer av finansiella produkter, till exempel:

- Fysiska tillgångar (exempelvis hus, konst eller bilar)
- Finansiella instrument (exempelvis obligationer, aktier eller fonder)
- Finansiella tjänster och lån (exempelvis bostadslån och krediter)
- Alla andra typer av instrument som definierats av dig inom finansiella produkter

Om du använder Innehav på finansiellt konto kan finansinstitut tillhandahålla sammanställningar av kunders finansiella konton från deras administrativa applikationer. Informationen används för att skapa vyer baserade på klienter eller hushåll. Detaljerad information om innehav på finansiellt konto är tillgänglig inom Oracle CRM On Demand när du hanterar en relation med en klient, till exempel kvantiteter, priser, prestationer och viktiga datum (exempelvis inköpsdatum).

**Obs!** Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om innehav på finansiellt konto i ditt ansvarsområde kan fliken Innehav på finansiellt konto vara borttagen från din konfiguration.

## Arbeta med hemsidan för innehav på finansiellt konto

Hemsidan för innehav på finansiellt konto är utgångspunkten för hanteringen av innehav på finansiella konton.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för innehav på finansiellt konto. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

### Skapa innehav på finansiellt konto

Du kan skapa ett innehav på ett finansiellt konto genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade innehav på finansiellt konto. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Fält för innehav på finansiellt konto](#) (på sidan 596).

### Arbeta med listor för innehav på finansiella konton

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för innehav på finansiella konton.

Lista över innehav på finansiellt konto	Filter
Alla innehav på finansiellt konto	Alla innehav på finansiellt konto du kan visa, oavsett vem det finansiella innehavet tillhör
Nyligen ändrade innehav på finansiellt konto	Alla innehav på finansiellt konto, sorterade efter ändringsdatum

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

### Visa sektionen för nyligen ändrade innehav på finansiella konton

I sektionen för nyligen ändrade innehav på finansiella konton visas de innehav som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

### Lägga till sektioner på hemsidan för innehav på finansiellt konto

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du kanske lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för innehav på finansiellt konto beroende på vilka inställningar företagsadministratören har gjort.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på din hemsida för innehav på finansiellt konto.

### Lägga till sektioner på hemsidan för innehav på finansiellt konto

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för innehav på finansiellt konto.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för innehav på finansiellt konto om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

## Hantera innehav på finansiellt konto

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

### Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Fält för innehav på finansiellt konto](#) (på sidan 596)

## Fält för innehav på finansiellt konto

Använd sidan Innehav på finansiellt konto, redigera för att lägga till innehav för ett finansiellt konto eller uppdatera information för ett befintligt innehav. Sidan Kontoinnehav, redigera visar en fullständig uppsättning fält för ett innehav för ett finansiellt konto.

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
<b>Innehav på finansiellt konto, profil</b>	
Finansiellt konto	Det finansiella konto som associeras med innehavet för det finansiella kontot.

Fält	Beskrivning
Finansiell produkt	Den finansiella produkt som associeras med innehavet för det finansiella kontot.
Namn på innehav på finansiellt konto	Det unika namnet för innehavet på det finansiella kontot.
Kvantitet	Antalet finansiella produktenheter för innehavet för den här finansiella produkter och det här finansiella kontot. Den här informationen kommer vanligtvis från en extern källa.
Inköpspris	Inköpspris för innehaven för den här finansiella produkten för det här finansiella kontot. Den här informationen kommer vanligtvis från en extern källa.
Inköpsdatum	Datum när innehaven för den här finansiella produkten för det här finansiella kontot köptes in. Den här informationen kommer vanligtvis från en extern källa.
Värde	Värde för innehaven (det vill säga, inköpspris multiplicerat med mängd). Den här informationen kommer vanligtvis från en extern källa.
Resultat	Vinst eller förlust i procent för innehaven för den här finansiella produkten för det här finansiella kontot. Den här informationen kommer vanligtvis från en extern källa.
<b>Integration av innehav på finansiellt konto</b>	
Integrations-id	Integrations-id för extern information om innehavet för det finansiella kontot. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern id	Id för extern källa för extern information om innehaven för det finansiella kontot. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern källa	Källan för extern information om innehavet för det finansiella kontot, till exempel applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för det här innehavet på det här finansiella kontot senast uppdaterades (från en extern källa).

## Finansiella planer

Använd sidorna för finansiella planer när du vill skapa, uppdatera och bevaka finansiella planer för ett finansiellt konto. *Finansiella planer* är vanligtvis planer som avser en kontakt eller verksamhet, för en eller flera finansiella konton, som ett finansinstitut sköter.

**Obs!** Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om finansiella kontoplaner i din behörighet kan fliken Finansiell plan vara exkluderad från din inställning.

En finansiell plan möjliggör finansiell planering på hög nivå eftersom den innehåller uppgifter som status, steg i planen samt godkännanden. Den finansiella planen innehåller också kopplingar till de administrativa applikationerna. Batchflöden och uppdateringar från webbtjänster används ofta för att integrera administrativ information i Oracle CRM On Demand.

Med hjälp av finansiella planer kan finansinstitut integrera hanteringen av kundrelationer i den finansiella planeringen, arbetsflödena och leveranserna genom hela planeringslivscykeln. Den här funktionen hjälper dig att bevaka aktiviteter, affärsmöjligheter, serviceärenden och kundämnen för en finansiell plan i syfte att möjliggöra klient- och hushållscentrerad finansiell planering.

Använd sidorna för Finansiell plan för att identifiera och profilera en finansiell plan. Dessa sidor kan även användas för att granska en finansiell plans delkonton och annan relaterad information, till exempel:

- **Affärsmöjlighet.** Mer information finns i [Om affärsmöjligheter och prognoser](#) (på sidan 229).
- **Aktivitet.** Mer information finns i [Aktivitetsfält](#) (på sidan 156).
- **Serviceärende.** Mer information finns i [Hantera service och kommunikationer](#) (på sidan 307).
- **Kundämne.** Mer information finns i [Kundämnen](#) (på sidan 168).

## Arbeta med hemsidan för finansiell plan

Hemsidan för finansiell plan är utgångspunkten för hanteringen av finansiella planer.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för finansiell plan. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

### Skapa finansiella planer

Du kan skapa en finansiell plan genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade finansiella planer. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Fält för finansiella planer](#) (finns "Fält för finansiell plan" på sidan 600).

### Arbeta med listor för finansiella planer

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för finansiella planer.

Finansiella planer, lista	Filter
Alla finansiella planer	Alla finansiella planer du kan visa, oavsett vem den finansiella planen tillhör
Nyligen ändrade finansiella planer	Alla finansiella planer med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

## Visa nyligen ändrade finansiella planer

I sektionen Nyligen ändrade finansiella planer visas de planer som visades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

## Lägga till sektioner på din hemsida för finansiell plan

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för finansiella planer, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på sidan.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på din hemsida för finansiella planer.

### *Så här lägger du till sektioner på din hemsida för finansiell plan.*

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för finansiella planer.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för finansiella planer om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

## Hantera finansiella planer

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

## Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Arbeta med hemsidan för finansiell plan](#) (på sidan 598)
- [Fält för finansiell plan](#) (på sidan 600)

## Fält för finansiell plan

Använd sidan Finansiell plan, redigera för att lägga till en finansiell plan eller uppdatera detaljer för en befintlig finansiell plan. Sidan Finansiell plan, redigera visar en fullständig uppsättning fält för en finansiell plan.

**Tips!** Du kan också redigera finansiella planer på sidan Finansiell plan, lista och Finansiell plan, detaljer. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer.

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten i Finansiell plan.

Fält	Beskrivning
<b>Finansiell plan, profil</b>	
Finansiell plan	Namnet på den finansiella planen.
Typ	Den finansiella plantypen. Detta kan till exempel vara: pension, portfölj, förmögenhet eller utbildning.
Finansiellt konto	Det finansiella konto som planen associeras med.
Status	Status för finansiell plan. Detta kan till exempel vara: Pågående, Aktiv, Godkänd, Under chefs granskning eller Under kunds granskning.
Skickad till kontakt	Markera kryssrutan för att ange om den här finansiella planen har skickats till kontakten.
Godkänd av kontakt	Markera kryssrutan för att ange om den här finansiella planen har godkänts av kontakten.
<b>Finansiell plan, översikt</b>	
Extern källa	Källan för extern information om den finansiella planen, till exempel ett applikationsnamn, databasnamn eller integrationsnamn. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för den här finansiella planen senast uppdaterades (från den externa källan).
Integrerings-id	Integrations-id för den här finansiella planen.
Beskrivning	Den detaljerade beskrivningen för den finansiella planen. Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.



Fält	Beskrivning
<b>Mer information</b>	
Ägare	<p>Ägaren av posten för finansiell plan.</p> <p>Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i <a href="#">Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap</a> (på sidan 38).</p>

## Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om finansiell plan:

- [Arbeta med hemsidan för finansiell plan](#) (på sidan 598)
- [Hantera finansiella planer](#) (på sidan 599)

# Finansiella produkter

Använd sidorna för finansiella produkter för att skapa, uppdatera och bevaka alla sorters finansiella produkter.

**Obs!** Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om finansiella produkter i din behörighet kan fliken Finansiella produkter vara exkluderad från din inställning.

En *finansiell produkt* i Oracle CRM On Demand kan vara en fysisk vara eller tjänst som ett finansinstitut erbjuder sina kunder, alternativt en gruppering av finansiella produkter, men kan även avse vilken finansiell produkt som helst från vilket finansinstitut som helst.

Finansiella produkter kan användas för att bevaka finansiella produkttyper, till exempel lån, direktinsättningar (check- och sparkonton), insättningar med marknadsränta (eller penningmarknadskonton), bundet sparande (eller depåkonton), osv. Finansiella produkter kan också vara aktier, derivat, särskilda konton samt hedge- eller aktiefonder.

Med hjälp av posterna för finansiella produkter kan finansinstituten visa uppgifter om finansiella produkter, bland annat produktdetaljer på hög nivå, webbadresslänkar till webbplatser för finansiella produkter eller kataloger. Med den här funktionen får du tillgång till de senaste detaljerna om finansiella produkter samt relaterad information om aktiviteter, affärsmöjligheter, serviceärenden och kalendrar för dina kunder.

Posttypen Finansiell produkt stöder också hierarkier för finansiella produkter. Med hjälp av dessa hierarkier kan finansiella produkter grupperas i grupper, exempelvis paketerbjudanden, aktiefonder eller andra nödvändiga multihierarkier eller multigrupperingar.

På följande bilder visas exempel på finansiella produkthierarkier:

Figur 4 visar ett exempel på en aktiefondhierarki.

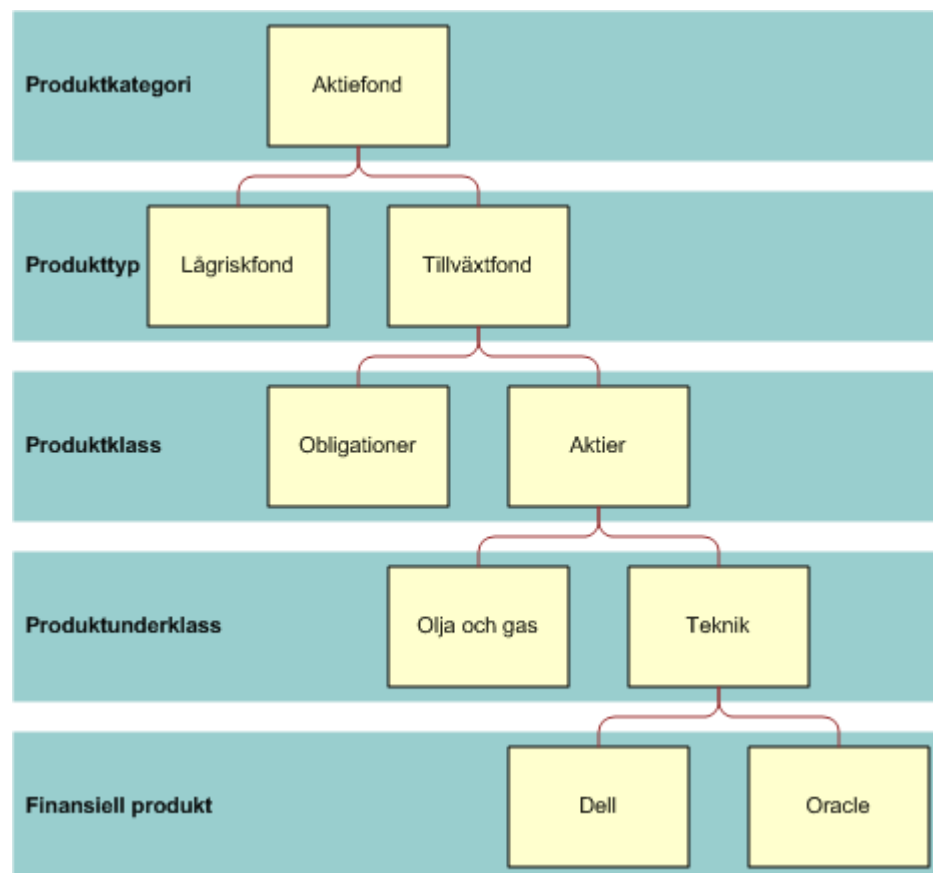


Figure 4: Exempel på aktiefondhierarki

Figur 5 visar ett exempel på en försäkringshierarki.

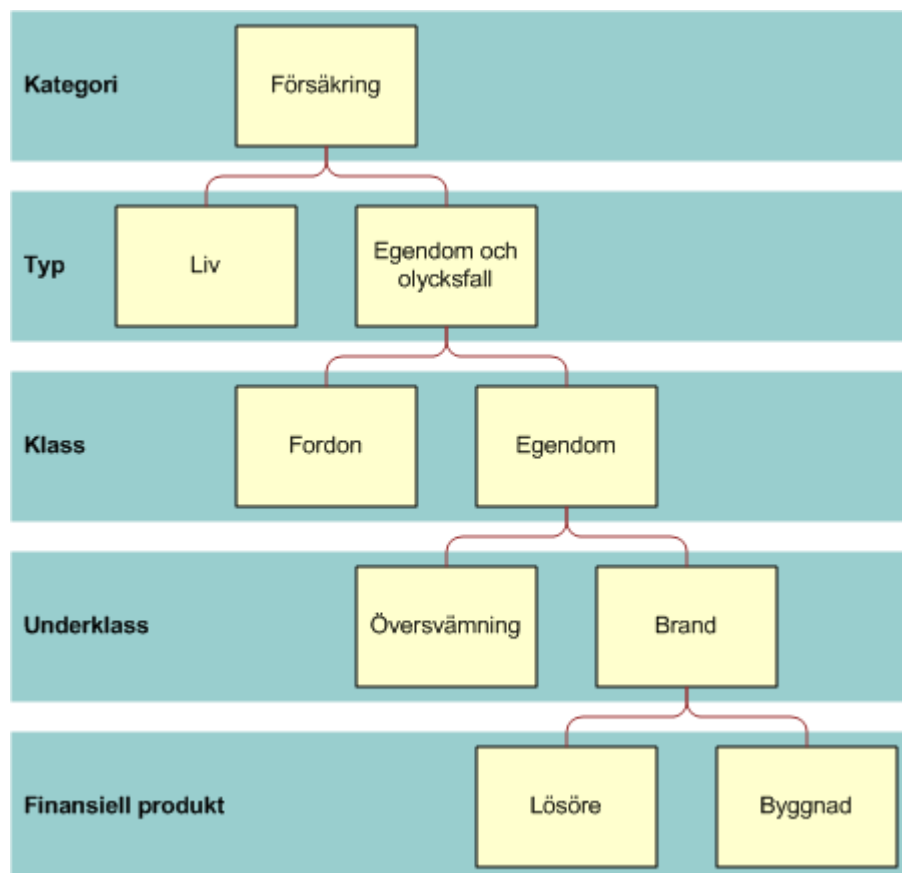


Figure 5: Exempel på försäkringshierarki

## Arbeta med hemsidan för finansiella produkter

Hemsidan för finansiella produkter är utgångspunkten för hanteringen av finansiella produkter.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för finansiella produkter. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

### Skapa en post för finansiell produkt

Du kan skapa en post för en finansiell produkt genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade finansiella produkter. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Fält för finansiella produkter](#) (på sidan 606).

**Tips!** Du kan ange hierarkier för finansiella produkter, till exempel en aktie som ingår i en aktiefond, genom att välja fältet Överordnad finansiell produkt. Mer information om hierarkier för finansiella produkter finns i [Bevaka överordnade finansiella produkter](#) (på sidan 605).

## Arbeta med listor för finansiella produkter

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för finansiella produkter.

Finansiell produkt, lista	Filter
Alla finansiella produkter	Alla finansiella produkter du kan visa, oavsett vem de tillhör.
Nyligen ändrade finansiella produkter	Alla finansiella produkter med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

## Visa nyligen ändrade finansiella produkter

I sektionen Nyligen ändrade finansiella produkter visas de produkter som visades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

## Lägga till sektioner på din hemsida för finansiella produkter

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för finansiella produkter, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på sidan.

I proceduren nedan beskrivs hur du lägger till sektioner på din hemsida för finansiella produkter.

### *Så här lägger du till sektioner på din hemsida för finansiella produkter*

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för finansiella produkter.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för finansiella produkter om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

## Hantera finansiella produkter

Utför följande uppgift för att hantera finansiella produkter:

- [Bevaka överordnade finansiella produkter](#) (på sidan 605)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

### Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om finansiell produkter:

- [Arbeta med hemsidan för finansiell plan](#) (på sidan 598)
- [Fält för finansiella produkter](#) (på sidan 606)

## Bevaka överordnade finansiella produkter

Om du vill bevaka en finansiell produkts överordnade finansiella produkt lägger du till den överordnade produkten i fältet Överordnade finansiella produkter för den underordnade finansiella produkten.

### *Så här bevakar du en överordnad finansiell produkt:*

- 1 Välj den finansiella produkten.  
Mer information om hur du väljer finansiella produkter finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 På sidan Finansiell produkt, detalj klickar du på Redigera.
- 3 På redigeringssidan för den finansiella produkten markerar du fältet Överordnade finansiella produkter och väljer en finansiell produkt.

## Fält för finansiella produkter

Använd sidan Finansiell produkt, redigera för att lägga till en finansiell produkt eller uppdatera detaljer för en befintlig finansiell produkt. Sidan Finansiell produkt, redigera visar en fullständig uppsättning fält för en finansiell produkt.

**Tips!** Du kan också redigera information om finansiella produkter på sidan Finansiell produkt, lista och Finansiell produkt, detaljer. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten för finansiella produkter.

Fält	Beskrivning
<b>Finansiell produkt, profil</b>	
Finansiell produkt	Gemensamt namn för den finansiella produkten. Detta kan t.ex. vara Oracle Corporation, Mutual Fund X, Gold Saving, Best Mortgage och så vidare.
Kategori	Kategori av finansiella produkter. (Rekommenderad hierarki är som följer: typ, kategori, klass, underklass, finansiell produkt, underordnad finansiell produkt, fler underordnade finansiella produkter, vid behov.)
Typ	Typ av finansiell produkt. Exempel: Tillväxtfond, Säker fond.
Klass	Finansiell produktklass. Exempel: Aktier, Obligationer.
Underklass	Finansiell produktklass. Exempel: Teknik, Olja och gas.
Överordnad finansiell produkt	Överordnade finansiella produkter för den här produkten.
Id för finansiell produkt	Id för den finansiella produkten, används för att identifiera en finansiell produkt i den finansiella produkthubben eller motsvarande enhet.
Id för MDM-produkthubb	Id för den finansiella produkten som branschen eller det externa företaget använder för att identifiera en finansiell produkt i en extern MDM-hubb för finansiella produkter.
Aktuellt pris	Pris för den finansiella produkten. Priset kan komma från en extern källa, t.ex. marknadspris, eller internt, från en prislissa.
Priskälla	Källa för prisinformationen för den finansiella produkten, applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare.
Aktuellt pris senast uppdaterat	Datum och tid när priset för den här finansiella produkten senast uppdaterades (från priskällan).
<b>Produktkatalog</b>	
Produkt-URL	Webbadress för katalogen för den här finansiella produkten. Det är vanligtvis en extern finansiell produkt och webbadress.

Fält	Beskrivning
Produktöversikt	Översikt eller introduktion till den finansiella produkten. Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.
Produktkatalog	Webbadress för en finansiell produktkatalog som innehåller den här finansiella produkten. Webbadressen är vanligtvis en intern finansiell produkt och URL.
<b>Översikt över finansiell produkt</b>	
Extern id	Id för extern källa för extern information om innehavaren av den här finansiella produkten. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern källa	Källa för extern information om den finansiella produkten, applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för den här finansiella produkten senast uppdaterades (från den externa källan).

## Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om finansiella produkter:

- [Finansiella produkter](#) (på sidan 601)
- [Arbeta med hemsidan för finansiella produkter](#) (på sidan 603)
- [Hantera finansiella produkter](#) (på sidan 605)

## Finansiella transaktioner

Använd sidorna för finansiella transaktioner när du vill skapa, uppdatera och bevaka alla typer av finansiella transaktioner för ett specifikt finansiellt konto. *Finansiella transaktioner* är enskilda transaktioner på ett finansiellt konto för alla finansiella produkter.

**Obs!** Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om finansiella transaktioner i ditt ansvarsområde kan fliken *Finansiella transaktioner* vara borttagen från din konfiguration.

Med finansiella transaktionsposter kan du fastställa vilka finansiella konton som innehåller transaktioner i förhållande till alla finansiella produkter. Den här informationen ger en fullständig bild av de finansiella transaktionerna per finansiellt konto. Du kan använda finansiella transaktionsposter för att bevaka alla typer av finansiella produkttransaktioner, till exempel inköp, försäljningar, försäljning av produkter med högt pris, inlösen, insättningar, uttag eller andra instrument som definierats av dig som finansiell produkt.

Genom att använda finansiella transaktioner går det att ta fram sammanställningar från kundernas administrativa applikationer. Informationen används för att skapa vyer som baseras på klienter eller hushåll. Detaljerad information om finansiella transaktioner som kvantiteter, priser och viktiga datum (exempelvis inköpsdatum) är tillgängliga inom Oracle CRM On Demand när du hanterar relationen med klienten.

## Arbeta med hemsidan för finansiella transaktioner

Hemsidan för finansiella transaktioner är utgångspunkten för hanteringen av finansiella transaktioner.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för finansiella transaktioner. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

### Skapa en finansiell transaktion

Du kan skapa en finansiell transaktion genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade finansiella transaktioner. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Fält för finansiella transaktioner](#) (på sidan 609).

### Arbeta med listor över finansiella transaktioner

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för finansiella transaktioner.

Finansiell transaktion, lista	Filter
Alla finansiella transaktioner	Alla finansiella transaktioner du kan visa, oavsett vem den finansiella transaktionen tillhör
Nyligen ändrade finansiella transaktioner	Alla finansiella transaktioner, sorterade efter ändringsdatum

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

### Visa nyligen ändrade finansiella transaktioner

I sektionen för nyligen ändrade finansiella transaktioner visas de finansiella transaktioner som ändrades senast, sorterade efter ändringsdatum.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

### Lägga till sektioner på din hemsida för finansiella transaktioner

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du kanske lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för finansiella transaktioner, beroende på vilka inställningar företagsadministratören har gjort.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på din hemsida för finansiella transaktioner.



**Så här lägger du till sektioner på din hemsida för finansiella transaktioner**

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för finansiella transaktioner.
- 2 Om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna på sidan klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan för finansiella transaktioner.
- 3 Klicka på Spara.

**Hantera finansiella transaktioner**

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

**Fält för finansiella transaktioner**

Använd sidan Finansiell transaktion, redigera för att lägga till en finansiell transaktion eller uppdatera befintlig finansiell transaktion. Sidan Finansiell transaktion, redigera visar en fullständig uppsättning fält för en finansiell transaktion.

**Tips!** Du kan också redigera information om finansiella transaktioner på sidan Finansiell transaktion, lista och Finansiell transaktion, detalj. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
<b>Finansiell transaktion, profil</b>	
Finansiellt konto	Det finansiella konto som den finansiella transaktionen är associerad till.
Finansiell produkt	Den finansiella produkt som den finansiella transaktionen är associerad till.

Fält	Beskrivning
Transaktionstyp	Typen av finansiell transaktion. Exempel är: inköp, försäljningar, försäljning av produkter med högt pris, inlösen.
Kvantitet	Antalet finansiella produktenheter för den här finansiella transaktionen. Den här informationen kommer vanligtvis från en extern källa.
Transaktions-id	Id för den finansiella transaktionen. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Transaktionsperiod	Period för den finansiella transaktionen. T.ex.: försäljning av produkter med högt pris för datum, månad och kvartal.
Transaktionspris	Pris för den finansiella produkten för den här finansiella transaktionen. Den här informationen kommer vanligtvis från en extern källa.
Datum/tid för transaktion	Datum och tid för den finansiella transaktionen. Den här informationen kommer vanligtvis från en extern källa.
Värde	Värde för den finansiella transaktionen (det vill säga, inköpspris multiplicerat med mängd). Den här informationen kommer vanligtvis från en extern källa.
<b>Integration av finansiell transaktion</b>	
Transaktionskälla	Källan som ditt finansinstitut använder för att identifiera en finansiell transaktion i de administrativa applikationerna.
Integrations-id	Integration-id för extern information om den finansiella transaktionen. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern id	Id för extern källa för extern information om den finansiella transaktionen. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern källa	Källan för extern information om innehavaren av den finansiella transaktionen, till exempel ett applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för den här finansiella transaktionen senast uppdaterades (från den externa källan).

# 10 Försäkring

---

Oracle CRM On Demand har följande posttyper med för försäkringsinformation:

- **Skadeståndskrav (på sidan 615).** Använd de här sidorna när du vill hantera information om skadeståndskrav.
- **Försäkringsskydd (på sidan 622).** Använd de här sidorna när du vill hantera den ekonomiska ersättning och risk som täcks av en försäkring.
- **Skador (på sidan 625).** Använd de här sidorna för att hantera information om skador på en kontakts försäkrade egendom.
- **Försäkringsegendomar (på sidan 629).** Använd de här sidorna när du vill hantera information om försäkrad egendom.
- **Inblandade parter (på sidan 632).** Använd de här sidorna när du vill hantera information om kontakterna som är inblandade i skadeståndskraven.
- **Försäkringar (på sidan 635).** Använd de här sidorna när du vill hantera information om försäkringar.
- **Försäkringsinnehavare (på sidan 640).** Använd de här sidorna när du vill hantera information om försäkringsinnehavare.
- **Mäklarprofil (på sidan 643).** Använd de här sidorna när du vill hantera information om mäklare.

Obs! Posttyperna är endast tillgängliga med Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

## Hantera försäkring

Använd följande processer för att hantera försäkringar:

- [Kanalplanering](#) (på sidan 612)
- [Skapa första förlustmeddelandet för skadeståndskrav](#) (på sidan 612)
- [Rekrytera och etablera agent-/mäklarrelationer](#) (på sidan 612)
- [Hantera agent-/mäklarrelationer](#) (på sidan 613)
- [Planera försäljning och budget](#) (på sidan 613)
- [Process för att konvertera kundämnen för försäkring till kunder med Producer Success Model](#) (på sidan 614)
- [Hantera serviceärenden](#) (på sidan 613)
- 

Obs! Vissa av processerna utförs i Oracle CRM On Demand, och andra utförs utanför Oracle CRM On Demand.

## Kanalplanering

I kanalplaneringen ingår att utveckla en strategi och planeringsaktiviteter som utförs av en kanalchef för de kanaler som är hans eller hennes ansvar.

Så här utför du en kanalplanering:

- 1 Skapa en affärsplan. Se [Affärsplanering](#) (på sidan 279).
- 2 Skapa mål för en affärsplan. Se [Målsättningar](#) (på sidan 289).
- 3 Hantera plankonton. Se [Plankonton](#) (på sidan 294).
- 4 Hantera plankontakter. Se [Plankontakter](#) (på sidan 298).
- 5 Hantera planer för affärsmöjligheter. Se [Plan, affärsmöjligheter](#) (på sidan 301).

## Skapa första förlustmeddelandet för skadeståndskrav

I ett första förlustmeddelande ingår att skapa rapporter om kunders skadeståndskrav som innehåller information om kravet och fordringsägaren. Rapporten innehåller försäkringsverifieringen, som callcenteragenten tillhandahåller. Callcenteragenten validerar informationen om försäkringen och dess omfattning.

Utför följande uppgifter för att skapa ett första förlustmeddelande för skadeståndskrav:

- 1 Validera den information om försäkringen och dess omfattning som fordringsägaren tillhandahåller. Se [Försäkringar](#) (på sidan 635).
- 2 Skapa posten för skadeståndskrav. Se [Skadeståndskrav](#) (på sidan 615).
- 3 Ange information om det första förlustmeddelandet. Se [Skadeståndskrav](#) (på sidan 615).

## Rekrytera och etablera agent-/mäklarrelationer

När du skapar agent-/mäklarrelationer kan du bland annat planera och genomföra marknadsföringskampanjer som riktar sig mot potentiella agenter, och skapa nya agenter.

Utför följande uppgifter för att rekrytera nya agenter och skapa agent-/mäklarrelationer:

- 1 Skapa en kampanjpost. Se [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Kampanjfält](#) (på sidan 166).
  - 2 Associera potentiella agenter med en kampanj. Se [Välja ut kontakter för kampanjer](#) (på sidan 164).
- 612** Onlinehjälp för Oracle CRM On Demand Version 20

- 3 Genomför marknadsföringskampanjen. Se [Hantera kampanjer](#) (finns "[Hantera kampanjer](#)." på sidan 159).
- 4 Hantera ansökningar från agenter och godkänn nya agenter.
- 5 Ställ in de nya godkända agenterna. Se [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Partnerfält](#) (på sidan 358).

## Hantera agent-/mäklarrelationer

När du hanterar agent-/mäklarrelationer ska du bland annat kommunicera med agenter och övervaka agent-/mäklarrelationer, uppdatera information om agentdemografi, övervaka behörigheter och boka underhåll.

Utför följande uppgifter för att hantera agent-/mäklarrelationer:

- 1 Uppdatera information om agenter och byråer. Se [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).
- 2 Övervaka behörigheter för agenter och byråer. Se [Hantera partnerkonton](#) (på sidan 356).
- 3 Hantera affärsplanen. Se [Hantera affärsplaner](#) (på sidan 285).
- 4 Övervaka affärsmöjligheter och serviceärenden från agenter och byråer. Se [Hantera affärsmöjligheter](#) (på sidan 233) och [Hantera serviceärenden](#) (på sidan 311).

## Planera försäljning och budget

I försäljningsplaneringen för försäkringar ingår säljplanering för år, kvartal eller andra perioder. Här ingår även hantering av försäljningsplaner, till exempel att hantera säljbudget, säljprognoser och distrikt.

Utför följande uppgifter för att planera försäljning och budget:

- 1 Utför säljplaneringen för året, kvartalet eller en annan period. Se [Affärsplanering](#) (på sidan 279).
- 2 Hantera säljbudget och kvot. Se [Prognoser](#) (på sidan 250).
- 3 Hantera säljprognosen. Se [Prognoser](#) (på sidan 250).
- 4 Hantera distrikten. Se Distrikthantering.

## Hantera serviceärenden

Att hantera serviceärenden handlar bland annat om att hantera allmänna frågor och att lösa serviceärenden från början till slut. Det innebär också att du utvärderar serviceproblem och prioriterar ärenden.

Utför följande uppgifter för att hantera serviceärenden:

- 1 Skapa serviceärendet. Se [Serviceärenden](#) (på sidan 309).
- 2 Tilldela eller trappa upp ett serviceärende. Se [Tilldela serviceärenden](#) (på sidan 312) eller [Trappa upp serviceärenden](#) (på sidan 314).
- 3 Arbeta med lösningar på ett serviceärende. Se [Lägga till lösningar i serviceärenden](#) (på sidan 313).
- 4 Stäng det lösts serviceärendet. Se [Avsluta lösta serviceärenden](#) (på sidan 314).

## Process för att konvertera kundämnen för försäkring till kunder med Producer Success Model

I Oracle CRM On Demand kan du använda arbetsflödesregler för att ange att en eller flera åtgärder måste utföras automatiskt varje gång en angiven händelse inträffar. Du kan konfigurera så många arbetsflödesregler som du vill när du implementerar affärsprocesserna.

Producer Success Model (PSM) i Oracle CRM On Demand är ett ramverk där arbetsflödesregler används för att automatisera skapandet av aktiviteter. Med hjälp av modellen kan försäkringshandläggare eller ekonomiska rådgivare göra en uppföljning av sina kundämnen och regelbundet hålla kontakten med sina kunder.

Följande termer används i Producer Success Model:

- **Producent.** En *producent* är en försäkringshandläggare eller en ekonomisk rådgivare.
- **Kund.** En *kund* är en kontakt som företaget har en långsiktig relation med. Du kan övervaka förändringar i kundens situation samt identifiera affärsmöjligheter för merförsäljning av ytterligare produkter till kunden. Kunderna frågar också vanligtvis vilka produkter som passar deras behov.

I Producer Success Model används arbetsflödesregler för att göra följande:

- Skapa en uppgift om att ringa kundämnet nästa arbetsdag varje gång en kundämnespost skapas.
- Skapa en uppföljningsuppgift när en producent uppdaterar värdet i fältet Resultat av samtal på sidan Uppgiftsdetalj efter ett samtal med ett kundämne eller en kund.

Samtalstyperna som producenterna har med kundämnena eller kunderna är följande:

- **Hänvisningssamtal.** Samtal som producenterna måste ringa för att följa upp kundämnena.
- **Födelsedagssamtal.** Samtal som producenterna ringer när de befintliga kundämnena eller kunderna har födelsedag.
- **Granskningssamtal.** Samtal som producenterna har med kundämnena eller kunderna när det har gått 6 månader sedan det senaste samtalet med kundämnet.

En producent kan fånga resultatet för de här samtalen i fältet Resultat av samtal på sidan Uppgiftsdetalj. Värdena för fältet Resultat av samtal är följande:

- **Inget svar.** Kundämnet kan inte nås.
- **Håll kontakten.** Kundämnet eller kontakten är inte intresserad, men kundämnet vill att producenten håller kontakten.
- **Inaktivt arkiv.** Kundämnet är inte intresserad och vill inte bli kontaktad igen.

■ **Möte.** Kundämnet eller kunden är redo för ett möte.

Beroende på hur resultatet av samtalen ser ut skapar arbetsflödet olika uppföljningsuppgifter. Om resultatet av samtalet till exempel är Inget svar skapar arbetsflödet en uppgift om att ringa samma kundämne eller kund nästa dag. Om resultatet av samtalet är Håll kontakten skapar arbetsflödet en uppgift om att ringa kundämnet eller kunden 6 månader från och med nu eller en vecka före födelsedagen, beroende på vilken som inträffar först.

Obs! Om du använder Producer Success Model måste du konfigurera arbetsflödesregler och arbetsflödesåtgärder. Mer information finns i konfigurationsdokumentationen för Oracle On Demand Financial Services Edition.

Utför följande aktiviteter om du vill konvertera kundämnena för försäkring till kunder med Producer Success Model:

- 1 Skapa en ny kundämnespost för hänvisningen.  
En arbetsflödesregel skapar automatiskt en uppgift om att ringa kundämnet nästa arbetsdag.
- 2 På sidan Aktivitetslista kan du visa den dagliga samtalslistan över hänvisningssamtalen och även ringa kundämnet. Se [Arbeta med aktivitetslistor](#) (på sidan 136).
- 3 Registrera informationen om resultatet av samtalet i fältet Resultat av samtal.  
Beroende på hur resultatet av samtalet ser ut skapar arbetsflödet en uppföljningsuppgift.
- 4 Schemalägg en bokning om att träffa kundämnet. Se [Schemalägga bokningar med andra](#) (på sidan 149).
- 5 Träffa det kvalificerade kundämnet och samla in mer information.
- 6 Uppgradera kundämnet till ett prospekt genom att välja Prospekt i urvalslistan Kundämnestyp. Se [Kundämnesfält](#) (finns "Fält för kundämnena" på sidan 183).
- 7 Erbjud produkter som uppfyller prospektets behov och skapa en affärsmöjlighet om kunden är intresserad. Se [Arbeta med hemsidan för affärsmöjligheter](#) (på sidan 231).
- 8 Utför en avslutande intervju och sälj produkterna.
- 9 När kunden köper produkten uppgraderar du kontakten till en kund genom att välja Kund i urvalslistan Kontakttyp.
- 10 På sidan med kontaktdetaljer anger du 1-2 gånger/år i fältet Samtalsfrekvens. Mer information om arbetsflödet Skapa uppgift finns i Skapa arbetsflödesåtgärder: Skapa uppgift.

## Skadeståndskrav

Använd sidan Skadeståndskrav för att skapa, uppdatera och bevaka alla typer av skadeståndskrav. Skadeståndskrav är vanligtvis krav från en kontakt eller ett företag som ett försäkringsföretag administrerar.

**Obs!** Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka skadeståndsinformation i ditt ansvarsområde kan fliken Skadeståndskrav vara borttagen från din konfiguration.

Ett *skadeståndskrav* är ett formellt, skriftligt krav till ett försäkringsbolag på ersättning för förlust av, eller skada på, ett försäkrat objekt.

Insikt i en kunds skadeståndshistoria, bl.a. den aktuella statusen för skadeståndskravet, kan hjälpa sälj- och servicepersonal att få större kunskaper om denna viktiga del av relationen mellan försäkringsbolag och kund. Försäkringsbolag kan även använda sidorna om skadeståndskrav för att på ett snabbt och effektivt sätt spara viktig information om det första förlustmeddelandet och slussa skadeståndskravet vidare till rätt person.

Posttypen Skadeståndskrav stöder alla typer av första förlustkravsmeddelande, till exempel fordons-, sak och generella ansvarsförsäkringar osv. Ett skadeståndskrav kan ha överordnade krav, och det finns stöd för alla typer av kravstrukturer och -hierarkier. Exempelvis kan skadeståndskraven ordnas i grupper.

Du kan använda detaljsidan för krav för att identifiera och registrera profil och detaljerade uppgifter om ett skadeståndskrav. Detaljsidan för krav kan även användas för att granska underordnade krav i ett skadeståndskrav samt annan relaterad information, till exempel:

- [Inblandade parter](#) (på sidan 632)

- [Skador](#) (på sidan 625)

- Aktiviteter

En aktivitet kan vara kopplad till ett skadeståndskrav. På detaljsidan för krav kan du se alla aktiviteter som är kopplade till ett skadeståndskrav.

- Serviceärenden

Ett serviceärende kan vara kopplat till ett skadeståndskrav. På detaljsidan för krav kan du se alla serviceärenden som är kopplade till ett skadeståndskrav.

## Arbeta med hemsidan för skadeståndskrav

Hemsidan för skadeståndskrav är utgångspunkten för hantering av skadestånd. Sidan innehåller flera sektioner med relevant information.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för skadeståndskrav. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

### Skapa ett krav

Du kan skapa ett krav genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade skadeståndskrav. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Fält för skadeståndskrav](#) (på sidan 618).

### Arbeta med kravlistor

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för krav.



Skadeståndskrav, lista	Filter
Alla skadeståndskrav	Alla skadeståndskrav du kan visa, oavsett vem skadeståndskravet tillhör
Nyligen ändrade skadeståndskrav	Alla skadeståndskrav, sorterade efter ändringsdatum

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

## Visa sektionen Nyligen ändrade skadeståndskrav

I sektionen Nyligen ändrade skadeståndskrav visas de skadeståndskrav som har ändrats senast, sorterade efter ändringsdatum. Om du vill expandera listan klickar du på länken Visa fullständig lista. I nedanstående procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på hemsidan för skadeståndskrav.

## Lägga till sektioner på hemsidan för skadeståndskrav

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för krav, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på sidan.

### *Så här lägger du till sektioner på din hemsida för skadeståndskrav*

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för skadeståndskrav.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på hemsidan för skadeståndskrav.
- 3 Klicka på Spara.

## Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om skadeståndskrav:

- [Fält för skadeståndskrav](#) (på sidan 618)
- [Hantera krav](#) (på sidan 617)

## Hantera krav

Klicka på ett ämne om du vill visa anvisningar för att göra följande:

- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Bevaka överordnade skadeståndskrav](#) (på sidan 618)

Fler procedurer som är gemensamma för alla poster finns i [Arbeta med poster](#) (på sidan 37).

**Obs!** Företagets administratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på olika sätt, exempelvis genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i urvalslistor. Den information som du ser kan därför skilja sig från den standardinformation som beskrivs i onlinehjälp.

Beroende på vilken behörighet du har kan du eventuellt inte utföra alla procedurer som beskrivs i listan ovan.

## Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om skadeståndskrav:

- [Arbeta med hemsidan för skadeståndskrav](#) (på sidan 616)
- [Fält för skadeståndskrav](#) (på sidan 618)

## Bevaka överordnade skadeståndskrav

Om du vill bevaka ett överordnat skadeståndskrav lägger du till det överordnade skadeståndskravet i fältet Id för överordnat krav i posten för det underordnade skadeståndskravet.

### ***Så här bevakar du ett överordnat skadeståndskrav:***

- 1 Välj ett skadeståndskrav.  
Information om hur du väljer ett skadeståndskrav finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 På sidan Kravdetalj klickar du på Redigera.
- 3 På redigeringssidan för skadeståndskrav markerar du fältet Id för överordnat krav och väljer ett skadeståndskrav.

## Fält för skadeståndskrav

På redigeringssidan för skadeståndskrav kan du lägga till ett nytt skadeståndskrav eller uppdatera information om ett befintligt krav. På den här sidan visas alla fält som finns för ett skadeståndskrav.

**Tips!** Du kan också redigera ett skadeståndskrav på sidan Krav, lista och på sidan Kravdetalj. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
<b>Skadeståndsprofil</b>	
Skadeståndskrav nummer	Identifieringen av ett skadeståndskrav.
Verksamhetsområde	Det aktuella försäkringsområdet, till exempel fordonsförsäkringar, sakförsäkringar, ansvarsförsäkringar, arbetsskadeförsäkringar och livförsäkringar.
Förlustkod	Koden för en särskild förlust. Ett försäkringsbolag kan exempelvis ange 100 för en trafikskada, 200 för stöld, och så vidare.
Förlusttyp	Typen av förlust, som är kopplad till förlustkoden. Exempel på typer är trafikskada, stöld och så vidare.
Rapportdatum	Det datum när den försäkrade personen lämnade sitt skadeståndskrav för olyckan.
Datum och tid för förlusten	Olycksdatumet eller det datum när förlusten skedde.
Valuta	Valutan som används till skadeståndskravet.
Stängningsdatum	Det datum när skadeståndsärendet avslutades.
Händelsenummer	Det nummer som identifierar en händelse. Försäkringsbolagen kategoriserar vanligtvis katastrofhändelser. Några exempel på händelsenummer kan vara 1002 för stormen Gudrun och 1003 för stormen Per.
Status	Status på skadeståndskravet, exempelvis förlustrapport, öppen, granskad och avslutad.
<b>Detaljer om skadestånd</b>	
Typ av förlust	Typen av förlust, till exempel brand, stöld, personskada, storm, översvämning, hagel eller annat.
Förlustkategori	Den förlustkategori som de flesta försäkringsbolag använder för att kategorisera förlusten. Några exempel: A. bostad, B. andra strukturer, C. lös egendom, D. mist förmåga.
Plats för förlusten	Platsen där förlusten har skett, till exempel i ett parkeringsgarage eller i ett butikscentrum.
Storlek på förlust	Det belopp som kunden har förlorat. Om förlustbeloppet överskrider det försäkrade beloppet måste kunden eventuellt själv stå för skillnaden.
Skuldkälla	Orsaken till skadeståndskravet. Några exempel: skadad personal, skada på anställds egendom, skadad privatperson, skada på privatpersons egendom,

Fält	Beskrivning
	halkskada, fordonsskada.
Storlek på skuld	Det belopp som måste betalas ut vid förlustskada.
Relation till den försäkrade	Den relation som den skadade har till den försäkrade. Några exempel: arbetsgivare, handledare eller kollega.
Skadeplats	Den plats där skadan har inträffat.
Datum då arbetsgivaren uppmärksammades på skadan	Det datum när arbetsgivaren blev medveten om den anställdes skada.
Datum då arbetsgivaren uppmärksammades på skadeståndskravet	Det datum när arbetsgivaren blev medveten om den anställdes skadeståndsanspråk.
Antal skadade personer	Det antal personer som skadades i olyckan. Några av dessa kan vara anställda och andra kanske inte är det.
Skadad medarbetares nummer	Antal anställda som skadats i olyckan.
Kroppsdelen som skadats	Den del av kroppen som skadats, till exempel handen, benet eller nacken.
Typ av skada	Skadetyper, till exempel brännskada, fraktur, stukning, belastningsskada.
Kod på medicinsk skada	Koden för en viss medicinsk skada, exempelvis IDC-9 eller IDC-10.
Arbetsförmåga	Anger om den anställda fortfarande kan arbeta till följd av skadan.
Personalklass	Personalklassen, exempelvis sekreterare eller chef.
Skadad under arbetstid?	Anger om skadan har inträffat under arbetstid eller inte.
Sjukhusets namn	Namnet på det sjukhus som har behandlat skadan.
Tidpunkt för död	Den tidpunkt när den skadade personen avled.
Polis-/dödsfallutredares rapportnummer	Numret på den rapport från polisen eller dödsfallsutredaren som avser skadeståndskravet.
<b>Skadeståndsintegration</b>	
Id för externt system	Bevakar id för extern källa med information om skadeståndskravet. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.

Fält	Beskrivning
Extern källa	Källan till extern information om skadeståndskravet, till exempel applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare.
Extern senast uppdaterad	Bevakar datumet och tidpunkten när de externa uppgifterna om skadeståndskravet senast uppdaterades. Datum och tid när data för den här försäkringen senast uppdaterades (från den externa källan).
<b>Skadeståndspolicy</b>	
Försäkring	Den försäkring som är kopplad till skadeståndskravet.
Rapporterad av	Benämningen på den person som har rapporterat olyckan. Det kan till exempel vara: namngiven försäkrad, förare i försäkrat fordon och handläggare.
Rapportörens kontaktinformation	Kontaktuppgifter till den person som har rapporterat olyckan.
Villkor	Förhållandena när olyckan inträffade, till exempel väderförhållandena. Ett exempel kan vara <i>Det regnade den dagen</i> .
Skyldig	Identifierar vem som är skyldig. Det kan exempelvis vara försäkrad förare eller annan förare.
Polis/brandkår	Den polis- eller brandstation där rapporten skrevs.
Rapportnummer	Det rapportnummer som avser olyckan.
Kommentarer	En detaljerad beskrivning av skadeståndsanspråket.
Beskrivning av förlusten	En beskrivning av förlusten, till exempel att bilen blev påkörd av en lastbil.
Affärskonto	Det affärskonto som är kopplat till skadeståndskravet.
Adress	Den adress där skadeståndskravet uppstod. Adressen kan skilja sig från andra adresser i Oracle CRM On Demand och är inte kopplad till en kontakt eller ett företag eller en fastighet. Den här adressen är obligatorisk att ange och endast relevant för det här skadeståndskravet.
Ort	Den ort där skadeståndskravet uppstod. Orten kan skilja sig från andra orter i Oracle CRM On Demand och behöver inte vara kopplad till en kontakt eller ett företag eller en fastighet. Ortnamnet är obligatoriskt och endast relevant för det här skadeståndskravet.
Delstat	Den delstat (i sådana jurisdiktioner där delstater tillämpas, t.ex. USA) eller provins (i sådana jurisdiktioner där provinser tillämpas, t.ex. Kanada) där skadeståndskravet uppstod. Det kan till exempel vara CA för Kalifornien eller ON för Ontario.
Postnummer	Det postnummer där olyckan har inträffat.

## Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om skadeståndskrav:

- [Arbeta med hemsidan för skadeståndskrav](#) (på sidan 616)
- [Hantera krav](#) (på sidan 617)

## Försäkringsskydd

Använd sidorna för försäkringsskydd för att skapa, uppdatera och bevaka alla typer av försäkringsskydd. Försäkringsskydd är den ekonomiska ersättning och risk som täcks av en försäkring för en kontakt.

**Obs!** Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om försäkringsskydd i ditt ansvarsområde kan fliken Försäkringsskydd vara borttagen från din konfiguration.

*Försäkringsskyddet* är de monetära gränser och risker som en försäkring täcker. Om du vill bevaka skyddet för olika försäkringar lägger du till de områden som täcks av respektive försäkring. Funktionen kan användas för att bevaka alla typer av försäkringsskydd, såsom trafikskador, personsador och brand. Du kan använda dessa sidor för att identifiera och skapa profiler genom att registrera information om till exempel typen av försäkringsskydd, enskilda gränsvärden, total gräns och avdragsgilla värden.

## Arbeta med hemsidan för försäkringsskydd

Hemsidan för försäkringsskydd är utgångspunkten för hanteringen av försäkringsskyddsposter.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsida för försäkringsskydd. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

## Skapa en försäkringsskyddspost

Du kan skapa en försäkringsskyddspost genom att klicka på knappen Ny i sektionen för nyligen ändrade försäkringsskydd. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Fält för försäkringsskydd](#) (finns "Försäkringsskyddsfält" på sidan 624).

## Arbeta med listor med försäkringsskydd

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för försäkringsskydd.

Försäkringsskydd, lista	Filter
Alla försäkringsskydd	Alla försäkringsskydd du kan visa,

Försäkringsskydd, lista	Filter
	oavsett vem försäkringsskydd tillhör
Nyligen ändrade försäkringsskydd	Alla täckningar med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

## Visa nyligen ändrade försäkringsskydd

I sektionen för nyligen ändrade försäkringsskydd visas de försäkringsskydd som visade senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

## Lägga till sektioner på din hemsida för försäkringsskydd

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för försäkringsskydd, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på sidan.

### *Så här lägger du till sektioner på din hemsida för försäkringsskydd*

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för försäkringsskydd.
- 2 Klicka på pilarna på sidan för layout av hemsida för försäkringsskydd om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

## Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om försäkringsskydd:

- [Försäkringsskyddsfält](#) (på sidan 624)
- [Hantera försäkringsskydd](#) (på sidan 624)

## Hantera försäkringsskydd

Klicka på ett ämne om du vill visa anvisningar för att göra följande:

- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)

Fler procedurer som är gemensamma för alla poster finns i [Arbeta med poster](#) (på sidan 37).

**Obs!** Företagets administratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på olika sätt, exempelvis genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i urvalslistor. Den information som du ser kan därför skilja sig från den standardinformation som beskrivs i onlinehjälp.

Beroende på vilken behörighet du har kan du eventuellt inte utföra alla procedurer som beskrivs i listan ovan.

### Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om försäkringsskydd:

- [Arbeta med hemsidan för försäkringsskydd](#) (på sidan 622)
- [Försäkringsskyddsfält](#) (på sidan 624)

## Försäkringsskyddsfält

Använd sidan Försäkringsskydd, redigera för att lägga till en försäkringsskyddspost eller uppdatera information för ett befintligt försäkringsskydd. Sidan Försäkringsskydd, redigera visar den fullständiga uppsättningen fält för en försäkringsskyddspost.

**Tips!** Du kan också redigera en försäkringsskyddspost på sidan med försäkringsskyddslistan och detaljsidan för försäkringsskydd. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
<b>Försäkringsskydd, profil</b>	
Försäkringsskydd	Unikt namn för försäkringsskyddet.
Försäkring	Försäkringen som är länkad till det här försäkringsskyddet.
Försäkringsskydd	Typ av försäkringsskydd som kunden har köpt i försäkringen som täcker hans eller hennes ansvar. Försäkringen kan t.ex. täcka: krock, omfattande kroppsskada, läkarbetalningar.
Försäkringsskyddsstatus	Status för försäkringsskyddet, t.ex. Avvaktande, Öppen och Stängd.



Fält	Beskrivning
Valuta	Försäkringsskyddets valuta.
Försäkrad egendom	Den försäkrade egendomen som är länkad till försäkringsskyddsposten.
Individuell gräns	Gräns för individuellt försäkringsskydd. T.ex. kan maxbeloppet som kan betalas för en krock kan vara 800 000 kr.
Total gräns	Den totala gränsen för vad som kan betalas. Om den försäkrade är inblandad i en krock mellan två bilar kan den totala gränsen som kan betalas ut under försäkringsskyddet för krock för båda bilarna vara begränsad till 2 400 000 kr.
Försäkringsskyddsprodukt	Försäkringsprodukten som associeras med det här försäkringsskyddet.
<b>Försäkringsskydd, detalj</b>	
Avdragsgillt	Beloppet kunden måste betala innan försäkringsbolaget betalar. (Termen <i>avdragsgillt</i> kallas även <i>självrisk</i> i vissa länder, t.ex. Storbritannien och Irland)
Börja	Datum då försäkringsskyddet träder i kraft
Slut	Datum då försäkringsskyddet upphör
Försäkrat belopp	Belopp som har försäkrats.
<b>Försäkringsskyddsintegration</b>	
Id för externt system	Bevakar id för den externa källan för extern information om försäkringsskyddet. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern källa	Källan för extern information om försäkringen, till exempel applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare.
Integrerings-id	Bevakar integrations-id för extern källa för extern information om försäkringsskyddsposten. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för den här försäkringen senast uppdaterades (från den externa källan).

## Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om försäkringsskydd:

- [Arbeta med hemsidan för försäkringsskydd](#) (på sidan 622)
- [Hantera försäkringsskydd](#) (på sidan 624)

## Skador

Du kan använda skadesidorna för att identifiera och samla in skadeinformation, till exempel skadebeskrivning och skadebelopp. *Skada* innebär en försämring av en egendom som resulterar i en värdeförlust. Begreppet

skada används i samband med skadeståndsanspråk för att spåra skadan till den egendom som täcks av en försäkring.

**Obs!** Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka skadeinformation i ditt ansvarsområde kan fliken Skada vara borttagen från din konfiguration.

## Arbeta med hemsidan för skador

Hemsidan för skador är utgångspunkten för hanteringen av skador.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsida för skada. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

### Skapa en skadepost

Du kan skapa en skadepost genom att klicka på knappen Ny i sektionen för nyligen ändrade skador. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Fält för skada](#) (på sidan 628).

### Arbeta med skadelistor

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för skador.

Skada, lista	Filter
Alla skador	Alla skador du kan visa, oavsett vem skadeposten tillhör
Nyligen ändrade skador	Alla skador, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

### Visa nyligen ändrade skador

I sektionen Nyligen ändrade skador visas de skador som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

## Lägga till sektioner på din hemsida för skador

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för skador, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på hemsidan.

I nedanstående procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på din hemsida för skador.

### *Så här lägger du till sektioner på din hemsida för skador*

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för skador.
- 2 Klicka på pilarna på sidan för layout av hemsida för skador om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

### Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om skador:

- [Fält för Skada](#) (på sidan 628)
- [Hantera skador](#) (på sidan 627)

## Hantera skador

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

### Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om skadan:

- [Arbeta med hemsidan för skador](#) (på sidan 626)
- [Fält för Skada](#) (på sidan 628)

## Fält för Skada

Använd sidan Skada, redigera för att lägga till en skadepost eller uppdatera information för en befintlig skadepost. Sidan Skada, redigera visar den fullständiga uppsättningen fält för en skadepost.

**Tips!** Du kan också redigera skadeposter på sidan Skada, lista och Skada, information. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
<b>Skadeprofil</b>	
Skadeståndskrav	Skadeståndskravet som är länkat skadeposten.
Försäkringsegendom	Den försäkrade egendomen som är länkad till skadeposten.
Skadenamn	Unikt namn på skadan. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Beskrivning av skadad egendom	En beskrivning av den skadade egendomen, till exempel, bil BMW. Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.
Skadebeskrivning	En beskrivning av skadan till exempel, <i>höger framljus skadat</i> . Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.
Valuta	Valutan som används till skadan.
Egendomsnummer	Nummer på egendomen, exempel egendom 1, egendom 2, och så vidare. Om en försäkring har tre bilar t.ex. kan du numrera bilarna på följande sätt: 1 är Toyota Corolla, 2 är Mazda Miata och 3 är Hyundai Pony.
Typ av skadad egendom	Typ av egendom, t.ex. motorcykel, husbil, personbil och hus.
Uppskatta belopp	En uppskattning av skadebelopp för den försäkrade egendomen.
<b>Skadeintegration</b>	
Id för externt system	Bevakar id för extern källa för extern information om skadeposten. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern källa	Källan för extern information om försäkringen, till exempel applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare.
Integrerings-id	Bevakar integrations-id för extern källa för extern information om skadeposten. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för den här försäkringen senast uppdaterades (från den externa källan).

**Se även**

I följande avsnitt finns relaterad information om skadan:

- [Arbeta med hemsidan för skador](#) (på sidan 626)
- [Hantera skador](#) (på sidan 627)

## Försäkringsegendomar

Använd sidorna för försäkringsegendomar för att skapa, uppdatera och bevaka konton för försäkringsegendomar. En försäkringsegendomspost kan användas för att gruppera kontakter och summera tillhörande information för de kontakter som är länkade till försäkringsegendomen.

En *försäkringsegendom* är en materiell tillgång som en kontakt eller en företagsägare har juridisk rätt till. Ägaren köper en försäkring för att skydda den materiella tillgången mot stöld, brand eller andra händelser. Det här begreppet (försäkringsegendom) används också vid skadeståndskrav. Ägaren kan ange vilken försäkringsegendom som är skadad vid en olycka. Du kan använda en försäkringsegendomspost för att bevaka alla typer av försäkrad egendom, exempelvis en bil, båt, smycken, hus, osv.

Du kan använda sidorna för försäkringsegendomar för att identifiera och skapa profiler för försäkrad egendom genom att samla in information som märke, modell, tillverkningsår, registreringsnummer, osv. Du kan även använda sidorna för att granska annan relaterad information. Mer information finns under [Försäkringsskydd](#) (på sidan 622) och [Skador](#) (på sidan 625).

**Obs!** Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om försäkringsegendomar i ditt ansvarsområde kan fliken Försäkringsegendomar vara borttagen från din konfiguration.

## Arbeta med hemsidan för försäkringsegendom

Hemsidan för försäkringsegendom är utgångspunkten för hanteringen av försäkringsegendomsposter.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för försäkringsegendom. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

## Skapa en försäkringsegendomspost

Du kan skapa en försäkringsegendomspost genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade försäkringsegendomar. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Fält för försäkringsegendomar](#) (på sidan 631).

## Arbeta med listor för försäkringsegendom

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I följande tabell beskrivs de standardlistor som är tillgängliga för försäkringsegendomar.

Försäkringsegendom, lista	Filter
Alla försäkringsegendomar	Alla försäkringsegendomar du kan visa
Nyligen ändrade försäkringsegendomar	Alla försäkringsegendomar med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

## Visa nyligen ändrade försäkringsegendomar

I sektionen Nyligen ändrade försäkringsegendomar visas de försäkringsegendomar du visat senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

## Lägga till sektioner på din hemsida för försäkringsegendomar

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för försäkringsegendomar, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på hemsidan för försäkringsegendomar.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på din hemsida för försäkringsegendomar.

### *Så här lägger du till sektioner på din hemsida för försäkringsegendomar*

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för försäkringsegendomar.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan på hemsidan för försäkringsegendomar om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

## Hantera försäkringsegendomar

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

## Fält för försäkringsegendomar

Använd sidan Försäkringsegendomar, redigera för att lägga till en försäkringsegendomspost eller uppdatera detaljer för en befintlig försäkringsegendom. Sidan Försäkringsegendom, redigera visar en fullständig uppsättning fält för en försäkringsegendom.

**Tips!** Du kan också redigera en försäkringsegendom på sidan Försäkringsegendom, lista och sidan Försäkringsegendom, detalj. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
<b>Egendomsprofil</b>	
Försäkring	Försäkringen som är länkad till försäkringsegendomen.
Sekvens	Sekvensnummer för försäkringsegendomen. Till exempel kan du ha tre bilar för en försäkring, sekvensnummer 1 kan vara för Toyota Corolla, 2 för Mazda Miata och 3 för en Hyundai.
Typ	Typ av försäkringsegendom, t.ex. motorcykel, husbil, personbil eller enfamiljshus.
Beskrivning	En detaljerad beskrivning för försäkringsegendomen. Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.
Belopp	Beloppet som försäkringsegendomen är försäkrat till.
Valuta	Försäkringsegendomens valuta.
<b>Integration av egendom</b>	

Fält	Beskrivning
Externt id	Bevakar id för extern källa för extern information om skadeståndskravet. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern källa	Källan för extern information om försäkringsegendomen, till exempel applikationsnamn, databasnamn och integrationsnamn.
Integrerings-id	Bevakar id för externt system. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.

## Inblandade parter

Använd sidorna för inblandade parter för att skapa, uppdatera och bevaka alla typer av inblandade parter. Med inblandade parter kan du bevaka relationen mellan kontakter och skadeståndskrav.

**Obs!** Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om inblandade parter i ditt ansvarsområde kan fliken Involverade parter vara borttagen från din konfiguration.

En *inblandad part* är vanligtvis en kontakt som är inblandad i ett försäkringsärende. Olika kontakter kan ha olika roller i ett ärende och du kan använda fliken Inblandade parter för att bevaka relationen mellan en kontakt och ett ärende. Exempel på roller som en kontakt kan ha är fordringsägare, försäkrad förare och advokat. På sidorna för inblandade parter kan du identifiera och skapa profiler för inblandade parter.

## Arbeta med hemsidan för inblandad part

Hemsidan för inblandad part är utgångspunkten för hanteringen av inblandade parter.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för inblandade parter. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

### Skapa en post för en inblandad part

Du kan skapa en post för en inblandad part genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade inblandade parter. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Fält för inblandad part](#) (på sidan 634).

### Arbeta med listor för inblandad part

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I följande tabell beskrivs standardlistorna.

Inblandad part, lista	Filter
-----------------------	--------



Inblandad part, lista	Filter
Alla inblandade parter	Alla inblandade parter du kan visa, oavsett vem den inblandade parten tillhör.
Nyligen ändrade inblandade parter	Alla inblandade parter med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

## Visa nyligen ändrade inblandade parter

I sektionen för nyligen ändrade inblandade parter visas de inblandade parter som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

## Lägga till sektioner på hemsidan för inblandade parter

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för inblandade parter, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på hemsidan för inblandade parter.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på hemsidan för inblandade parter.

### *Så här lägger du till sektioner på hemsidan för inblandade parter.*

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för inblandade parter.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan på hemsidan för inblandade parter om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

## Hantera inblandade parter

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

## Fält för inblandad part

Använd sidan Inblandad part, redigera för att lägga till en inblandad part eller uppdatera detaljer för en befintlig inblandad part. Sidan Inblandad part, redigera visar en fullständig uppsättning fält för en inblandad part.

Tips! Du kan också redigera en inblandad part på sidan Inblandad part, lista och detaljsidan Inblandad part. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten i Inblandad part.

Fält	Beskrivning
<b>Inblandad part, profil</b>	
Skadeståndskrav	Skadeståndskravet som är länkat till den här inblandade parten.
Kontakt	Kontaktamn för skadeståndskravet.
Inblandad part, namn	Unikt namn för inblandad part.
Roll	Roll för kontakten i skadeståndskravet. Detta kan till exempel vara: motstridande fordringsägare, fordringsägare, advokat och försäkrad make/maka.
Valuta	Valutan som används för inblandad part.
Roll vid olyckan	Rollen för den inblandade parten i olyckan. Det kan till exempel vara: förare, passagerare och fotgängare.
Plats	Plats fordringsägaren befanns sig på när olyckan inträffade. Detta kan till exempel vara: i inblandat fordon, i ej inblandat fordon och fotgängare.
<b>Detaljer om inblandad part</b>	
Översikt över skada	Sammanfattning av skadan för inblandad part. Det här fältet är begränsat till 250 tecken.
Skadebeskrivning	Den detaljerade beskrivningen av skadan för den inblandade parten. Det här fältet är begränsat till 16

Fält	Beskrivning
	350 tecken.
<b>Integration av inblandad part</b>	
Id för externt system	Bevakar id för extern källa för extern information om inblandad part. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern källa	Källan för extern information om inblandad part, till exempel applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare.
Integrerings-id	Bevakar integrations-id för extern information för extern information om inblandad part.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för den här inblandade parten senast uppdaterades (från den externa källan).

## Försäkringar

Använd sidorna för försäkringar när du vill skapa, uppdatera och bevaka alla typer av försäkringar. Försäkringar är vanligtvis försäkringar som avser en kontakt eller ett företag som ett försäkringsbolag sköter, men kan också användas för att bevaka alla försäkringar som tillhör en kontakt eller ett företag, inklusive försäkringar hos andra försäkringsbolag.

**Obs!** Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka försäkringsinformation i ditt ansvarsområde kan fliken Försäkring vara borttagen från din konfiguration.

En *försäkring* är en skriftlig överenskommelse mellan en försäkringsgivare och en försäkringsinnehavare, där försäkringsgivaren förbinder sig till att tillhandahålla försäkringsförmåner om en försäkringshändelse inträffar och försäkringsinnehavaren förbinder sig att betala försäkringspremien. Försäkringarna utgör en struktur som hjälper försäkringsgivarna att hantera både kontakt- och affärsrelationer.

Med hjälp av posttypen Försäkringar kan försäkringsgivarna röra sig mellan försäkringscentrerade relationer och klient- och hushållscentrerade relationer genom att de har tillgång till försäkringsinformation på hög nivå. Försäkringsinformationen (t.ex. typ, status och giltighetsdatum i Oracle CRM On Demand) stöder åtaganden om klient-/hushållscentrerade relationer, t.ex. aktiviteter, skadeståndskrav och kalender. Du kan använda posttypen Försäkringar för att bevaka alla typer av försäkringar, t.ex. fordonsförsäkringar, sakförsäkringar och ansvarsförsäkringar. En försäkring kan ha överordnade försäkringar och det finns därför stöd för alla typer av försäkringsstrukturer och försäkringshierarkier. Hierarkierna tillåter att försäkringarna grupperas i försäkringsgrupper, vilket gör att det går att aktivera vilken försäkringsstruktur som än krävs.

### Profil och relaterad information om försäkringar

Du kan använda försäkringssidorna för att identifiera och registrera profil och detaljerade uppgifter om en försäkring. Försäkringssidorna kan även användas för att granska en försäkrings underordnade försäkringar samt annan relaterad information, till exempel:

- [Försäkringsinnehavare](#) (på sidan 640)
- [Skadeståndskrav](#) (på sidan 615)
- [Försäkringsegendomar](#) (på sidan 629)
- [Försäkringsskydd](#) (på sidan 622)
- **Aktiviteter.** En aktivitet kan vara kopplad till en försäkring. På hemsidan för försäkring kan du visa aktiviteter som är kopplade till en försäkring. Mer information finns i [Arbeta med hemsidan för försäkringar](#) (på sidan 636).
- **Serviceärenden.** Ett serviceärende kan vara kopplat till en försäkring. På hemsidan för försäkringar kan du visa serviceärenden som är kopplade till en försäkring. Mer information om serviceärenden finns i [Serviceärenden](#) (på sidan 309).

### Arbeta med hemsidan för försäkringar

Hemsidan för försäkringar är utgångspunkten för hanteringen av försäkringar.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för försäkringar. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

### Skapa en försäkring

Du kan skapa en försäkring genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade försäkringar. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Försäkringsfält](#) (på sidan 638).

### Arbeta med försäkringslistor

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för försäkringar.

Försäkring, lista	Filter
Alla försäkringar	Alla policyer du kan visa, oavsett vem posten tillhör
Nyligen ändrade försäkringar	Alla försäkringar med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.
Mina försäkringar	Försäkringar med ditt namn i fältet Ägare.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

## Visa nyligen ändrade försäkringar

I sektionen Nyligen ändrade försäkringar visas de försäkringar som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

## Lägga till sektioner på hemsidan för försäkringar

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på försäkringshemsidan, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på hemsidan.

I proceduren nedan beskrivs hur du lägger till sektioner på försäkringshemsidan.

### *Så här lägger du till sektioner på din hemsida för försäkringar*

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för försäkringar.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på hemsidan för försäkringar.
- 3 Klicka på Spara.

## Hantera försäkringar

Utför följande uppgift för att hantera försäkringar: [Bevaka överordnade försäkringar](#) (på sidan 638).

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)
- [Arbeta med bilagor](#) (på sidan 103)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

## Bevaka överordnade försäkringar

Om du vill bevaka en försäkrings överordnade försäkring lägger du till den överordnade försäkringen i fältet Överordnad försäkring till den underordnade försäkringen.

### *Så här bevakar du en överordnad försäkring:*

- 1 Välj en försäkring.  
Information om hur du väljer en försäkring finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 På sidan Försäkring, detalj klickar du på Redigera.
- 3 På redigeringssidan för försäkringar markerar du fältet Överordnad försäkring och väljer en försäkring.

## Försäkringsfält

På sidan Försäkring, redigera kan du lägga till en försäkring eller uppdatera information om en befintlig försäkring. På sidan Försäkring, redigera visas den fullständiga uppsättningen fält för en försäkring.

Du kan också redigera försäkringsposter på list- och detaljsidan för försäkring. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

**Tips!** Du kan ange försäkringshierarkier där en försäkring är underordnad en annan försäkring genom att välja en överordnad försäkring i en försäkringspost. Mer information om hur du bevakar överordnade försäkringar finns i [Bevaka överordnade försäkringar](#) (på sidan 638).

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av försäkringsfälten.

Fält	Beskrivning
<b>Försäkringsprofil</b>	
Försäkringsnummer	Försäkringsnummer som vanligtvis genereras genom försäkringssystemet.
Försäkringstyp	Typ av försäkring, t.ex. fordonsförsäkringar, sakförsäkringar, ansvarsförsäkringar, arbetsskadeförsäkringar och livförsäkringar.
Status	Försäkringsstatus, t.ex. ny affär, gällande, avvaktande, uppsagd, förnyande eller offert.
Understatus	Underordnad status för försäkringen, t.ex. ej skickad, annullerad eller utgången.

Fält	Beskrivning
Valuta	Valutan som används till försäkringen.
Giltighetsdatum	Datum då försäkringen träder i kraft
Sista giltighetsdatum	Det datum när försäkringen gick ut.
Annullerad den	Det datum när försäkringen annullerades.
Prisstatus	Pris som kan tillämpas för en försäkring med en viss status.
Prislista	Prislista för den här försäkringen. Varje försäkringsföretag kan ha olika prisnivåer för en försäkring. Värden kan t.ex. vara: 01, 02 och 03.
Ägare	Försäkringspostens ägare.  Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i <a href="#">Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap</a> (på sidan 38).
<b>Försäkringsintegration</b>	
Id för externt system	Bevakar id för extern källa för extern information om försäkringsinnehavaren. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern källa	Källan för extern information om försäkringen, till exempel applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare.
Integrerings-id	Bevakar integrations-id för extern information om försäkringsinnehavaren. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för den här försäkringen senast uppdaterades (från den externa källan).
<b>Försäkringsagent</b>	
Primär byrå	Byrå som först startade försäkringen.
Primär agent	Primär agent som sköter den här försäkringen.
Referenskälla	Referenskälla, t.ex. Internet, direktreklam, tidningsannonser och kundhänvisning.
Producentkod	Kod för producenten som tog med sig den här försäkringen till försäkringsbolaget.

Fält	Beskrivning
Nominellt belopp	Belopp som anges i försäkringsvillkoren och som ska betalas vid död eller förfallodag för försäkringen.
Total premie	Total premie för den här försäkringen.
Faktureringsstatus	Status för fakturering av försäkringen, t.ex. fakturerad, försenad eller betald.
Fakturans förfalldatum	Förfalldatum för försäkringsfakturan.
Löptid	Löptid för försäkringen, t.ex. 1 år och 2 år.
Betalningsmetod för försäkring	Metod som kunden använder för att betala försäkringen, t.ex. kontanter, debiterad eller elektronisk betalningsöverföring.

## Försäkringsinnehavare

Använd sidorna för försäkringsinnehavare för att skapa, uppdatera och bevaka alla typer av försäkringsinnehavare. En *försäkringsinnehavare* är den kontakt eller det företag som äger försäkringen, som ett försäkringsbolag sköter.

En försäkringsinnehavarpost används för att bevaka relationen mellan kontakter och försäkringar. Den omfattar alla typer av roller som kontakten kan ha i en försäkring. Exempel på roller är: försäkrad, huvudförare och förmånstagare. Du kan skapa andra roller vid behov. Information om hur du konfigurerar fält och fältvärden finns i Skapa och redigera fält.

**Obs!** Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om försäkringsinnehavare i ditt ansvarsområde kan fliken Försäkringsinnehavare vara borttagen från din konfiguration.

## Arbeta med hemsidan för försäkringsinnehavare

Hemsidan för försäkringstagare är utgångspunkten för hanteringen av försäkringstagare.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsida för försäkringsinnehavare. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

### Skapa en försäkringstagare

Du kan skapa en försäkringstagare genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade försäkringstagare. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Fält för försäkringsinnehavare](#) (på sidan 642).



## Arbeta med listor över försäkringstagare

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för försäkringstagare.

Försäkringsinnehavare, lista	Filter
Alla försäkringsinnehavare	Alla försäkringsinnehavare du kan visa, oavsett vem försäkringsinnehavaren tillhör
Nyligen ändrade försäkringsinnehavare	Alla försäkringsinnehavare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

## Visa nyligen ändrade försäkringstagare

I sektionen Nyligen ändrade försäkringstagare visas de försäkringstagare som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

## Lägga till sektioner på din hemsida för försäkringstagare

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för försäkringstagare, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på hemsidan.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på hemsidan för försäkringsinnehavare.

### Lägga till sektioner på din hemsida för försäkringsinnehavare

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för försäkringsinnehavare.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på hemsidan för försäkringstagare.
- 3 Klicka på Spara.

### Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Hantera försäkringsinnehavare](#) (på sidan 642)
- [Fält för försäkringsinnehavare](#) (på sidan 642)

## Hantera försäkringsinnehavare

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

### Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Arbeta med hemsidan för försäkringsinnehavare](#) (på sidan 640)
- [Fält för försäkringsinnehavare](#) (på sidan 642)

## Fält för försäkringsinnehavare

Använd sidan Försäkringsinnehavare, redigera för att lägga till en försäkringsinnehavare eller uppdatera detaljer för en befintlig försäkringsinnehavare. Sidan Försäkringsinnehavare, redigera visar en fullständig uppsättning fält för en försäkringsinnehavare.

**Tips!** Du kan också redigera information om en försäkringsinnehavare på sidan Försäkringsinnehavare, lista och sidan Försäkringsinnehavare, detalj. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68).

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
<b>Försäkringsinnehavare, profil</b>	
Försäkring	Försäkringen som är länkad till försäkringsinnehavaren.

Fält	Beskrivning
Kontaktinnehavare	Kontakt namn för försäkringen.
Försäkringsinnehavare	Unikt namn för försäkringsinnehavare.
Roll	Roll för kontakten i den här försäkringen. Detta kan till exempel vara: försäkringsinnehavare, primär förare och förmånstagare.
Valuta	Försäkringsinnehavarens valuta.
Försäkrad typ	Den försäkrade typen för varje kontakt i försäkringen, t.ex. primär eller sekundär.
Procent	Procentandel försäkringsinnehavaren innehar. Kunder kan t.ex. tilldelas försäkringspremien för en livförsäkring enligt den här procentandelen.
<b>Integration av försäkringsinnehavare</b>	
Id för externt system	Id för extern källa för extern information om försäkringsinnehavaren. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern källa	Källan för extern information om försäkringsinnehavaren, till exempel ett applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Integrerings-id	Integrations-id för extern information om försäkringsinnehavaren. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern senaste uppdaterad	Datum och tid när data för den här försäkringsinnehavaren senaste uppdaterades (från den externa källan).

### Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Arbeta med hemsidan för försäkringsinnehavare](#) (på sidan 640)

## Mäklarprofil

På fliken Mäklarprofil visas en försäkringsmäklare som säljer eller servar försäkringsprodukter. Kanalchefen träffar normalt varje år samtliga försäkringsmäklare och skapar nya mäklarprofiler för året. En mäklarprofil innehåller demografisk information om en mäklare för ett visst år.

På mäklarprofilsidorna i Oracle CRM On Demand hittar du demografisk information om partnern, till exempel mäklarens namn, adress, telefonnummer, faxnummer, webbplats, intäkt, affärsbeskrivning osv. Mäklarprofilen är en underordnad post till partnern. Mer information om partner finns i [Partner](#) (på sidan 354).

## Arbeta med hemsidan för mäklarprofiler

Hemsidan för mäklarprofiler är utgångspunkten för hanteringen av mäklarprofiler.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för mäklarprofiler. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

### Skapa en mäklarprofil

Du kan skapa en mäklarprofil genom att klicka på knappen Ny i sektionen för nyligen ändrade mäklarprofiler. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Fält för mäklarprofiler](#) (på sidan 646).

### Arbeta med mäklarprofillistor

I sektionen med mäklarprofillistor visas olika listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserade på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standardlistorna.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för mäklarprofiler.

Mäklarprofillista	Beskrivning
Alla mäklarprofiler	Visar alla poster som du kan visa, oavsett vem som äger listan. Mäklarprofilerna filtreras inte.
Nyligen ändrade mäklarprofiler	Filtrerar alla mäklarprofiler, sorterade efter ändringsdatum.
Alla nationella mäklarprofiler	Filtrerar mäklarprofiler där delkanalen har värdet Nationell.
Mina mäklarprofiler	Filtrerar mäklarprofiler med ditt namn i fältet Ägare.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

### Visa sektionen Mina nyligen ändrade mäklarprofiler

I sektionen Mina nyligen ändrade mäklarprofiler visas de mäklarprofiler du äger och som nyligen har ändrats. Om du vill expandera listan klickar du på Visa fullständig lista.

## Lägga till sektioner på din hemsida för mäklarprofiler

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för mäklarprofiler:

- Mäklarprofillistor
- Mina nyligen ändrade mäklarprofiler
- Mina mäklarprofiler
- Alla nationella mäklarprofiler.

### *Så här lägger du till sektioner på hemsidan för mäklarprofiler*

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för mäklarprofiler.
- 2 Om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan för mäklarprofiler. Klicka sedan på Spara.

## Hantera mäklarprofiler

Fler procedurer som är gemensamma för alla poster finns i [Arbeta med poster](#) (på sidan 37).

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

## Fält för mäklarprofiler

Använd redigeringssidan för mäklarprofiler när du vill lägga till en mäklarprofil eller uppdatera uppgifter i en befintlig mäklarprofil. På redigeringssidan för mäklarprofiler visas alla fält för en mäklarprofil.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på flera olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
<b>Demografisk information</b>	
Mäklarprofil	Namnet på mäklarprofilen. För att undvika dubletter ska du se till att följa de konventioner som företaget har för förkortningar, stora bokstäver, osv.
Partner	Namnet på mäklaren som har profilen.
Delkanal	Beskrivningen av mäklarförsäkringen. Alternativen inkluderar: Globala, Lokala, Nationella, Regionala och Grossister.
Segmentering	Beskrivningen av mäklarsegmenteringen. Alternativen inkluderar: Kommersiell, Tillväxt och Återförsäljning.
Mäklarprofil, år	Året då en mäklarprofil är giltig.
Telefonnummer	Mäklarens telefonnummer.
Faxnr	Mäklarens faxnummer.
Webbplats	Mäklarens webbadress.
Land	Landet där mäklaren har sitt säte.
Adress 1	Mäklarens adress.
Adress 2	Mäklarens adress.
Ort	Orten där mäklaren har sitt säte.
Provins	Delstaten (i jurisdiktioner med delstater, t.ex. USA) eller provinsen (i jurisdiktioner med provinser, t.ex. Kanada) där mäklaren finns, t.ex. CA för California eller ON för Ontario.
Postnummer	Postnumret för orten där mäklaren finns.
<b>Övrigt</b>	

Fält	Beskrivning
Företagsöversikt	Översikt över mäklaren.
Företagshistorik och framtida tillväxt	Beskrivningen av historiken och den framtida tillväxten för mäklaren.
Distrikt/regional struktur	Beskrivningen av mäklarens distrikt eller regionala struktur.





# 11 Fordon

---

Oracle CRM On Demand har följande posttyper med fordonsinformation:

- **Fordon.** Använd de här sidorna till att bevaka sälj- och servicehistoriken för fordon.
- **Återförsäljare.** Använd de här sidorna när du vill hantera information om återförsäljare.

Obs! Posttyperna är bara tillgängliga med Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

## Återförsäljare

Använd hemsidorna för återförsäljare för att skapa, uppdatera och bevaka återförsäljarposter.

**Obs!** Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka återförsäljarinformation i ditt ansvarsområde kan fliken Återförsäljare vara borttagen från din konfiguration.

## Arbeta med hemsidan för återförsäljare

Hemsidan för återförsäljare är utgångspunkten för hanteringen av återförsäljare.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsida för återförsäljare. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

## Skapa en återförsäljare

Du kan skapa en återförsäljare genom att klicka på knappen Ny i sektionen Mina nyligen visade återförsäljare. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Fält för återförsäljare](#) (finns "Återförsäljarfält" på sidan 652).

## Arbeta med återförsäljarlistor

I sektionen med återförsäljarlistor visas olika listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserade på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standardlistorna.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för återförsäljare.

Återförsäljare, lista	Filter
Alla återförsäljare	Alla återförsäljare som du kan visa, oavsett vem

Återförsäljare, lista	Filter
	Återförsäljaren tillhör.
Mina återförsäljare	Återförsäljare med ditt namn i fältet Ägare.
Nyligen ändrade återförsäljare	Alla återförsäljare med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

## Visa nyligen ändrade återförsäljare

I sektionen Mina nyligen visade återförsäljare visas de återförsäljare som du visade senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

## Visa återförsäljarrelaterade affärsmöjligheter

Sektionen Återförsäljarrelaterade affärsmöjligheter visar de bästa affärsmöjligheterna som har tilldelats dig.

Klicka på Visa fullständig lista om du vill expandera listan över återförsäljarrelaterade affärsmöjligheter.

## Lägga till sektioner på din hemsida för återförsäljare

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för återförsäljare:

- Alla nyligen skapade återförsäljare
- Nyligen ändrade återförsäljare
- Mina nyligen skapade återförsäljare
- Mina nyligen ändrade återförsäljare
- En eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för återförsäljare.)

### Så här lägger du till sektioner på din hemsida för återförsäljare

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för återförsäljare.
- 2 Klicka på pilarna på sidan för layout av hemsida för återförsäljare om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.

- 3 Klicka på Spara.

## Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om återförsäljare:

- [Återförsäljarfält](#) (på sidan 652)
- [Hantera återförsäljare](#) (på sidan 651)

## Hantera återförsäljare

Utför följande uppgifter för att hantera återförsäljare:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)
- [Överföra ägande av poster](#) (på sidan 93)
- [Lägga till anteckningar](#) (på sidan 99)
- [Bifoga filer och webbadresser till poster](#) (på sidan 106)
- [Ta bort och återställa poster](#) (på sidan 112)
- [Hantera kalendrar och aktiviteter](#) (på sidan 133)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

## Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om återförsäljare:

- [Återförsäljare](#) (på sidan 649)
- [Återförsäljarfält](#) (på sidan 652)
- [Arbeta med hemsidan för återförsäljare](#) (på sidan 649)
- [Rapporter](#) (på sidan 729)

## Återförsäljarfält

På sidan Återförsäljare, redigera kan du lägga till en återförsäljare eller uppdatera information om en befintlig återförsäljare. Den här sidan visar den fullständiga uppsättningen fält för en återförsäljare.

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i urvalslistor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
<b>Nyckelinformation om återförsäljare</b>	
Namn	Namn på fordonshandlaren. Begränsat till 100 tecken.
Telefonnummer	Återförsäljarens telefonnummer.
Återförsäljartyp	Typ av återförsäljare, t.ex. Lastbilshandlare. Begränsat till 20 tecken.
Plats	Återförsäljarens webbplats. Begränsat till 50 tecken.
E-post	Återförsäljarens e-postadress. Begränsat till 50 tecken.
<b>Obs!</b> Följande fält för Faktura- och Leveransadress är inte tillgängliga som standard. Din företagsadministratör måste ställa in dem på sidan Återförsäljardetaljer som en del av ett ytterligare sektion. Mer information om hur du skapar Detaljsidor finns i Anpassa layouter för statiska sidor.	
Faktureringsadress 1, 2, 3	Återförsäljarens faktureringsadress.  <b>Obs!</b> Om delade adresser är inställt för ditt företag är faktureringsadressen är skrivskyddad och adressfälten ändras så att kraven för delade adresser uppfylls. Mer information om delade adresser finns i <a href="#">Adresser</a> .
Fakt.adress, ort	Ingen.
Fakt.adress, land	Landet som har angetts i återförsäljarens faktureringsadress. Giltiga standardvärden är namnen på alla länder i världen. Det giltiga värdet för Amerikas förenta stater är <i>USA</i> . Oracle CRM On Demand låter dig inte ändra de giltiga värdena för det här fältet. Kontrollera att importdata matchar de giltiga värdena för det här fältet innan du importerar några data. Mer information finns i Om länder och adressmappning.
Fakt.adress, box/sorteringskod	Om din fil innehåller adresser utanför USA mappar du följande adressposter till det här fältet: Colonia/område, CEDEX-nr, Adress 4, URB och Område. Mer information finns i Om länder och adressmappning.
Fakt.adress, provins	Om din fil innehåller adresser utanför USA mappar du följande adressposter eller deras motsvarigheter till USA:s delstater till det här fältet: Delstat (Mexiko), Delstat (Brasilien), Socken, Del av distrikt, Ö, Prefektur, Region, Emirat och Oblast. Mer information finns i Om länder och adressmappning.

Fält	Beskrivning
Fakt.adress, delstat i USA	Giltiga standardvärden är standardförkortningar med två bokstäver för alla USA:s stater, som bara anges i versaler. Oracle CRM On Demand låter dig inte ändra de giltiga värdena för det här fältet. Kontrollera att importdata matchar de giltiga värdena för det här fältet innan du importerar några data.
Fakt.adress, postnummer	Ingen.
Leveransadress 1, 2, 3	Återförsäljarens leveransadress. Information om hur du mappar adressfält land för land finns i Om länder och adressmappning.  <b>Obs!</b> Om delade adresser är inställt för ditt företag är leveransadressen är skrivskyddad och adressfälten ändras så att kraven för delade adresser uppfylls. Mer information om delade adresser finns i <a href="#">Adresser</a> .
Lev.adress, ort	Ingen.
Lev.adress, land	Giltiga standardvärden är namnen på alla länder i världen. Det giltiga värdet för Amerikas förenta stater är <i>USA</i> . Oracle CRM On Demand låter dig inte ändra de giltiga värdena för det här fältet. Kontrollera att importdata matchar de giltiga värdena för det här fältet innan du importerar några data. Mer information finns i Om länder och adressmappning.
Lev.adress, box/sorteringskod	Om din fil innehåller adresser utanför USA mappar du följande adressposter till det här fältet: Colonia/område, CEDEX-nr, Adress 4, URB och Område. Mer information finns i Om länder och adressmappning.
Lev.adress, provins	Om din fil innehåller adresser utanför USA mappar du följande adressposter eller deras motsvarigheter till USA:s delstater till det här fältet: Delstat (Mexiko), Delstat (Brasilien), Socken, Del av distrikt, Ö, Prefektur, Region, Emirat och Oblast. Mer information finns i Om länder och adressmappning.
Lev.adress, delstat i USA	Giltiga standardvärden är standardförkortningar med två bokstäver för alla USA:s stater, som bara anges i versaler. Oracle CRM On Demand låter dig inte ändra de giltiga värdena för det här fältet. Kontrollera att importdata matchar de giltiga värdena för det här fältet innan du importerar några data.
Lev.adress, postnr	Ingen.
<b>Mer information</b>	
Status	Återförsäljarens status, till exempel Aktiv.
Överordnad återförsäljare	Överordnad försäljare för aktuell återförsäljarpost.
Valuta	Valuta för ärendet.
Rangordning	Rangordning för en återförsäljare i förhållande till andra återförsäljare, vanligtvis i

Fält	Beskrivning
	relation till försäljning eller service. Begränsat till 22 tecken.
Ägare	Återförsäljarpostens ägare.  Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas.  Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som ingår i de rapporter som du eller dina chefer kör via rapport- och infopanelssidorna.  Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i <a href="#">Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap</a> (på sidan 38).
URL	Återförsäljarens webbadress. Begränsat till 100 tecken.
Överordnad plats	Överordnad återförsäljares webbplats. Begränsat till 50 tecken.
Steg	Den fas applikationen och kontraktprocessen för återförsäljaren är i. Standardvärden är: Aktiv, Applikation väntar, Kandidat och Väntande kontrakt.

## Anpassade fält

**Obs!** Företagsadministratörer, med behörighet att anpassa applikationen, skapar vanligtvis anpassade fält.

Alla anpassade fält som skapas i en kontopost visas som samma anpassade fält i återförsäljarpost eftersom en återförsäljarpost ärver ett anpassat fält i en kontopost. Men alla anpassade fält som skapas i en återförsäljarpost visas inte automatiskt i kontoposten.

Om du vill visa samma anpassade fält både i vyn Konto och i vyn Återförsäljare kan företagsadministratören skapa anpassade fält för posten Konto och göra den synlig både i vyn Konto och vyn Återförsäljare.

Om du inte vill visa samma anpassade fält både i vyn Konto och Återförsäljare kan företagsadministratören skapa kontospecifika fält i posten Konto och se till att de anpassade fälten endast är synliga i vyn Konto.

Mer information om dessa anpassade fält finns i [Om anpassade fält](#).

## Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om återförsäljare:

- [Återförsäljare](#) (på sidan 649)
- [Arbeta med hemsidan för återförsäljare](#) (på sidan 649)
- [Hantera återförsäljare](#) (på sidan 651)

## Fordon

Använd hemsidorna för fordon för att skapa, uppdatera och bevaka fordon.

**Obs!** Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka fordonsinformation i ditt ansvarsområde kan fliken Fordon vara borttagen från din konfiguration.

## Arbeta med hemsidan för fordon

Hemsidan för fordon är utgångspunkten för hanteringen av fordon.

**Obs!** Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för fordon. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

### Skapa ett fordon

Du kan skapa ett fordon genom att klicka på knappen Ny i sektionen Mina nyligen visade fordon. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 40) och [Fält för fordon](#) (finns "Fordon, fält" på sidan 663).

### Arbeta med fordonslistor

I sektionen med fordonslistor visas olika listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserade på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standardlistorna.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för fordon.

Fordon, lista	Filter
Alla fordon	Alla fordon, sorterade efter chassinummer (VIN)
Alla nyligen ändrade fordon	Alla fordon, sorterade efter ändringsdatum

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 83).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

### Visa nyligen ändrade fordon

I sektionen Mina nyligen ändrade fordon visas de fordon som du visade senast.

### Visa fordonsrelaterade serviceärenden

I sektionen Fordonsrelaterade serviceärenden visas följande information:

- **Service nummer.** Serviceärendena som har tilldelats dig. Klicka på SÄ-nr-länken om du vill granska serviceärendet.
- **Ämne.** Serviceärendets rubrik.
- **Tillgång.** Tillgången som serviceärendet rör.
- **Visa fullständig lista.** Expanderar listan över fordonsrelaterade serviceärenden.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

### Lägga till sektioner på din hemsida för fordon

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för fordon:

- Nyligen skapade fordon
- Nyligen ändrade fordon
- Mina nyligen skapade fordon
- Mina nyligen ändrade fordon
- En eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för fordon.)

Gör följande om du vill lägga till sektioner på hemsidan för fordon.

#### *Så här lägger du till sektioner på din hemsida för fordon*

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för fordon.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

### Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad fordonsinformation:

- [Fordon, fält](#) (på sidan 663)
- [Hantera fordon](#) (på sidan 656)

## Hantera fordon

I följande avsnitt beskrivs en valfri konfiguration som företagsadministratören kan utföra när fordon hanteras i Oracle CRM On Demand:

- [Aktivera en produkttyp för fordon](#) (på sidan 659)



- [Aktivera fordonsassociation i serviceärenden](#) (på sidan 658)

Klicka på ett ämne om du vill visa anvisningar för att göra följande:

- [Uppdatera ägare för fordon](#) (finns "[Uppdatera ägare för fordon](#)" på sidan 660)
- [Bevaka serviceärenden för fordon](#) (på sidan 659)
- [Bevaka försäljningshistorik för fordon](#) (på sidan 661)
- [Bevaka servicehistorik för fordon](#) (på sidan 661)
- [Bevaka finansiell information om fordon](#) (på sidan 662)

**Obs!** Den här funktionen ingår inte i standardapplikationen och finns kanske inte i din version av Oracle CRM On Demand.

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 40)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 68)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 78)
- [Arbeta med poster](#) (på sidan 37)
- [Lägga till anteckningar](#) (på sidan 99)
- [Överföra ägande av poster](#) (på sidan 93)
- [Bevaka tillgångar](#) (på sidan 205) (innefattar länkning av fordon till konton)
- [Bifoga filer och webbadresser till poster](#) (på sidan 106)
- [Ta bort och återställa poster](#) (på sidan 112)
- [Bevaka tillgångar](#) (på sidan 205) (innefattar länkning av fordon till konton)
- [Byta namn på posttyper](#)

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

## Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad fordonsinformation:

- [Fordon](#) (på sidan 655)
- [Fordon, fält](#) (på sidan 663)
- [Arbeta med hemsidan för fordon](#) (på sidan 655)
- [Rapporter](#) (på sidan 729)

## Aktivera fordonsassociation i serviceärenden

I standardlayouten för serviceärenden visas inte fordonsassociationen. Men genom att slutföra följande procedur kan företagsadministratören konfigurera en anpassad sidlayout för serviceärenden.

### *Så här visar du en fordonsassociation i en serviceärendepost*

- 1** Från vilken sida som helst: Klicka på Admin, klicka på Applikationsanpassning, klicka på Serviceärenden och klicka på Sidlayout för serviceärenden.
- 2** Gör något av följande i listan Sidlayout:
  - Klicka på länken Redigera om du vill ändra en befintlig layout.
  - Klicka på knappen Ny layout om du vill skapa en ny layout.
  - Klicka på länken Kopiera om du vill kopiera en befintlig layout.Sidlayoutguiden visas.
- Obs!** Antalet steg i sidlayoutguiden kan variera beroende på vilken sidlayoutlänk som du klickar på.
- 3** I Steg 1, Layoutnamn, anger du ett namn på layouten och en beskrivning (valfritt).
- 4** I steg 2, Fältnställningar, väljer du fältegenskaperna som behövs.
- 5** I steg 3, Fältilayout, kontrollerar du att fordonsfältet är tillgängligt i sidlayouten för serviceärenden.
- 6** Klicka på Slutför för att avsluta guiden.

Nu måste du tilldela den nya anpassade layouten till en användarroll med hjälp av rollhanteringsguiden.
- 7** Klicka på Admin, klicka på Användarhantering och åtkomstkontroller och sedan på Rollhantering:
- 8** Sök efter rollen som du vill tilldela den anpassade sidlayouten för serviceärenden till och klicka på Redigera.
- 9** I steg 6 i guiden ändrar du namnet på sidlayouten till den anpassade sidlayouten för serviceärenden för serviceärendeposten.
- 10** Klicka på Slutför för att avsluta guiden.

**Obs!** När du aktiverar fordonsassociationen kan du också uppdatera sidlayouten för fordonssökningar om du vill ändra associationsurvalet som en användare ser. Mer information finns i Hantera söklayouter.

## Aktivera en produkttyp för fordon

Företagsadministratören använder vanligtvis administrationsverktygets innehållshanteringsfunktion för att lägga till produkter. För fordon kan administratören uppdatera produktposten med fältet Produkttyp inställt på Fordon. Observera att produkttypen för fordonsposter inte visas i standardlayouten för produkter. Om du vill aktivera produkttypen för ett fordon kan företagsadministratören skapa en anpassad produktsidlayout genom att utföra stegen i följande procedur.

### *Så här visar du produkttypen för en fordonspost*

- 1** Från vilken sida som helst: Klicka på Admin, klicka på Applikationsanpassning, klicka på Produkt, klicka på Sidlayout, produkt och kopiera standardsidlayouten för produkten till en ny layout
- 2** Gå igenom guiden för sidlayout för produkten:
  - a** I steg 1 anger du ett namn på din layout.
  - b** I steg 2 markerar du rutan Obligatorisk för produkttypen.
  - c** I steg 3 ser du till att fältet Produkttyp finns listat i sektionen Produkt, nyckelinformation till höger.
  - d** Klicka på Slutför för att avsluta guiden.
- 3** Tilldela vid behov den nya anpassade layouten till en användarroll med hjälp av rollhanteringsguiden.
  - a** Klicka på Admin, klicka på Användarhantering och åtkomstkontroller och sedan på Rollhantering:
  - b** Leta reda på den roll som du vill tilldela den anpassade produktsidlayouten och klicka sedan på Redigera.
  - c** I steg 6 i guiden ändrar du sidlayoutnamnet till den anpassade produktsidlayouten för produktposten.
  - d** Klicka på Slutför för att avsluta guiden.

Den användare vars roll har ändrats kan skapa en produktpost med fältet Produkttyp. Då används funktionen Innehållshantering. Mer information om hur du lägger till produkter finns i Konfigurera företagsprodukter.

Mer information finns i Konfigurera företagsprodukter.

## Bevaka serviceärenden för fordon

När du vill granska, uppdatera eller skapa ett serviceärende för ett fordon uppdaterar du fordonsposten eller skapar serviceärendet för det associerade fordonet.

### *Så här bevakar du serviceärendet för ett fordon*

- 1** Välj fordonet som du vill bevaka.

Mer information om hur du väljer fordon finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

- 2 På detaljsidan för fordon bläddrar du nedåt och klickar på Nytt i namnlisten Serviceärende.

**Obs!** Om du väljer en återförsäljare när du skapar ett serviceärende kan du växla från att söka bland alla kontakter till att söka bland kontakterna för den relaterade återförsäljaren. Du kan ändra filtret så att frågan körs efter dina önskemål.

- 3 Fyll i informationen på sidan Redigera serviceärende.

Följande tabell innehåller information om fält med servicehistorik.

Fält	Kommentarer
Service nummer	Oracle CRM On Demand genererar det här numret.
Ämne	Rubriken eller den korta beskrivningen av aktiviteten.
Prioritet	Prioriteten för serviceärendet, till exempel 1-Snarast, 2-Hög eller 3-Medel.
Status	Statusen för serviceärendet, till exempel Öppnad, Avvaktande eller Stängd.
Öppningstid	Anger tiden då serviceärendet öppnades. Oracle CRM On Demand genererar det här numret.
Kontakt	Kontakten som är relaterad till serviceärendet.
Återförsäljare	Återförsäljaren som är relaterad till serviceärendet.
Ägare	Ägaren av serviceärendet.

**Obs!** Om du väljer en återförsäljare när du skapar ett serviceärende ändras alla kontakter automatiskt till de kontakter som är kopplade till återförsäljaren. Du kan ändra filtret så att alla kontakter söks igenom.

## Uppdatera ägare för fordon

När ett fordon säljs uppdaterar du uppgiften om vem som äger fordonet.

- 1 Välj fordonet.

Instruktioner för hur du väljer fordon finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

- 2 Klicka på Redigera i namnlisten på detaljsidan för fordon.

Information om fälten på detaljsidan för fordon finns i [Fordonsfält](#) (finns "Fordon, fält" på sidan 663).

- 3 Uppdatera fältet Ägd av i fordonsposten på redigeringssidan för fordon.

- 4 Spara posten:

- Klicka på Spara för att spara den här posten och öppna detaljsidan för fordon (där du kan länka information till den här posten).
- Klicka på Spara och Nytt fordon för att spara den här posten och öppna redigeringssidan (där du kan skapa en annan fordonspost).

## Bevaka försäljningshistorik för fordon

När du vill granska, uppdatera eller skapa försäljningshistorik för ett fordon uppdaterar du fordonsposten.

### *Så här bevakar du fordonets försäljningshistorik:*

- 1 Välj fordonet.

Instruktioner för hur du väljer fordon finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

- 2 På sidan Fordonsdetaljer rullar du ned till avsnittet Försäljningshistorik och klickar på Lägg till i namnlisten.

**Obs!** Om sektionen Försäljningshistorik inte visas på din detaljsida för fordon kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till sektionen Försäljningshistorik i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte finns tillgänglig för att läggas till.

- 3 På sidan Försäljningshistorik, redigera fyller du i informationen.

Följande tabell innehåller information om fält med försäljningshistorik.

Fält	Kommentar
Försäljningsnummer	Systemgenererade nummer.
Valutakod	Visar din standardvaluta.
Ägare, förnamn	När du väljer efternamn fylls det här fältet i.
Ägare, efternamn	Fordonets ägare.

- 4 Spara posten.

## Bevaka servicehistorik för fordon

När du vill granska, uppdatera eller skapa servicehistorik för ett fordon uppdaterar du fordonsposten. Servicehistoriken kan innehålla serviceärenden och andra tjänster som är relaterade till fordonet.

### *Så här bevakar du fordonets servicehistorik:*

- 1 Välj fordonet.

Instruktioner för hur du väljer fordon finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).

- 2 På detaljsidan för fordon bläddrar du nedåt och klickar på Lägg till i namnlisten Servicehistorik.

**Obs!** Om sektionen Servicehistorik inte visas på din detaljsida för fordon kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till sektionen Servicehistorik i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte finns tillgänglig för att läggas till.

- 3 Fyll i uppgifterna på sidan Servicehistorik, redigera.

Följande tabell innehåller information om fält med servicehistorik.

Fält	Kommentar
SH-nr	Servicehistoriknumret som högst får innehålla 30 tecken. Oracle CRM On Demand genererar det här numret.
SÄ-nr	Systemgenererad serviceärendepost som är kopplad till denna servicehistorik. Högst 64 tecken.
Ägare, efternamn	Fordonets ägare. Högst 50 tecken.
Servicedatum	Standarden är dagens datum.
Valutakod	Standard för din valuta. Begränsat till 20 tecken.
Servicenamn	Ett namn eller nummer som kopplats till servicehistorikposten. Högst 100 tecken.
Märke	Fordonets tillverkare eller varumärkesnamn. Skrivskyddat.
Ägare, förnamn	När du väljer efternamn fylls det här fältet i. Högst 50 tecken.
Tjänsteleverantör	Återförsäljare eller annan tjänstleverantör som servat fordonet. Högst 100 tecken.
Beskrivning	Detta fält är begränsat till 16 350 tecken.

- 4 Spara posten.

## Bevaka finansiell information om fordon

Du kan bevaka finansiell information om ett fordon.

### *Så här bevakar du finansiell information om ett fordon:*

- 1 Välj fordonet.  
Instruktioner för hur du väljer fordon finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44).
- 2 På sidan Fordonsdetaljer rullar du ned och klickar på Lägg till i namnlisten Ekonomisk information.

**Obs!** Om sektionen Ekonomisk information inte visas på din detaljsida för fordon kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till sektionen Ekonomisk information i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte finns tillgänglig för att läggas till.

- 3 På redigeringssidan för ekonomisk information fyller du i informationen.

Följande tabell innehåller information om fält med ekonomisk information.

Fält	Kommentarer
Ekonomidetaljnr	Systemgenererade nummer. Högst 15 tecken.
Finansinstitut	Gräns på 30 tecken.

## Fordon, fält

På sidan Fordon, redigera om du vill lägga till ett fordon eller uppdatera information om ett befintligt fordon. På sidan Fordon, redigera visas den fullständiga uppsättningen fält för ett fordon.

**Obs!** Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i urvalslistor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
<b>Nyckelinformation om fordon</b>	
Chassinr	Chassinummer (VIN). Begränsat till 100 tecken.
Märke	Tillverkarens namn eller märket på fordonet. Bland standardvärdena finns: Metro Motors, Toyota och Okänt märke.
Modell	Fordonsmodellen. Standardvärdena är: 4Runner och Tacoma.
År	Året då fordonet tillverkades. Detta är en numerisk urvalslista och endast numeriska tecken accepteras.
Produktnamn	Namnet på produkten.  Företagsadministratören använder normalt funktionen Innehållshantering för att lägga till produkter. För fordon kan företagsadministratören uppdatera produktposten med fältet Produkttyp inställt på Fordon. Observera att produkttypen inte visas i produktens standardlayout.  Proceduren för att visa produkttyp för fordon beskrivs i <a href="#">Aktivera produkttyp för fordon</a> (finns " <a href="#">Aktivera en produkttyp för fordon</a> " på sidan 659).
Variant	Fordonsvarianten. Standardvärdena är: 2WD och Prerunner.

Fält	Beskrivning
Dörr	Antal dörrar på fordonet. Standardvärdena är: 2 dörrar, 3 dörrar och 4 dörrar.
Exteriörfärg	Fordonets färg.
Fordon, valuta	Valutabeteckning för fordonets pris, exempelvis US-dollar (USD).
Ägare	Fordonspostens ägare.  Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i <a href="#">Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap</a> (på sidan 38).
<b>Ytterligare fordonsinformation</b>	
Begagnad/Ny	Anger om fordonet är nytt eller begagnat.
Produkttyp	Fordonstypen. Begränsat till 30 tecken.  <b>Obs! Det här fältet är skrivskyddat.</b>
Interiörfärg	Färg på fordonsinteriören, till exempel Röd.
Växellåda	Typ av växellåda i fordonet. Standardvärdena är: Automat, Manuell och Alternativ.
Motor	Fordonets motortyp. Standardvärdena är: 4 cylindrar, 6 cylindrar, 8 cylindrar, 10 cylindrar och Alternativ.
Kaross	Fordonets karosstyp, till exempel Kupé eller Cabriolet.
Ägd av	Fordonets ägartyp, till exempel Tjänstebil.
Kontakt	Kontaktpersonen för fordonet. Begränsat till 100 tecken.  <b>Obs! Det här fältet är skrivskyddat.</b>
Konto	Kontot som är kopplat till fordonet.
Kontoplat	Kontoplaten. Begränsat till 50 tecken.  <b>Obs! Det här fältet är skrivskyddat.</b>
Säljande återförsäljare	Namn på återförsäljaren för fordonet. Begränsat till 100 tecken.
Återförs. som utför service	Namn på återförsäljaren som utför service på fordonet. Begränsat till 100 tecken.
C:a-pris	Tillverkarens föreslagna detaljhandelspris (c:a-pris) i den valuta som används i fordonsposten. Begränsat till 22 tecken.
Återförsäljarens faktureringspris	Återförsäljarens faktureringspris i den valuta som används i fordonsposten. Begränsat till 22 tecken.



Fält	Beskrivning
Status	Aktuell status för fordonet, till exempel Produktion.
Plats	Platsen där fordonet finns, till exempel Återförsäljarparti.
Aktuell mätarställning	Mätarställningen som visas på fordonets vägmätare. Begränsat till 22 tecken (siffror).
Garantityp	Den typ av garanti som lämnas på fordonet, till exempel Full eller Utökad.
Licensnummer	Ägarens registreringsnummer. Begränsat till 30 tecken.
Körkort utfärdat i	Land/delstat/region som körkortet är utfärdat i.
Beskrivning	Begränsat till 250 tecken.

**Obs!** Om du vill konfigurera fälten i urvalslistorna, till exempel Modell, Variant eller Dörr, kan företagsadministratören anpassa applikationen för urvalsvärdena enligt beskrivningen i [Ändra värden i urvalslistor](#).

## Anpassade fält

**Obs!** Företagsadministratörer, med behörighet att anpassa applikationen, skapar vanligtvis anpassade fält.

Alla anpassade fält som skapas i en tillgångspost visas som samma anpassade fält i fordonsposten. En fordonspost ärver ett anpassat fält i en tillgångspost. Alla anpassade fält som skapas i en fordonspost visas dock inte automatiskt i tillgångsposten.

Om du vill visa samma anpassade fält både i vyn Tillgång och i vyn Fordon kan företagsadministratören skapa anpassade fält i tillgångsposten och göra den synlig både i vyn Tillgång och vyn Fordon.

Om du inte vill visa samma anpassade fält både i vyn Tillgång och i fordonsposten kan företagsadministratören skapa det tillgångsspecifika anpassade fältet för tillgången och se till att det anpassade fältet enbart är synligt i vyn Tillgång.

Mer information om dessa anpassade fält finns i [Om anpassade fält](#).

## Ytterligare fält

Flera fält visas inte på sidan Fordon, detalj som standard: Artikelnr, Inköpsdatum, Inköpspris, Kvantitet, Leveransdatum, Installationsdatum, Förfallodatum, Meddelandedatum, Produktkategori och Kontrakt.

Företagsadministratören kan ändra definitionen av de här fälten vid behov. Mer information om ändring av fältdefinitioner finns i [Skapa och redigera fält](#). Om fälten ska visas måste företagsadministratören inkludera dem i sidlayouten. Mer information om hur du visar fälten på en sida finns i [Anpassa layouter för statiska sidor](#).

## Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad fordonsinformation:

- [Arbeta med hemsidan för fordon](#) (på sidan 655)

- [Hantera fordon](#) (på sidan 656)

# 12 Anpassa din applikation

---

Du kan använda sidorna Min inställning om du vill anpassa Oracle CRM On Demand. Steg-för-steg-instruktioner hittar du genom att klickar på följande ämnen:

- [Uppdatera dina personliga uppgifter](#) (på sidan 668)
- [Ställa in standardposttyp för sökning](#) (på sidan 676)
- [Välja tema](#) (på sidan 677)
- [Ställa in läge för förhandsgranskning av post](#) (på sidan 677)
- [Ändra språkställning](#) (på sidan 678)
- [Visa verifikationskedjefält](#) (på sidan 679)
- [Hantera din kvot](#) (på sidan 679)
- [Granska din inloggningsaktivitet](#) (på sidan 680)
- [Ändra ditt lösenord](#) (på sidan 680)
- [Ställa in dina säkerhetsfrågor](#) (på sidan 681)
- [Granska din delegerade information](#) (på sidan 682)
- [Lägga till delegerade användare](#) (på sidan 683)
- [Bevilja inloggningsåtkomst till teknisk support](#) (på sidan 684)
- [Visa dina flikar](#) (på sidan 684)
- [Ändra layout på detaljsidor](#) (på sidan 685)
- [Ändra layout på hemsidor](#) (på sidan 686)
- [Ändra layout på åtgärdsfältet](#) (på sidan 686)
- [Ställa in kalender](#) (på sidan 687)
- [Få åtkomst till Data- och integreringsverktyg](#) (på sidan 688)
- [Granska dina exportbegäranden](#) (på sidan 689)
- [Bädda in en widget för favoritlistor](#) (på sidan 691)
- [Bädda in en widget för meddelandecenter](#) (på sidan 692)
- [Bädda in en widget för rapporter](#) (på sidan 692)
- [Bädda in en widget för enkel lista](#) (på sidan 693)

### Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om hur du anpassar din applikation:

- [Om On Demand-widgetar](#) (på sidan 691)
- [Importerera dina kontakter](#) (på sidan 216)
- [Använda Offline Client](#) (på sidan 696)
- [Lägga till e-postadresser från Microsoft Outlook och Lotus Notes](#) (på sidan 705)

## Uppdatera dina personliga uppgifter

Du kan uppdatera dina personliga uppgifter, till exempel adress och telefonnummer. Företagsadministratören bestämmer layouten på och den information som du kan se på sidan Personliga uppgifter och det kan därför förekomma skillnader mellan beskrivningen nedan och det du ser på skärmen.

**Obs!** Ändringar som du gör av fälten Standardspråk, Valuta, Tidszon och Land på sidorna under personlig profil återspeglas inte i alla rapporter och analyser förrän du loggar ut och sedan in igen.

### Så här uppdaterar du dina personliga uppgifter

- 1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.
- 3 Klicka på länken Min profil i sektionen Personlig information.
- 4 Klicka på Redigera i sektionen Personliga uppgifter.
- 5 Uppdatera informationen i formuläret Redigera personuppgifter och spara sedan posten.

**Obs!** Du måste logga ut och sedan in igen för att aktivera vissa av ändringarna (språk, språkinställning, valuta och tidszon).

I följande tabell beskrivs några av de fält som du kan granska eller uppdatera.

Fält	Beskrivning
<b>Nyckelanvändarinformation</b>	
Förnamn	Användarens förnamn. Begränsat till 50 tecken. Det här är ett obligatoriskt fält.
Efternamn	Användarens efternamn. Begränsat till 50 tecken. Det här är ett obligatoriskt fält.
Mellannamn	Användarens mellannamn. Begränsat till 50 tecken.
Titel	Den hälsningsfras som används för användaren.
Status	Det här skrivskyddade fältet anger användarens status. Endast aktiva

Fält	Beskrivning
	användare kan öppna Oracle CRM On Demand.
Rapporterar till	Det här skrivskyddade fältet innehåller namnet på användarens chef.  <b>Obs!</b> Beroende på hur företagsadministratören ställer in användarsidans layout för ditt företag kan du eventuellt se fältet Rapporterar till (Alias) i stället för fältet Rapporterar till. Fältet Rapporterar till (Alias) visar ett kortnamn på användarens chef.
Befattning	I det skrivskyddade fältet visas användarens befattning
Region	Den region eller det område där användaren befinner sig. Begränsat till 40 tecken.
Underregion	En finare indelning av den region eller det område där användaren befinner sig. Begränsat till 40 tecken.
Roll	I detta skrivskyddade fält visas rollen som har kopplats till användaren i Oracle CRM On Demand. I användarroller definieras vilka funktioner i Oracle CRM On Demand som en användare har behörighet att använda, vilka behörigheter användaren har för skyddad information och inställningarna för användargränssnittet som bestämmer vilken information som visas.
Primär grupp	Den grupp som användaren har lagts till i. Skrivskyddat.
<b>Användardetaljinformation</b>	
Alias	Ett kort id för användaren som används för att kunna koppla eller visa ägarskap till specifika posttyper. Ange exempelvis användarens tilltalsnamn eller smeknamn. Fältet är obligatoriskt och ställs in av företagsadministratören.
Användar-id	En unik systemidentitet för en användare som används tillsammans med företagsinloggnings-id:t när användaren loggar in i en applikation. Fältet är obligatoriskt och ställs in av företagsadministratören.
E-post	En användares fullständiga e-postadress, till exempel isample@rightequip.com. E-postadressen används till systemmeddelanden som meddelanden om återställda lösenord. Fältet är obligatoriskt och ställs in av företagsadministratören.
Sekundär e-post	Användarens sekundära e-postadress.
Telefonnr, arbete	Användarens telefonnummer till arbetet. Det här är ett obligatoriskt fält.
Mobiltelefonnr	Användarens mobiltelefonnummer.
Företagets inloggnings-id	Det företag som användaren tillhör. Det här är ett standardfält som läggs upp när företaget skapas.

Fält	Beskrivning
Användares inloggnings-id	Id:t som användaren loggar in i applikationen med. Id:t är en kombination av företagsinloggnings-id:t och användar-id:t och de avgränsas med ett framåtvänt snedstreck. Fältet är obligatoriskt och ställs in av företagsadministratören.
<b>Kontaktinställningar</b>	
Ring aldrig	Markera den här kryssrutan om du aldrig vill bli uppringd i marknadsföringssyfte av Oracle CRM On Demand.
Skicka aldrig post	Markera kryssrutan om du inte vill få e-post från Oracle CRM On Demand Marketing.
Skicka aldrig e-post	Markera kryssrutan om du inte vill få e-postmeddelanden från Oracle CRM On Demand Marketing.
Skicka alltid kritiska varningar	<p>Om den här kryssrutan är markerad får du e-postmeddelanden med viktig information från Oracle CRM On Demand. Meddelandena kan innehålla följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Viktig information om produktuppdateringar och serviceändringar för Oracle CRM On Demand och relaterade produkter</li> <li>■ Instruktioner och planer för uppgraderingar till nya versioner</li> <li>■ Kommunikation med hög prioritet som tillägg till normala supportprocesser (t.ex. vid maskinvarufel)</li> </ul> <p>Det här fältet går inte att uppdatera på sidan Personlig information. Endast företagsadministratörer kan uppdatera kryssrutan för användare på sidan Användardetaljer.</p> <p><b>Obs!</b> Den här kryssrutan används inte för att avgöra vilka användare som ska få systemaviseringar som utfärdas av Oracle CRM On Demand Customer Care, t.ex. påminnelser om kommande schemalagt underhåll.</p>
<b>Användares geografiska information</b>	
Språk, Språkinställning, Valuta, Tidszon	<p>Företagsadministratören ställer in standardvärdena för objekten. Du kan ersätta standardvärdena genom att klicka i objektens urvalslistor och markera andra värden.</p> <p>Mer information om fälten på sidan finns i <a href="#">Om profilinställningar för användare</a> (på sidan 674).</p> <p>Du måste logga ut och sedan in igen för att aktivera eventuella ändringar av språk, språkinställning, valuta och tidszon.</p>
<b>Användares säkerhetsinformation</b>	

Fält	Beskrivning
Rapportämnesområden	<p>Använd den här urvalslistan för att ange hur du kan visa poster i realtidsrapporter i Oracle CRM On Demand Answers. Dessa rapporter innehåller realtidsanalyser av data. Du kan välja något av följande värden:</p> <p>Chefs synlighet - gör det möjligt att se dina egna data, plus de data som ägs direkt av dina underordnade. (Det här är standardinställningen.)</p> <p>Teams synlighet - gör det möjligt att se dina egna data, plus de data som delas med dig via kontoteamet och teamet för affärsmöjligheten.</p> <p>Om du inte anger inställningen Rapporter tillämpas företagets inställning som företagsadministratören har ställt in. Mer information om rapporter finns i <a href="#">Rapporter</a> (på sidan 729), framförallt i avsnittet Om synlighet för poster.</p>
Historiska ämnesområden	<p>Använd urvalslistan när du vill ställa in din synlighet i posterna för analysämnesområdena i Oracle CRM On Demand Answers. Analysrapporter har att göra med historiska analyser eller trendanalyser eller också innehåller de mer komplicerade beräkningar än de i realtidsrapporter. Du kan välja något av följande värden:</p> <p>Chefs synlighet - gör det möjligt att se dina egna data, plus de data som ägs direkt av dina underordnade. (Det här är standardinställningen.)</p> <p>Teams synlighet - gör det möjligt att se dina egna data, plus de data som delas med dig via kontoteamet och teamet för affärsmöjligheten.</p> <p>Full synlighet - kombinerar föregående två värden och grupper.</p> <p>Om du inte anger inställningen Historik tillämpas företagets inställning som företagsadministratören har ställt in. Mer information om rapporter finns i <a href="#">Rapporter</a> (på sidan 729), framförallt i avsnittet Om synlighet för poster.</p>
Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster	<p>Använd den här urvalslistan om du vill att inställningen Kan läsa alla poster ska användas på posttypsbasis i Oracle CRM On Demand Answers-rapporter enligt definitionen på sidan Åtkomst, posttyp i guiden för rollhantering. Om till exempel synlighetsinställningen Kan läsa alla poster har markerats av företagsadministratören för din användarroll för en viss posttyp (genom att klicka på Admin, Användarhantering och åtkomstkontroller, Rollhantering och sedan redigera en roll och klicka på Åtkomst, posttyp) kan du visa alla poster i den posttypen i Oracle CRM On Demand Answers, förutsatt att inställningen Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster har aktiverats genom företagsprofilen eller via din användarprofil.</p> <p>Se <a href="#">Om rollbaserad möjlighet att läsa alla poster</a> (på sidan 675) för information om när och hur du kan aktivera Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster.</p> <p>Om du inte väljer Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster kommer</p>

Fält	Beskrivning
	synlighetsinställningen i fälten Rapporter och Historik istället att användas för Oracle CRM On Demand Answers-rapporter.
Extern identifierare för enkel inloggning	Skrivskyddat. Mer information finns i Ställa in företagsprofilen och globala standardvärden.
Senaste inloggning	Ett systemgenererat fält. Information om hur du granskar alla dina inloggningsförsök finns i <a href="#">Granska din inloggningsaktivitet</a> (på sidan 680).
<b>Kommunikationsinställningar</b>	
Visa popupfönstret Klicka för att ringa	Den här kryssrutan är till för användare som har lagts upp i Oracle Contact On Demand. I Oracle Contact On Demand hämtas telefonnummer som länkar på list- och detaljsidor som du kan klicka på. Om du markerar kryssrutan Visa popupfönstret Klicka för att ringa och därefter klickar på en telefonnummerlänk visas fönstret Klicka för att ringa innan Oracle Contact On Demand genomför samtalet. Mer information om hur du ringer interna och externa samtal finns i <a href="#">Ringa samtal</a> (på sidan 337).
Visa inkorgen för hemsidan för kommunikation för	Välj ett värde i menyn om du vill fastställa under vilken period som aktiviteter visas för användaren i inkorgen för hemsidan för kommunikation, till exempel Förra månaden, Sista dagen och så vidare. Oracle CRM On Demand filtrerar de här aktiviteterna. Filtret baseras på aktivitetens starttid. Om perioden är kort visas inte heller så många kommunikationsaktiviteter. Om du väljer Alla i menyn eller lämnar den tom visas alla kommunikationer på kommunikationssidan. Du måste logga ut och logga in en gång till innan denna ändring verkställs.
Visa nyligen avslutade aktiviteter på hemsidan för kommunikation för	Välj ett värde i menyn om du vill fastställa under vilken period som nyligen avslutade aktiviteter visas för användaren på hemsidan för kommunikation, till exempel Förra månaden, Sista dagen och så vidare. Oracle CRM On Demand filtrerar de här aktiviteterna. Filtret baseras på aktivitetens sluttid. Om perioden är kort visas inte heller så många kommunikationsaktiviteter. Om du väljer Alla i menyn eller lämnar den tom visas alla aktiviteter på kommunikationssidan. Du måste logga ut och logga in en gång till innan denna ändring verkställs.
<b>Mer information</b>	
Temanamn	I den här urvalslistan kan du välja ett applikationsomfattande tema för applikationen. Med ett tema ändrar du utseendet på applikationen, bland annat på bakgrundsfärg, länkar och ikoner. Det finns flera fördefinierade teman. Företagsadministratören kan dock skapa anpassade teman i Oracle CRM On Demand. Ett tomt värde anger att du använder det tema som företagsadministratören har ställt in i företagsprofilen. Mer information om hur du skapar anpassade teman



Fält	Beskrivning
	finns i Skapa nya teman.
Standardsökposttyp	I den här urvalslistan kan du ändra den posttyp som visas som standard vid sökning i åtgärdsfältet. (Du kan till exempel ändra Kontakt till Konto eller till någon annan posttyp som du har tillgång till.) Den här posttypen visas i sökrutan i åtgärdsfältet varje gång du loggar in i applikationen oavsett vad du sökte efter den senaste gången du var inloggad i applikationen.
Visa välkomstsida vid inloggning	Med den här kryssrutan anger du om du vill att välkomstsidan i Oracle CRM On Demand ska visas när du loggar in i applikationen.
Läget för förhandsgranskning av post	<p>Med den här urvalslistan kan du aktivera funktionen för förhandsgranskning och ange hur förhandsgranskningsfönstret ska öppnas. Beroende på vilken inställning som väljs här öppnas förhandsgranskningsfönstret när du drar pekaren över en länk till en post eller när du klickar på en förhandsgranskningsikon som visas när pekaren dras över en länk till en post. I förhandsgranskningsfönstret visas den första sektionen av postens detaljsida. Du kan också inaktivera funktionen för förhandsgranskning av poster genom att välja Av i det här fältet.</p> <p>Förhandsgranskningsinställningen kan anges på företagsnivå av företagsadministratören och av respektive användare på användarnivå. Din personliga inställning åsidosätter företagets standardinställning. Om du inte anger något värde i det här fältet används företagets inställning för förhandsgranskning.</p>
Projektionsläge	<p>Om funktionen Projektionsläge är aktiverad är länkar till relaterade informationssektioner på sidan (t.ex. länkade postsektioner) tillgängliga i projektionsläget längst ned i webbläsarfönstret. Du kan klicka på länkarna för att gå till de relaterade informationssektionerna utan att behöva bläddra nedåt på sidan. Du kan komprimera projektionsläget genom att klicka på ikonerna med minustecknet (-). Klicka på ikonerna med plustecknet (+) om du vill expandera igen. Expanderings- eller komprimeringsinställningarna i projektionsläget bibehålls för alla posttyper tills du ändrar inställningen igen, även om du loggar ut från applikationen och sedan loggar in igen.</p> <p>Du kan också ta bort projektionsläget helt från detaljsidorna genom att stänga av funktionen i din personliga profil.</p> <p><b>Obs!</b> Funktionen för projektionsläge kan aktiveras och inaktiveras på företagsnivå och av varje enskild användare. Dina egna inställningar ersätter företagsinställningarna. Färgerna i projektionsläget bestäms av det tema som du använder. Mer information om hur du väljer tema finns i <a href="#">Välja tema</a> (på sidan 677).</p>

Fält	Beskrivning
Format för relaterad information	Om din användarroll har åtkomst till visningsformatet för Anpassad relaterad information, kan du välja att visa relaterade informationssektioner på postens Detaljsidor som listor eller flikar. Om alternativet Format för relaterad information i din personliga profil är tomt, används standardinställningarna för din användarroll. Om alternativet Format för relaterad information i din användarroll är tomt, används företagets standardinställningar.
Stöd för användarens tidzon för rapportering om ämnesområden	Om den här kryssrutan är markerad på din användarprofil visas datum och tid i realtidsrapporter enligt din tidzon.  Beroende på hur din företagsadministratör ställer in din Personliga profilsida kan du ändra den här inställningen.  Om den här kryssrutan är avmarkerad på användarprofilen visas datum och tid i rapporter enligt företagets tidzon.

## Om profilinställningar för användare

Varje företag har minst en företagsadministratör som ställer in och anpassar Oracle CRM On Demand för hela organisationen. Företagsadministratörer gör en del standardinställningar som samtliga användare inledningsvis får, men den enskilda användaren kan själv åsidosätta dessa standardinställningar. I följande tabell beskrivs vad inställningarna styr.

Namn på inställning	Beskrivning
Tidszon	Applikationen har stöd för Universal Time Code (UTC) så att alla klockslag och datum visas enligt användarens tidszon. Till exempel visas en bokning som är schemalagd till kl. 11:00 PST som kl. 14:00 för en användare som har inställningen EST, på grund av tidsskillnaden på tre timmar.
Språk	Inställningen Språk avgör formateringen för nummer, valutor, telefonnummer, klockslag och datum. Till exempel ser användare som väljer inställningen Tyska - Tyskland valutabelopp i formatet 110.000,00, medan användare som väljer inställningen Engelska - USA ser samma belopp som 110,000.00. Användarna bör välja det format som de känner sig mest hemma med.
Språk	Med hjälp av inställningen Språk kan användarna byta språk för användargränssnittet, online-hjälpen och självstudierna. Beroende på vilket språk som är företagets standardspråk kan det emellertid hända att vissa objekt i rapporter visas på ett annat språk än användarna själva ställt in.

Namn på inställning	Beskrivning
Valuta	<p>Inställningen Valuta tillhandahåller den standardvaluta som är kopplad till alla nya poster som användaren skapar. När en användare visar intäktsrapporter visas de i användarens standardvaluta. Om en chef visar ackumulerade intäkter från användare med olika valutor ser han eller hon beloppen i sin standardvaluta (företagsadministratörerna måste lägga upp växelkurser för att detta ska fungera).</p> <p>Prognoser summeras emellertid alltid i företagets standardvaluta. Till exempel får en användare med USA-dollar som standardvaluta sin prognos konverterad till euro, om hans eller hennes företags valuta är euro.</p>
Land	<p>Inställningen för land i användarprofilen styr mallen som används för att visa landsspecifika standardadressfält när användaren skapar en ny post med en adress. Om användaren t.ex. skapar en post med en adress, t.ex. en kontopost, och värdet i fältet Land i användarens profil är Frankrike, används den franska mallen för att visa adressfält som är specifika för Frankrike för både leverans- och faktureringsadresser när den nya postsidan först öppnas. I Oracle CRM On Demand finns specifika adressmallar för mer än 60 länder.</p>
Telefon	<p>Telefonnummerformateringen avgörs av språkinställningen. Telefonnummer utanför området i fråga justeras i applikationen så att användarna ser hela sekvensen som de måste slå. En användare i Sverige måste till exempel slå utlandsprefixet 00 för internationella samtal. När en användare slår +44 3333 333 333 för Storbritannien visas alltså numret som 00 +44 3333 333 333.</p> <p><b>Obs!</b> Användarna måste ange ett plustecken (+) före internationella nummer.</p> <p>Bredvid telefonnummerfälten finns en telefonikon. När användaren klickar på ikonen öppnas ett fönster för telefonnummerverifiering, så att användaren kan kontrollera att numret har identifierats korrekt i applikationen: landsnummer, riktnummer, abonnentnummer och eventuellt anknytningsnummer för telefonnumret. När användaren stänger fönstret rings den korrekta nummersekvensen upp.</p> <p>Om användaren vill definiera landsnumret för ett land kan han eller hon klicka på telefonikonen, välja landet och spara informationen. Landsnumret för landet visas i fältet Telefon.</p>

**Obs!** Om de här inställningarna ändras måste användaren logga ut och sedan logga in igen för att data ska visas med de nya inställningarna i Oracle CRM On Demand.

## Om rollbaserad möjlighet att läsa alla poster

Företagsadministratören ställer in kryssrutan Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster på företagets profilsida, men en användare kan åsidosätta inställningen på sin profilsida för användare. Beroende på hur kryssrutan ställs in använder Oracle CRM On Demand Answers-rapporterna den synlighet som anges på objektbas i användarens rolldefinition, eller den synlighet som ställs in i fälten Rapporter och Historik på sidorna för

företagsprofil och användarprofil. Mer information om företags- och användarprofiler finns i [Om profilinställningar för företag och användare](#) (finns "Om profilinställningar för användare" på sidan 674).

I följande tabell finns information om när och hur du aktiverar inställningen Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster.

Inställningen Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster		Synlighet för posttypen Roll
Inställning av företagsprofil	Inställning av användarprofil	
Ja	Ja	Aktiverad
Ja	Nej	Inaktiverad
Ja	NULL	Aktiverad (visar företagsprofilens inställning som standard)
NULL	Ja	Aktiverad
NULL	NULL	Avaktiverad (visar företagsprofilens inställning som standard)
NULL	Nej	Inaktiverad

I [Uppdatera dina personliga uppgifter](#) (på sidan 668) finns information om hur du uppdaterar din personliga profil.

I Ställa in företagsprofil och globala standardvärden finns information om hur du uppdaterar företagsprofilen (endast företagsadministratörer).

## Ställa in standardposttyp för sökning

Du kan välja standardposttyp för sökning i din personliga profilinformation. Kanske vill du exempelvis ändra standardposttypen för dina riktade sökningar från kontaktpost till kontopost. Mer information om sökningar i Oracle CRM On Demand finns i [Hitta poster](#) (på sidan 44). För att konfigurera standardposttyp för sökningar utför du stegen i följande procedur.

### *Så här ställer du in standardposttyp för sökningar*

- 1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.
- 3 Klicka på länken Min profil i sektionen Personlig information.
- 4 Klicka på Redigera på sidan Personliga uppgifter.

5 På sidan Personlig, redigera bläddrar du ned till avsnittet Ytterligare information.

6 Välj den önskade posttypen i urvalslistan med standardposttyper för sökning.

7 Spara posten.

**Obs!** För att kunna se ändringarna måste du logga ut ur Oracle CRM On Demand och sedan in igen.

## Välja tema

Du kan ange ett fördefinierat tema i Oracle CRM On Demand som ditt gränssnittstema från din personliga profilinformation, eller ett anpassat tema som har skapats av din företagsadministratör. Mer information om att skapa nya teman finns i Skapa nya teman. Ett tomt tema betyder att företagsadministratören har angett ett tema för företaget. I så fall måste du använda företagets tema.

Utför stegen i följande procedur för att ställa in ditt tema. När du anger ett tema har det företräde framför alla andra teman som anges på roll- eller företagsnivå.

### *Så här väljer du tema:*

- 1 Klicka på den globala länken Min inställning på vilken sida som helst.
- 2 I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.
- 3 I avsnittet Personlig information klickar du på länken Min profil och sedan på Redigera.
- 4 Rulla ned till avsnittet Ytterligare information.
- 5 Välj det tema som du vill ha i urvalslistan Temanamn.

## Ställa in läge för förhandsgranskning av post

Om förhandsgranskningsfunktionen för posten är aktiverad kan du via postlänkar på många platser i Oracle CRM On Demand förhandsgranska poster. Detta gäller bland annat följande platser:

- Min hemsida
- Hemsidor för poster
- Listsidor för poster
- Detalsidor för poster ( däribland listor över relaterade poster)
- Åtgärdsfältet

I förhandsgranskningsfönstret visas den första sektionen av postens detalsida. Du kan konfigurera posters förhandsgranskningsläge på din sida för personliga uppgifter. Beroende på vilken inställning du väljer öppnas förhandsgranskningsfönstret när du placerar pekaren på en länk till en post eller när du klickar på en

förhandsgranskningsikon som visas när du placerar pekaren på en länk till en post. Du kan inaktivera funktionen för förhandsgranskning av poster.

Företagsadministratören kan ange inställning för förhandsgranskning av poster på företagsnivå, och varje användare kan också ange inställning för förhandsgranskning av poster på sin sida för personliga uppgifter. Din personliga inställning åsidosätter företagets standardinställning. Om du inte ändrar inställningen för förhandsgranskning av poster på din sida med personliga uppgifter används företagets standardinställning.

För att konfigurera förhandsgranskningsläget för poster utför du stegen i följande procedur.

### ***Så här konfigurerar du läget för förhandsgranskning av poster***

- 1** Klicka på Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2** I sektionen Personlig profil klickar du på Personlig profil.
- 3** I sektionen Personlig information klickar du på Min profil.
- 4** Klicka på Redigera på sidan Personliga uppgifter.
- 5** På sidan Personlig, redigera bläddrar du ned till avsnittet Ytterligare information.
- 6** Välj önskat läge från urvalslistan i fältet Läge för förhandsgranskning av poster.

Om du vill använda företagets standardinställning för förhandsgranskning av poster väljer du det tomma alternativet i urvalslistan.

- 7** Spara posten.

## Ändra språkinställning

Språkinställningen i dina personliga uppgifter styr vilket språk som användargränssnittet, onlinehjälpens och självstudierna är på. Det är företagsadministratören som inledningsvis anger språk, men denna inställning kan ändras. Beroende på vilket språk som är företagets standardspråk kan det hända att vissa objekt i rapporter visas på ett annat språk än det som du själv angett som standard.

Utför stegen i följande procedur om du vill ändra din språkinställning.

### ***Så här ändrar du språkinställning***

- 1** Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2** I sektionen Personlig profil klickar du på Personlig profil.
- 3** I sektionen Personlig information klickar du på Min profil.
- 4** Klicka på Redigera på sidan Personliga uppgifter.

- 5 På sidan Personlig, redigera bläddrar du ned till avsnittet Användares geografiska information.
- 6 Välj önskat språk i urvalslistan Språk.
- 7 Spara posten.
- 8 Logga ut ur Oracle CRM On Demand och logga sedan in igen för att aktivera den nya språkställningen.

## Visa verifikationskedjefält

Om du vill visa aktiviteten för program, till exempel webbtjänster och Oracle Outlook Email Integration On Demand, utför du stegen i följande procedur.

### *Så här visar du verifikationskedjefält:*

- 1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.
- 3 Klicka på länken Min profil i sektionen Personlig information.
- 4 Rulla ned till sektionen Verifikationskedja för att granska de fält som är aktiverade för verifiering.

## Hantera din kvot

Du eller företagsadministratören kan konfigurera dina kvoter. Du behöver i egenskap av slutanvändare inga särskilda behörigheter. Företagsadministratören behöver dock behörighet att hantera användare och åtkomstprivilegier för att kunna konfigurera din kvot.

Du kan granska och ändra befintliga kvoter eller ange nya kvoter och beräkna dem genom att:

- Ange en årskvot som sedan fördelas jämnt över året
- Ange en kvot för varje månad som sedan summeras för hela året

Du kan när som helst aktivera en kvot. När du har aktiverat en kvot använder Oracle CRM On Demand kvotinformatonen för att fylla i fälten på prognosidorna. Dina mål för varje år sparas och du kan granska målhistoriken och jämföra dina prognoser med kvoterna. Mer information finns i [Hantera kvoter](#) (på sidan 257).

**Obs!** Du kan ha fler än en aktiv kvot per år. Eftersom det är endast aktiva kvoter som används när du skapar din prognos måste du se till att aktivera alla kvoter som du vill ta med i prognosen.

### *Så här definierar du kvoten*

- 1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.

- 2 I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.
- 3 Klicka på länken Min profil i sektionen Personlig information.
- 4 Rulla till sektionen Kvoter på sidan med personliga uppgifter.
- 5 Klicka på Ny kvot i sektionen Kvoter.
- 6 Ange Kvot börjar och namn för kvoten i formuläret Redigera kvot.
- 7 Gör något av följande:
  - Om du vill fördela en årlig kvot jämnt över räkenskapsåret anger du beloppet i fältet Total kvot och klickar på Spridning.
  - För att räkna samman månadskvoterna anger du ett belopp för varje månad och klickar sedan på Summa.

**Obs!** Om du klickar på Summa läggs alla månatliga kvotposter ihop och totalsumman visas i Totalsumma.
- 8 Spara posten.

## Granska din inloggningsaktivitet

Du kan granska information om alla dina inloggningsaktiviteter, till exempel hur många gånger du har loggat in i applikationen.

### *Så här granskar du inloggningsaktiviteten:*

- 1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.
- 3 Klicka på länken Min profil i sektionen Personlig information.
- 4 Rulla ned till sektionen Inloggningshistorik och granska din inloggningsaktivitet på sidan med personliga uppgifter.

Inloggningshistoriken innefattar all inloggning som har gjorts från andra applikationer, däribland Oracle CRM On Demand Integration for Office och Oracle Outlook Email Integration On Demand.

## Ändra ditt lösenord

I Oracle CRM On Demand kan du när som helst ändra ditt lösenord, förutsatt att din roll har behörigheten Återställ personligt lösenord.



**Obs!** Om företaget har implementerat en lösning där du måste använda enkel inloggning för att komma åt Oracle CRM On Demand måste du återställa ditt lösenord med hjälp av den lösningen och inte i Oracle CRM On Demand.

#### ***Så här ändrar du ditt lösenord:***

- 1 Klicka på den globala länken Min inställning på vilken sida som helst.
- 2 I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.
- 3 I avsnittet Personlig information klickar du på länken Lösenordsuppdatering.
- 4 Läs igenom lösenordspolicyn på sidan Lösenordsuppdatering innan du ändrar ditt lösenord.  
I regel fastställs lösenordspolicyn av företagsadministratören och kan ändras.
- 5 I avsnittet Lösenorduppdatering fyller du i fälten.
- 6 Spara posten.

## **Ställa in dina säkerhetsfrågor**

Om du glömmer ditt lösenord för Oracle CRM On Demand används dina säkerhetsfrågor. Du anger säkerhetsfrågor när du loggar in i Oracle CRM On Demand för första gången. Du kan emellertid när som helst ändra dina säkerhetsfrågor och svar.

### **Vad händer om du glömmer ditt lösenord?**

Om du glömmer ditt lösenord för Oracle CRM On Demand kan du klicka på länken Kan du inte komma åt ditt konto? på inloggningssidan i Oracle CRM On Demand och sedan klicka på länken Jag har glömt lösenordet för att återställa ditt lösenord. Du får då ett e-postmeddelande från Oracle CRM On Demand med en tillfällig länk till applikationen. När du klickar på den tillfälliga länken ombeds du besvara dina säkerhetsfrågor som autentisering. När du besvarat frågorna korrekt kan du ställa in ditt lösenord i Oracle CRM On Demand. Mer information om hur du återställer ditt lösenord om du glömmer det finns i [Hämta användarinloggnings-id:t eller återställa lösenordet](#) (på sidan 126).

**Obs!** Om du glömmer ditt användarinloggnings-id kan du också använda länken Kan du inte komma åt ditt konto? på inloggningssidan i Oracle CRM On Demand för att skicka en begäran om att få ditt användarinloggnings-id skickat till dig per e-post.

I nedanstående procedur beskrivs hur du anger säkerhetsfrågor.

#### ***Så här lägger du upp dina säkerhetsfrågor:***

- 1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.

- 3 På sidan Personlig profil klickar du på länken Mina säkerhetsfrågor.
- 4 Om du inte anger säkerhetsfrågor för första gången anger du ditt lösenord för Oracle CRM On Demand i fältet Aktuellt lösenord på sidan Mina säkerhetsfrågor.
- 5 Välj frågorna och ange svaren.  
**Obs!** Ett svar får inte överstiga 100 tecken.
- 6 Spara posten.

**Tips!** Skriv ned säkerhetsfrågorna och svaren som du anger så att du har informationen till hands om du glömmer ditt lösenord.

## Granska din delegerade information

*Användardelegering* är en funktion som gör det möjligt för användare som stöder flera personer att se alla poster som tillhör de personerna. Om företagsadministratören har aktiverat användardelegeringsfunktionen, och om din användarroll har konfigurerats för delegering, kan du göra följande:

- Visa en lista över de användare som du är ombud för.
- Visa en lista över de användare som är ombud för dig.
- Lägga till ombud för dig själv.

Mer information om hur du lägger till delegerade användare finns i [Lägga till delegerade användare](#) (på sidan 683).

Utför stegen i proceduren nedan om du vill visa en lista över de användare som du är ombud för.

### ***Så här visar du en lista över de användare som du är ombud för***

- 1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.
- 3 Klicka på länken Min profil i sektionen Personlig information.
- 4 På sidan Personlig information rullar du ned till sektionen Delegerat från användare för att se en lista över de användare som du är ombud för.

Utför stegen i proceduren nedan om du vill visa en lista över de användare som är ombud för dig.

### ***Så här visar du en lista över de användare som är ombud för dig***

- 1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.

- 3 Klicka på länken Min profil i sektionen Personlig information.
- 4 På sidan Personlig information rullar du ned till sektionen Delegerat till användare för att se en lista över de användare som är ombud för dig.

**Obs!** Om sektionen Delegerat från användare eller sektionen Delegerat till användare inte visas på sidan Personlig information kan du klicka på Redigera layout längst upp till höger på sidan och lägga till sektionen i sidlayouten. Om sektionen inte är tillgänglig för din sidlayout kan du kontakta företagsadministratören.

### Se även

Om användardelegering

## Lägga till delegerade användare

Med användardelegering kan en användare som stöder flera personer se alla poster som tillhör de personerna. Om din företagsadministratör har aktiverat funktionen användardelegering, och om din användarroll har konfigurerats för delegering, kan du tillåta att en användare fungerar som ditt ombud genom att du lägger till den användaren i din lista över delegerade användare. Dina delegerade användare får ägaråtkomst till posterna du äger.

Administratören på ditt företag kan också utse delegerade användare för dig. Mer information om hur företagsadministratörer kan utse delegerade användare finns i Hantera delegerade användare (administratör).

### Så här lägger du till delegerade användare

- 1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.
- 3 Klicka på länken Min profil i sektionen Personlig information.
- 4 Bläddra ned till sektionen Delegerat till användare och klicka på Lägg till användare.  
**Obs!** Om sektionen Delegerat till användare inte visas på din detaljsida kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till sektionen Delegerat till användare i din sidlayout. Om sektionen inte är tillgänglig för din sidlayout kan du kontakta företagsadministratören.
- 5 På sidan Delegerade användare, redigera klickar du på sökikonen för att välja vilka användare du vill lägga till i listan Delegerade användare.
- 6 Om värdena är definierade i fältet Delegerade användarroller kan du om det behövs välja en delegerad användarroll för varje användare.
- 7 Klicka på Spara.

## Se även

Om användardelegering

# Bevilja inloggningsåtkomst till teknisk support

Du kan ge en representant från teknisk support behörighet att få tillgång till din session i Oracle CRM On Demand. Den åtkomsten kan behövas för att felsöka ett problem.

## *Så här beviljar du andra inloggningsåtkomst:*

- 1 Klicka på den globala länken Min inställning på vilken sida som helst.
- 2 I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.
- 3 I avsnittet Personlig information klickar du på länken Inloggningsåtkomst.
- 4 På sidan Inloggningsåtkomst anger du datum och tidsintervall för den tidsperiod som du ger en person åtkomst till din session.
- 5 Spara posten.

**Obs!** Om du vill avbryta inloggningsåtkomsten före det slutdatum som du har angett, och du redan har beviljat åtkomst med hjälp av den här funktionen, kan du ange ett nytt datum och tidsintervall bakåt i tiden.

# Visa dina flikar

Flikarna högst upp på dina sidor är startpunkt för hanteringen av data. Den roll som företagsadministratören tilldelar dig avgör vilka flikar du har tillgång till och i vilken ordning de visas till att börja med.

**Obs!** Du kan bara anpassa dina flikar om behörigheten Anpassa flikar har aktiverats för din roll. Kontakta din företagsadministratör om du vill ha mer information.

## *Så här ändrar du flikordningen*

- 1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I avsnittet Layout, anpassning klickar du på länken Personlig layout.
- 3 Klicka på länken Fliklayout i avsnittet Personlig flik, layout.
- 4 I sektionen Tillgängliga flikar markerar du fliken du vill lägga till och klickar sedan på knappen med högerpilen för att flytta den från sektionen Tillgängliga flikar till sektionen Valda flikar.

**Obs!** Du kan välja fler än en flik åt gången om du håller Skift- eller Ctrl-tangenten nedtryckt när du klickar för att välja flikarna.

- 5 Markera en flik åt gången i sektionen Valda flikar och använd pilarna för att flytta fliken upp eller ned tills flikarna visas i den ordning du vill på hemsidan.
- 6 Spara posten.

## Ändra layout på detaljsidor

Företagsadministratören bestämmer typen av och ordningen på den relaterade informationssektionen som visas på respektive Detaljsida. Relaterade informationssektion visar olika posttyper som kan kopplas till den valda posten. Anteckningar och aktiviteter är t.ex. relaterad information som kan kopplas till affärsmöjligheter eller kontakter.

Du kan ändra ordningen på den relaterade informationen eller dölja eventuell relaterad information som du inte använder. Det är endast din visning av applikationen som påverkas om dessa inställningar ändras.

**Obs!** Din företagsadministratör kan ha avaktiverat layoutbehörigheterna för detaljsidan. I så fall anges det i sektionen Personlig layout att du inte har behörighet att visa redigeringsidan för layout.

### *Så här ändrar du layouten på detaljsidor*

- 1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I avsnittet Layout, anpassning klickar du på länken Personlig layout.
- 3 I avsnittet layout för sidan Personliga uppgifter klickar du på länken Layoutsida för den detaljsidelayout som du vill ändra.
- 4 I sektionen Tillgänglig relaterad information väljer du den sektion med relaterad information du vill ska visas och använder sedan högerpilen för att flytta den till sektionen Visad relaterad information.  
**Tips!** Du kan markera mer än en sektion åt gången genom att hålla ned SKIFT- eller CTRL-tangenten på tangentbordet när du klickar för att markera dina val.
- 5 Markera en sektion åt gången i sektionen Visad relaterad information och använd pilarna för att flytta den relaterade informationen upp eller ned tills sektionerna visas i den ordning du vill på hemsidan.
- 6 Spara posten.

**Obs!** Från dina detaljsidor kan du även redigera sidlayouten genom att klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet. Om du klickar på länken Redigera layout på en detaljsida kommer du till sidan Personlig layout för den detaljsidan.

### Relaterat informationsformat på Postdetaljsidor.

Om din användarroll har åtkomst till visningsformatet för Anpassad relaterad information, kan du även välja att visa relaterade informationssektioner på postens Detaljsidor som en lista eller som flikar genom att ställa inte alternativet Format för relaterad information i din personliga profil. Om alternativet Format för relaterad information är tomt i din personliga profil används standardinställningarna för din användarroll. Om

alternativet Format för relaterad information i din användarroll är tomt, används företags standardinställningar. Mer information om hur du ändrar Format för relaterad information i din personliga profil finns i [Uppdatera dina personliga uppgifter](#) (på sidan 668).

## Ändra layout på hemsidor

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner från dina hemsidelayouter (Min hemsida, Hemsida för konton, Hemsida för kontakter, Hemsida för kundämnen, Hemsida för affärsmöjligheter och Hemsida för serviceärenden). Det är företags systemadministratör som konfigurerar de hemsidelayouter som visas som standard.

**Obs!** Du kan även anpassa hemsidorna genom att klicka på länken Redigera layout på varje hemsida.

### *Så här ändrar du layouten på hemsidor*

- 1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Layout, anpassning klickar du på Personlig layout.
- 3 Klicka på den hemsidelayout du vill ändra (t.ex. Min hemsidelayout) i sektionen Personlig hemsidelayout på sidan Personlig layout.
- 4 I sektionen Tillgängliga sektioner på sidan markerar du sektionen du vill visa på din hemsida och använder sedan pilarna för att flytta sektionen till sektionen Vänster sida eller sektionen Höger sida.  
**Tips!** Du kan markera mer än en sektion åt gången genom att hålla ned SKIFT- eller CTRL-tangenten när du klickar för att markera sektionerna.
- 5 Markera en sektion åt gången i sektionen Vänster sida eller sektionen Höger sida och använd pilarna för att flytta sektionen upp eller ned tills sektionerna visas i den ordning du vill på hemsidan.
- 6 Spara posten.

## Ändra layout på åtgärdsfältet

Företagsadministratören tilldelar en layout för aktivitetsfältet till varje användarroll. Företagsadministratören kan också göra så att aktivitetsfältet inte blir tillgängligt för din användarroll.

Om aktivitetsfältet är tillgängligt för din användarroll visas det som standard i vänsterkanten på alla sidor för Oracle CRM On Demand. Du kan dölja och visa aktivitetsfältet som du vill. Mer information finns i [Visa eller dölja aktivitetsfältet](#) (på sidan 31).

Om behörigheten Personanpassa aktivitetsfältet är aktiverad för din roll kan du visa eller dölja sektionerna i aktivitetsfältet, inklusive webbappletarna som företagsadministratören har gjort tillgängliga i layouten för aktivitetsfältet för din användarroll. Kontakta företagsadministratören om du vill ha mer information om inställningarna för din användarroll.

**Så här ändrar du layouten för aktivitetsfältet**

- 1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Layout, anpassning klickar du på Personlig layout.
- 3 I sektionen Personlig layout för aktivitetsfält på sidan Personlig layout klickar du på Layout för aktivitetsfält.
- 4 Flytta sektionerna på följande sätt med pilarna på sidan Personlig layout:
  - Flytta sektionerna du vill ska visas i aktivitetsfältet från sektionen Tillgängliga sektioner till sektionen Visade sektioner.
  - Flytta sektionerna du inte vill ska visas i aktivitetsfältet från sektionen Visade sektioner till sektionen Tillgängliga sektioner.

**Obs!** Om aktivitetsfältet ska kunna visas i Oracle CRM On Demand måste sektionen Visade sektioner innehålla minst en sektion på sidan.
- 5 Rulla till sektionen Anpassa favoriter och välj lämpligt alternativ för att lägga till nya favoriter i början eller slutet av en listan över favoriter (Favoritposter och Favoritlistor), enligt dina inställningar.  
 Mer information om Favoritposter finns i [Sidan Favoritposter](#) (på sidan 77). Mer information om Favoritlistor finns i [Sidan Favoritlistor](#) (på sidan 90).
- 6 Spara posten.

## Ställa in kalender

Följ stegen i följande procedur om du vill göra inställningar för din kalender. Mer information om kalendrar finns i [Kalender och aktiviteter](#) (på sidan 131).

**Innan du börjar.** För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörighet att dela kalendern.

**Så här väljer du inställningar för din kalender:**

- 1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på Kalenderinställning i sektionen Kalenderinställning.
- 3 Så här väljer du den kalendervy som du vill att ska visas som standard på hemsidan för din kalender:
  - a Klicka på Standardkalendervisning.
  - b Välj en kalendervisning i listrutan Standardkalendervisning.
- 4 Så här delar du din kalender med en annan användare:

- a** Klicka på Dela kalender.
- b** I Min kalenderdelningslista klickar du på Lägg till användare.
- c** I fönstret Bevilja nya användare använder du sökikonen för att lägga till användare som du vill dela din kalender med.

**5** Så här ställer du in anpassade gruppkalendervyer:

- a** Klicka på Hantera gruppvyer.
- b** Klicka på Lägg till i Mina anpassade vyer.
- c** Fyll i fälten i fönstret Hantera vy.

Om du ställer in anpassade gruppvyer för kalendern kan du se andra användares tillgänglighet när du hanterar din vy. När du sedan t.ex. skapar ett nytt möte kan du gå till fliken Gruppkalender och välja den kalendergrupp du eller företagsadministratören skapat för att se tillgängligheten.

**6** Spara posten.

## Få åtkomst till Data- och integreringsverktyg

På din personliga hemsida finns länkar till verktyg som du kan använda för att importera data och för att integrera data i Oracle CRM On Demand med andra applikationer.

**Obs!** Företagsadministratören ställer in och aktiverar åtkomsten till de tillgängliga klienterna. Klienterna inkluderar: Oracle Outlook Email Integration On Demand och Oracle Offline On Demand.

### *Så här får du åtkomst till data- och integreringsverktygen*

- 1** Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2** Klicka på länken till verktyget du vill använda i sektionen Data- och integreringsverktyg på din personliga hemsida:
  - Om du vill importera dina kontakter klickar du på Data- och integreringsverktyg och sedan på Importera dina kontakter.  
Mer information finns i [Importera dina kontakter](#) (på sidan 216).
  - Om du vill se information om dina avvaktande och slutförda importbegäranden klickar du på Data- och integreringsverktyg och sedan på Kö för importbegäranden.  
Mer information finns i Granska importresultat.
  - Om du vill se information om dina avvaktande och slutförda exportbegäranden klickar du på Data- och integreringsverktyg och sedan på Kö för exportbegäranden.  
Mer information finns i [Visa din exportbegäranden](#) (finns "[Granska dina exportbegäranden](#)" på sidan 689).



- Om du vill använda Oracle Offline On Demand (Offline client) klickar du på Data- och integreringsverktyg och sedan på Oracle Offline On Demand.  
Mer information finns i [Använda Offline Client](#) (på sidan 696).
- Om du vill koppla specifika e-postmeddelanden till konto-, kontakt-, kundämnes-, affärsmöjlighets- eller serviceärendeposter i Oracle CRM On Demand klickar du på Data- och integreringsverktyg och sedan på Oracle Outlook Email Integration On Demand.  
Mer information finns i [Lägga till e-postadresser från Microsoft Outlook och Lotus Notes](#) (på sidan 705).
- Om du vill bädda in en widget klickar du på Bädda in CRM On Demand-innehåll.  
Mer information finns i följande avsnitt:
  - [Bädda in en widget för favoritlistor](#) (på sidan 691)
  - [Bädda in en widget för meddelandecenter](#) (på sidan 692)
  - [Bädda in en widget för rapporter](#) (på sidan 692)
  - [Bädda in en widget för enkel lista](#) (på sidan 693)

#### Relaterat avsnitt

I följande avsnitt finns relaterad information om data- och integreringsverktyg:

- [Om On Demand-widgetar](#) (på sidan 691)

## Granska dina exportbegäranden

Sidan Personlig kö för exportbegäranden visar alla väntande och slutförda exportbegäranden som du har skickat in. Om en begäran finns i sektionen Väntande begäranden kan du klicka på Uppdatera för att se om begäran har slutförts. När begäran har slutförts kan du öka detaljnivån i begäran för att hämta utdatafilen.

**Obs!** Beroende på dina behörigheter är det möjligt att du inte kan se vissa exportbegäranden eller att du inte kan hämta vissa utdatafiler.

#### Så här visar du exportbegäranden

- 1 Klicka på Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på Data- och integreringsverktyg.
- 3 Klicka på Kö för exportbegäranden.

Sidan Personlig kö för exportbegäranden visas. Sidan innehåller information om exportbegäranden. Följande tabell innehåller information om exportbegärandena.

Information om exportposten	Beskrivning
-----------------------------	-------------

Information om exportposten	Beskrivning
Typ	Typ av begäran: personlig begäran eller företagsbegäran.
Exporttyp	Exporttypen: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Fullständig.</b> En fullständig export av företags data.</li> <li>■ <b>Partiell.</b> En partiell export av företags data.</li> <li>■ <b>Lista.</b> En exportbegäran gjord via en listsida.</li> <li>■ <b>Klient.</b> En personlig extraheringsbegäran för ett klientprogram.</li> </ul>
Posttyp	Posttypen. Vid partiella begäranden som omfattar underordnade poster anges de underordnade posterna i formatet <i>Överordnad:Underordnad</i> , till exempel Konto:Kontakt.
Lista	Vid listexportbegäranden innehåller det här fältet namnet på listan.
Status	Status, till exempel Pågår eller Slutförd.
Klientnamn	Namnet på klientprogrammet vid personliga extraheringsbegäranden.
Begärd för	Den användare som begäran skickades för.
Begärd av	Den användare som skickade begäran. En administratör kan skapa en personlig extraheringsbegäran för en användare via webbtjänsterna.
Skickad	Tid och datum då exportbegäran skickades.
Slutförd	Tid och datum då exportbegäran slutfördes.

Följande procedur beskriver hur du hämtar ZIP-filen för en begäran.

### **Så här hämtar du ZIP-filen för en begäran**

- 1 I sektionen Slutförda begäranden klickar du på länken Exporttyp eller Posttyp för att öppna sidan Information om listexportbegäran eller Information om exportbegäran.
- 2 I sektionen Exportbegäran, bilaga, på den rad som innehåller Zip-filen, kan du göra följande:
  - Välja Ladda ned på postnivåmenyn för att öppna eller spara Zip-filen.  
Zip-filen innehåller en textfil med en sammanställning över exporten och CSV-filen för varje posttyp som du har exporterat. En listexportbegäran har bara en CSV-fil.
  - Klicka på Ta bort för att ta bort filen.

## Om On Demand-widgetar

I Oracle CRM On Demand finns HTML-kod som du kan använda för att bädda in ett antal On Demand-widgetar i skrivbordsapplikationer som stöder webbwidgetar. Du kan även bädda in webbwidgetar i portaler eller fristående webbsidor. En webbwidget är en portabel bit kod från tredje part som kan bäddas in i HTML. Om företagsadministratören har gjort den här funktionen tillgänglig för dig hittar du HTML-kod som du kan använda för att bädda in On Demand-widgetar i andra applikationer på sidan [Bädda in CRM On Demand-innehåll](#) i Oracle CRM On Demand.

När du har bäddat in HTML-koden i din applikation visas ett inloggningsfönster för Oracle CRM On Demand. Där anger du inloggningsuppgifterna så att du kan komma åt dina favoritlistor, meddelandecentret osv. i Oracle CRM On Demand. Du kan öppna Oracle CRM On Demand i ett nytt webbläsarfönster genom att klicka på [Öppna applikation](#).

**Obs!** Funktionen är endast tillgänglig i din Oracle CRM On Demand-applikation om företagsadministratören har aktiverat den. Du kan kontrollera om funktionen är aktiv i Oracle CRM On Demand-applikationen genom att klicka på den globala länken [Mina inställningar](#). Om funktionen är aktiverad är länken [Bädda in CRM On Demand-innehåll](#) tillgänglig på din personliga hemsida. Om företagsadministratören inte har tilldelat dig behörighet att använda On Demand-widgetar kan du inte logga in i en On Demand-widget.

Följande On Demand-widgetar är tillgängliga:

- **Favoritlistor, widget** Den här On Demand-widgeten visar dina favoritlistor för Oracle CRM On Demand, till exempel Alla affärsmöjligheter och Mina konton. Favoritlistorna finns i åtgärdsfältet för hemsidan Oracle CRM On Demand. Mer information om hur du bäddar in widgetar för favoritlistor finns i [Bädda in en widget för favoritlistor](#) (på sidan 691).
- **Widget för meddelandecenter.** Med den här On Demand-widgeten kan du komma åt meddelanden som tas emot i Oracle CRM On Demand utan att du först måste logga in i Oracle CRM On Demand. Meddelandecentret finns i aktivitetsfältet på hemsidan för Oracle CRM On Demand. Mer information om hur du bäddar in widgeten för meddelandecenter finns i [Bädda in en widget för meddelandecenter](#) (på sidan 692).
- **Widget för rapporter** Den här On Demand-widgeten visar rapporter som har skapats i Oracle CRM On Demand. För mer information om att bädda in widget för rapporter, se [Bädda in en widget för rapporter](#) (på sidan 692).
- **Widget för enkel lista.** Den här On Demand-widgeten visar en enkolumnslista över genvägar till poster i Oracle CRM On Demand. Mer information om hur du bäddar in widgetar för enkla listor finns i [Bädda in en widget för enkel lista](#) (på sidan 693).

## Bädda in en widget för favoritlistor

Du kan bädda in dina favoritlistor från Oracle CRM On Demand (Alla affärsmöjligheter, Mina konton osv.) i skrivbordsapplikationer som stöder webbwidgetar. Du kan också bädda in dem i portaler och på fristående webbsidor.

**Obs!** Funktionen är endast tillgänglig i Oracle CRM On Demand om företagsadministratören har aktiverat den.

### ***Så här bäddar du in favoritlistor***

- 1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på Bädda in CRM On Demand-innehåll i sektionen Data- och integreringsverktyg på din personliga hemsida.
- 3 Kopiera HTML-koden från sektionen Favoritlistor, widget till applikationen.  
När du bäddat in HTML-koden i applikationen visas ett inloggningsfönster för Oracle CRM On Demand.
- 4 Ange inloggningsuppgifterna för Oracle CRM On Demand för att komma åt dina favoritlistedata.

**Tips!** Du kan använda knappen Lägg till i Google om du snabbt vill lägga till On Demand-widgeten i iGoogle.

## **Bädda in en widget för meddelandecenter**

Du kan bädda in meddelandecentret för Oracle CRM On Demand i skrivbordsapplikationer som har stöd för webbwidgetar. Du kan också bädda in det i portaler och på fristående webbsidor. Med hjälp av meddelandecenterwidgeten kan du komma åt meddelanden som tagits emot i Oracle CRM On Demand utan att logga in i Oracle CRM On Demand. Meddelandecentret finns i åtgärdsfältet på hemsidan för Oracle CRM On Demand.

**Obs!** Funktionen är endast tillgänglig i Oracle CRM On Demand om företagsadministratören har aktiverat den.

### ***Så här bäddar du in meddelandecentret***

- 1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på Bädda in CRM On Demand-innehåll i sektionen Data- och integreringsverktyg på din personliga hemsida.
- 3 Kopiera HTML-koden från meddelandecentrets widget-sektion till din applikation.  
När du bäddat in HTML-koden i applikationen visas ett inloggningsfönster för Oracle CRM On Demand.
- 4 Ange inloggningsuppgifterna för Oracle CRM On Demand för att komma åt meddelandena i ditt meddelandecenter.
- 5 Klicka på Förnya för att komma åt nya meddelanden.

**Tips!** Du kan använda knappen Lägg till i Google om du snabbt vill lägga till On Demand-widgeten i iGoogle.

## **Bädda in en widget för rapporter**

Du kan bädda in rapporter och infopaneler från Oracle CRM On Demand i skrivbordsapplikationer som stöder webbwidgetar. Du kan också bädda in dem i portaler och på fristående webbsidor utan att behöva logga in i Oracle CRM On Demand.

**Obs!** Funktionen är endast tillgänglig i Oracle CRM On Demand om företagsadministratören har aktiverat den.

### ***Så här bäddar du in rapporter och infopaneler***

- 1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
  - 2 Klicka på Bädda in CRM On Demand-innehåll i sektionen Data- och integreringsverktyg på din personliga hemsida.
  - 3 Välj Enstaka rapport eller Infopanel i fältet Typ i sektionen för widgeten för rapporter.
  - 4 I fältet Sökväg anger du sökvägarna till de rapporter (eller infopaneler) som du vill visa.  
**Obs!** Sökvägarna måste avgränsas med hjälp av kolon (:). Mer information om hur du skapar rapportsökvägar finns i [Skapa anpassade rapporter för hemsida](#).
  - 5 Klicka på Visa ny HTML.
  - 6 Kopiera HTML-koden till din applikation.  
När du bäddat in HTML-koden i applikationen visas ett inloggningsfönster för Oracle CRM On Demand.
  - 7 Ange inloggningsuppgifterna för Oracle CRM On Demand för att komma åt dina rapporter eller infopaneler.
- Mer information om rapporter hittar du i [Rapporter](#) (på sidan 729). Mer information om infopaneler finns i [Infopaneler](#) (på sidan 1051).

## **Bädda in en widget för enkel lista**

Med den här On Demand-widgeten kan du bädda in en enkel lista med poster i skrivbordsapplikationer som stöder webbwidgetar. Du kan också bädda in dem i portaler och på fristående webbsidor utan att logga in i Oracle CRM On Demand-applikationen. Widgeten för enkel lista visar genvägar till listor för standardposttyperna, förutom till Fond och Finansieringsbegäran.

**Obs!** Funktionen är endast tillgänglig i Oracle CRM On Demand om företagsadministratören har aktiverat den.

### ***Så här bäddar du in enkla listor***

- 1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på Bädda in CRM On Demand-innehåll i sektionen Data- och integreringsverktyg på din personliga hemsida.
- 3 I sektionen för widgeten för enkel lista väljer du en lista på menyn.
- 4 Kopiera HTML-koden till din applikation.  
När du bäddat in HTML-koden i applikationen visas ett inloggningsfönster för Oracle CRM On Demand.

**5** Ange inloggningsuppgifterna för Oracle CRM On Demand för att komma åt din lista.

**6** Klicka på Konfigurerar om du vill visa en annan lista.

**Obs!** Åtgärden ändrar den tillgängliga listan för den här sessionen. Du kan ändra listan så många gånger du vill under sessionen. Listan återgår till ursprungslistan när du loggar ut ur din session.

# 13 Arbeta med andra applikationer

---

Oracle CRM On Demand fungerar tillsammans med dessa applikationer som kan ge ytterligare funktioner:

- Oracle Offline On Demand

Du kan kopiera konton (och deras länkade kontakter och affärsmöjligheter), uppgifter och bokningar till Oracle Offline On Demand (Offline client) på din dator. På så vis kan du arbeta offline, utan att vara uppkopplad mot Internet. När du återansluter till Internet kan du ladda upp dina ändringar till företagets Oracle CRM On Demand-applikation.

- Microsoft Outlook och Lotus Notes Email Integration

Via Oracle Outlook Email Integration On Demand och Oracle Notes Email Integration On Demand kan du koppla specifika e-postmeddelanden till konto-, kontakt-, affärsmöjlighets- eller serviceärendeposter i Oracle CRM On Demand. Funktionen hjälper dig att lagra viktiga e-postmeddelanden tillsammans med de poster som de relaterar till.

- Microsoft Word

Du kan använda dina data i Oracle CRM On Demand för att skapa mottagaranpassning och e-massbrev i Microsoft Word med hjälp av Oracle CRM On Demand Integration for Office.

- Microsoft Excel

Med Oracle CRM On Demand kan du skapa förnybara offlinerapporter i Microsoft Excel, som innehåller data från Oracle CRM On Demand Integration for Office.

- Segmenteringsguiden

Du kan använda segmenteringsguiden till att generera kontaktsegment (dvs. listor över kontakter) baserat på en kombination av konto-, kontakt-, affärsmöjlighets- och serviceärendefält i Oracle CRM On Demand.

## Kontrollera systemkraven

Innan du installerar någon programvara måste du kontrollera att datorn uppfyller systemkraven. Mer information finns på [Oracle CRM On Demand-webbplatsen](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>.

**Obs!** Mer information om systemkrav finns på de enskilda nedladdningssidorna för de olika klienterna för skrivbordsintegration.

### ***Så här kontrollerar du systemkraven***

- 1 Klicka på länken Mina inställningar på vilken sida som helst i Oracle CRM On Demand.
- 2 På den personliga hemsidan ska du klicka på länken Data- & integreringsverktyg.
- 3 På sidan Data- & integreringsverktyg klickar du på länken i sektionen för applikationen som du är intresserad av.
- 4 I sektionen Systemkrav på sidan som visas kontrollerar du att maskin- och programvara uppfyller de listade kraven.

## **Använda Offline Client**

Med Oracle Offline On Demand (Offline client) kan du göra mycket av ditt arbete, som lägga till konton, uppdatera affärsmöjligheter som är länkade till konton, markera uppgifter som slutförda och samordna bokningar medan du inte är ansluten till Internet.

För att du ska kunna arbeta med Offline client måste du först installera klienten på din dator på det sätt som beskrivs i [Installera Offline Client](#) (på sidan 698). Därefter kopierar du eller laddar ned posterna från Oracle CRM On Demand till datorn. När du laddar ned poster kan du begränsa vilka poster du vill ta med, utifrån de kriterier som du konfigurerar.

Efter nedladdningen kan du visa eller uppdatera posterna samt skapa nya poster medan du arbetar offline. Användargränssnittet (UI) för Offline client liknar användargränssnittet för Oracle CRM On Demand, men Offline client innehåller endast delar av de funktioner som Oracle CRM On Demand har. Följande funktioner stöds inte i Offline client:

- **Affärsprocesshantering.** Eftersom Offline client fungerar som en frånkopplad klient stöder den inte serverbaserade funktioner som arbetsflöden, fältvalidering, anpassade standardvärden eller efterinställda standardvärden. Mer information finns i Om fälthantering.
- **Sidlayouter.** Baserat på gränserna i Microsoft Excel kan maximalt 250 fält visas i sidlayouten för Offline client. Eftersom Offline client ärver sidlayouter från onlinesidlayouten som är definierad för användaren påverkar den här gränsen även Offline client.
- **Flikvisning.** För att ladda ned poster till Offline client måste motsvarande posttypsflik visas som en del av användarens onlinefliklayout. Om du till exempel vill ladda ned konton till Offline client måste fliken Konton visas i Oracle CRM On Demand för användaren.

När du återansluter till Internet kan du ladda upp den nya postinformationen till företagets Oracle CRM On Demand. Processen som syftar till att bringa överensstämmelse mellan de båda postuppsättningarna kallas för *synkronisering*.

**Obs!** För att du ska kunna använda Offline client måste administratören konfigurera behörigheten Aktivera offlineåtkomst i din användarroll.

### **Se även**

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Vilka poster som du kan använda offline](#) (på sidan 697)



- [Installera Offline Client](#) (på sidan 698)
- [Ladda ned poster till Offline Client](#) (på sidan 701)
- [Ladda upp poster från Offline Client](#) (på sidan 704)
- [Om konfliktlösning med Offline Client](#) (på sidan 704)

## Vilka poster som du kan använda offline

Du kan ladda ned en delmängd av den totala information som du har åtkomst till i Oracle CRM On Demand. I tabellen nedan visas vilka posttyper som du kan ladda ned eller upp och vilka poster som är länkade till dessa poster.

Den här primära posttypen	Innehåller de sekundära posttyperna efter ned- eller uppladdning	Vilka också innehåller tertiära posttyper
<b>Konton</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Affärsmöjligheter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kontakter</li> <li>■ Bokningar</li> <li>■ Uppgifter</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kontakter</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Slutförda aktiviteter</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Öppna aktiviteter</li> </ul>	
<b>Kontakter</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Konton</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Affärsmöjligheter</li> <li>■ Kontakter</li> <li>■ Bokningar</li> <li>■ Uppgifter</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Affärsmöjligheter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kontakter</li> <li>■ Bokningar</li> <li>■ Uppgifter</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Öppna aktiviteter</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Slutförda aktiviteter</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kontaktrelationer</li> </ul>	
<b>Affärsmöjligheter</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kontakter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Konton</li> </ul>

Den här primära posttypen	Innehåller de sekundära posttyperna efter ned- eller uppladdning	Vilka också innehåller tertiära posttyper
		<ul style="list-style-type: none"><li>■ Kontakter</li><li>■ Bokningar</li><li>■ Uppgifter</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Öppna aktiviteter</li></ul>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Slutförda aktiviteter</li></ul>	

## Installera Offline Client

Alla användare utom dem som har rollerna Servicerepresentant eller Serviceansvarig har som standard behörigheten Aktivera offlineåtkomst, för att de ska kunna installera Oracle Offline On Demand (Offline client) på sin stationära eller bärbara dator. Företagsadministratören kan konfigurera rollerna Servicerepresentant eller Serviceansvarig med behörighet för att installera Offline client med hjälp av rollhantering.

**Innan du börjar.** Kontrollera att datorn uppfyller de systemkrav som anges för Oracle Offline On Demand i Oracle CRM On Demand. Information om hur du kontrollerar systemkrav finns i [Arbeta med andra applikationer](#) (på sidan 695).

### *Installera Offline client*

- 1 Logga in i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klicka på länken MySetup högst upp på vilken sida som helst.
- 3 På den personliga hemsidan klickar du på länken Data- & integreringsverktyg.
- 4 På sidan Data- & integreringsverktyg klickar du på länken Oracle Offline On Demand.
- 5 På sidan Oracle Offline On Demand läser du informationen och klickar sedan på länken Ladda ned Oracle Offline On Demand.
- 6 På den andra sidan för Oracle Offline On Demand läser du övrig information och klickar sedan på länken Ladda ned Oracle Offline On Demand.
- 7 I fönstret kan du:
  - Klicka på Spara för att kopiera filen Offline\_On Demand.exe till din hårddisk och sedan installera den när du är offline. (Rekommenderas)
  - Klicka på Kör för att starta installationen. Du måste vara ansluten till Internet för att fortsätta med installationen.

- 8** Följ anvisningarna för att slutföra installationen.
- 9** Om du har kopierat filen öppnar du Offline\_OnDemand.exe.
- 10** Om du efter att ha öppnat Offline\_On Demand.xls får en fråga om aktivering av makron, var noga med att välja Aktivera makron och även välja alternativet att lita på makron från Oracle.

Om du har problem med att öppna Offline client när du använder Excel 2007 gör du något av följande:

- **Om ett kompatibilitetsfel visas.** Öppna Microsoft Excel. Klicka på Öppna och välj alternativet för offlineklient i programfönstret.
- **Om ett körtidsfel visas på skärmen eller om Offline client är öppen utan att du kan se det.** Gör något av följande:
  - a** Stäng Offline client.
  - b** Klicka på huvudmenyn för Excel högst upp på skärmen.
  - c** Välj Alternativ för Excel.  
Fönstret för Alternativ öppnas.
  - d** Välj Säkerhetscenter i navigationsfönstret.
  - e** Klicka på Inställningar för säkerhetscenter.  
Fönstret Inställningar för säkerhetscenter öppnas.
  - f** Välj Inställningar för ActiveX i navigationsfönstret.
  - g** Välj Aktivera alla kontroller utan begränsningar och utan att fråga.
  - h** Klicka på Makroinställningar i navigationsfönstret.
  - i** Välj Inaktivera alla makron utom digitalt signerade makron.
  - j** Klicka på OK och stäng Microsoft Excel.
  - k** Öppna Offline client.

## Ställa in Offline Client

I det här avsnittet beskrivs hur du ställer in nedladdningsinställningarna i Oracle Offline On Demand via sidan Systeminformation.

### *Så här ställer du in systeminformationen i Offline Client*

- 1** Öppna Offline client.

- 2 Öppna sidan Systeminformation genom att klicka på Hjälp och sedan på Information.
- 3 Ställ in systemet med hjälp av följande information:
  - **Användares inloggning-id.** Inloggningsuppgifterna för Oracle CRM On Demand som användes under den senaste överföringen. Fältet fylls i automatiskt.
  - **Enkel inloggning-id.** Ange ditt id för enkel inloggning. Fyll bara i fältet om företaget använder enkel inloggning för Oracle CRM On Demand.
  - **Autentiseringstyp.** Välj en av följande typer av inloggning som måste användas i Offline client:
    - **Användares inloggning.** Ett meddelande i Offline client visas om att användaren ska ange standardinloggningsuppgifterna för Oracle CRM On Demand. Detta är standardinställningen.
    - **Användares inloggning/enkel inloggning.** Ett meddelande i Offline client visas om att användaren ska välja typen av inloggning som ska användas vid alla överföringar.
    - **Enkel inloggning.** Ett meddelande i Offline client visas om att användaren ska ange uppgifterna för enkel inloggning.
  - **Spara inställningar för nedladdning.** Välj Sant på menyn om du vill att Offline client ska spara den primära postlistan och inställningarna för möten och uppgifter i efterföljande nedladdningar. Om du väljer Sant sparas inställningarna för nästa lyckade nedladdning. Om du väljer Falskt visas ett meddelande om att du ska välja en primär postlista varje gång du laddar ned data.

**Obs!** Om den primära posttyplistan får ett nytt namn eller tas bort visas ett meddelande om att du ska välja en ny lista till nästa nedladdning.

  - **Nedladdad lista.** Detta är den senast nedladdade primära posttypen som valdes i fönstret Ladda ned till klient Offline. Inställningen är skrivskyddad.
  - **Nedladdade möten och uppgifter.** Detta är de senast nedladdade inställningarna för möten och uppgifter som valdes i fönstret ladda ned till klient Offline. Inställningen är skrivskyddad.
  - **Aktivera logg.** Välj Sant innan du överför data om du vill skapa en loggfil för kundtjänst.

**Obs!** Följande egenskaper på sidan Systeminformation är skrivskyddade: Nedladdningstid, On Demand-server, Protokoll, Offlineversion, Bygge, Operativsystem, Excel-version, Inloggning för proxyserver, Lösenord för proxyserver och Tidsgräns för nedladdning.
- 4 Klicka på knappen Hem när du vill gå tillbaka till Offline client.

## Om att administrera Offline Client

Företagsadministratörer kan konfigurera inställningen Redigeringsbehörighet för offlineklient för Oracle Offline On Demand (Offline client) från sidan Företagsprofil i Oracle CRM On Demand.

Inställningen fastställer när redigeringsbehörigheten för poster är verifierad för en användare. Följande tre alternativ finns för inställningen Redigeringsbehörighet för offlineklient:

- **Verifiera vid uppladdning.** När posterna laddas upp från Oracle Offline On Demand till Oracle CRM On Demand verifieras redigeringsbehörigheten för en post. Den här inställningen rekommenderas för optimal prestanda.

- **Verifiera vid nedladdning.** När posten redigeras verifieras redigeringsbehörigheten för en post i Oracle Offline On Demand.
- **Ingen.** Om du väljer det här alternativet verifierar Oracle CRM On Demand redigeringsbehörigheten på samma sätt som med alternativet Verifiera vid nedladdning.

Mer information om sidan Företagsprofil finns i Ställa in företagsprofil och globala standardvärden.

## Ladda ned poster till Offline Client

I det här avsnittet beskrivs hur du laddar ned poster till Oracle Offline On Demand (Offline client) och hur du sparar dina nedladdade inställningar i Oracle Offline On Demand.

### Innan du börjar:

- I Oracle CRM On Demand lägger du upp de filtrerade listor du vill använda för att begränsa de konto-, kontakt- eller affärsmöjlighetsposter som laddas ned till din dator. Instruktioner för detta finns i [Arbeta med listor](#) (på sidan 78).
  - Du kan ladda ned 250 konton, 750 kontakter eller 750 affärsmöjligheter vid ett och samma tillfälle. Om antalet poster överstiger detta antal ombeds du minska antalet poster i nedladdningsbegäran. Minska antalet poster med hjälp av filtrerade listor.
- Obs!** Företagsadministratören kan begära en ökning av antalet poster som är tillgängliga för nedladdning. Om antalet ökas förlängs emellertid tiden det tar att slutföra nedladdningsprocessen.
- Datum och tid avgörs av de regionala inställningarna på din dator. I de regionala inställningarna kan du ändra standardformateringen för datum och klockslag. Avgränsare för datum och klockslag får inte vara samma. Om de är samma går det inte att ladda ned poster till Oracle Offline On Demand (Offline client). Du kan till exempel inte använda streck både för att avgränsa dagen och månaden för datum och för att avgränsa timmen och minuterna för klockslag.
  - Du måste vara ansluten till Internet för att ladda ned eller ladda upp posterna.

När du har installerat Offline client laddar du ned posterna som du vill använda när du arbetar offline. Den kompletta uppsättningen poster som du kan ladda ned består av posterna som du äger och posterna som delas med dig.

**Obs!** Aktivera makron i Office 2007 innan du börjar ladda ned dina poster.

### Så här laddar du ned poster

- 1 Öppna Offline client.
- 2 Klicka på knappen Ladda ned.
- 3 Ange ditt användar-id och ditt lösenord för att logga in i Oracle CRM On Demand.

**Obs!** Du måste noga ställa in dina säkerhetsreferenser för Oracle CRM On Demand, inklusive säkerhetsfrågorna. Om du inte ställer in dina säkerhetsreferenser visas eventuellt ett meddelande om att sidan inte kunde hittas.

- 4 Gör något av följande:

- För konton väljer du vilka konton du vill ladda ned från listan.
- För kontakter väljer du vilken lista över kontakter du vill ladda ned från listan.
- För affärsmöjligheter väljer du vilken lista över affärsmöjligheter du vill ladda ned från listan.

**Obs!** Alla listor som du eller dina chefer skapat för dig visas i huvudpostlistan i Offline client.

**5** Om du vill ladda ned möten och uppgifter som är associerade med din huvudposttyp väljer du de möten och uppgifter du vill ladda ned:

- **Mina standardmöten och uppgifter.** Detta är mötena och uppgifterna från de senaste 60 dagarna plus 6 månader framåt i tiden där du är ägaren, delegerad av användaren eller en användare i aktivitetsposten.
- **Mina utökade möten och uppgifter.** Detta är mötena och uppgifterna från det föregående året plus 6 månader framåt i tiden där du är ägaren, delegerad av användaren eller en användare i aktivitetsposten.
- **Mina standardmöten och uppgifter.** Detta är mötena och uppgifterna från de senaste 60 dagarna plus 6 månader framåt i tiden.
- **Utökade möten och uppgifter.** Detta är mötena och uppgifterna från det föregående året plus 6 månader framåt i tiden.
- **Kommande 7 dagar (samt de senaste 60 dagarna).** Detta är mötena och uppgifterna för de kommande 7 dagarna plus de senaste 60 dagarna.
- **Kommande 14 dagar (samt de senaste 60 dagarna).** Detta är mötena och uppgifterna för de kommande 14 dagarna plus de senaste 60 dagarna.
- **Kommande 21 dagar (samt de senaste 60 dagarna).** Detta är mötena och uppgifterna för de kommande 21 dagarna plus de senaste 60 dagarna.
- **Kommande 31 dagar (samt de senaste 60 dagarna).** Detta är mötena och uppgifterna för de kommande 31 dagarna plus de senaste 60 dagarna.
- **Kommande 60 dagar (samt de senaste 60 dagarna).** Detta är mötena och uppgifterna för de kommande 60 dagarna plus de senaste 60 dagarna.
- **Inga.** Inga möten eller uppgifter laddas ned.

**Obs!** De valda listorna över möten och uppgifter filtrerar bara aktiviteter på sekundär nivå, det vill säga bara de möten och uppgifter som är direkt relaterade till din valda huvudposttyp. Aktiviteter på tertiär nivå laddar alltid ned standardinställningarna för alla poster 60 dagar före aktuellt datum och 6 månader framåt i tiden.

**Obs!** Listorna för uppgifter och möten är fördefinierade i produkten och kan inte ändras.

**6** Klicka på Ladda ner.

I förloppsfälten visas hur trestegsnedladdningsprocessen framskrider:

- a** Serverbegäran om att hämta data.
- b** Datainsamling för Offline client.
- c** Databearbetning i Offline client.

När processen är slutförd visas ett meddelande om att nedladdningen lyckats.

**Tips!** För att du lättare ska kunna avgöra om det inträffat några fel under en nedladdning kan du aktivera felloggning i Offline client. Om felloggning är aktiverad och ett felmeddelande visas kan du gå till offline-katalogen och läsa felloggen för det specifika felmeddelandet. Mer information om hur du aktiverar felloggning finns i [Ställa in Offline Client](#) (på sidan 699).

### ***Så här sparar du dina inställningar för nedladdning i Oracle Offline On Demand***

- 1 Öppna Offline client.
- 2 Öppna sidan Systeminformation genom att klicka på Hjälp och sedan på Information.
- 3 Välj Sant på menyn Spara inställningar för nedladdning.

Med hjälp av den här inställningen kan du spara de valda listorna vid efterföljande nedladdningar när du använder Oracle Offline On Demand. Då sparas både huvudpostlistan och inställningsvärdena för möten och uppgifter från föregående nedladdningar.

## **Lägga till och uppdatera poster i Offline Client**

Du kan lägga till eller uppdatera poster i Oracle Offline On Demand (Offline client) och senare ladda upp dem till Oracle CRM On Demand.

**Innan du börjar.** Se till att tidszonen på din bärbara eller stationära dator är inställd på samma zon som används i Oracle CRM On Demand. Information om hur du visar tidszonen i Oracle CRM On Demand finns i [Uppdatera dina personliga uppgifter](#) (på sidan 668).

Du lägger till och uppdaterar poster på samma sätt i Offline client som i företagets Oracle CRM On Demand-applikation.

- Du kan lägga till poster från rutan Skapa i det vänstra åtgärdsfältet eller överallt där du ser knappen Nytt på en sida.
- Du kan uppdatera poster överallt där knappen eller länken Redigera förekommer.

Om företagsadministratören har angett Verifiera vid uppladdning i fältet Redigeringsbehörighet för offlineklient får alla poster knappen eller länken Redigera, och Oracle CRM On Demand verifierar din redigeringsbehörighet nästa gång du laddar upp poster från Offline client. Mer information om inställningen Redigeringsbehörighet för offlineklient finns i [Ställa in företagsprofil och globala standardvärden](#).

Om du inte har rätt behörighet att redigera en post visas ett meddelande om att du inte har behörighet att ändra alla poster. I meddelandet anges att endast vissa poster laddades upp och du uppmanas att läsa mer i loggfilen. I felmeddelandet finns en länk till den automatiskt genererade loggfilen som innehåller en lista med de poster som inte laddades upp, listade i transaktionsordning och därefter i postordning. Om du får ett felmeddelande fortsätter Oracle CRM On Demand ladda upp posterna som du har rätt behörighet för.

**Tips!** Informationen i fältet Offline-status till vänster visar hur många ändringar du gör medan du arbetar offline.

### Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Ladda upp poster från Offline Client](#) (på sidan 704)

## Ladda upp poster från Offline Client

Efter att du har lagt till eller uppdaterat poster i Oracle Offline On Demand (din Offline client) lägger du upp de nya uppgifterna i företagets Oracle CRM On Demand.

**Obs!** Om du vill ta bort poster tar du bort dem i Oracle CRM On Demand. Ta inte bort poster i Offline client. Och om du vill överföra ägandet av en post från dig själv till en annan medarbetare laddar du först upp kontot till Oracle CRM On Demand, och ändrar sedan ägaren i Oracle CRM On Demand.

**Innan du börjar.** Du måste vara ansluten till Internet för att ladda ned eller ladda upp dina poster.

### *Så här laddar du upp poster*

- 1 Klicka på knappen Ladda upp i Offline client.
- 2 Logga in i Oracle CRM On Demand.  
Ett förloppsfält visas, följt av ett meddelande om att uppladdningen genomförts. Om du får ett felmeddelande fortsätter uppladdningsprocessen men de poster som har ändringar som står i konflikt med varandra ignoreras.
- 3 När uppladdningen är klar uppmanas du att göra en nedladdning.  
**Obs!** Du måste ladda ned en ny datauppsättning. I annat fall skrivskyddas Offline client.
- 4 Klicka på Ja och fortsätt med nedladdningen.

### Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Lägga till och uppdatera poster i Offline Client](#) (på sidan 703)
- [Om konfliktlösning med Offline Client](#) (på sidan 704)

## Om konfliktlösning med Offline Client

Konflikter uppstår på fältnivå när samma fält i samma post har uppdaterats i Oracle CRM On Demand och i Oracle Offline On Demand (Offline client). En annan person kan exempelvis uppdatera en e-postadress i Oracle CRM On Demand samtidigt som du uppdaterar samma adress i Offline client. En sådan konflikt upptäcks vid synkronisering.



Den ändring som görs i Oracle CRM On Demand har som standard företräde. Om det inte skulle gå att lösa ett fel enligt den regeln måste du lösa problemet manuellt. Du kan granska felen i filen UploadError i Offline On Demand-katalogen eller skriva ut filen.

Felen sparas i en loggfil som finns i samma katalog som Offline client. Formatet på loggfilens namn (UploadErrorYYYY-MM-DD.html) anger vilket datum som ändringarna gjordes, till exempel UploadErrors2009-10-22.html.

**Tips!** Du kan rätta felen genom att skriva ut loggfilen och göra dina ändringar i Oracle CRM On Demand.

## Lägga till e-postadresser från Microsoft Outlook och Lotus Notes

Oracle Outlook Email Integration On Demand (Outlook Email Integration client) och Oracle Notes Email Integration On Demand (Notes Email Integration client) är moduler som du kan använda för att lägga till e-post från Microsoft Outlook och Lotus Notes till Oracle CRM On Demand. Denna e-post visar en historik över alla kontointeraktioner och är tillgängliga för hela säljteamet.

När du lägger till e-post i applikationen (redan mottagen eller utgående e-post), kan du:

- Lägga till e-posten som en uppgiftspost (en slutförd aktivitet) som är kopplad till konto-, kontakt-, kundämnes-, affärsmöjlighets- eller tjänstposter i Oracle CRM On Demand
- Lägga till e-postmottagare som kontakter, kundämnen, affärsmöjligheter eller serviceärenden i Oracle CRM On Demand
- Skapa uppföljningsuppgifter eller möten från e-post i Oracle CRM On Demand
- Uppdatera Oracle CRM On Demand-poster direkt från Outlook eller Notes, inklusive nya e-postadresser
- Sök i Oracle CRM On Demand efter information om adressat (enbart Outlook Email Integration client)

Om du vill använda Outlook Email Integration client eller Notes Email Integration client måste det installeras på din bärbara eller stationära dator.

**Obs!** Om du vill använda Outlook Email Integration client eller Notes Email Integration client, måste du ha behörighet för åtkomst till e-postintegration i Outlook/Notes i din användarroll.

### Installerar Oracle Outlook Email Integration On Demand

Installera Outlook Email Integration client genom att hämta och köra ett installationsprogram som kör guiden InstallShield. I guiden skapas ett plugin-program för Outlook som lägger till följande ikoner eller etiketter i verktygsfältet i Outlook:

- Lägga till i CRM On Demand. Detta visas i verktygsfältet i Inkorgen.
- Skicka och lägg till i CRM On Demand. Detta visas i verktygsfältet i meddelandefönstret.
- CRM On Demand, sök. Denna ikon visas i verktygsfältet i meddelandefönstret.

Innan du påbörjar installationen av Outlook Email Integration client:

- Kontrollera att datorn uppfyller de systemkrav som anges för Oracle Outlook Email Integration On Demand i Oracle CRM On Demand. Information om hur du kontrollerar systemkrav finns i [Arbeta med andra applikationer](#) (på sidan 695).
- Om du använder Microsoft Outlook 2003 kontrollerar du att Microsoft Word inte har valts som e-postredigerare. Gör det genom att klicka på Verktyg på Outlook-menyn och sedan välja Alternativ. På fliken E-postformat avmarkerar du kryssrutan för fältet: Använd Microsoft Word vid redigering av e-postmeddelanden.

### ***Så här installerar du Outlook Email Integration client***

- 1 Avsluta Microsoft Outlook och stäng alla dess öppna fönster.
- 2 Logga in i Oracle CRM On Demand.
- 3 Klicka på länken Mina inställningar högst upp på vilken sida som helst.
- 4 På den personliga hemsidan ska du klicka på länken Data- & integreringsverktyg.
- 5 På sidan Data- & integreringsverktyg klickar du på länken Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 6 På sidan Oracle Outlook Email Integration On Demand läser du informationen och klickar sedan på länken Ladda ned Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 7 På den andra Oracle Outlook Email Integration On Demand-sidan läser du informationen och klickar sedan på länken Ladda ned Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 8 I fönstret kan du:
  - Klicka på Spara för att kopiera filen Oracle\_OEI\_OnDemand.exe till din hårddisk och sedan installera den när du är offline. (Rekommenderas)
  - Klicka på Kör för att starta installationen. Du måste vara ansluten till Internet för att fortsätta med installationen.
- 9 Följ anvisningarna för att slutföra installationen.

### **Installerar Oracle Notes Email Integration On Demand**

Integrationen av e-post från Lotus Notes med Oracle CRM On Demand sker i två steg:

- Ändring av Lotus Notes-mallen
- Installation av Notes Email Integration client på användarens dator

#### **Ändring av Lotus Notes-mallen**

Lotus Notes-mallen ändras på företagsnivå av Lotus Notes-administratören så att relevanta kod- och gränssnittselement visas som utgör gränssnittet för Notes Email Integration client.

I följande procedur beskrivs hur du hämtar Oracle Notes Email Integration On Demand-filerna.

### ***Så här hämtar du Oracle Notes Email Integration On Demand-filerna***

- 1 Klicka på utbildnings- och supportlänken i det övre högra hörnet på en sida och logga in i Oracle Support.  
Om du redan har ett Oracle.com-konto kan du logga in i Oracle Support utan att registrera dig, annars måste du registrera dig som ny användare.
- 2 På din sida i Oracle Support klickar du på Nedladdningar och sedan på länken för Oracle Notes Email Integration On Demand-filerna för relevant Oracle CRM On Demand-version.

### **Installera Notes Email Integration Client**

Installera Notes Email Integration client genom att hämta och köra ett installationsprogram som kör guiden InstallShield. I guiden installeras och registreras Notes Email Integration client och följande knappar läggs till i mappen och memovyerna i Lotus Notes:

- Lägg till i Oracle CRM On Demand. Den här knappen visas i Inkorgen och i mappen Skickat.
- Skicka och lägg till i Oracle CRM On Demand. Den här knappen visas i Nytt memo och Svara på memo.

Innan du påbörjar installationen av Notes Email Integration client:

- I Notes Email Integration client används en dirigeringsserver för en dynamisk hämtning av en användares instans-URL. Kontrollera att en router har ställts in för installationen av Notes Email Integration client. Kontakta kundtjänst om du behöver mer information.
- Fråga administratören av Oracle CRM On Demand om Notes Email Integration client har aktiverats hos ditt företag. Företagets Lotus Notes-administratör måste göra ändringar av företagets Lotus Notes-mall för att aktivera Notes Email Integration client innan detta fungerar.

**Warning!** Försök inte installera Notes Email Integration client förrän du är säker på att det aktiverats hos företaget. Om du gör det måste Notes Email Integration client avinstalleras och installeras om innan det fungerar.

- Hämta installationspaketet för Notes Email Integration client genom att klicka på länken Utbildning och support i det övre högra hörnet på en sida. Då öppnas sidan Utbildnings- och supportcenter. Klicka på länken för kunskap och utbildning och logga sedan in i Oracle Support. På din sida i Oracle Support klickar du på länken Nedladdningar. Klicka sedan på länken för att hämta installationspaketet.
- Kontrollera att datorn uppfyller de systemkrav som anges för Oracle Notes Email Integration On Demand i Oracle CRM On Demand. Information om hur du kontrollerar systemkrav finns i [Arbeta med andra applikationer](#) (på sidan 695).

### ***Så här installerar du Notes Email Integration client***

- 1 Avsluta Lotus Notes och stäng alla dess fönster.
- 2 Skaffa installationsfilen för Notes Email Integration client från Oracle CRM On Demand-administratören och spara den på skrivbordet.
- 3 Kör installationsfilen från skrivbordet och följ sedan anvisningarna för att slutföra installationen.

## Avinstallera Oracle Outlook Email Integration On Demand eller Oracle Notes Email Integration On Demand

Du kan avinstallera Oracle Outlook Email Integration On Demand eller Oracle Notes Email Integration On Demand när som helst med funktionen Lägg till/ta bort program i Microsoft.

## Lägga till e-postinformation i Oracle CRM On Demand

När du lägger till e-post i Oracle CRM On Demand får inte e-postmeddelandet och den bifogade filen sammanlagt vara större än 5 MB. Det går inte att skicka komprimerade filer, till exempel .zip, .rar, .7z och .cab, i Oracle Outlook Email Integration On Demand och Oracle Notes Email Integration On Demand.

**Obs!** När du öppnar eller skapar e-post i Outlook 2007, visas knappar för CRM On Demand i fältet i gruppen CRM On Demand på fliken Meddelande.

### Lägga till e-postinformation

- 1 Markera eller öppna det e-postmeddelande du vill lägga till i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klicka på Lägg till i CRM On Demand i Microsoft Outlook. Klicka på Lägg till i Oracle i Lotus Notes.
- 3 I fönstret Logga in anger du den e-postadress och det lösenord som du normalt använder för att få åtkomst till Oracle CRM On Demand.  
**Obs!** Du behöver bara logga in en gång för varje Outlook- eller Notes-session. Du behöver inte logga in igen förrän du stänger Outlook eller Notes. Data som skickas till och från Oracle CRM On Demand från Outlook Email Integration client eller Notes Email Integration client krypteras alltid av säkerhetsskäl.
- 4 Om du vill länka e-postmeddelanden automatiskt under den här sessionen med kontaktnamn i fälten Till, Kopia och Från, väljer du Ja för Automatisk association.  
När du använder Automatisk Association söker applikationen i e-postmeddelandena i Oracle CRM On Demand och lägger till e-postmeddelandet som en slutförd uppgift. Om ingen matchning hittas visas fönstret så att du manuellt kan söka efter och länka e-posten till poster.
- 5 Klicka på knappen Inloggning.  
En sökning efter poster i Oracle CRM On Demand görs och resultaten visas i fönstret Skapa en uppgift, enligt beskrivningen i följande tabell.

Detta område	Innehåller dessa poster
Valda poster	<p>I det här området visas först kontaktposterna vars e-postadresser i Oracle CRM On Demand matchar dem i fälten Till, Kopia och Från i e-posten.</p> <p>Du kan flytta poster från andra områden i det här fönstret till Valda poster. När du klickar på spara i fönstret sparas e-posten till alla poster i området och till kontoposter som är länkade till dem.</p> <p><b>Obs!</b> En kontakt måste ha en länkad kontopost om det här</p>

Detta område	Innehåller dessa poster
	e-postmeddelandet ska kunna sparas i den.
E-postmottagare som inte hittats	I det här området visas namnen i fälten Till eller Kopiera i e-postmeddelandet som inte kan mappas till befintliga kontakter i Oracle CRM On Demand.
Relaterade poster	I det här området visas poster i Oracle CRM On Demand som är länkade till kontaktposterna som motsvarar e-postmottagarna, exempelvis Affärsmöjligheter.

**6** I fönstret Skapa en uppgift kan du göra följande:

Om du vill	Utför följande steg
Lägg till uppföljningsuppgifter eller bokningar i Oracle CRM On Demand	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 I området Alternativ efter sparande markerar du kryssrutan Skapa ny uppgift eller Skapa ny bokning.</li> <li>2 Klicka på Spara.</li> <li>3 I formuläret Ny uppgift eller Ny bokning uppdaterar du informationen och sparar posten.</li> </ol>
Lägg till en ny affärsmöjlighet eller ett nytt serviceärende som är länkat till en e-postmottagare	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 I området Valda poster högerklickar du på e-postmottagarens namn.</li> <li>2 Välj Lägg till en ny affärsmöjlighet i On Demand eller Lägg till nytt serviceärende i On Demand.</li> <li>3 Uppdatera informationen i formuläret Ny affärsmöjlighet eller Nytt serviceärende.</li> <li>4 Klicka på Spara.</li> </ol>
Lägg till e-postmottagaren som kontakt eller kundämne	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 I området E-postmottagare som inte hittats högerklickar du på e-postmottagarens namn.</li> <li>2 Välj Lägg till i On Demand (för en ny kontaktpost) eller Lägg till nytt kundämne i On Demand (för en ny kundämnespost).</li> </ol>

	<p><b>3</b> Uppdatera informationen i formuläret Ny kontakt eller Nytt kundämne.</p> <p><b>4</b> Klicka på Spara.</p> <p>Mottagarens namn flyttas till området Valda poster i fönstret.</p>
Lägg till det här e-postmeddelandet som en slutförd uppgift	<p><b>1</b> Kontrollera att en post visas i området Valda poster.</p> <p><b>2</b> Klicka på Spara.</p> <p>E-postmeddelandet sparas som en slutförd uppgift länkad till varje post i området Valda poster tillsammans med konton som är länkade till posterna. Standardvärdena som visas i aktivitetsdetaljerna används om du inte uppdaterar dem.</p>
Länka det här e-postmeddelandet till en annan post	<p><b>1</b> I fönstret Skapa en uppgift dubbelklickar du på poster som hittats för att flytta dem till området Valda poster.</p> <p><b>2</b> (Valfritt) Uppdatera standardinställningarna i området Aktivitetsdetaljer.</p> <p><b>3</b> Klicka på Spara.</p> <p>Det här e-postmeddelandet sparas som en uppgift som är länkad till de valda posterna med de värden som visas i området Aktivitetsdetaljer.</p>
Ta bort posten från området Valda poster	<p><b>■</b> Dubbelklicka på posten. Den flyttas till fönstrets vänstra sida så att den inte länkas till det här e-postmeddelandet.</p>
Sök i Oracle CRM On Demand efter fler kontakter, konton, affärsmöjligheter, kundämnena eller serviceärenden	<p><b>1</b> Välj posttypen i listrutan Sök.</p> <p><b>2</b> Ange namnet som du vill söka efter.</p> <p><b>3</b> Klicka på Skicka.</p> <p>Poster som matchar namnet visas i området Sökresultat.</p>
Uppdatera en post	<p><b>1</b> Högerklicka på posten.</p> <p><b>2</b> Välj redigera.</p> <p><b>3</b> Uppdatera informationen i formuläret</p>

	Redigera.
	<b>4</b> Klicka på Spara.
Uppdatera en e-postadress i Oracle CRM On Demand från det här e-postmeddelandet	<b>1</b> Högerklicka på posten i området Sökresultat. <b>2</b> Välj Associera e-postadress. <b>3</b> I fönstret Associera kontakt med mottagare väljer du den uppdaterade e-postadressen i listrutan. <b>4</b> Klicka på Spara. Den nya e-postadressen visas i kontaktposten.
Visa postinformation, som postnamn, e-postadress och relaterade postnamn.	<b>■</b> För musen över posten och håll den där tills denna information visas.

***Så här skickar du ett e-postmeddelande och lägger till det i Oracle CRM On Demand***

- 1** Klicka på nytt i verktygsfältet i Microsoft Outlook. Klicka på knappen Nytt memo eller Svara i Lotus Notes.
- 2** (Valfritt) Lägg till e-postmottagare från Oracle CRM On Demand-kontaktposterna:
  - a** Ange ett namn i fältet segmentet i fältet CRM On Demand, sök i meddelandefönstret.
  - b** Tryck på Retur.  
Ett fönster visar de kontakter som hittats i Oracle CRM On Demand.
  - c** Välj något av alternativen: Till, Kopia eller Hemlig kopia.
  - d** Klicka på Välj.
- 3** Ange ytterligare information som du gör normalt när du skickar ett e-postmeddelande.
- 4** Klicka på Skicka och lägg till i CRM On Demand i Microsoft Outlook. Klicka på Skicka och lägg till i Oracle i Lotus Notes.

När du klickar på Spara i fönstret skickas e-postmeddelandet till de mottagare du valt och själva meddelandet sparas enligt informationen i fönstret Skapa en uppgift.

## Använda Oracle CRM On Demand Integration for Office

Oracle CRM On Demand Integration for Office består av följande nedladdningsbara mallfiler:

- Mottagaranpassning för Word
- Rapporter och analyser för Excel
- Segmenteringsguiden

Med de här mallfilerna kan du infoga särskilda verktygsfält i Microsoft Word och Microsoft Excel. Med hjälp av verktygsfälten kan du sedan bearbeta data från Oracle CRM On Demand i Microsoft Word eller Excel för att skapa direktreklam, e-massbrev, förnybara offlinerapporter och kontaktlistor (så kallade segment) som du kan använda i dina marknadsföringskampanjer.

I följande avsnitt finns mer information om hur du använder mallarna i Oracle CRM On Demand Integration for Office:

- [Använda mottagaranpassning för Word](#) (på sidan 712). Här beskrivs verktygsfältet On Demand Integration i Microsoft Word och du får information om hur man öppnar mallarna för mottagaranpassning för Word på rätt sätt och hur man skapar direktreklam eller e-massbrev i Microsoft Word med data från Oracle CRM On Demand.
- [Använda rapporter och analyser för Excel](#) (på sidan 717). Här beskrivs verktygsfältet On Demand Integration i Microsoft Excel och du får bakgrundsinformation om hur du skapar rapporter med hjälp av mallen Rapporter och analyser för Excel. Du får också veta hur man kör befintliga rapporter och skapar nya rapporter med hjälp av mallen Rapporter och analyser för Excel.
- [Använda segmenteringsguiden](#) (på sidan 721). Här beskrivs verktygsfältet Målbyggaren i Microsoft Excel och du får bakgrundsinformation om segmenttyper. Du får också veta hur man skapar, laddar upp och exporterar segment.

**Obs!** För att du ska kunna använda Oracle CRM On Demand Integration for Office måste administratören ha aktiverat webbtjänster i Oracle CRM On Demand.

**Obs!** Det saknas stöd för nätverk med proxyautentisering.

## Använda mottagaranpassning för Word

När du använder mottagaranpassning för Word kan du ladda ned information från Oracle CRM On Demand till Microsoft Word och skapa riktad reklam eller e-massbrev. Innan du gör det måste du ställa in mallar för mottagaranpassning för Word.

Klicka på ett ämne om du vill visa anvisningar för att göra följande:

- [Ladda ned mallen för mottagaranpassning för Word](#) (på sidan 714)
- [Skapa mallar för mottagaranpassning för Word](#) (på sidan 714)
- [Skapa riktad reklam eller e-massbrev med mottagaranpassning för Word](#) (på sidan 715)



**Se även**

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Om verktygsfältet On Demand Integration för mottagaranpassning för Word](#) (på sidan 713)

## Om verktygsfältet On Demand Integration för mottagaranpassning för Word

Mottagaranpassning för Word innehåller verktygsfältet On Demand Integration som används för att skapa mottagaranpassning med data från Oracle CRM On Demand.

**Obs!** Om du använder Microsoft Office 2007 är verktygsfältet On Demand Integration tillgängligt på fliken Tillägg. Klicka på den fliken för att visa alla On Demand Integration-alternativ.

I följande tabell beskrivs de alternativ som finns på verktygsfältet On Demand Integration i mottagaranpassning för Word.

Alternativ i verktygsfältet	Beskrivning
1. Hämta On Demand-data	Gör att du kan logga in i Oracle CRM On Demand och ladda ned data till Microsoft Word. Alternativen är: Kontakter, Kundämnen, Konton, Affärsmöjligheter, Serviceärenden och Använd sparad lista. Om du väljer Använd sparad lista kan du välja en befintlig datakälla som sparats som en lista på din dator.
2. Begränsa mottagare	Gör att du kan välja vilka mottagare från de nedladdade uppgifterna som du vill korrespondera med.
3 Begränsa meddelande	Innehåller följande alternativ: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>AutoText.</b> Gör att du kan infoga förutbestämda fält i meddelandet. Du kan exempelvis infoga en avslutande linje i varje meddelande med hjälp av AutoText-alternativet.</li> <li>■ <b>Infoga Oracle-fält.</b> Gör att du kan infoga fält från posten Oracle CRM On Demand i meddelandet. Du kan exempelvis välja att infoga Full_Name i hälsningsfrasen i varje meddelande.</li> </ul>
4. Förhandsgranskning	Gör att du kan förhandsgranska varje meddelande. Använd pilarna för att bläddra igenom meddelandena.
5. Skriv ut eller skicka meddelande	Gör att du kan sammanfoga data i mallen och skriva ut, sammanfoga till ett separat Word-dokument eller sammanfoga till enskilt adresserade e-postmeddelanden och skicka ut dem.
6. Logga som On Demand-aktivitet	Gör att du kan skapa en aktivitet i Oracle CRM On Demand som en post för korrespondensen. Denna enskilda aktivitet associeras med var och en av meddelandets mottagare. Texten i den skickade mallen infogas automatiskt i beskrivningen av denna aktivitet.

## Ladda ned mallen för mottagaranpassning för Word

Mallen för mottagaranpassning för Word gör att verktygsfältet för On Demand-integrering läggs till i Microsoft Word. I proceduren nedan beskrivs hur du laddar ned mallen.

### *Så här laddar du ned mallen för mottagaranpassning för Word:*

- 1 Klicka på utbildnings- och supportlänken högst upp i Oracle CRM On Demand och logga in i My Oracle Support.  
  
Om du redan har ett Oracle.com-konto kan du logga in i Oracle Support utan att registrera dig, annars måste du registrera dig som ny användare.
- 2 På sidan Kunskap i My Oracle Support klickar du på länken Nedladdningar och sedan på länken för att ladda ned mallen för mottagaranpassning för Word.
- 3 Ladda ned mallen genom att följa anvisningarna på webbsidan.

## Skapa mallar för mottagaranpassning för Word

Verktygsfältet Mottagaranpassning för Word (verktygsfältet On Demand Integration) bifogas alla mallfiler. I följande procedur beskrivs hur du skapar en mall för mottagaranpassning för word med hjälp av verktygsfältet On Demand Integration. Genom att göra detta kan du säkerställa att alla Oracle CRM On Demand-data stöder den anpassning du bäddar in i mallen.

### Om att öppna mallar för mottagaranpassning för Word

För att vara säker på att mottagaranpassning för Word bifogas till alla mallar du skapar eller ändrar måste du alltid öppna de ursprungliga mallfilerna. I namnlistan kan du kontrollera att du har öppnat den ursprungliga mallfilen. Dokumentets titel ska ha filtillägget .dot.

**Obs!** Dubbelklicka inte på en fil för att öppna den eftersom du då öppnar ett nytt Word-dokument som är baserat på mallfilen. Om du sparar några ändringar när du är i detta läge kommer du att spara ett normalt Word-dokument som inte har verktygsfältet On Demand Integration.

### *Skapa eller ändra mallar för mottagaranpassning för Word*

- 1 Högerklicka på mallen för mottagaranpassning för Word som du har laddat ned och sparat lokalt, och välj sedan Öppna.  
  
Filen öppnas i Microsoft Word.

- 2 Skapa vanlig korrespondens med hjälp av verktygsfältet On Demand Integration och Word-funktionen.

Du kan ändra mottagare, infoga Oracle CRM On Demand-fält, förhandsgranska osv. För mer specifik information om hur du skapar korrespondens med hjälp av verktygsfältet, se [Skapa riktad reklam eller e-massbrev med mottagaranpassning för Word](#) (på sidan 715).

- 3 Innan du sparar mallen tar du bort mallens länk till datakällan på följande sätt:
  - a Klicka på huvuddokumentets knapp för konfiguration i verktygsfältet för mottagaranpassning för Microsoft Word.
  - b I dialogrutan Huvuddokumenttyp väljer du alternativknappen Normalt Word-dokument.  
**Obs!** Om verktygsfältet för mottagaranpassning för Microsoft Word inte syns kan du få tillgång till den genom att klicka på Visa. verktygsfält och sedan på Mottagaranpassning i Words menyfält. Om du använder Microsoft Office 2007 klickar du på fliken Utskick och sedan på Starta mottagaranpassning.  
**Varning!** Om du sparar och publicerar en mall innan du tar bort länken till datakällan kommer filen försöka länka till datakällan på den lokala datorn när den används.
- 4 Gör något av följande:
  - Om du sparar en ny mall klickar du på Arkiv och sedan Spara som.
  - Om du sparar ändringar för en befintlig mall klickar du på Arkiv och sedan Spara.

## Skapa riktad reklam eller e-massbrev med mottagaranpassning för Word

Med hjälp av mottagaranpassningen för Word kan du ladda ned information från Oracle CRM On Demand och slå samman den med ett Word-dokument. I följande procedur används Kontakter som ett exempel, men du kan även skapa mottagaranpassning med hjälp av Oracle CRM On Demand-data från Kundämnen, Konton, Affärsmöjligheter och Serviceärenden eller använda en mottagarlista som du har sparat lokalt.

**Obs!** Det högsta antalet poster som kan laddas ned är 4000.

### *Så här skapar du riktad reklam eller e-massbrev med mottagaranpassning för Word*

- 1 Öppna mallfilen för Word som du vill använda för din riktade reklam.
- 2 Klicka på Hämta On Demand-data i verktygsfältet On Demand Integration och sedan på Kontakter.
- 3 Logga in i Oracle CRM On Demand genom att fylla i lämpliga fält i dialogrutan Oracle On Demand - Logga in och klicka på Logga in.
- 4 Gör följande i dialogrutan Definiera lista:
  - a Definiera kriterierna för de data du vill ladda ned till Word på fliken Filter.  
Mer information om hur du skapar filter finns i [Arbeta med listor](#) (på sidan 78).

- b** Välj de specifika fält med information du vill ladda ned på fliken Fält. Du kan välja högst 40 fält. De aktuella mallarna genomsöks i systemet och de fält som behövs väljs automatiskt. Du kan välja fler fält att infoga i mallen om du vill anpassa kommunikationen ytterligare.

**Obs!** Du bör även välja ytterligare fält med information som kan krävas för att skicka kommunikationen. Om du till exempel ska skicka ett e-massbrev måste du inkludera e-postadressen i mottagarfilen.

- c** Klicka på OK.

**5** Gör något av följande i dialogrutan Spara lista?:

- a** Om du vill spara listan lokalt för att använda den vid ett annat tillfälle klickar du på Ja. Fyll i lämpliga fält i dialogrutan Spara som och klicka sedan på Spara.
- b** Om du bara vill använda listan en gång klickar du på Nej och sedan på OK. Om du väljer det här alternativet sparas mottagarlistan automatiskt som en tillfällig fil som tas bort när den använts.

**6** I dialogrutan för mottagaranpassning kan du göra följande:

- Avmarkera kryssrutor om du vill ta bort mottagare från korrespondensen.
- Markera kryssrutor om du vill inkludera mottagare i korrespondensen.

När du har redigerat klart mottagarna klickar du på OK.

**Obs!** Du kan öppna dialogrutan för mottagaranpassning på nytt genom att klicka på Begränsa mottagare i verktygsfältet On Demand Integration.

**7** Klicka på Begränsa meddelande och infoga fält i Oracle CRM On Demand eller autotext i Word-dokument. Mer information om knappen Begränsa meddelande finns i [Använda mottagaranpassning för Word](#) (på sidan 712).

**8** Klicka på Förhandsgranska och använd piltangenterna om du vill bläddra igenom de olika meddelandena för att se hur de ser ut i utskrift eller som e-postmeddelanden.

Mer information om knappen Förhandsgranska finns i [Om verktygsfältet On Demand Integration för mottagaranpassning för Word](#) (på sidan 713).

**9** Klicka på Skriv ut eller Skicka meddelande och gör sedan något av följande:

- a** Om du vill skicka till ett annat Word-dokument väljer du Merge to Document.
- b** Om du vill skriva ut väljer du Merge to Printer.
- c** Om du vill distribuera som e-massbrev väljer du Send as Email.
- d** Om du vill distribuera som massfax väljer du Send as Fax.

**Obs!** Om du vill distribuera korrespondens som ett massfax måste du först konfigurera Microsoft Office. Om du vill ha mer information kan du söka på "fax" i dina Microsoft Office-hjälpfiler.

- 10** (Valfritt) Klicka på Logga som On Demand-aktivitet om du vill skapa en enskild Oracle CRM On Demand-aktivitet som associeras med varje kontakt som väljs för mottagaranpassningen. Fältet Beskrivning för aktiviteten fylls automatiskt i med texten från mallen. Fyll i lämpliga fält i dialogrutan Uppgifter och klicka sedan på Spara.

## Använda rapporter och analyser för Excel

Med hjälp av rapporter och analyser för Excel kan du ladda ned Oracle CRM On Demand-data till Microsoft Excel och skapa rapporter. I avsnittet nedan beskrivs följande:

- [Verktysfältet On Demand Integration i rapporter och analyser för Excel](#) (finns "[Verktysfältet On Demand Integration i Rapporter och analys för Excel](#)" på sidan 717)
- [Skapa rapporter med funktionen för rapporter och analyser för Excel](#) (på sidan 717)
- [Ladda ned mallen för rapporter och analyser för Excel](#) (på sidan 718)
- [Skapa rapporter med funktionen för rapporter och analyser för Excel](#) (på sidan 719)

## Verktysfältet On Demand Integration i Rapporter och analys för Excel

Rapporter och analys för Excel innehåller verktysfältet On Demand Integration som du kan använda för att skapa rapporter från Oracle CRM On Demand.

**Obs!** Om du använder Office 2007 är verktysfältet On Demand Integration tillgängligt på fliken Tillägg. Klicka på den fliken för att visa alla On Demand Integration-alternativ.

I följande tabell beskrivs verktysfältet On Demand Integration i Rapporter och analys för Excel.

Alternativ i verktysfältet	Beskrivning
Konfigurera On Demand-rapporter	Gör att du kan logga in på Oracle CRM On Demand och ladda ned data till Excel
Förnya On Demand-rapporter	Uppdaterar de data som du visar i Excel med de senast tillgängliga uppgifterna från Oracle CRM On Demand.

## Skapa rapporter med funktionen för rapporter och analyser för Excel

Med hjälp av rapporter och analyser för Excel kan du nu ladda ned uppgifter från Oracle CRM On Demand som du sedan bearbetar i Excel. När du klickar på Konfigurera On Demand-rapporter i verktysfältet On Demand Integration i rapporter och analyser för Excel, visas dialogrutan Konfigurera rapporter. Med hjälp av denna

dialogruta kan du sedan redigera befintliga rapporter, skapa nya rapporter samt ta bort befintliga rapporter. I följande tabell kan du läsa mer om de olika alternativen i dialogrutan Konfigurera rapporter.

Knapp	Kommentarer
Redigera rapport	Klicka för att ändra filterinställningar och fält i den valda rapporten.
Ny rapport	Klicka för att skapa en anpassad rapport för den valda posttypen. För posttypen kan du ange filterkriterier för samtliga standard- och anpassade fält. Information om hur du anger filterkriterier i listor finns i <a href="#">Arbeta med listor</a> (på sidan 78).
Ta bort rapport	Klicka för att ta bort en rapport från arbetsboken i Excel.
Kör rapport	Klicka för att köra den rapport som för närvarande är vald. Efter att rapporten körts, läggs den till som ett nytt arbetsblad i arbetsboken.
Avsluta	Klicka för att avsluta dialogrutan Konfigurera rapporter.

## Ladda ned mallen för rapporter och analyser för Excel

Mallen för rapporter och analyser för Excel gör att verktygsfältet för Oracle CRM On Demand-integrering läggs till i Microsoft Excel. I proceduren nedan beskrivs hur du laddar ned mallen.

### *Så här laddar du ned mallen för rapporter och analyser för Excel:*

- 1 Klicka på länken Utbildning och support högst upp i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klicka på fliken Support.
- 3 Klicka på inloggningen till My Oracle Support.
- 4 Klicka på Logga in och ange sedan dina inloggningsuppgifter.
- 5 Ange 433624.1 i fältet Sök i kunskapsbas och starta sökningen.
- 6 Klicka på länken för mallen för Oracle-rapporter och -analyser för Excel
- 7 Ladda ned mallen (ZIP-filen) genom att följa anvisningarna på webbsidan.
- 8 Expandera ZIP-filen i en lokal katalog.

## Skapa rapporter med funktionen för rapporter och analyser för Excel

Den här delen innehåller följande avsnitt:

- Köra befintliga rapporter
- Skapa nya rapporter

### Köra befintliga rapporter

I följande procedur beskrivs hur du kör en befintlig rapport med rapporter och analyser för Excel. Proceduren omfattar även ett valfritt steg som beskriver hur du redigerar en befintlig rapport. När du har kört rapporten kan du arbeta med dina data i din arbetsbok. Du kan skapa pivottabeller, pivotdiagram, diagram och grafer och beräkna fält från information som finns i dina rapportkalkylblad.

**Obs!** När du lägger till pivottabeller, pivotdiagram, grafer och diagram bör du skapa dem i nya kalkylblad, annars riskerar du att de skrivs över när du förnyar dina rapporter.

### *Så här kör du befintliga rapporter*

- 1 Öppna Excel-mallfilen.
- 2 Klicka på Konfigurera On Demand-rapporter i verktygsfältet On Demand Integration.
- 3 Fyll i lämpliga fält i dialogrutan Oracle On Demand - Logga in och logga in i Oracle CRM On Demand genom att klicka på Logga in.
- 4 Välj posttypen du vill använda för rapporten från listrutan Välj posttyp i dialogrutan Konfigurera rapporter. Alternativen är:
  - Konto
  - Kontakt
  - Affärsmöjlighet
  - Kundämne
  - Serviceärende
  - Lösning
  - Hushåll
  - Anpassat objekt 1
  - Anpassat objekt 2
  - Kampanjmottagare
  - Anpassade konton för objekt 1
  - Anpassade affärsmöjligheter för objekt 1
  - Anpassade konton för objekt 2

### ■ Anpassade affärsmöjligheter för objekt 2

De tillgängliga rapporterna för den valda posttypen visas i listan Tillgängliga rapporter. Du kan redigera en befintlig rapport, ta bort en befintlig rapport eller skapa nya rapporter. Mer information om dialogrutan Konfigurera rapporter finns i [Om att skapa rapporter med funktionen för rapporter och analyser för Excel](#) (finns "[Skapa rapporter med funktionen för rapporter och analyser för Excel](#)" på sidan 717). Mer information om hur du skapar nya rapporter finns i Skapa nya rapporter i det här avsnittet.

- 5 Välj en befintlig rapport från listan Tillgängliga rapporter.
- 6 (Valfritt) Klicka på Redigera rapport om du vill ändra filterinställningar och fält i den för närvarande valda rapporten.
  - a Definiera kriterierna för de data du vill ladda ned i dialogrutan Definiera rapport på fliken Filter.  
Mer information om hur du skapar filter finns i [Arbeta med listor](#) (på sidan 78).
  - b Välj de specifika informationsfält du vill ladda ned på fliken Fält och klicka sedan på OK.  
**Obs!** Du kan välja högst 100 fält för infogning i en rapport.
- 7 Klicka på Kör rapport.  
Begärda data infogas i arbetsboken i Excel som ett nytt kalkylblad med rapportnamnet som etikett.
- 8 Klicka på Avsluta i dialogrutan Konfigurera rapporter när du vill börja redigera dina data i Excel.
- 9 Klicka på Förnya On Demand-rapport när du vill uppdatera de data som du redigerar i Microsoft Excel med de senast tillgängliga uppgifterna från Oracle CRM On Demand.  
**Obs!** När du klickar på Förnya On Demand-rapport skrivs alla rapportkalkylblad i arbetsboken över med de senast tillgängliga uppgifterna från Oracle CRM On Demand.

## Skapa nya rapporter

I följande procedur beskrivs hur du skapar och kör en ny rapport med funktionen för rapporter och analyser för Excel.

### *Så här skapar du nya rapporter*

- 1 Öppna mallfilen för Excel som du vill använda för att skapa din rapport.
- 2 Klicka på Konfigurera On Demand-rapporter i verktygsfältet On Demand Integration.
- 3 Fyll i lämpliga fält i dialogrutan Oracle On Demand - Logga in och logga in i Oracle CRM On Demand genom att klicka på Logga in.
- 4 Välj posttypen du vill använda för rapporten från listrutan Välj posttyp i dialogrutan Konfigurera rapporter. Alternativen är: Konto, Kontakt, Kundämne, Affärsmöjlighet, Serviceärende eller Lösning.  
De tillgängliga rapporterna för den valda posttypen visas i listan Tillgängliga rapporter.



- 5 Klicka på Ny rapport om du vill skapa en egen fråga.  
**Obs!** Om du skapar en ny rapport kan du skapa en anpassad rapport för en vald posttyp. Du kan ange filterkriterier mot de olika standardfälten och anpassade fälten för den posttypen.
- 6 Gör följande i dialogrutan Definiera rapport:
  - a Definiera kriterierna för de data du vill ladda ned på fliken Filter.  
Mer information om hur du skapar filter finns i [Arbeta med listor](#) (på sidan 78).
  - b Välj de specifika informationsfält du vill ladda ned på fliken Fält och klicka sedan på OK.  
**Obs!** Du kan välja högst 100 fält för infogning i en rapport.
- 7 Ange ett namn på rapporten i fältet Rapport i dialogrutan Spara rapporter för framtida bruk och klicka sedan på Spara.
- 8 Välj rapporten du just skapat och klicka på Kör rapport i dialogrutan Konfigurera rapporter.  
Rapporten du skapat visas som ett kalkylblad i Excel med namnet du angav som etikett.
- 9 När du har lagt till alla rapporter du behöver klickar du på Avsluta för att stänga dialogrutan Konfigurera rapporter och börja arbeta med dina data i kalkylbladet.
- 10 Klicka på Förnya On Demand-rapport när du vill uppdatera de data som du redigerar i Microsoft Excel med de senast tillgängliga uppgifterna från Oracle CRM On Demand.  
När du klickar på Förnya On Demand-rapport uppdateras alla rapportkalkylbladen i arbetsboken.

## Använda segmenteringsguiden

Genom att använda segmenteringsguiden kan du definiera kontaktsegment baserat på flera olika posttyper. Ett segment är en lista med kontakter från Oracle CRM On Demand. I det här avsnittet tas följande ämnen upp:

- [Om verktygsfältet Målbyggaren i segmenteringsguiden](#) (på sidan 721)
- [Om segmenteringsguiden](#) (på sidan 722)
- [Ladda ned segmenteringsguiden](#) (finns "[Hämta segmenteringsguiden](#)" på sidan 723)
- [Skapa segment](#) (på sidan 723)
- [Ladda upp segment](#) (finns "[Överföra segment](#)" på sidan 726)
- [Exportera segment](#) (på sidan 726)

## Om verktygsfältet Målbyggaren i segmenteringsguiden

Segmenteringsguiden innehåller verktygsfältet Målbyggaren som används för att skapa kontaktsegment med hjälp av data från Oracle CRM On Demand.

I tabellen nedan beskrivs verktygsfältet Målbyggaren i segmenteringsguiden.

Alternativ i verktygsfältet	Beskrivning
Hantera segment	Gör att du kan skapa och uppdatera segment med hjälp av data från Oracle CRM On Demand och exportera segment som CSV-filer.
Förnya segment	Uppdaterar de data som du visar i Microsoft Excel med de senast tillgängliga uppgifterna från Oracle CRM On Demand.
Ladda upp segment	Laddar upp listan med segment från segmenteringsguiden till Oracle CRM On Demand.

## Om segmenteringsguiden

Du kan använda segmenteringsguiden för att generera kontaktsegment (dvs. listor över kontakter) baserat på en kombination av konto-, kontakt-, affärsmöjlighets- och serviceärendefält i Oracle CRM On Demand. Resultatsegmenten blir flerdimensionella kundlistor för målkampanjer.

Du kan skapa följande segmenttyper:

- **Dynamiskt segment.** Dynamiska segment kan förnyas närhelst det här nödvändigt. När du förnyar ett dynamiskt segment tillämpas de sparade filtren på nytt för posterna i Oracle CRM On Demand, och segmentet uppdateras med nya poster. Det tidigare segmentet skrivs över av det nya segmentet.
- **Statiskt segment.** Statiska segment bevaras som en ögonblicksbild. Med ett statiskt segment kan du också manuellt välja kontakter som ska inkluderas i listan. Det går inte att förnya ett statiskt segment.
- **Externt segment.** Externa segment baseras på data från ett externt system eller en extern källa. Segmenteringsguiden söker efter poster i Oracle CRM On Demand som matchar den externa datalistan och returnerar sedan länkade kontakter.

Dessutom hjälper segmenteringsguiden dig att:

- Ladda upp segment som kampanjmottagare i Oracle CRM On Demand
- Exportera segment som CSV-filer

## Scenario för användning av segmenteringsguiden

Ditt marknadsteam har för avsikt att anordna ett marknadsevenemang i Tyskland för chefer inom fordonssektorn. Evenemanget är ett bra tillfälle för cheferna vid ditt företag att innan kvartalsslutet lägga vantarna på stora, aktiva affärsmöjligheter.

För att generera ett segment som stöder detta affärsbehov tillämpar du filtren:

- Kontakt, befattning ska vara VD.
- Kontoplats ska vara Tyskland.
- Kontobransch ska vara Fordon.

- Affärsmöjlighet, säljsteg ska vara Förhandling, affärsmöjlighet.
- Intäkten är högre än €1 000 000.

Resultatsegmentet är en kontaktlista i Oracle CRM On Demand som uppfyller samtliga kriterier som du definierat.

För att komma med i listan måste till exempel en kontaktpost (förutom att ha befattningen VD) vara länkad till konto- och affärsmöjlighetsposter som uppfyller kriterierna för dessa posttyper.

## Hämta segmenteringsguiden

Segmenteringsguiden innehåller verktygsfältet Målbyggare, som används för att skapa kontaktsegment med information från Oracle CRM On Demand. I proceduren nedan beskrivs hur du laddar ned Segmenteringsguiden (en Excel-fil).

### *Så här laddar du ned Segmenteringsguiden:*

- 1 Klicka på utbildnings- och supportlänken högst upp i Oracle CRM On Demand och logga in i My Oracle Support.  
Om du redan har ett Oracle.com-konto kan du logga in i My Oracle Support utan att registrera dig. Om du inte har ett Oracle.com-konto måste du registrera dig som ny användare innan du loggar in.
- 2 Klicka på Tilläggsprogram på fliken Support .
- 3 Klicka på Segmenteringsguiden på sidan Tilläggsprogram.
- 4 Hämta filen genom att följa anvisningarna på webbsidan.
- 5 Spara filen i en lokal katalog.

## Skapa segment

När du skapar ett segment anger du först typen av segment som du vill skapa. Sedan ställer du in filter för att definiera segmentet, anger ett namn på segmentet och genererar segmentet från poster i Oracle CRM On Demand.

I följande procedur beskrivs hur du skapar ett segment.

**Innan du börjar.** Kontrollera att filtervärdena som du anger matchar dem i posterna som du vill inkludera i ditt segment. Mer information om hur du filtrerar listor i Oracle CRM On Demand finns i [Arbeta med listor](#) (på sidan 78).

**Obs!** Segmenteringsguiden stöder inte urvalslistefält med flera alternativ.

### ***Så här skapar du ett segment***

- 1** Öppna Excel-filen med mallen för Segmenteringsguiden.
- 2** I verktygsfältet Målbyggaren klickar du på Hantera segment.
- 3** Vid uppmaning väljer du valfria alternativ för att aktivera makron.
- 4** Vid uppmaning loggar du in med din e-postadress och ditt lösenord för Oracle CRM On Demand.
- 5** Klicka på Nytt i fönstret Hantera segment.
- 6** Välj typen av segment i fönstret Nytt segment.
  - **Dynamisk.** Gör att du kan spara kriterierna för segmentet och förnya segmentet med den senaste informationen från Oracle CRM On Demand.
  - **Statisk.** Gör att du kan först filtrera en lista över kontakter och sedan selektivt välja vilka kontakter du vill inkludera i segmentet.
  - **Extern.** Gör att du kan använda en extern lista över data (extern CSV-fil) för att hämta en lista över kontakter från Oracle CRM On Demand. Med hjälp av den här segmenttypen kan du basera dina segment på en fil från en tredje part som du kanske har köpt eller extraherat från andra interna datasystem.

I Segmenteringsguiden genereras segmentet genom att poster i Oracle CRM On Demand matchas med posterna i din CSV-fil. Du kan specificera fälten som du vill använda när du matchar poster.
- 7** (Endast dynamiska eller statiska segmenttyper) Ställ in filtren för de olika posttyperna i fönstret Ställ in segmentfilter.

**Obs!** Filtrvärden för numeriska fält måste anges utan tusentalsavgränsare. Dessutom måste punkt (.) användas som decimaltecken. Ange till exempel 1000.50 för ettusen dollar och femtio cent i ett fält för amerikansk valuta.

  - a** Klicka på fliken som motsvarar posttypen för det första filtret.

När du lägger upp filter för en posttyp inkluderas kontakter som är kopplade till poster som uppfyller kriterierna i segmentet.
  - b** Välj fält, villkor och filtrvärde för att definiera det första filtret.
  - c** Upprepa Steg a och Steg b tills du har definierat alla dina filter för segmentet.
  - d** Klicka på Spara segment.
- 8** (Endast externa segmenttyper) Ställ in segmentet på följande sätt:
  - a** Ange typen av poster som den externa listan innehåller i fönstret Extern lista och ange om du vill använda ytterligare kontaktfiler.
  - b** Välj CSV-filen i fönstret Sök efter extern lista.

- c I fönstret Sök efter extern lista väljer du fälten som du vill ska användas i Segmenteringsguiden för att fastställa matchningar mellan CSV-filen och fälten i Oracle CRM On Demand. Mappa sedan fälten från CSV-filen till de motsvarande fälten i Oracle CRM On Demand och klicka på Spara.

- 9 Ange ett namn på segmentet i fönstret Spara segment och klicka på Spara.

I Segmenteringsguiden genereras en kontaktlista över poster som uppfyller alla kriterier du lagt upp. Listan visas i ett nyligen skapat arbetsblad med den etikett du använder som segmentnamn.

**Obs!** När segmentet genereras i Segmenteringsguiden returneras endast de poster som du har åtkomst till i Oracle CRM On Demand.

- 10 (Valfritt, endast statiska segment) Välj eller rensa kontakterna i fönstret Visa lista över medlemmar och klicka på Spara.

I följande procedur beskrivs hur du förnyar ett dynamiskt segment.

**Obs!** När du förnyar ett dynamiskt segment skrivs segmentet över och kan inte återställas.

#### ***Så här förnyar du ett dynamiskt segment***

- 1 Öppna Excel-filen med mallen för Segmenteringsguiden.
- 2 I verktygsfältet Målbyggaren klickar du på Förnya segment.
- 3 Välj segmentet i fönstret Förnya dynamiska segment.
- 4 Klicka på Förnya.

I följande procedur beskrivs hur du uppdaterar ett dynamiskt eller statiskt segment.

#### ***Så här uppdaterar du ett dynamiskt eller statiskt segment***

- 1 Öppna Excel-filen med mallen för Segmenteringsguiden.
- 2 I verktygsfältet Målbyggaren klickar du på Hantera segment.
- 3 Välj det dynamiska eller statiska segment du vill uppdatera.
- 4 Klicka på Redigera.
- 5 Gör något av följande:
  - För statiska segment väljer eller rensar du kontakter i fönstret Välj segmentmedlemmar.
  - För dynamiska segment uppdaterar du filterna.
- 6 Klicka på Spara.

I Segmenteringsguiden genereras segmentet med hjälp av de nyligen definierade kriterierna.

## Överföra segment

Du kan ladda upp de segment som du skapar i Segmenteringsguiden till Oracle CRM On Demand. När du överför ett segment länkar Oracle CRM On Demand kontakterna i listan till en kampanj i Oracle CRM On Demand. Kontakterna visas i sektionen Mottagare på sidan Kampanjdetalj.

I följande procedur beskrivs hur du laddar upp ett segment till Oracle CRM On Demand.

**Innan du börjar.** I Oracle CRM On Demand skapar du den kampanj som du vill länka till segmentet.

### *Så här laddar du upp ett segment:*

- 1** Öppna Excel-filen med mallen för segmenteringsguiden.
  - 2** I verktygsfältet Målbyggaren klickar du på Ladda upp segment.
  - 3** I fönstret Ladda upp segment:
    - a** Välj de segment som du vill ladda upp.
    - b** Välj kampanjen för detta segment.
    - c** Välj leveransstatus för de mottagare som du laddar upp.

Det värde som du väljer visas i kolumnen Leveransstatus i sektionen Mottagare på sidan Kampanjdetalj.
    - d** Klicka på Överför.
- Obs!** Du kan överföra totalt 10 000 mottagare till en enskild kampanj.

## Exportera segment

Du kan exportera ett segment som en CSV-fil som du sedan kan distribuera till tredje part. I proceduren nedan beskrivs hur du exporterar segment.

### *Så här exporterar du ett segment:*

- 1** Öppna Excel-filen med mallen för segmenteringsguiden.
- 2** I verktygsfältet Målbyggaren klickar du på Hantera segment.
- 3** I fönstret Hantera segment väljer du det segment som du vill exportera och klickar på Export.
- 4** Flytta de fält som du vill ta med till området Valda fält, sortera dem i önskad ordning och klicka på Exportera.
- 5** I fönstret Spara som namnger du filen och sparar den på önskad plats.







# 14 Rapporter

---

Använd hemsidan för rapporter när du vill skapa och visa rapporter och diagram över affärsuppgifter. På hemsidan visas en katalog över tillgängliga rapporter. Katalogen utgör en bra utgångspunkt när du vill köra, skriva ut och spara rapporter. Om din roll inkluderar behörighet att hantera anpassade rapporter kan du även skapa anpassade rapporter från den här sidan och göra dem tillgängliga för medarbetarna på ditt företag.

Ändra din synlighet i förhållande till olika poster eller grupper med hjälp av gruppväljaren. Mer information om synlighet i förhållande till poster och vilka poster som är tillgängliga finns i [Om synlighet för poster i analys](#) (på sidan 730).

Obs! Ändringar av fälten Standardspråk, Valuta och Land på sidorna för personlig profil återspeglas inte i alla rapporter och analyser förrän du loggat ut och sedan in igen. Beroende på vilket som är företagets standardspråk kan du också se vissa objekt i rapporter på ett annat än ditt personliga standardspråk. Även om en eventuell ändring av tidszonen inte återspeglas i rapporterna initieras en annan uppsättning värden för sessionsvariablerna som beror på tidszonsvärdet nästa gång du loggar in.

*Att tänka på för förstagångsanvändare:* Vissa rapporter uppdateras nattetid så du kanske inte ser data i rapporter under de första 24 timmarna efter att du har loggat in. Exempelvis visas inga uppgifter i försäljningseffektivitetsrapporter förrän efter de första 24 timmarna.

Det finns två typer av rapporter:

- **Anpassade rapporter.** Anpassade rapporter är sådana som du och dina medarbetare har skapat. De finns i sektionen Anpassade rapporter och analyser på hemsidan för rapporter. Det går att öppna tidigare skapade rapporter via länken Mina analyser. Du kan också öppna delade rapporter som har skapats av dig och dina medarbetare via länken för delade anpassade analyser. Mer information om hur du öppnar anpassade rapporter finns i [Ställa in rapportmappar](#) (på sidan 756). När du vill skapa en egen anpassad rapport klickar du på länken för analysdesign. Mer information om hur du skapar anpassade rapporter finns i [Komma igång med Answers \(anpassade rapporter\)](#) (på sidan 767).
- **Fördefinierade rapporter.** Det ingår fördefinierade rapporter i Oracle CRM On Demand. De finns i sektionerna Snabblistor, Pipelineanalys, Säljeffektivitet, Kunder, Tjänster och Marknadsföringseffektivitet på hemsidan för rapporter. Det går inte att ändra eller ta bort fördefinierade rapporter. Du kan dock öppna, ändra och spara rapporterna med andra namn. Använd rapporterna som grund till egna anpassade rapporter. Mer information om fördefinierade rapporter finns i [Om fördefinierade rapporter](#) (på sidan 750).

## Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

[Om synlighet för poster i analys](#) (på sidan 730)

[Om fördefinierade rapporter](#) (på sidan 750)

[Om anpassad räkenskapskalender i Oracle CRM On Demand Answers](#) (på sidan 754)

[Hantera rapporter](#) (på sidan 756)

[Komma igång med Answers \(anpassade rapporter\)](#) (på sidan 767)

[Om begränsningar i rapporter](#) (på sidan 768)

[Infopaneler](#) (på sidan 1051)

[Optimera prestanda](#) (på sidan 1045)

## Om synlighet för poster i analys

Det finns flera inställningar i analys som styr synligheten. De tillämpas i följande ordning:

- 1 Inställningen Få åtkomst till alla data i analys (i rollbehörigheter)
- 2 Inställningen för ämnesområdet för rapportering i användarprofilen
- 3 Inställningen för historiskt ämnesområde i användarprofilen
- 4 Grupper och gruppväljaren
- 5 Användardelegering
- 6 Inställningen Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster (i företags- och användarprofiler)

En företagsadministratör som använder dessa inställningar kan styra vilka poster som ska visas i rapporter som du kör. Exempelvis kan en chef visa chefens egna affärsmöjligheter och affärsmöjligheterna för anställda som rapporterar till chefen i fråga, medan säljarinställningarna kanske bara tillåter att en viss säljare visar säljmöjligheter som tillhör honom eller henne.

### Inställningen Få åtkomst till alla data i analys

Användare som i sina rollinställningar har behörigheten Få åtkomst till alla data i analys kan visa alla data i hela organisationen, till och med poster som markerats med Privat. Denna behörighet ges vanligtvis till företagsadministratören. Behörigheten åsidosätter alla andra synlighetsinställningar för analys.

Om användaren inte har behörigheten Få åtkomst till alla data i analys i sin roll är det företagets eller användarprofilens synlighetsinställning för analys som avgör vilka data användaren kan visa i rapporter.

### Inställning för ämnesområde för rapportering

Den här inställningen används vanligtvis för alla användare i organisationen som inte är företagsadministratörer. Inställningen är tillgänglig i både företags- och användarprofiler. Om inställningen inte är definierad i en användares profil är det inställningen för företagsprofilen som gäller. Inställningen har följande värden:

- **Synlig för chefer.** Gör det möjligt att se dina egna data, plus de data som ägs direkt av dina underställda, inklusive poster som är markerade som privata.

- **Synlig för teamet.** Gör det möjligt att visa dina egna data samt alla data som har delats med dig via konto- och affärsmöjlighetsteamerna och via gruppindelning.

## Historiskt ämnesområde

Den här inställningen används vanligtvis för alla användare i organisationen som inte är företagsadministratörer. Inställningen är tillgänglig i både företags- och användarprofiler. Om inställningen inte är definierad i en användares profil är det inställningen för företagsprofilen som gäller.

Inställningen har följande möjliga värden:

- **Synlig för chefer.** Gör det möjligt att se dina egna data, plus de data som ägs direkt av dina underställda, inklusive poster som är markerade som privata.
- **Synlig för teamet.** Gör det möjligt att visa dina egna data samt alla data som har delats med dig via konto- och affärsmöjlighetsteamerna och via gruppindelning.
- **Synlig för alla.** Kombinerar chefs- och teamsynlighet för att kunna visa data som ägs av dig och dina underställda samt data som delas med dig och dina underställda.

## Grupper och gruppväljaren

Om du har inställningen Synlig för alla, går det att med hjälp av funktionen Grupper ytterligare kontrollera vilka data som visas i rapporter. Med hjälp av gruppväljaren på rapportsidorna kan du begränsa data till att endast omfatta den information som finns i en grupp och dess undergrupper. Funktionen är endast tillgänglig om du har tilldelats till en eller flera grupper och använder ett analysämnesområde (inte rapportämnesområde). Om du har behörigheten Få åtkomst till alla data i analys fortsätter du visa alla data oavsett vilken grupp som väljs. Dessutom åsidosätter inställningen Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster inställningen för gruppsynlighet i analys.

En företagsadministratör kan konfigurera en standardgrupp för gruppväljaren på rapportsidorna för varje användare. Du anger denna inställning i fältet Standardgrupp för analys i användarprofilen.

**Obs! Om standardgruppen i din profil är inställd på en grupp som inte kan innehålla data eller på en grupp som du saknar åtkomst till får du ett felmeddelande som anger att åtkomsten nekas.**

De data som är associerade med en bok, som används för att implementera distrikthantering och justeringsaktivering i Oracle CRM On Demand, stöds också i Oracle CRM On Demand Answers genom boksynlighet. När du väljer en bok i Bokväljaren visas endast aktiva konto- och kontaktposter som är associerade med boken i Oracle CRM On Demand Answers. De poster vars association med en bok har tagits bort eller som ska bli aktiva visas inte i rapporter.

## Bokägarskap

Användare och anpassade böcker kan äga konto- och kontaktposter. Bokägarskap är ett sätt att simulera distrikt. Om en post ägs endast av en bok är den posten endast synlig genom boksynlighet. Omvänt gäller att om en post ägs endast av en användare utan att vara associerad med en bok, är den posten inte synlig genom boksynlighet. Ett annat sätt att beskriva postägarskapläget framgår av exemplet i tabellen nedan.

Kontopost	Postägarskap	Bokassociation	Beskrivning

Kontopost	Postägarskap	Bokassociation	Beskrivning
Action Rentals	Användare (Lisa Harrysson)	Ingen	Action Rentals ägs av Lisa Harrysson och är inte associerat med någon bok.
Bobcat Corp.	Bok (Väst)	Väst	Bobcat Corp. ägs av boken Väst, och därför blir Väst den primära boken.
Coastal Company	Användare (Lisa Harrysson)	Väst	Coastal Company ägs av Lisa Harrysson och är associerat med boken Väst i den underordnade appleten.

### Resultat

Följande poster visas i synlighetslägena Chef, Team och Fullständigt för Lisa Harrysson eftersom dessa poster ägs av henne eller delas av henne:

- Action Rentals
- Coastal Company

Posten Bobcat Corp. visas inte i dessa lägen eftersom posten ägs uteslutande av boken Väst. Följande poster visas när boken Väst väljs från Bokväljaren eftersom dessa poster antingen ägs av eller är associerade med boken Väst:

- Bobcat Corp.
- Coastal Company

Posten Action Rentals visas inte i synlighetsläget Bok eftersom posten ägs uteslutande av användaren, Lisa Harrysson. Mer information om posters ägarlägen finns i [Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap](#) (på sidan 38) och Om postägarskapslägen.

### Användardelegering

Med funktionen Användardelegering är det möjligt att ytterligare styra vilka data som visas i rapporter. Med hjälp av gruppväljaren kan du visa data från någon användare som har lagt till dig i sin lista över delegerade användare. Du kan välja användarens namn från gruppväljaren för att visa rapportdata för den användaren. Du visar då inte längre dina egna data i rapporten utan endast informationen för den valda användaren. Dock gäller fortfarande din synlighetsinställning för analyser. Om Rickard exempelvis har lagt till dig på sin lista över delegerade användare och hans analyssynlighetsinställning är Synlig för chefer, visar du inte nödvändigtvis samma data i rapporten som Rickard såvida du inte också har inställningen Synlig för chefer.

### Inställningen Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster

Den här kontrollen finns både i företagsprofilen och i användarprofilerna. Den här kontrollen fastställer om Oracle CRM On Demand Answers ska beakta en rolls inställning för Kan läsa alla poster för posttyperna. En användare kan visa alla poster för en posttyp i rapporter om den här kontrollen är inställd på Ja i företagsprofilen eller på Ja eller Null i en användarprofil och om flaggan Kan läsa alla poster har markerats för posttypen. Om de här villkoren inte uppfylls framtvingar Oracle CRM On Demand Answers de standardinställningar för synlighet som finns definierade i ämnesområdena för rapportering och analys.

Om alternativet Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster är aktiverat för en användare, ignorerar Oracle CRM On Demand Answers synlighetsinställningen för de posttyper som markerats med Kan läsa alla poster i rolldefinitionen. För andra posttyper framtvingar Oracle CRM On Demand Answers synlighet i enlighet med standardinställningarna för synlighet för ämnesområden för rapportering och historiska ämnesområden. Om exempelvis Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster är aktiverad för din profil, synlighetsinställningen för rapporteringsämnesområden är inställd på Synlig för chefer och inställningen Kan läsa alla poster är inställd för affärsmöjlighet men inte för kontakt, så visas alla affärsmöjligheter när du kör en rapport, men endast för kontakter som ägs av dig och dina underställda.

Företagen och företagsadministratörerna måste tänka på följande när de använder inställningen Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster i analys:

- Den rollbaserade posttypssynligheten åsidosätter den gruppbaseade. När du väljer en grupp i gruppväljaren och har den rollbaserade postsynligheten aktiverad samt inställningen Kan läsa alla poster definierad i en posttyp för din roll, visas alla poster för den posttypen, inte bara posterna i just den gruppen.
- Den rollbaserade posttypssynligheten åsidosätter användarhierarki- och användardelegeringsaspekterna av synligheten i analyser. När du väljer en användare i gruppväljaren och har den rollbaserade posttypssynligheten aktiverad samt inställningen Kan läsa alla poster definierad i en posttyp för din roll, visas alla poster för den posttypen, inte bara de som du förväntar dig att se för den valda användaren.
- I rapporter med två eller fler posttyper baseras synligheten för poster på posttypen med den mest restriktiva synlighetskontrollen. Om exempelvis den rollbaserade posttypssynligheten är aktiverad i posttypen Kontakt men inte i posttypen Affärsmöjlighet och båda posttyperna finns med i rapporten, visar analysen endast de affärsmöjligheter som användaren har åtkomst till samt de associerade kontakterna.
- I historiska ämnesområden baseras åtkomsten till posttypen Medarbetare alltid på inställningen Synlig för chefer. Denna begränsning gäller dock inte realtidsämnesområden. Den rollbaserade posttypssynligheten påverkar inte begränsningen.
- Åtkomsten till användarkvoter baseras alltid på inställningen Synlig för chefer i både realtids- och historiska ämnesområden. Den rollbaserade posttypssynligheten påverkar inte detta mönster.

## Säkerhet och datasynlighet i ämnesområden för analyser och rapporter

Data som visas i rapporter baseras på den säkerhet och datasynlighet som definierats för posttyper och standardsynligheten som har definierats för analys- och rapportämnesområdena. De flesta posttyper är säkrade inom varje ämnesområde, men det finns undantag från den regeln som gjorts för att associerade posttyper behöver rapporter, även om dessa associerade posttyper inte är explicit delade eller ägda av en användare. Till exempel är kontoposttypen endast säkrad endast i ämnesområden där konto är den primära drivande posttypen, men är obegränsad i kvarvarande ämnesområden.

Syftet med att inte skydda en posttyp i ett ämnesområde är att du ska kunna rapportera om associationerna mellan posttyper. I ämnesområdet för kundämneshistorik kan du till exempel rapportera om kundämnen som ägs eller delas av dig samt om kundämnenas konton även när kontona inte ägs eller delas av dig.

I följande tabell visas synligheten för posttyper i analysämnesområden.

Posttyp	Ämnesområde	SSS YYY rrr lll iii ggg fff öör ää rrr ttt he ea fr ee rt	S Y n li g f ö r a ll a
Konto	Kontoadress	SSS kkk yyy ccc ccc aaa ccc	S k Y c c a c
	Kontokonkurrenthis torik	SSS kkk yyy ccc ccc aaa ccc	S k Y c c a c
	Konto- och partnerhistorik	SSS kkk yyy ccc ccc aaa ccc	S k Y c c a c
	Historik om konton och relaterade konton	SSS kkk yyy ccc ccc aaa ccc	S k Y c c a c
	Kontokontakthistori k	SSS kkk yyy	S k Y

Posttyp	Ämnesområde	ssS yyY rrr lll iii ggg ffr öäa rrll a ct he ea fr ee rt
		ccc ccc äää ccc
	Kontohistorik	sss kkk yyy ccc ccc äää ccc
	Kontoteamhistorik	sss kkk yyy ccc ccc  ttt äää sss eee rrr äää sss  ffr äää  ttt eee äää rrr

Posttyp	Ämnesområde	ss yy rr ll ii gg ff ö ä rr a t t e a r e rt	S y n li g f ö r a ll a
		ss yy rr ll ii gg ff ee tt	
	Övriga ämnesområden	cc tt ee gg rr ä rr ss ä cc	
Kontokonkur rent	Alla	cc tt ee gg rr ä rr ss ä cc	O b e g r ä n s a d
Kontopartne r	Alla	cc tt ee	O b e



Posttyp	Ämnesområde	ss yy rr ll ii gg ff dd rr tt he ea fr ee rt	S Y n l i g h e t f ö r a l l a
		gg rr ä rr ss aa cc	
Kontorelaterat konto	Alla	CC tt ee gg rr ä rr ss aa cc	O b e g r ä n s a d
Kontointäkt	Alla	SC kt ye cg cr ä cr ss aa cd	O b e g r ä n s a d
Aktivitet	Alla	SS kk yy cc cd	S Y n l i g h e t f ö r a l l a

Posttyp	Ämnesområde	SS YY rr ll ii gg ff ö rr a t t e a f r e r	S Y n li g f ö r a ll a
		aa cc	a d
Tillgång	Alla	SS kk yy cc cc b tt aa ss se er rr aa ss sp å pp å å s pp cc ss tt tt yy pp ee rr t kk cc rr tt	S Y n li g f ö r a ll a

Posttyp	Ämnesområde	ss yy rr ll ii gg ff dd rr tt ct he ea fr ee rt	S y n l i g h e t f ö r a l l a
		cc	
Samtalsakti vit	Alla	ss kk yy cc cc aa cc	S k y c c a c
Kampanj	Alla	cc tt ee gg rr ää rr ss aa cc	O t e g r ä n s a d
Kontakt	Kontaktteamhistori k	ss kk yy cc cc b tt aa ss se er ra as sp å	S k y c c b t a s e r a s p å

Posttyp	Ämnesområde	ss yy rr ll ii gg ff ö ö rr ot he ea fr ee rt	S y n li g f ö a ll a
		pt ä tt es ay rn ss yy rr ll ii gg ff ee tt	t e a m s y n li g h e t t
	Övriga ämnesområden	ss kk yy cc cc aa cc	S k y c c a c
Kontaktintressen	Alla	ss kk yy cc cc aa cc	S k y c c a c
Kontaktintäk	Alla	ss kk	S k

Posttyp	Ämnesområde	ss yy rr ll ii gg ff dd rr tt he ea fr ee rt	S Y n l i g h e t f ö r a l l a
t		yy cc cc aa cc	Y d d a d
Återförsäljare	Återförsäljarhistorik	ss kk yy cc cc aa cc	S k Y d d a d
	Övriga ämnesområden	CC tt ee gg rr ä rr ss aa cc	C t e g r ä r s a c
Medarbetare	Alla	ss kk yy cc cc aa cc	S k Y d d a d
Hushåll	Alla	ss kk	S k

Posttyp	Ämnesområde	SS YY rr ll ii gg ff ö ä rr a t t e a f r e rt	S Y n li g f ö r a ll a
		yy cc cc aa cc	Y d d a d
Medicinsk utbildning	Alla	SS kk yy cc cc aa cc	S k Y d d a d
Affärsmöjlighet	Alla	SS kk yy cc cc aa cc	S k Y d d a d
Affärsmöjlighetskonkurrent	Alla	CC tt ee gg rr ä rr ss aa cc	O b e g r ä n s a d
Affärsmöjlighet	Alla	CC tt	O b

Posttyp	Ämnesområde	ss yy rr ll ii gg ff dd rr tt he ea fr ee rt	S Y n l i g h e t f ö r a l l a
het, partner		ee gg rr ä rr ss aa cc	e g r ä n s a d
Partner	Alla	ss kk yy cc cc aa cc	S k y c c a c
Portfölj	Alla	ss kk yy cc cc aa cc	S k y c c a c
Produktintäk t	Alla	ss kk yy cc cc a c a a s s e r	S k y c c b t a s s e r

Posttyp	Ämnesområde	<div> <div> <div>ss</div> <div>yy</div> <div>rr</div> <div>ll</div> <div>ii</div> <div>gg</div> <div>ff</div> <div>öä</div> <div>rr</div> <div>ot</div> <div>he</div> <div>ea</div> <div>fr</div> <div>ee</div> <div>rt</div> </div> <div> <div>S</div> <div>Y</div> <div>n</div> <div>li</div> <div>g</div> <div>f</div> <div>ö</div> <div>r</div> <div>a</div> <div>ll</div> <div>a</div> </div> </div>
		<div> <div>ra</div> <div>as</div> <div>sp</div> <div>å</div> <div>pp</div> <div>ä</div> <div>o</div> <div>s</div> <div>pt</div> <div>rt</div> <div>cy</div> <div>cp</div> <div>le</div> <div>kn</div> <div>tA</div> <div>i ff</div> <div>rä</div> <div>tr</div> <div>äs</div> <div>km</div> <div>tö</div> <div>ejl</div> <div>ri</div> <div>rg</div> <div>ah</div> <div>se</div> <div>t</div> <div>pf</div> <div>cö</div> <div>sr</div> <div>tS</div> <div>ty</div> <div>yn</div> <div>pli</div> <div>g</div> </div>



Posttyp	Ämnesområde	ss yy rr ll ii gg ff ö rr ot te ea fr ee rt	S yn li g f ö r a
		ff ö rr c ah fe ff äe rr so rc ch jp lå ip gr ho ed tu k ti n t ä k t e r n a s p o s	

Posttyp	Ämnesområde	ss yy rr ll ii gg ff ö rr tt he ea fr ee rt	S yn li g f ö ra ll a
		t t y p f ö r a ff ä r s m ö jl i g h e t f ö r S yn li g f ö r t e a	

Posttyp	Ämnesområde	ss yy rr ll ii gg ff dd rr tt he ea fr ee rt	S Y n li g f ö r a ll a
			m e t
Kvot	Alla	ss kk yy cc cc b tt aa ss se ee rr aa ss sp å ff åå e cc tt ee ff ss ss yy rr ll ii gg tt ee	S k y c c b t a s e r a s p å c h e f s s y n li g h e t

Posttyp	Ämnesområde	ss yy rr ll ii gg ff ö ä rr a ct he ea fr ee rt	S yn li g f ö r a ll a
		tt	
Relationskon takt	Alla	cc tt ee gg rr ä rr ss aa cc	O b e g r ä n s a d
Serviceären de	Alla	ss kk yy cc cc aa cc	S k y d d a d

I följande tabell visas synligheten för posttyper i rapportämnesområden.

Posttyp	Ämnesområde	Synlig för chefer	Synlig för teamet
Konto	Konton	Skyddad	Skyddad
	Konton och konkurrenter	Skyddad	Skyddad
	Konton och partner	Skyddad	Skyddad
	Konton och relaterade konton	Skyddad	Skyddad

Posttyp	Ämnesområde	Synlig för chefer	Synlig för teamet
	Anpassade objekt 1, 2, 3 och konton	Skyddad	Skyddad
	Övriga ämnesområden	Obegränsad	Obegränsad
Kontokonkurrens	Alla	Obegränsad	Obegränsad
Kontopartner	Alla	Obegränsad	Obegränsad
Kontorelaterat konto	Alla	Obegränsad	Obegränsad
Aktivitet	Delade aktiviteter	Skydd baseras på teamsynlighet	Skydd baseras på teamsynlighet
	Övriga ämnesområden	Skyddad	Skyddad
Tillgång	Alla	Skydd baseras på konto	Skydd baseras på konto
Kampanj	Alla	Obegränsad	Obegränsad
Kontakt	Alla	Skyddad	Skyddad
Anpassade objekt 1–15	Alla	Skyddad	Skyddad
Återförsäljare	Alla	Obegränsad	Obegränsad
Medarbetare	Alla	Obegränsad	Obegränsad
Hushåll	Alla	Skyddad	Skyddad
Kundämne	Alla	Skyddad	Skyddad
Affärsmöjlighet	Alla	Skyddad	Skyddad
Affärsmöjlighetskonkurrent	Alla	Obegränsad	Obegränsad
Affärsmöjlighet, partner	Alla	Obegränsad	Obegränsad
Produktintäkt	Alla	Skyddad	Skydd baseras på produktintäkternas posttyp för affärsmöjlighet

Posttyp	Ämnesområde	Synlig för chefer	Synlig för teamet
Kvot	Alla	Skydd baseras på chefssynlighet	Skydd baseras på chefssynlighet
Relationskon takt	Alla	Obegränsad	Obegränsad
Serviceären de	Alla	Skyddad	Skyddad
Fordon	Alla	Skyddad	Skyddad

Anteckningar:

1. Rollbaserad posttypssynlighet är aktiv i alla posttyper.
2. Boksynlighet i Oracle CRM On Demand Answers är aktiv för följande posttyper: Konto, Aktivitet, Tillgång (baserad på konto), Kontakt, Hushåll, Kundämne, Affärsmöjlighet, Medicinsk utb, Produktintäkt, Serviceärendet och Anpassade objekt 1 till 15. Gruppsynligheten i rapportämnesområden visar poster i den aktuella gruppen, men i analysämnesområden visas även poster som ingår i undergrupperna.

## Om fördefinierade rapporter

I Oracle CRM On Demand finns ett antal fördefinierade rapporter. Du kan inte redigera eller ta bort fördefinierade rapporter. Du kan dock öppna, ändra och spara rapporterna med andra namn. Använd rapporterna som grund till egna anpassade rapporter. De här rapporterna finns på hemsidan för rapporter och är ordnade i följande avsnitt:

- Snabblistor
- Pipelineanalys
- Försäljningseffektivitet
- Kunder
- Service
- Marknadsföringseffektivitet
- Användningsbevakning

**Obs! De fördefinierade rapporterna visas endast om din användarroll har följande behörighet: Få åtkomst till analysrapporter: Visa fördefinierade analyser.**

### Snabblistor

I följande tabell listas informationen.

Rapportnamn	Beskrivning
-------------	-------------

Rapportnamn	Beskrivning
Affärsmöjligheter per konto	Visar en lista över alla dina affärsmöjligheter per konto
Affärsmöjligheter per säljsteg	Visar en lista över alla dina affärsmöjligheter per säljsteg
Aktiviteter per affärsmöjlighet	Skapar och utvärderar en lista över alla dina aktiviteter per affärsmöjlighet
Konton per säljare	Visar en lista över alla dina konton per säljare
Adresslista	Visar och skriver ut en adresslista över alla dina kontakter per konto
Lista över medarbetare	Visar en fullständig lista över Oracle CRM On Demand-användarna i ditt företag

## Pipelineanalys

I följande tabell listas informationen.

Rapportnamn	Beskrivning
Pipelineanalys	Analyserar din pipeline för att identifiera affärsmöjligheter och utmaningar
Analys av affärsmöjlighetsintäkt	Analyserar affärsmöjlighetsintäkten
Analys av pipelinekvalitet	Utvärderar kvaliteten på dina affärer och identifierar de viktigaste affärerna som du kan inrikta dig på och avsluta snabbt
Analys av teampipeline	Analyserar dina affärer per team
10 bästa affärsmöjligheterna	Visar och analyserar de 10 bästa affärerna
Analys av historisk pipeline	Analyserar pipeline på historisk basis för att utvärdera aktuellt resultat kontra tidigare förväntningar
Analys av historisk förväntad intäkt per kvartal	Jämför historisk förväntad intäkt med aktuell intäkt per kvartal
Analys av historisk affärsmöjlighetsintäkt per kvartal	Jämför historisk affärsmöjlighetsintäkt med aktuell intäkt per kvartal
Analys av bokförd intäkt per kvartal	Jämför bokförd intäkt från det senaste kvartalet med aktuell intäkt
Affärsmöjlighet kontra förväntad intäkt mot bokförd intäkt	Ger en inblick i en vy i ditt kvartalsvisa intäktsresultat

Rapportnamn	Beskrivning
Historikanalys av säljsteg	Analyserar pipelineaktivitet och andra mått för säljstegshistoriken

### Försäljningseffektivitet

I följande tabell listas informationen.

Rapportnamn	Beskrivning
Lista över de bästa säljarna	Visar, analyserar och identifierar de bästa säljarna i regionerna, branscherna osv.
Analys av säljeffektivitet per kvartal	Analyserar säljeffektiviteten kvartalsvis per underställd
Analys av teamets säljeffektivitet	Analyserar säljeffektiviteten per team
Analys av teamaktiviteter	Analyserar teamaktiviteter för att förbättra teamproduktiviteten
Analys av teamets vinstfrekvens	Utvärderar effektiviteten hos teamets vinstfrekvens
Analys av genomsnittlig säljcykel för team	Analyserar effektiviteten hos teamets genomsnittliga säljcykel

### Kunder

I följande tabell listas informationen.

Rapportnamn	Beskrivning
Analys av antal konton av typen affärsmöjlighet	Analyserar det totala antalet konton med affärsmöjligheter per olika demografier
Analys av antal konton	Analyserar det totala antalet konton per olika demografier
Analys av kontakter per affärsmöjlighet	Analyserar antalet kontakter med affärsmöjligheter per flera kriterier
Analys av kontakter per konto	Analyserar det totala antal kontakter per kontokriterier
10 bästa kunderna	Visar och analyserar de 10 bästa kontona
Kontoanalys	Analyserar dina konton och kunder
Analys av bokförd intäkt per konto	Analyserar bokförd intäkt per kontodemografier



## Service

I följande tabell listas informationen.

Rapportnamn	Beskrivning
Serviceanalys	Identifierar viktiga serviceproblem och spårar servicetrender i ditt område.
Lista över servicerapporter	Granskar en lista över viktiga serviceärenden. Dessa data uppdateras dagligen.
Åldersfördelningsanalys av aktuella serviceärenden	Analyserar och hanterar åldersfördelningen hos dina serviceärenden.
Analys av öppna serviceärenden	Utvärderar och analyserar dina öppna serviceärenden.
Analys av antal serviceärenden	Utvärderar och analyserar det totala antalet serviceärenden.
Analys av teamets service	Analyserar serviceärenden per teammedlem.

## Marknadsföringseffektivitet

I följande tabell listas informationen.

Rapportnamn	Beskrivning
Statusen Aktiv kampanj	Analyserar prestationsmått för aktiva kampanjer.
Resultat för slutförda kampanjer	Gör diagram och jämför specifika prestationsmått för slutförda kampanjer.
Kampanjeffektivitet per kampanj	Utvärderar valda prestationsmått för slutförda kampanjer.
Kampanjeffektivitet per kampanjtyp	Utvärderar valda prestationsmått per kampanjtyp för slutförda kampanjer.
Uppföljningsanalys av kundämne	Analyserar ålder, uppföljning och statustrender för kundämnena.
Analys av kundämneskällor	Analyserar volymtrender för kundämnena per kundämneskälla.
Analys av affärsmöjlighetskällor per avslutsdatum	Följer upp trender för kundämneskällor för affärsmöjligheter baserat på affärsmöjlighetens avslutsdatum.
Analys av affärsmöjlighetskällor per skapandedatum	Följer upp trender för kundämneskällor för affärsmöjligheter baserat på affärsmöjlighetens skapandedatum.
Beräknad intäkt	Beräknar framtida bokförd intäkt. Beräkningen är baserad på tidigare prestationsmått.

### Användningsbevakning

Rapporterna om användningsbevakningar är tillgängliga för användare som har behörigheten Användningsbevakning. I följande tabell listas informationen.

Rapportnamn	Beskrivning
Förbrukningsanalys för applikationsobjekt	Analyserar posttypsanvändningen i applikationen per kalenderkvartal för det valda året.
Analys av användaranpassning	Analyserar användaranpassningen av applikationen baserat på användarinloggningarna.
Inställnings- och konfigurationsöversikt	Visar en översikt över inställnings- och konfigurationsinformationen för ditt företags applikation.
Användarinloggningar per roll	Visar och analyserar användarinloggningar per roll per kalenderår och månad.
Användarinloggningar per 25 viktigaste användarna	Visar och analyserar de viktigaste användarinloggningarna per kalenderår och månad.
10 bästa sidvyerna	Visar och analyserar prestationen för de 10 bästa sidvyerna i applikationen.
Prestation för analys	Visar en analys av prestationen för frågorna och infopanelerna för rapportering och analys.

### Rapportmått

Följande mått visas i några av de tidigare rapporterna:

- **Genomsn. affärsstorlek.** Den genomsnittliga affärsstorleken baseras på affärsmöjlighetsintäkten, vilken konverteras till användarens standardvaluta.
- **Kostnad per avslutad försäljning.** Kostnaden dividerad med antalet vinster.
- **Kostnad per kundämne.** Kostnaden dividerad med antalet kundämnena.
- **Räntabilitet (Avkastning på investerat kapital).** Kvoten för Avkastning på investerat kapital beräknas med hjälp av den totala affärsmöjlighetsintäkten som härleds från kampanjen (Vinst) och den totala kostnaden för kampanjen (Kostnad). Formeln är (Vinst minus Kostnad) dividerat med Kostnad.
- **Affärsmöjlighet, vinstgrad.** Procentsatsen för de vunna affärsmöjligheterna.

## Om anpassad räkenskapskalender i Oracle CRM On Demand Answers

I Oracle CRM On Demand Answers finns stöd för flera olika former av kalenderalternativ:

- **Kalenderkvartal.** En typ av räkenskapskalender där räkenskapsåret kan starta på valfri dag och månad. Varje räkenskapsår på 12 månader består av fyra kvartal om vardera tre månader. Varje månad är en hel månad och startar och slutar på samma datum.
- **5-4-4-modellen.** En typ av räkenskapskalender där räkenskapsåret kan starta på valfri dag och månad. Varje räkenskapsår på 12 månader består av fyra kvartal om vardera tre månader. Den första månaden är 5 veckor lång, andra och tredje månaden är 4 veckor långa.
- **4-4-5-modellen.** En typ av räkenskapskalender där räkenskapsåret kan starta på valfri dag och månad. Varje räkenskapsår på 12 månader består av fyra kvartal om vardera tre månader. Den första och andra månaden är 4 veckor långa, den tredje är 5 veckor lång.
- **Anpassad räkenskapskalender.** En typ av räkenskapskalender med unika start- och slutdatum för varje år. Denna räkenskapskalender gör det möjligt för företag att på ett unikt sätt hantera räkenskapsår som är skottår eller är 53 veckor långa.

Datumdimensionen genereras för de kommande 20 åren (2000 till 2020) för alla kalendertyper utom den anpassade räkenskapskalendern. Företag med kalenderkvartal eller kalendertypen 4-4-5 eller 5-4-4 kan analysera räkenskapsuppgifter för datum som infaller inom det här intervallet (2000 till 2020). Det går inte att analysera data utifrån räkenskaps- eller kalenderperioder när dessa öppnas eller kopplas via datumdimensioner som infaller utanför intervallet.

Företag med anpassad räkenskapskalender kan analysera räkenskapsuppgifter via datumdimensionen endast för de år som har definierats i Oracle CRM On Demand. Om du exempelvis definierar räkenskapskalendern för åren 2000 till 2010, kan du sedan analysera räkenskapsuppgifter för endast dessa 11 år. Om en post skapas, startas eller avslutas på ett datum som infaller utanför det här intervallet, kommer posten fortfarande att visas i Oracle CRM On Demand Answers-rapporter, så länge som posten inte öppnas eller kopplas via datumdimensionstabellen.

Du måste beakta följande när företaget använder en anpassad räkenskapskalender:

- Om företaget ändrar räkenskapskalendertypen från standardkalender eller normal räkenskapskalender (kalenderkvartal eller 4-4-5- och 5-4-4-modellerna) till en anpassad räkenskapskalender, kommer ändringen inte att genomföras omedelbart. Företaget måste begära fullständig ETL (extrahering, transformering och laddning) för att ändringen ska genomföras.
- Om företaget ändrar räkenskapskalendern från standardkalender eller normal räkenskapskalender till en anpassad räkenskapskalender är det inte möjligt att analysera historiska ögonblicksbilder av pipeline i Oracle CRM On Demand Answers för de räkenskapsår som inte har definierats i den anpassade räkenskapskalendern. Det går inte att anpassa historiska ögonblicksbilder med den nya kalenderdefinitionen.
- Om företaget ändrar definitionen av den anpassade räkenskapskalendern för ett innevarande år, kommer denna ändring inte att synas förrän en fullständig ETL har genomförts.
- Definitionen av en anpassad räkenskapskalender för nya företag samt kalenderdefinitioner av nya räkenskapsår för befintliga företag bearbetas under den nattliga förnyelseprocessen.
- Fältet för räkenskapskalenderkod i datumdimensionen kan användas för att avkoda definitionen av räkenskapskalendern för företag med standardkalender eller normal räkenskapskalender. För företag som använder en anpassad räkenskapskalender kan däremot koden inte garanteras vara konsekvent. Den kan därför inte avkodas på ett pålitligt sätt.
- Företag som väljer att använda sig av en anpassad räkenskapskalender måste ange definitioner för räkenskapskalendern, med start från tidigaste tillgängliga år och sedan fortsätta sekventiellt utan några luckor i definitionerna av räkenskapsår. Om du vill definiera kalenderdefinitioner för tidigare år så kan du göra detta. Du måste då begära en fullständig ETL.

## Hantera rapporter

Utför följande uppgifter för att hantera rapporter:

- [Ställa in rapportmappar](#) (på sidan 756)
- [Ställa in synlighetsbehörighet för användare till delade rapportmappar](#) (på sidan 758)
- [Granska rapportdata](#) (på sidan 760)
- [Skriva ut rapporter](#) (på sidan 761)
- [Köra rapporter](#) (på sidan 762)
- [Ladda ned rapporter](#) (på sidan 763)
- [Ta bort rapporter](#) (på sidan 765)
- [Byta namn på rapporter](#) (på sidan 765)
- [Kopiera och flytta rapporter](#) (på sidan 766)

Om din roll har behörighet att hantera anpassade rapporter kan du utföra även dessa procedurer:

- [Komma igång med Answers \(anpassade rapporter\)](#) (på sidan 767)
- [Göra anpassade rapporter allmänna](#) (på sidan 1002)

### Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Rapporter](#) (på sidan 729)

## Ställa in rapportmappar

Du kan konfigurera rapportmappar och begränsa användarnas möjlighet att visa sådana mappar. Endast de användare som har åtkomst till vissa mappar kan se dem på sin hemsida för rapporter.

Rapportmappar ställs in på följande sätt:

- 1 Skapa mappar och undermappar (i Oracle CRM On Demand Answers).
- 2 Tilldela tillstånd att visa mappar (från administrationssidorna för Oracle CRM On Demand).  
Mer information om hur du ställer in tillstånd att visa sidor finns i [Ställa in tillstånd att visa delade rapportmappar](#) (finns "[Ställa in synlighetsbehörighet för användare till delade rapportmappar](#)" på sidan 758).
- 3 Placera rapporter i mappar (i Oracle CRM On Demand Answers).

**Obs!** För att kunna utföra de procedurer som beskrivs i det här avsnittet måste din användarroll inkludera behörighet för att hantera anpassade rapporter.

### ***Så här skapar du en rapportmapp***

- 1** Klicka på fliken Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2** På rapporthemsidan klickar du på Utforma analyser i sektionen Anpassade rapporter och analyser. Då öppnas Oracle CRM On Demand Answers.
- 3** Klicka på Hantera analys i Oracle CRM On Demand Answers.
- 4** I fönstret Hantera analyser väljer du ett av följande alternativ:
  - Mina mappar. Den nya mappen sparas då tillsammans med dina privata mappar.
  - Delade mappar. Den nya mappen sparas då tillsammans mappar som delas av hela företaget.
- 5** Om du vill skapa mappen som en undermapp till en annan mapp öppnar du den överordnade mappen.
- 6** Klicka på Skapa ny mapp.
- 7** Ange mappnamn och beskrivning.

**Obs!** Begränsa rapportmappsnamnen till 255 tecken eller mindre. Visningsläget kan inte konfigureras för delade rapportmappar med namn som är längre än 255 tecken.

- 8** Klicka på Skapa mapp.

När en mapp skapas blir den synlig på hemsidan för rapporter. Alla användare med åtkomst till mappen Delade anpassade analyser kan se nya delade mappar för hela företaget. Om det behövs kan behörigheten att visa den delade mappen begränsas genom att användarroller kopplas till den. Om det inte finns några användarroller kopplade till mappen kan alla visa den.

Om en ny mapp skapas i Mina mappar blir den synlig i mappen Mina analyser som är tillgänglig på fliken Rapporter i Oracle CRM On Demand. Den här mappen innehåller endast privata rapporter. Andra användare kan inte se dem.

Mer information om hur du konfigurerar visning av mappar finns i [Ställa in tillstånd att visa delade rapportmappar](#) (finns "[Ställa in synlighetsbehörighet för användare till delade rapportmappar](#)" på sidan 758).

### ***Ändra namn på mappar***

- 1** Klicka på Ändra namn på mappraden i fönstret Hantera analyser.
- 2** Ange det nya namnet.
- 3** (Rekommenderas) Välj Bevara referenser till objektets gamla namn.
- 4** Klicka på Uppdatera.

### ***Ta bort en mapp***

- Klicka på Ta bort på mappraden i fönstret Hantera analyser och bekräfta sedan borttagningen.

### ***Placera rapporter i en rapportmapp***

- Gör något av följande:
  - Skapa rapporten och spara den sedan i mappen.
  - Kopiera eller flytta en befintlig sparad rapport från en mapp till en annan.

Mer information om hur du kopierar och flyttar rapporter finns i [Kopiera och flytta rapporter](#) (på sidan 766).

## **Ställa in synlighetsbehörighet för användare till delade rapportmappar**

Som standard kan alla användarroller se alla delade mappar. Du kan ersätta standarden genom att manuellt länka specifika roller till enskilda mappar. Om du manuellt kopplar en användarroll till en mapp återkallar dock Oracle CRM On Demand möjligheten att visa mappen för alla övriga användarroller (utan administratörsrollen). Du måste länka varje roll manuellt som ska kunna visa mappen.

Om du kopplar en roll till en mapp med undermappar kopplas rollen även till undermapparna. Om du inte vill det måste du gå till de enskilda undermapparna och göra eventuella ändringar.

Rollen Administratör har alltid synlighetsbehörighet till alla mappar. Följaktligen kan administratörsrollen inte manuellt kopplas till eller bort från en mapp. En anpassad roll som skapas genom att administratörsrollen kopieras får samma ständiga synlighetsbehörighet till alla mappar, oavsett om rollen manuellt kopplas till eller bort från mappar.

**Innan du börjar.** För att utföra den här proceduren måste din roll ha behörigheten Hantera innehåll.

### ***Så här ställer du in synlighetsbehörighet till en delad rapportmapp***

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst i Oracle CRM On Demand (inte Oracle CRM On Demand Answers).
- 2 Klicka på länken Hantera innehåll i sektionen Hantera innehåll på administratörshemsidan.
- 3 Klicka på länken Delade anpassade analyser i sektionen Rapportmappar på sidan Hantera innehåll.  
På sidan Mappar, lista visas alla undermappar för den överordnade mappen Delade anpassade analyser.  
**Obs!** Alla användare har synlighetsbehörighet till rotmappen Delade anpassade analyser.
- 4 Välj en mapp så här:
  - Om mappen där du vill ange synlighet är en mapp på den översta nivån klickar du på mappnamnet.

- Om mappen där du vill ange synlighet är en undermapp klickar du på länken Undermappar för den överordnade mappen tills du kommer till rätt mapp. Klicka sedan på mappnamnet.

**5** Gör det möjligt för vissa roller att visa mappen så här:

- a** Klicka på Lägg till roller på sidan Mapp, detaljer.
- b** Klicka på sökningsikonen bredvid respektive fält och koppla användarrollerna.
- c** Klicka på Spara.

**6** Ta bort möjligheten för en roll att visa mappen så här:

- a** Välj Ta bort på rollens postnivåmeny på mappdetaljsidan.
- b** Bekräfta att du vill ta bort rollen från mappen.

**7** Om du vill ta bort synlighetsbehörigheten till en rapportmapp för en användarroll klickar du på Ta bort.

**8** Klicka på Spara.

**Tips!** När du anger synlighet för en undermapp och vill gå tillbaka till mappdetaljsidan för den överordnade mappen kan du klicka på mappnamnet i fältet Överordnad mapp.

## Dela privata rapporter

Synlighetsbehörigheten till användarens mapp för privata rapporter i Mina analyser är begränsad till endast Oracle CRM On Demand-sessionsanvändaren. Mappen Mina analyser innehåller rapporter som skapats av användaren och som sedan sparats som privata. Användare som har behörigheten Hantera anpassade rapporter kan dela privata rapporter med andra genom att spara dem i företagets gemensamma mapp.

### *Så här delar du en privat rapport*

- 1** Klicka på fliken Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2** På rapporthemsidan klickar du på Utforma analyser i sektionen Anpassade rapporter och analyser. Då öppnas Oracle CRM On Demand Answers.
- 3** Klicka på Öppna analys i Oracle CRM On Demand Answers.
- 4** Gå till analysen i dialogrutan Öppna analys, markera analysen och klicka på OK.
- 5** Klicka på Spara på sidan Bygg och visa analys.
- 6** Välj en destinationsmapp (till exempel företagets gemensamma mapp) i mappen Delade mappar i dialogrutan Spara analys och klicka på OK.

### Om att dela och dölja fördefinierade rapporter

Fördefinierade rapporter delas mellan alla företagsanvändare.

Behörigheten **Få åtkomst till analysrapporter**: Visa fördefinierade analyser styr om delade fördefinierade analyser visas för användare för specifika roller eller inte. Om **Få åtkomst till analysrapporter**: Visa fördefinierade analyser är aktiverad för en användarroll visas alla delade fördefinierade analyser på fliken **Rapporter**. Om behörigheten inte är aktiverad för användarrollen är alla fördefinierade analyser dolda.

Om du vill dölja specifika delade fördefinierade rapporter och visa andra avmarkerar du behörigheten **Få åtkomst till analysrapporter**: Visa fördefinierade analyser. Då döljs alla delade fördefinierade rapporter. När du sedan vill dela specifika fördefinierade rapporter går du till **Oracle CRM On Demand Answers**, öppnar rapporten som du vill dela och sparar den i en delad mapp i företagets gemensamma mapp. Konfigurera synlighetsbehörigheten för den delade mappen, om det behövs.

**Obs!** Behörigheten **Få åtkomst till analysrapporter**: Visa fördefinierade analyser bestämmer om du har åtkomst till fördefinierade rapporter. Om du inte har den här behörigheten visas inte rapporterna och du kan få ett felmeddelande, oavsett om du har försökt öppna rapporterna från fliken **Rapporter**, **Hemsida**, **Webb** eller **Webbapplet**.

### Granska rapportdata

Rapportdata visas i listor, tabeller eller diagram. För många rapporter kan du välja olika kategorier för att organisera om samma data från olika perspektiv. Du kan t.ex. visa dina konton grupperade först per region och sedan visa samma data grupperade per bransch.

För listor och tabeller visas null-värden som tomma fält, förutom för:

- Id-fält, t.ex. Konto-id och Kontakt-id, där de visas som negativa tal
- Namnfält av posttyp, t.ex. Kontonamn, Kontakt, fullständigt namn och Anpassat objekt 1, namn, där de visas som *Ospecificerad*

I diagram kan du även söka vidare på varje segment och visa vilka poster ett segment består av.

Många rapporter innehåller även en tabell med stöduppgifter för att användarna ska kunna jämföra relativa och absoluta tal.

#### ***Så här ändrar du rapportens perspektiv:***

- Om du vill organisera om samma data från ett annat perspektiv väljer du en annan kategori i listrutan.

#### ***Så här visar du de poster som ett segment i diagrammet består av:***

- Klicka på ett segment i ett cirkeldiagram eller ett stapeldiagram.

En lista visas med de underliggande affärsmöjligheter, konton eller serviceärenden som bidrar till det segmentet.



## Skriva ut rapporter

Du kan skriva ut en rapport från hemsidan för rapporter eller, om din roll inkluderar behörighet för hantering av anpassade rapporter, från Oracle CRM On Demand Answers.

**Tips!** Genom att skriva ut i liggande format optimerar du visningen av rapporten.

### ***Så här skriver du ut en rapport från hemsidan för rapporter***

- 1 Klicka på fliken Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klicka på länken för rapporten du vill skriva ut på hemsidan för rapporter.
  - Om du vill skriva ut en fördefinierad rapport klickar du på länken för rapporten på hemsidan för rapporter.
  - Om du vill skriva ut en anpassad rapport borrar du ned i mappen Mina analyser eller mappen Delade analyser och klickar på länken för den anpassade rapporten.
- 3 Rulla ned längst ned på rapportsidan, klicka på Utskriftsanpassad och välj HTML eller PDF beroende på vilket format du vill ha.  
Rapporten öppnas i ett separat fönster.
- 4 Välj Fil och sedan Skriv ut på webbläsarmenyn i rapportfönstret.
- 5 Välj inställningar i utskriftsfönstret och skriv ut rapporten.
- 6 Stäng rapportfönstret.

### ***Så här skriver du ut en rapport från Oracle CRM On Demand Answers***

- 1 Klicka på fliken Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2 På rapporthemsidan klickar du på Utforma analyser i sektionen Anpassade rapporter och analyser. Då öppnas Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 Klicka på Öppna analys på sidan Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 I dialogrutan Öppna analys ska du leta reda på och välja den analys du vill skriva ut och sedan klicka på OK.
- 5 Klicka på Förhandsgranska analys i namnlistan på sidan Bygg och visa analys.
- 6 Rulla ned längst ned i rapporten, klicka på Utskriftsanpassad och välj HTML eller PDF.  
Rapporten öppnas i ett separat fönster.
- 7 Välj Fil och sedan Skriv ut på webbläsarmenyn i rapportfönstret.
- 8 Välj inställningar i utskriftsfönstret och skriv ut rapporten.

- 9 Stäng rapportfönstret.

## Köra rapporter

Du kan visserligen visa rapporter på olika sidor i applikationen, men det är från hemsidan för rapporter du kan nå alla fördefinierade rapporter och allmänna anpassade rapporter.

### *Så här kör du en rapport*

- 1 Klicka på fliken Rapporter i Oracle CRM On Demand.

På hemsidan för rapporter grupperas rapporterna i följande kategorier:

Kategori	Beskrivning
Anpassade rapporter och analyser	Alla anpassade rapporter har skapats av användare på ditt företag. Rapporter som några eller alla medarbetare fått ta del av är Delade anpassade analyser, medan privata rapporter är Mina analyser. Endast användare med roller som har behörigheten Hantera anpassade rapporter kan skapa anpassade rapporter med hjälp av länken Utforma analyser.
Snabblistor	Rapporter som används för standardlistrapportering i stället för interaktiva eller grafiska analyser.
Pipelineanalys	Rapporter som hjälper dig att utvärdera ditt företags försäljnings- och teameffektivitet.
Försäljningseffektivitet	Rapporter som hjälper dig att utvärdera ditt företags historiska och aktuella pipelinetrender och -resultat.
Kunder	Rapporter som hjälper dig att utvärdera dina kontons och kontakters kvalitet och demografi.
Service	Rapporter som används för att utvärdera effektiviteten hos din serviceorganisation.
Kommunikationer	Rapporter som hjälper dig att utvärdera statistik avseende din användning av Oracle Contact On Demand, utifrån varje arbetsgrupp och projekt.  Infopanelen Kommunikationer visas om din användarroll har behörighet att visa den.
Marknadsföringseffektivitet	Rapporter som hjälper dig att utvärdera effektiviteten hos din kampanj och dina kundämneshanteringsaktiviteter.

- 2 Klicka på länken för den fördefinierade rapporten som du vill köra på hemsidan för rapporter eller borra ned i en mapp och klicka på länken till en anpassad rapport som du vill köra.

Rapportinformationen visas på sidan Rapporter.

**3** Beroende på vilken rapport du valt kan du eventuellt göra följande på sidan Rapporter:

- Om du vill visa informationen ur ett annat perspektiv väljer du något annat alternativ i listrutorna.
- Om du vill visa exakta totaler för ett segment i ett diagram placerar du pekaren över segmentet.
- Om du vill visa posterna som tillhör ett segment klickar du på segmentet. En lista över posterna visas med sina specifika data.
- Om du vill filtrera på en rapporteringsnivå väljer du ett alternativ i listrutan Rapporteringsnivå:

Rapporteringsnivå	Beskrivning
(Alla val)	En rapport som bygger på data som tillhör användare som sessionsanvändaren kan visa i Oracle CRM On Demand Answers.
0	Rapport som bygger på data som enbart tillhör sessionsanvändaren.
1	Rapport som bygger på data som tillhör användare 1 nivå under sessionsanvändaren i organisationshierarkin och alla nivåer ovanför den valda nivån.
2	Rapport som bygger på data som tillhör användare 2 nivåer under sessionsanvändaren i organisationshierarkin och alla nivåer ovanför den valda nivån.

- Om du vill ladda ned rapporten rullar du ned längst ned på rapportsidan, klickar på Ladda ned, väljer alternativet du vill ha och följer sedan instruktionerna på skärmen.
- Om du vill förnya rapporten med aktuella realtidsdata (tillgängliga för de flesta, men inte alla, rapporter) klickar du på knappen Förnya längst ned på sidan.
- Om du vill skriva ut rapporten klickar du på länken Utskriftsanpassad längst ned på sidan.

**Se även**

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Rapporter](#) (på sidan 729)
- [Granska rapportdata](#) (på sidan 760)

## Ladda ned rapporter

Du kan ladda ned en rapport från hemsidan för rapporter eller, om din roll inkluderar behörighet för hantering av anpassade rapporter, från Oracle CRM On Demand Answers.

**För att ladda ned en rapport från hemsidan för rapporter ska du göra på följande sätt**

- 1** Klicka på fliken Rapporter.

- 2 Klicka på länken för rapporten du vill ladda ned på hemsidan för rapporter.
- 3 Rulla ned längst ned på rapportsidan, klicka på länken Ladda ned och välj något av följande alternativ i listrutan.
  - Ladda ned till Microsoft Excel (för Excel 2002 eller senare)
  - Ladda ned till Excel 2000

**Obs!** Nedladdning av diagram till Excel 2000 stöds inte, endast data kan laddas ned.

  - Ladda ned data (.csv)
  - Ladda ned data (.txt)
  - Ladda ned webbsida (MHTML)
- 4 Om du vill ladda ned rapporten ska du följa instruktionerna på skärmen.
- 5 Klicka på Tillbaka till hemsidan för rapporter för att återgå till hemsidan för rapporter.

### ***För att ladda ned en rapport från Oracle CRM On Demand Answers ska du göra på följande sätt***

- 1 Klicka på fliken Rapporter.
- 2 På rapporthemsidan klickar du på Utforma analyser i sektionen Anpassade rapporter och analyser.  
Oracle CRM On Demand Answers visas på en separat sida, fristående från andra sidor i Oracle CRM On Demand.
- 3 Klicka på Öppna analys i sektionen Öppna befintlig analys.
- 4 I dialogrutan Öppna analys ska du leta rätt på och välja den analys du vill ladda ned och sedan klicka på OK.
- 5 Klicka på Förhandsgranska analys i namnlistan på sidan Bygg och visa analys.
- 6 Rulla ned längst ned i rapporten, klicka på länken Ladda ned och välj något av följande alternativ.
  - Ladda ned till Microsoft Excel (för Excel 2002 eller senare)
  - Ladda ned till Excel (2000)
  - Ladda ned data (.csv)
  - Ladda ned data (.txt)
  - Ladda ned webbsida (MHTML)
- 7 Om du vill ladda ned rapporten ska du följa instruktionerna på skärmen.
- 8 Klicka på Stäng fönster i rapportens övre högra hörn för att gå tillbaka till sidan Oracle CRM On Demand Answers.

- 9 Klicka på Stäng fönster på sidan Oracle CRM On Demand Answers för att gå tillbaka till hemsidan för rapporter.

## Importera den nedladdade rapporten

För att öppna den nedladdade rapporten öppnar du Excel och väljer Öppna i menyn Arkiv. Om data visas i en enda kolumn ska du välja den kolumnen, välja Data och sedan Text till kolumner. I en del Excel-versioner kan du också dubbelklicka på ikonen för den nedladdade filen i Utforskaren för att importera den nedladdade rapporten. För mer information om kompatibilitet med din Excel-version ska du kontakta den interna IT-avdelningen.

## Ta bort rapporter

Du kan ta bort rapporter som du har skapat. Du kan inte ta bort rapporter som skapats av andra användare.

### *Så här tar du bort rapporter som du har skapat*

- 1 Klicka på fliken Rapporter.
- 2 På rapporthemsidan klickar du på Utforma analyser i sektionen Anpassade rapporter och analyser.
- 3 På Oracle CRM On Demand Answers-sidan klickar du på knappen Hantera analyser i sektionen Hantera analyser.
- 4 I fönstret Hantera analyser väljer du den mapp som innehåller rapporten.
- 5 Klicka på Ta bort på rapportraden och bekräfta borttagningen genom att välja Ja.
- 6 Klicka på Komma igång överst på sidan för att återgå till sidan Komma igång med Answers.

## Byta namn på rapporter

Du kan byta namn på rapporter som du har skapat. Du kan bara byta namn på rapporter som du själv har skapat, och inte på rapporter som har skapats av andra användare.

### *Så här byter du namn på rapporter som du har skapat*

- 1 Klicka på fliken Rapporter.
- 2 På rapporthemsidan klickar du på Utforma analyser i sektionen Anpassade rapporter och analyser.
- 3 På Oracle CRM On Demand Answers-sidan klickar du på knappen Hantera analyser i sektionen Hantera analyser.

- 4 I fönstret Hantera analyser väljer du den mapp som innehåller den rapport som du vill byta namn på.
- 5 Klicka på Ändra namn på rapportens rad.
- 6 Uppdatera fältet Namn.
- 7 Uppdatera vid behov fältet Beskrivning (upp till 2 000 tecken).  
Om rapporten är offentlig visas det namn och den beskrivning som du anger på de anställdas rapporthemsida exakt så som du anger dem.
- 8 Klicka på Uppdatera.
- 9 Klicka på Komma igång överst på sidan för att återgå till sidan Komma igång med Answers.

## Kopiera och flytta rapporter

Du kan kopiera en rapport från en mapp till en annan på två sätt:

- Genom att öppna rapporten på sidan Bygg och visa analys i Oracle CRM On Demand Answers och sedan spara rapporten i en annan mapp.

**Obs!** Använd metoden när du vill kopiera en rapport från Min mapp till en delad mapp.

- Använda kopiera/flytta-funktionen i fönstret Hantera analyser i Oracle CRM On Demand Answers.

**Obs!** Använd inte metoden när du vill kopiera en rapport från Min mapp till en delad mapp.

Du kan också flytta en rapport från en mapp till en annan med hjälp av kopiera/flytta-funktionen i fönstret Hantera analyser i Oracle CRM On Demand Answers.

I proceduren nedan beskrivs hur du kopierar en rapport från Min mapp till en delad mapp.

### ***Så här kopierar du en rapport från Min mapp till en delad mapp***

- 1 Klicka på fliken Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2 På rapporthemsidan klickar du på Utforma analyser i sektionen Anpassade rapporter och analyser. Då öppnas Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 Klicka på Öppna analys i Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Gå till rapporten du vill dela i dialogrutan Öppna analys, markera rapporten och klicka på OK.
- 5 Klicka på Spara på sidan Bygg och visa analys.
- 6 Gå till mappen du vill kopiera eller flytta rapporten till i dialogrutan Spara analys.
- 7 Klicka på OK.

I proceduren nedan beskrivs hur du kopierar eller flyttar en rapport från en mapp till en annan.

***Så här kopierar eller flyttar du en rapport från en mapp till en annan via fönstret Hantera analys***

- 1 Klicka på fliken Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2 På rapporthemsidan klickar du på Utforma analyser i sektionen Anpassade rapporter och analyser. Då öppnas Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 Klicka på Hantera analys i Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Klicka på Kopiera/flytta på mappraden i fönstret Hantera analyser.
- 5 Markera mappen du vill kopiera eller flytta rapporten till i rapportkatalogen.
- 6 Klicka på Kopiera eller Flytta.

## Komma igång med Answers (anpassade rapporter)

Obs! För att du ska kunna skapa anpassade rapporter måste din användarroll ha behörigheten Hantera anpassade rapporter eller behörigheten Hantera personliga rapporter.

På sidan Komma igång med Answers finns länkar för följande åtgärder:

- **Öppna befintlig analys.** Klicka på den här länken när du vill öppna en befintlig analys som finns sparad i din privata mapp eller i den delade mappen. Mer information finns i [Hantera rapporter](#) (på sidan 756).
- **Hantera analyser.** Klicka på den här länken när du vill ta bort eller byta namn på en befintlig analys. Mer information finns i [Hantera rapporter](#) (på sidan 756).
- **Skapa ny analys.** I den här sektionen finns länkar till ämnesområden som kan ligga till grund för en anpassad rapport.

### Skapa en ny analys (anpassad rapport)

I sektionen Skapa ny analys finns två olika listor med ämnesområden som du kan använda i din rapport: analysämnesområden och rapportämnesområden. I de flesta rapporter används data från ett enskilt ämnesområde. Det går att skapa en rapport med data från två ämnesområden, men det är en avancerad uppgift.

Varje ämnesområde innehåller datafält (organiserade i dimensioner) och deras relaterade mått.

För analysämnesområdena används data som kompileras under natten. Dessa ämnesområden har i allmänhet historiska data eller trenddata eller innehåller mer komplexa beräkningar än rapportämnesområdena. I rapporter som bygger på analysämnesområden visas datumet och tidpunkten för den senaste uppdateringen längst ned på sidan. Om det här är första gången du loggar in visas det inga data i de historiska analyserna under det första dygnet.

Rapportämnesområdena innehåller realtidsanalyser. Data i de här rapporterna kan ändras under arbetsdagen. Rapporter som bygger på rapportämnesområden har en uppdateringsknapp så att du kan uppdatera dem i realtid. Mer information om ämnesområden finns i [Om ämnesområden i rapporter](#) (på sidan 772).

**Innan du börjar.** Gör följande:

- Se till att de data som du vill ta med inte redan finns i en fördefinierad rapport.
- Bekanta dig med rapporternas och rapportposttypernas begränsningar. Mer information finns i [Om begränsningar i rapporter](#) (på sidan 768).
- Gå igenom informationen om anpassade rapporter. Om du har lagt till nya fält kan du använda dem i en rapport. Om du har ändrat visningsnamnen för några fält används de nya visningsnamnen för rapporterna. Om du däremot byter namn på posttyper, till exempel konton, visas inte de nya namnen i rapporterna.

**Obs!** Om du har valt alternativet att lägga till nya värden i urvalslistor när du importerar data kan det dröja ett dygn innan de nya värdena visas i rapporterna. Det kan innebära att du inte kan använda de nya värdena som filter förrän det dygnet har gått.

När du vill skapa en anpassad rapport klickar du på något av analys- eller rapportämnesområdena. Oracle CRM On Demand Answers vägleder dig sedan genom processen med att ställa in den anpassade rapporten och göra en dynamisk analys. Processen består av följande allmänna steg:

**1 Steg 1: Definiera villkor** (på sidan 920)

Lägg upp kolumner och filter. Lägg till filter för att avgöra vilka data som ska inkluderas (valfritt men rekommenderas). Med filter begränsar du vilka data som visas så att datamängden blir mindre och systemets prestanda inte försämras.

**2 Steg 2: Skapa layouter** (på sidan 948)

Lägg till diagram och tabeller (valfritt) för att inkludera grafik eller andra sammanställningar av data.

**3 Steg 3: Definiera frågor (valfritt)** (på sidan 997)

Lägg till frågor som gör att användarna kan ange filtervärden när de kör rapporten.

**4 Steg 4: Granska rapporter** (på sidan 1001)

Visa rapportresultatet innan du sparar rapporten.

***Så här skapar du en anpassad rapport:***

- 1** Klicka på fliken Rapporter högst upp på sidan.
- 2** På rapportthemsidan klickar du på länken Utforma analyser i sektionen Anpassade rapporter och analyser. Oracle CRM On Demand Answers visas på en separat sida, fristående från andra sidor i Oracle CRM On Demand.
- 3** Klicka på ett analysämnesområde eller ett rapportämnesområde.

## Om begränsningar i rapporter

I följande avsnitt listas begränsningarna i rapporter.



### Rapportering av anpassade objekt

I Oracle CRM On Demand Answers finns ett omfattande stöd för att rapportera om anpassade objekt. Du kan skapa rapporter för anpassade objekt 1, 2 och 3 och deras respektive många-till-många-relationer med konton, kontakter, affärsmöjligheter och serviceärenden genom särskilt utformade ämnesområden. Använd ämnesområdet Avancerade anpassade objekt för att skapa rapporter om relationen mellan anpassade objekt 4-15 och andra fördefinierade objekt, däribland anpassade objekt 1, 2 och 3. För närvarande stöds dock rapporter om anpassade objekt endast i realtidsämnesområden. De är inte tillgängliga i historiska ämnesområden.

### Gränser för beskrivningstext

Textfälten för beskrivning begränsar hur mycket text som kan skrivas ut i en rapport:

- Om enkelbytetecken används i teckenuppsättningen visas de första 2 000 tecknen om den totala bytestorleken är mindre än 4 000.
- Om flerbytetecken används i teckenuppsättningen visas de första 1 000 tecknen om den totala bytestorleken överstiger 2 000.

### Maximalt antal rader

Högsta antal poster kan visas enligt följande:

- **Tabellvy.** Det högsta antal poster som kan visas för den här vyn är 10 000. Antalet styr också antalet rader som kan laddas ned. Högsta antalet rader som kan laddas ned för CSV-filer och textfiler är dock 65 000.
- **Pivottabellvy.** För den här vyn är det högsta antal poster som kan visas 20 000, och det högsta antalet ifyllda celler (rader multiplicerat med kolumner) är 200 000. Exkluderade och dolda kolumner räknas inte med i denna begränsning.
- **Nedrullningsbara listor.** I nedrullningsbara listor kan högst 1 000 värden visas. Här ingår nedrullningsbara listor i filtervillkor och rapport- och infopanelsledtexter.

### Tidsgräns för frågekörning

I Oracle CRM On Demand Answers får du bästa prestanda för frågor och rapporter, samtidigt som prestationen i Oracle CRM On Demand balanseras. En tidsgräns har aktiverats för både realtidsrapporter och historiska rapporter med avsikt att minska den negativa effekt som frågor som körs länge eller skenande frågor har på den övergripande prestationen i Oracle CRM On Demand Answers. Frågorna som överskrider tidsgränsen genererar ett meddelande om tidsgränsfelet. Kontakta kundtjänst om du vill ha information om specifika tidsbegränsningar som är tillämpliga på din instans av Oracle CRM On Demand. Den maximala frågetiden får inte överstiga 10 minuter för ämnesområdena Rapportering (realtid) och 180 minuter för Analyser (historiska). Det gäller alla instanser. Mer information om hur du optimerar frågekörningstiden finns i [Om rapportprestanda](#) (på sidan 1044) och [Optimera prestanda](#) (på sidan 1045).

### Urvalslistor med flera alternativ

Värden i urvalslistor med flera alternativ stöds inte i ämnesområden för realtidsrapportering. De stöds i historiska ämnesområden för följande ämnesområden:

- Konto

- Aktivitet
- Kontakt
- Återförsäljare
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Serviceärende

### Kolumnfilterfråga i kombinerade analyser

Kolumnfilterfrågor tillhandahåller allmän filtrering av en kolumn i en begäran. Denna kolumnfilterfråga är dock inte tillgänglig i begäranden om kombinerade analyser.

### Synlighet för böcker

När du väljer en grupp från gruppväljaren i ett historiskt ämnesområde visas posterna i såväl gruppen som undergrupperna. Det går inte att exkludera poster som finns med i undergrupper i historiska ämnesområden. I ämnesområden med realtidsrapporter däremot, visas endast de poster som är associerade med den aktuella gruppen, inte posterna associerade med undergrupper.

### Växelkurser

Om ditt företag har fler än en aktiv valuta måste företagsadministratören ange växelkurser för varje valuta. Ändringar av valutakurser visas i rapporter efter att den nattliga förnyelsen av analysdata har körts. En enda växelkurs bestäms för varje månad och kursen används till alla transaktioner under månaden.

Vissa posttyper har flera datumfält. Endast ett datumfält används för att fastställa månadens växelkurs. För valutakonverteringar för tillgångar används fältet Inköpsdatum för att fastställa månaden som används. För en affärsmöjlighet används det stängningsdatum för affärsmöjligheten som ligger närmast giltighetsdatumet för växelkursen.

### Lokaliseringsinställningar

Om du ändrar standardspråk visas rapportelementen på det nya språket. Informationen i rapporter och på infopaneler beror dock på företagets standardspråk och har inget att göra med vilket språk du har valt.

### Datumstöd

I Oracle CRM On Demand Answers finns stöd för datumanalyser av mått via datumdimensionen över 20 år (2000 till 2020) för företag som använder kalenderkvartal eller räkenskapskalendrar av standardtyp. För företag som använder anpassade räkenskapskalendrar finns det i Oracle CRM On Demand Answers stöd för datumanalyser endast för de år som definierats i Oracle CRM On Demand. Om en post har skapats på ett datum som ligger utanför denna period kan du visa posten så länge den inte analyseras via datumdimensionen.

Datumdimensioner ställs inte in på samma sätt i analysämnesområden (historiska) som i rapportämnesområden (realtid). I analysämnesområdena finns det bara en datumenhet (standard eller kanonisk) och det kan finnas en eller flera uppsättningar av mått som använder olika datum, så dessa mått

kan rapporteras av vilket datum som helst inom det önskade intervallet. I rapporteringsämnesområdena finns det en eller flera datumenheter (rollanpassat) och bara en uppsättning av mått, så dessa mått kan analyseras med olika datumenheter.

Ta som exempel analysämnesområdet för affärsmöjlighetshistorik som innehåller en datumdimension (stängningsdatum) och två uppsättningar mått. Standarduppsättningen, Affärsmöjlighetsmått, baseras på stängningsdatumet, men det finns ytterligare en uppsättning mått, Affärsmöjlighetsmått per öppningsdatum, som gör att det går att analysera möjligheter per ett öppningsdatum. Ämnesområdet för rapportering om affärsmöjligheter innehåller emellertid två datumdimensioner: Öppningsdatum och Stängningsdatum, samt en uppsättning mått (Affärsmöjlighetsmått). Fördelen med att använda analysämnesområdets datumdimension är att då går det att analysera olika värden för hela perioden med vilket datum som helst inom det önskade intervallet i en enda rapport.

I tabellen nedan sammanfattas inställningarna av datumdimensionerna i analys- och rapportämnesområden.

Egenskap	Ämnesområden för analys	Rapportämnesområden
Datumdimensioner	En	En eller flera
Måttuppsättningar	En eller flera	En

### Tidstöd

Datum och tider som visas i rapporter visas i företagets tidszon för att alla som använder rapporten ska kunna visa samma uppgifter. Det är möjligt att visa datum och tider enligt användarens tidzon (endast för rapporteringsämnesområden) om företagsadministratören har aktiverat fältet Stöd för användarens tidzon för rapportering om ämnesområden och om det här fältet är markerat i användarens profil. Om denna inställning ändras påverkas endast rapporterna som du visar och inte de rapporter som andra användare visar. Om du delar rapporter kan datum- och tidsinformationen skilja sig från den informationen andra användare ser.

### Användarkvoter

Användarkvoter är tillgängliga för rapportering i följande ämnesområden: aktiviteter, aktivitetshistorik, affärsmöjligheter, affärsmöjlighetshistorik, affärsmöjlighet-produkter och historik för affärsmöjlighet-produkt. När du rapporterar användarkvoter måste du känna till följande:

- Användarkvoter är relaterade till definitionerna i din räkenskapskalender. Om din räkenskapskalender har 12 perioder med start den första juli har även dina användarkvoter det. I rapporter avgörs användarkvoten med den sista perioden på ett räkenskapsår. Om ditt räkenskapsår exempelvis slutar den trettionde juni 2011 sträcker sig ditt användarkvotår för 2011 från den första juli 2010 till den trettionde juni 2011.
- Om ditt företag ändrar definitionen för räkenskapsåret måste du radera och återskapa användarkvoterna om den kvartals- och årsbaserade summeringen av kvotvärden för användare måste överensstämja med användarkvoterna för Oracle Contact On Demand och Oracle CRM On Demand Answers. Användarkvotens relation med räkenskapsåret i Oracle CRM On Demand Answers baseras dock fortfarande på det år då den sista perioden av räkenskapsåret slutar.
- Användarkvoter definieras för kvotnamn, datum (månad eller högre) och användare. De definieras inte på affärsmöjlighetsnivå. Om du försöker rapportera kvot- och affärsmöjlighetsmått med affärsmöjlighetsdimension kan ODBC-fel uppstå. Denna typ av fel kan också uppstå när användarkvoten

rapporteras på en nivå av dimensionsobjektet som är lägre än den definierade nivån eller den tillgängliga nivån. Exempelvis definieras användarkvoter på månadsnivå. Om du försöker rapportera på datumnivå kan ett ODBC-fel uppstå.

- Användarkvotsmått genereras alltid med chefssynlighet oavsett användarens synlighet. Därför är det inte möjligt för användare som inte är företagsadministratörer att rapportera användarkvoter tillsammans med affärsmöjlighetsmått om deras synlighet är inställd på Synlig för teamet.
- Du kan också råka ut för ODBC-fel om du rapporterar användarkvotsmått med en icke-överensstämmande dimension. Till exempel är inte mått för användarkvoter definierade vid affärsmöjlighetsdimensionen i ämnesavsnittet Affärsmöjlighetshistorik och därmed kan du få ODBC-fel om du försöker att rapportera användarkvot och mått för affärsmöjlighet med affärsmöjlighetsdimensionsfälten.
- Om du definierar fler än en kvot för ett visst år är användarkvotvärdena som visas i rapporterna en aggregering av alla kvottyper för det året. Du måste använda funktionen för att filtrera efter mått om du vill att rapporten ska visa användarkvotsvärden för valda kvottyper för det året. Om två av kvottyperna för räkenskapsåret 2009 till exempel är Servicekvot och Licenskvot, och du vill att endast Servicekvot ska visas i rapporter om intäkter från affärsmöjligheter, ska du använda följande filter-/måttformel i kolumnen för användarkvotsvärde:

```
FILTER("Quota Metric"."QUOTA VALUE" USING (Quota."QUOTA NAME" = 'Tjänstekvot'))
```

## Om ämnesområden i rapporter

Sidan Komma igång med Answers innehåller två kategorier av ämnesområden: analyser och rapporter. Ämnesområdena i analyskategorin gör att du kan generera rapporter som går bakåt i tiden och som visar trendanalyser baserade på data som förnyas varje natt. Ämnesområdena i rapportkategorin innehåller färska dataanalyser och realtidsinformation.

Ämnesområden representerar information som avser ett visst område i verksamheten, eller rapport- och analysbehoven för en viss målgrupp. Namnen på ämnesområdena motsvarar den typ av information som de innehåller, till exempel dimensionsobjekt (posttyper) och fakta, som användarna vill analysera. Informationen i dessa ämnesområden ordnas och kategoriseras i olika mappar.

## Ämnesområden för analys

I följande länkar finns detaljerad information om varje ämnesområde, bland annat affärssyfte, relationstyp (en-till-en, en-till-många, många-till-många osv.) och listor över tillgängliga dimensioner och mått:

- [Kontoadresser](#) (finns "[Ämnesområde för analys av kontoadresser](#)" på sidan 778)
- [Konto- och konkurrenshistorik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av historik över konton och konkurrenter](#)" på sidan 779)
- [Konto- och partnerhistorik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av konto- och partnerhistorik](#)" på sidan 782)
- [Historik om konton och relaterade konton](#) (finns "[Ämnesområde för analys av historik över konton och relaterade konton](#)" på sidan 784)
- [Kontokontakthistorik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av kontokontakthistorik](#)" på sidan 787)
- [Kontohistorik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av kontohistorik](#)" på sidan 788)

- [Kontoteamhistorik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av kontoteamhistorik](#)" på sidan 790)
- [Aktivitetshistorik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av aktivitetshistorik](#)" på sidan 791)
- [Tillgångshistorik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av tillgångshistorik](#)" på sidan 793)
- [Samtalshistorik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av samtalsaktivitetshistorik](#)" på sidan 794)
- [Kampanjhistorik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av kampanjhistorik](#)" på sidan 796)
- [Kampanjsvarshistorik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av kampanjsvarshistorik](#)" på sidan 798)
- [Kontaktadresser](#) (finns "[Ämnesområde för analys av kontaktadresser](#)" på sidan 799)
- [Kontaktshistorik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av kontaktshistorik](#)" på sidan 800)
- [Intressehistorik för kontakter](#) (finns "[Ämnesområde för historikanalys av kontakts intresse](#)" på sidan 801)
- [Intäktshistorik för kontakter](#) (finns "[Ämnesområdet Intäktshistorik för kontakter](#)" på sidan 802)
- [Kontaktteamhistorik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av kontaktteamhistorik](#)" på sidan 803)
- [Affärsregistrering, historik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av affärsregistreringar](#)" på sidan 804) (endast Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Historik för produktintäkt för affärsregistrering](#) (finns "[Ämnesområdet för analys av produktintäktshistorik för affärsregistrering](#)" på sidan 806) (endast Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Återförsäljarhistorik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av återförsäljarhistorik](#)" på sidan 808) (endast Oracle CRM On Demand Automotive Edition)
- [Hushållshistorik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av hushållshistorik](#)" på sidan 809) (endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Kundämneshistorik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av kundämneshistorik](#)" på sidan 811)
- [Finansieringsbegäran, historik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av historik över finansieringsbegäran](#)" på sidan 812) (endast Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Med.utbildningar, historik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av medicinutbildningar](#)" på sidan 815) (endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- [Historik för affärsmöjligheter och konkurrenser](#) (finns "[Ämnesområde för analys av historik för affärsmöjligheter och konkurrenser](#)" på sidan 816)
- [Historik för affärsmöjligheter och partner](#) (finns "[Ämnesområde för analys av historik för affärsmöjligheter och partner](#)" på sidan 818)
- [Historik för affärsmöjligheter](#) (finns "[Ämnesområde för analys av affärsmöjlighetshistorik](#)" på sidan 821)
- [Historik för intäkt för affärsmöjlighetsprodukt](#) (finns "[Ämnesområde för analys av historik för intäkt för affärsmöjlighetsprodukt](#)" på sidan 823)
- [Partner, historik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av partnerhistorik](#)" på sidan 824) (endast Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Pipelinehistorik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av pipelinehistorik](#)" på sidan 826)
- [Portfölj, historik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av portföljshistorik](#)" på sidan 827) (endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)

- [Produkthistorik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av produkthistorik](#)" på sidan 829)
- [Säljstegshistorik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av säljstegshistorik](#)" på sidan 830)
- [Serviceärendehistorik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av serviceärendehistorik](#)" på sidan 831)
- [Historik för produkt med särskild prissättning](#) (finns "[Ämnesområde för analys av historik för produkt med särskild prissättning](#)" på sidan 833)
- [Analys av användningsbevakning](#) (finns "[Analysämnesområde för analys av användningsbevakning](#)" på sidan 835)

## Rapportämnesområden

I följande länkar finns detaljerad information om varje ämnesområde, bland annat affärssyfte, relationstyp (en-till-en, en-till-många, många-till-många osv.) och listor över tillgängliga dimensioner och mått:

- [Kointäkter](#) (finns "[Rapportämnesområde för kointäkter](#)" på sidan 841)
- [Konton](#) (finns "[Ämnesområde för kontorapportering](#)" på sidan 842)
- [Konton och konkurrenter](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering av konton och konkurrenter](#)" på sidan 844)
- [Konton och partner](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering av konton och partner](#)" på sidan 847)
- [Konton och relaterade konton](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering av konton och relaterade konton](#)" på sidan 850)
- [Aktiviteter](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering om aktiviteter](#)" på sidan 852)
- [Avancerade anpassade objekt](#) (finns "[Rapportämnesområde för Avancerade anpassade objekt](#)" på sidan 854)
- [Bedömningar](#) (finns "[Ämnesområde för bedömningsrapportering](#)" på sidan 866)
- [Tillgångar](#) (finns "[Ämnesområde för tillgångsrapportering](#)" på sidan 870)
- [Affärsplanering](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering om affärsplanering](#)" på sidan 871)
- [Kampanjer](#) (finns "[Ämnesområde för kampanjrapportering](#)" på sidan 874)
- [Kontaktrelationer](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering om kontaktrelationer](#)" på sidan 875)
- [Kontakter](#) (finns "[Ämnesområde för kontaktrapportering](#)" på sidan 877)
- [Anpassat objekt 1 och konton](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering av konton och anpassade objekt](#)" på sidan 878)
- [Anpassat objekt 1 och kontakter](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering av anpassade objekt och kontakter](#)" på sidan 880)
- [Anpassat objekt 1 och affärsmöjligheter](#) (finns "[Ämnesområde för anpassade objekt och affärsmöjligheter](#)" på sidan 882)
- [Anpassat objekt 1 och serviceärenden](#) (finns "[Ämnesområde för anpassade objekt och serviceärenden](#)" på sidan 884)
- [Anpassat objekt 1s](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering om anpassade objekt](#)" på sidan 886)

- [Anpassat objekt 2 och konton](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering av konton och anpassade objekt](#)" på sidan 878)
- [Anpassat objekt 2 och kontakter](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering av anpassade objekt och kontakter](#)" på sidan 880)
- [Anpassat objekt 2 och affärsmöjligheter](#) (finns "[Ämnesområde för anpassade objekt och affärsmöjligheter](#)" på sidan 882)
- [Anpassat objekt 2 och serviceärenden](#) (finns "[Ämnesområde för anpassade objekt och serviceärenden](#)" på sidan 884)
- [Anpassat objekt 2s](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering om anpassade objekt](#)" på sidan 886)
- [Anpassat objekt 3 och konton](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering av konton och anpassade objekt](#)" på sidan 878)
- [Anpassat objekt 3 och kontakter](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering av anpassade objekt och kontakter](#)" på sidan 880)
- [Anpassat objekt 3 och affärsmöjligheter](#) (finns "[Ämnesområde för anpassade objekt och affärsmöjligheter](#)" på sidan 882)
- [Anpassat objekt 3 och serviceärenden](#) (finns "[Ämnesområde för anpassade objekt och serviceärenden](#)" på sidan 884)
- [Anpassat objekt 3s](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering om anpassade objekt](#)" på sidan 886)
- [Prognoser](#) (finns "[Ämnesområde för prognosrapportering](#)" på sidan 888)
- [Hushåll](#) (finns "[Ämnesområde för hushållsrapportering](#)" på sidan 893) (endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Kundämnen](#) (finns "[Ämnesområdet för kundämneshrapportering](#)" på sidan 896)
- [Ämnesområdet Affärsmöjligheter](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering om affärsmöjligheter](#)" på sidan 898)
- [Affärsmöjligheter och konkurrenter](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering av affärsmöjligheter och konkurrenter](#)" på sidan 900)
- [Affärsmöjligheter och partner](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering av affärsmöjligheter och partner](#)" på sidan 902)
- [Affärsmöjlighetsprodukter](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering om intäkter för affärsmöjlighetsprodukt](#)" på sidan 904)
- [Team för affärsmöjlighet](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering om team för affärsmöjlighet](#)" på sidan 906)
- [Partners](#) (finns "[Ämnesområde för partnerrapportering](#)" på sidan 907) (endast Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Anpassad innehållsleverans](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering av anpassad innehållsleverans](#)" på sidan 909) (endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- [Serviceärenden](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering av serviceärenden](#)" på sidan 912)
- [Delade aktiviteter](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering om delade aktiviteter](#)" på sidan 914)
- [Fordon](#) (finns "[Ämnesområde för fordonsrapportering](#)" på sidan 915)

I följande tabell visas de fem ämnesområdena som används i Oracle CRM On Demand.

Typ av ämnesområde	Beskrivning
Enkel	<p>Den här typen av ämnesområde består av en enda tabell med fakta som innehåller alla mått för den drivande posttypen. Rapporten innehåller alltid ett resultat som går att förstå. Oavsett vilken kombination av attribut och mått som du väljer för rapporten returneras med andra ord alltid ett resultat som återspeglar informationen i Oracle CRM On Demand.</p> <p>Dessa ämnesområden är lämpliga när du vill skapa rapporter för en uppsättning mått. I dessa rapporter kan du visa detaljerade transaktionsdata.</p>
Flera fakta	<p>Det här ämnesområdet består av två eller flera faktatabeller på olika dimensionsnivåer. Faktatabellerna är sammankopplade med delade dimensioner. Det innebär att du kan göra kombinerade faktaanalyser.</p> <p>Alla dimensioner har inte en relation med alla faktatabeller. Kvottabellen har till exempel endast en relation med dimensionerna Ägd av användare, Kvot och Datum. Dessa dimensioner kallas även för överensstämmande dimensioner enligt terminologin för dimensionsmodeller. Om du väljer attribut från en dimension och ett mått från ett faktum i ett sådant här ämnesområde, och de saknar direkt relation med varandra, kommer inte rapporten att fungera som den ska. I vissa fall är måttfältet tomt eller så visas ett fel i rapporten.</p> <p>Detta ämnesområde är lämpligt när du vill skapa rapporter för flera, men ändå relaterade, uppsättningar mått.</p>
Sammanfattning	<p>Det här ämnesområdet består av en enskild översiktsfaktatabell. Det innebär att du kan göra översiktsanalyser av mått med hjälp av en nyckeldimension. Det kallas för <i>översikt</i> eftersom det ger översiktsinformation om en specifik dimension eller posttyp i Oracle CRM On Demand-analyser, till exempel posttypen Konto. Från det här ämnesområdet kan du erhålla alla CRM-relaterade mått, till exempel mått för försäljningsintäkter, serviceärenden, aktiviteter och kundämnen.</p> <p>Dessa ämnesområden är lämpliga när du vill få översikt över mått med hjälp av en nyckeldimension, utan att behöva analysera dessa mått med hjälp av andra dimensioner.</p>
Många-till-många (M:M)	<p>Det här ämnesområdet representerar både relationerna många-till-många och en-till-många mellan två posttyper. Det innehåller en faktatabell, men kan också vara ett ämnesområde utan faktatabell.</p> <p>En-till-många-relationen mellan Anpassat objekt 1 och Konto kan också rapporteras från det här ämnesområdet. Om du vill rapportera om många-till-en-relationen mellan Konto och Anpassat objekt 1 ska du dock inte använda det här ämnesområdet. I ämnesområdet Anpassat objekt 1, som är ett ämnesområde med enkel utformning, kan du rapportera om alla många-till-en-relationer mellan standardposttyperna och Anpassat objekt 1.</p> <p>Ämnesområdet Många-till-många är det enda som du kan använda för att rapportera om relationerna många-till-många och en-till-många mellan</p>



Typ av ämnesområde	Beskrivning
	posttyper.
Förenat	<p>I det här ämnesområdet samlas alla dimensions- och måttmappar i samma ämnesområde. Det gör att du kan skapa rapporter för alla posttyper och deras tillhörande posttyper och det finns ingen enskild pådrivande posttyp i det här ämnesområdet. Du kan skapa rapporter för en-till-många- och många-till-en-relationer mellan nya anpassade objekt (Anpassat objekt 4-12) och andra posttyper, men inte för många-till-många-relationer.</p> <p>Ämnesområdet Avancerade anpassade objekt är det enda ämnesområde som tillhör den här typen av ämnesområden. Det är det enda ämnesområde där du kan rapportera om relationen mellan Anpassat objekt 4-15 och andra standardobjekt, inklusive Anpassat objekt 1, 2 och 3. Alla typer av relationer kan rapporteras i det här ämnesområdet, förutom många-till-många-relationen.</p>

De första fyra typerna av ämnesområden ovan (Enkel, Flera fakta, Översikt och Många-till-många) är standardämnesområden. Det femte ämnesområdet är ett förenat ämnesområde för nya anpassade objekt.

## Standardämnesområden

Standardämnesområden är avsedda för rapporter om relationen mellan standardposttyper, inklusive Anpassat objekt 1, 2 och 3. Standardposttyper och Anpassat objekt 1, 2 och 3 kan ha följande relationer:

- En-till-många
- Många-till-en
- Många-till-många

Oracle CRM On Demand innehåller särskilt avsedda ämnesområden som kan användas för att skapa rapporter om en många-till-en-relation mellan en standardposttyp och andra posttyper. I ämnesområdet Affärsmöjligheter kan du skapa rapporter för relationen mellan posttypen Affärsmöjlighet och andra posttyper. I särskilt avsedda ämnesområden kan du skapa rapporter för en många-till-många-relation mellan två posttyper. I ämnesområdena Affärsmöjlighet och Partnerhistorik kan du skapa rapporter för en många-till-många-relation mellan posttyperna Affärsmöjlighet och Partner.

## Förenat ämnesområde

I ämnesområdestypen Förenat kan du skapa rapporter för Anpassat objekt 4-15 med andra standardobjekt, inklusive Anpassat objekt 1, 2 och 3. Ämnesområdet Avancerade anpassade objekt är ett exklusivt ämnesområde av den här typen, som har tagits med i den här versionen, som förenar rapporter för anpassade objekt och deras associerade objekt under ett enda ämnesområde.

Med det här ämnesområdet får du en mer fullständig funktion för posttyper och relaterade posttyper. Idén med en enda drivande posttyp tillämpas inte längre. Avsaknaden av en drivande posttyp innebär att du alltid måste lägga till ett standardmått i rapporten. Eftersom ett förenande ämnesområde saknar ett drivande objekt måste rapporten alltid innehålla ett mått för att det ska gå att välja en relationssökväg bland objekten. I icke förenande ämnesområden behöver du inte välja mått eftersom relationen är fördefinierad i databasen med hjälp av ett inbyggt faktamått.

Ämnesområdet Avancerade anpassade objekt innehåller åtkomst till alla de relaterade posttypmått. Från det här ämnesområdet kan du bygga en översiktsrapport för alla relaterade mått, inklusive alla posttyper i Oracle CRM On Demand.

Med ämnesområdet Avancerade anpassade objekt kan du bygga rapporter som innehåller en-till-många- och många-till-många-relationer för alla posttyper. Med utformningen många-till-många måste du använda ämnesområdet Konto och Anpassat objekt 1 för att skapa rapporter för en-till-många-relationen och du måste använda ämnesområdet Anpassat objekt 1 för att skapa rapporter om en-till-många-relationen mellan andra posttyper och Anpassat objekt 1. Genom att använda ämnesområdet Avancerade anpassade objekt får du åtkomst till båda relationstyperna. Många-till-många-relationen är dock inte tillgänglig i det här ämnesområdet.

I följande tabell visas ämnesområdet för nya anpassade objekt.

Namn på ämnesområde	Typ av ämnesområde
<b>Ämnesområde för anpassat objekt</b>	
Avancerade anpassade objekt	Avancerat eller förenat

## Namnändring av poster i analyser

I Oracle kan du ändra namn på posttyper i analyser för alla standardposttyper. Företagsadministratörer kan ändra namn på posttyper i Oracle CRM On Demand. Dessa nya namn visas i analysdelen av Oracle CRM On Demand. De namnändrade posttyperna visas med sina nya namn i ämnesområden, rapporter och infopaneler. Om en företagsadministratör till exempel ändrar namnet på posttypen Konto till *Läkare* i Oracle CRM On Demand ersätts ordet *Konto* i alla svar och ämnesområden. Därför blir ämnesområdet *Kontoadress* istället *Läkaradress*. Ämnesområdet *Kontomått* blir *Läkarmått* och så vidare. För närvarande går det dock inte att ändra namn på posttyperna för rapport- och infopannelsnamn.

## Row\_ID och objekt-id

För varje posttyp i ett ämnesområde (t.ex. konto, aktivitet, tillgång osv.) mappas fältet Row\_ID i databasen till ett fält som kallas <object>-id, t.ex. något av följande: Konto-id, Kundämnes-id, Serviceärende-id osv.

## Ämnesområde för analys av kontoadresser

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationerna mellan kontakter och adresser. I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationerna mellan konton och adresser. I andra ämnesområden kan du bara rapportera kontots primära adress, men i det här ämnesområdet kan du rapportera kontots alla adresser och en adress som delas av flera konton. Ämnesområdet har inga mått.

## Relationstyp

Många-till-många

## Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Adress

## Mått

Ingen

## Användningsanteckningar

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för analys av historik över konton och konkurrenser

## Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

## Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationen mellan konton och konkurrentkonton. Ämnesområdet är nästan identiskt med ämnesområdena för konton. Skillnaden är att i detta ämnesområde ingår också konkurrentdimensionen som har en många-till-många-relation till kontoposttypen. I det här ämnesområdet kan du skapa rapporter som visar alla konkurrenser för ett konto. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan konton och konkurrentkonton går det inte att rapportera konton som inte har minst en association med ett konkurrentkonto. Attributen som definierar relationen mellan konkurrenterna och kontona är följande:

- Primär kontakt
- Roll
- Omvänd roll
- Startdatum
- Slutdatum
- Styrkor

- Svagheter
- Kommentarer

### Relationstyp

Många-till-många

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontokonkurrent
- Kampanj
- Datum
- Ägd av användare
- Relationskontakt
- Distrikt

### Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
  - Anpassade kontomått
  - Antal konton
  - Antal konton med affärsmöjligheter
  - Antal aktiviteter
  - Antal kontakter
  - Antal kundämnen
  - Antal arkiverade kundämnen
  - Antal kvalificerade kundämnen
  - Antal avslagna kundämnen
  - Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
  - Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
  - Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)

- Antal serviceärenden
- Antal annullerade serviceärenden
- Antal avslutade serviceärenden
- Antal öppna serviceärenden
- Antal avvaktande serviceärenden
- Antal affärsmöjligheter
- Antal vinster
- Potentiell intäkt
- Potentiell intäkt (000)
- Gensnittlig potentiell intäkt
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
- Genomsnittligt antal minuter till avslut för serviceärenden
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende (minuter)
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Det totala antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
- Bokförd intäkt
- Bokförd intäkt (000)
- Gensnittlig bokförd intäkt
- Intäkt
- Intäkt (000)
- Bokförd produktintäkt
- Genomsnittlig intäkt
- Intäkt
- Produktintäkt (000)
- Bokförd produktintäkt (000)

## Användningsanteckningar

Ämnesområdet ingår i en grupp med likartade ämnesområden. Alla ämnesområden i gruppen har samma mått och i stort sett samma dimensioner. Den enda skillnaden är att den första dimensionen i dimensionslistan är specifik för varje ämnesområde. Följande ämnesområden ingår i gruppen:

- Konto- och konkurrenshistorik
- Konto- och partnerhistorik
- Historik om konton och relaterade konton

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för analys av konto- och partnerhistorik

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationen mellan konton och partnerkonton. Ämnesområdet är nästan identiskt med ämnesområdena för konton. Skillnaden är att i detta ämnesområde ingår också partnerdimensionen som har en många-till-många-relation till kontoposttypen. I det här ämnesområdet kan du skapa rapporter som visar alla partners för ett konto. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan konton och partnerkonton går det inte att rapportera konton som inte har minst en association med ett partnerkonto. Attributen som definierar relationen mellan affärsmöjligheterna och partnerkontot är följande:

- Primär kontakt
- Roll
- Omvänd roll
- Startdatum
- Slutdatum
- Styrkor
- Svagheter
- Kommentarer

### Relationstyp

Många-till-många

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontopartner
- Kampanj
- Datum
- Ägd av användare

- Relationskontakt
- Distrikt

## Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
  - Anpassade kontomått
  - Antal konton
  - Antal konton med affärsmöjligheter
  - Antal aktiviteter
  - Antal kontakter
  - Antal kundämnen
  - Antal arkiverade kundämnen
  - Antal kvalificerade kundämnen
  - Antal avslagna kundämnen
  - Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
  - Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
  - Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
  - Antal serviceärenden
  - Antal annullerade serviceärenden
  - Antal avslutade serviceärenden
  - Antal öppna serviceärenden
  - Antal avvaktande serviceärenden
  - Antal affärsmöjligheter
  - Antal vinster
  - Potentiell intäkt
  - Potentiell intäkt (000)
  - Gensnittlig potentiell intäkt
  - Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
  - Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
  - Genomsnittligt antal minuter för att avsluta serviceärende
  - Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende (minuter)

- Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
- Bokförd intäkt
- Bokförd intäkt (000)
- Genomsnittlig bokförd intäkt
- Intäkt
- Intäkt (000)
- Bokförd produktintäkt
- Genomsnittlig intäkt
- Intäkt
- Produktintäkt (000)
- Bokförd produktintäkt (000)

### Användningsanteckningar

Ämnesområdet ingår i en grupp med likartade ämnesområden. Alla ämnesområden i gruppen har samma mått och i stort sett samma dimensioner. Den enda skillnaden är att den första dimensionen i dimensionslistan är specifik för varje ämnesområde. Följande ämnesområden ingår i gruppen:

- Konto- och konkurrenshistorik
- Konto- och partnerhistorik
- Historik om konton och relaterade konton

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för analys av historik över konton och relaterade konton

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationen mellan konton och relaterade konton. Ämnesområdet är nästan identiskt med ämnesområdena för konton. Skillnaden är att i detta ämnesområde ingår också dimensionen för relaterade konton som har en många-till-många-relation till kontoposttypen. I det här ämnesområdet kan du skapa rapporter som visar alla relaterade konton för ett konto. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan konton och relaterade



konton går det inte att rapportera konton som inte har minst en association med ett relaterat konto. Attributen som definierar relationen mellan de relaterade kontona och kontona är följande:

- Primär kontakt
- Roll
- Omvänd roll
- Startdatum
- Slutdatum
- Styrkor
- Svagheter
- Kommentarer

## Relationstyp

Många-till-många

## Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kampanj
- Datum
- Ägd av användare
- Relaterat konto
- Relationskontakt
- Distrikt

## Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
  - Anpassade kontomått
  - Antal konton
  - Antal konton med affärsmöjligheter
  - Antal aktiviteter
  - Antal kontakter
  - Antal kundämnen

- Antal arkiverade kundämnen
- Antal kvalificerade kundämnen
- Antal avslagna kundämnen
- Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
- Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
- Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
- Antal serviceärenden
- Antal annullerade serviceärenden
- Antal avslutade serviceärenden
- Antal öppna serviceärenden
- Antal avvaktande serviceärenden
- Antal affärsmöjligheter
- Antal vinster
- Potentiell intäkt
- Potentiell intäkt (000)
- Gensnittlig potentiell intäkt
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
- Genomsnittligt antal minuter för att avsluta serviceärende
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende (minuter)
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
- Bokförd intäkt
- Bokförd intäkt (000)
- Genomsnittlig bokförd intäkt
- Intäkt
- Intäkt (000)
- Bokförd produktintäkt
- Genomsnittlig intäkt
- Intäkt
- Produktintäkt (000)
- Bokförd produktintäkt (000)

## Användningsanteckningar

Ämnesområdet ingår i en grupp med likartade ämnesområden. Alla ämnesområden i gruppen har samma mått och i stort sett samma dimensioner. Den enda skillnaden är att den första dimensionen i dimensionslistan är specifik för varje ämnesområde. Följande ämnesområden ingår i gruppen:

- Konto- och konkurrenshistorik
- Konto- och partnerhistorik
- Historik om konton och relaterade konton

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för analys av kontokontakthistorik

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationerna mellan konton och kontakter. Du kan använda det till att rapportera om alla kontakter som är associerade till ett konto, eller en kontakt som delas av flera konton. Du kan inte använda ämnesområdet till att rapportera om konton som inte är associerade med någon kontakt, eller till att rapportera om kontakter som inte är länkade till något konto. Ämnesområdet har inga mått.

### Relationstyp

Många-till-många

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontakt

### Mått

Ingen

## Användningsanteckningar

Konto- och kontaktdimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för analys av kontohistorik

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

I det här ämnesområdet sammanfattas företagets viktiga mätvärden för kontona. Kontoposttypen är den posttyp som du vill analysera. Du kan använda kontoposttypen för att få svar på frågor om kontots resultat: Vilka företag har flest serviceärenden? Vilka företag har flest affärsmöjligheter? I det här ämnesområdet kan du gruppera och summera måtten efter konto-, kontodistrikts- och datumdimensioner, oavsett nivå. Om du vill göra en djupare analys av andra affärsområden måste du använda andra ämnesområden.

### Relationstyp

Sammanfattning

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kampanj
- Ägd av användare
- Datum
- Distrikt

### Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
  - Anpassade kontomått
  - Antal konton
  - Antal konton med affärsmöjligheter
  - Antal aktiviteter

- Antal kontakter
- Antal kundämnen
- Antal arkiverade kundämnen
- Antal kvalificerade kundämnen
- Antal avslagna kundämnen
- Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
- Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
- Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
- Antal serviceärenden
- Antal annullerade serviceärenden
- Antal avslutade serviceärenden
- Antal öppna serviceärenden
- Antal avvaktande serviceärenden
- Antal affärsmöjligheter
- Antal vinster
- Potentiell intäkt
- Potentiell intäkt (000)
- Gensnittlig potentiell intäkt
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
- Genomsnittligt antal minuter för att avsluta serviceärende
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende (minuter)
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
- Bokförd intäkt
- Bokförd intäkt (000)
- Genomsnittlig bokförd intäkt
- Intäkt
- Intäkt (000)
- Bokförd produktintäkt
- Genomsnittlig intäkt
- Intäkt

- Produktintäkt (000)
- Bokförd produktintäkt (000)

### Användningsanteckningar

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för analys av kontoteamhistorik

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationerna mellan konton och användare. Eftersom det går att associera ett konto med olika teammedlemmar i Oracle CRM On Demand kan du använda ämnesområdet till att skapa en lista med alla teammedlemmar som är associerade till ett konto, eller alla konton där en användare läggs till som teammedlem. Du kan inte använda ämnesområdet till att rapportera om konton som inte är associerade med någon användare, eller till att rapportera om användare som inte är länkade till något konto. Ämnesområdet har inga mått.

### Relationstyp

Många-till-många

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Teammedlem

### Mått

Ingen

### Användningsanteckningar

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för analys av aktivitetshistorik

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera en bred uppsättning med aktivitetsmått per dimensionerna aktivitet, konto, affärsmöjlighet, kundämne, kampanj, kontakt, serviceärende och datum. Eftersom ämnesområdet representerar alla enskilda aktivitetshändelser och interaktioner i samband med de här posttyperna finns ämnesområdet på den lägsta möjliga nivån, vilket betyder att den faktatabell för aktiviteter som bestämmer ämnesområdet kan vara den största. Ämnesområdet hjälper dig att summera och analysera aktivitetsmått med den bredaste uppsättningen dimensioner. Ämnesområdet innehåller två eller flera faktatabeller, vilket gör att användarkvoter kan rapporteras i förhållande till aktivitetsmått.

### Relationstyp

Enkel

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Aktivitet
- Kampanj
- Kontakt
- Datum
- Återförsäljare
- Kundämne
- Medicinsk utbildning
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Kvot
- Serviceärende

### Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Aktivitetsmått

- Anpassade mått för aktivitet
- Aktivitetsmått efter skapandedatum
  - Antal aktiviteter (skapandedatum)
  - Antal möten (skapandedatum)
  - Antal avslutade aktiviteter (skapandedatum)
  - Antal öppna aktiviteter (skapandedatum)
  - Antal uppgifter (skapandedatum)
- Aktivitetsmått efter Övriga datum
  - Antal möten (slutdatum)
  - Antal möten (startdatum)
  - Antal uppgifter (förfallodatum)
- Antal konton med aktiviteter
- Antal aktiviteter
- Antal schemalagda möten
- Antal ringda samtal
- Antal genomförda samtal
- Antal avslutade aktiviteter
- Antal öppna aktiviteter
- Kvotmått
  - Kvotvärde

## Användningsanteckningar

Kotodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

### Aktiverade fält i användarens tidszon

Vanligtvis anges alla tider som finns med i rapporterna för analysämnesområdet i företagets tidszon, för att tidsangivelsen ska vara densamma oavsett vem som tar fram rapporterna. Aktivitetsdimensionen innehåller följande fält:

- Sluttid
- Sluttid i användarens tidszon
- Starttid
- Starttid i användarens tidszon



Fälten Sluttid och Starttid anger aktivitetstiden i företagets tidszon. Fälten Sluttid i användarens tidszon och Starttid i användarens tidszon innehåller samma tidsangivelser som standardfälten, men i användarens lokala tidszon.

## Ämnesområde för analys av tillgångshistorik

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera tillgångsmått efter konto-, tillgångs-, produkt- och användardimensioner. Du kan bevaka tillgångar och produkter som har sålts till en kund eller ett företag. Det här är ett av få ämnesområden där synligheten för tillgångsposter baseras på synligheten för de associerade kontoposterna.

### Relationstyp

Enkel

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Tillgång
- Datum
- Ägd av användare
- Produktkategori
- Produkt

### Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Tillgångsmått
  - Tillgångsmått efter inköpsdatum
    - Antal tillgångar
    - Inköpspris
    - Kvantitet

- Genomsn. inköpspris
- Genomsnittlig kvantitet
- Tillgångsmått efter leveransdatum
  - Antal tillgångar
  - Inköpspris
  - Kvantitet
  - Genomsnittligt inköpspris
  - Genomsnittlig kvantitet
- Antal tillgångar
- Inköpspris
- Kvantitet
- Genomsnittligt inköpspris
- Genomsnittlig kvantitet

### Användningsanteckningar

Du kan analysera tillgångsmåtten efter dimensionen Ägd av användare. Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för analys av samtalsaktivitetshistorik

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

Ämnesområdet för samtalsaktivitetshistorik gör att säljchefer och säljare kan analysera samtalsaktiviteterna per konto, kontakt, aktivitet, ägare, produkt, produktkategori och datum. Till skillnad från ämnesområdet för aktivitetshistorik baseras måtten för samtalsaktivitetshistoriken på de biovetenskapliga posttyperna som är relaterade till aktiviteten: Specificerade produkter, Varuprovsleveranser och Kampanjartikelleverans. Det betyder att aktiviteter som inte innehåller poster för en eller flera av dessa relaterade underordnade posttyper inte kan rapporteras med hjälp av detta ämnesområde. Måtten i ämnesområdet är följande:

- Antal samtal
- Antal samtal med varuprovsleveranser
- Antal samtal med lämnade kampanjartiklar

Du kan summera samtalsaktiviteterna för olika nivåer i en produkthierarki, till exempel märke, undermarknad och marknad, med hjälp av produktkategoridimensionen.

## Relationstyp

Enkel

## Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontakt
- Samtalsaktivitet
- Kampanj
- Affärsmöjlighet
- Produktkategori
- Produkt
- Ägd av användare
- Specifierade produkter
- Lämnade varuprov

## Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för samtalsaktiviteter
  - Anpassade mått för specificerade produkter
    - Indexerad valuta
    - Indexerat antal
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Genomsnittligt indexerat antal
  - Anpassade mått för varuprovsleveranser
    - Indexerad valuta
    - Indexerat antal
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Genomsnittligt indexerat antal
- Antal konton
- Antal samtalsdetaljer per produkt
- Antal samtal, specificerade produkter
- Antal samtal

- Antal samtal med lämnade kampanjartiklar
- Antal samtal med varuprovsleveranser
- Antal kontakter
- Antal lämnade kampanjartiklar
- Antal varuprovsleveranser

### Användningsanteckningar

Konto- och kontaktdimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för analys av kampanjhistorik

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Syfte

Ämnesområdet gör det möjligt att göra omfattande kampanjanalyser per kampanj-, användar- och datumdimension. Du kan analysera kampanjresultat, effektiviteten och avkastningen. Ämnesområdet innehåller också mått som gör att det blir enklare att uppnå kampanjmålen och att optimera kommande kampanjer.

### Relationstyp

Enkel

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Kampanjer
- Ägd av användare
- Datum

### Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått
  - Antal kampanjer

- Antal aktiva kampanjer
- Antal slutförda kampanjer
- Antal planerade kampanjer
- Antal kundämnen
- Antal affärsmöjligheter
- Antal vinster
- Antal konton för kampanj
- Antal kontakter för kampanj
- Procent av budget (Definition: Kostnaden multiplicerad med 100 och sedan dividerad med den budgeterade kostnaden.)
- Procent uppnått av mål för kundämne (Definition: Antal kundämnen multiplicerat med 100 och sedan dividerat med kundämnesmålet.)
- Antal procent av intäktsmålet som uppnåtts (Definition: Den bokförda intäkten multiplicerad med 10 och sedan dividerad med intäktsmålet.)
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
- Genomsn. antal dagar till konvertering för kundämne (Definition: Antalet dagar mellan datumen då kundämnet skapades och konverterades dividerat med antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
- Kostnad per avslutad försäljning (Definition: Kostnaden dividerad med antalet vinster.)
- Genomsnittlig kostnad per avslutad försäljning (Definition: Den genomsnittliga kostnaden dividerad med antalet vinster.)
- Kostnad per kundämne (Definition: Kostnaden dividerad med antalet kundämnen.)
- Kostnad per kundämne, medelvärde (Definition: Den genomsnittliga kostnaden dividerad med antalet kundämnen.)
- Konverteringsgrad för kundämne (Definition: Kundämnena som har blivit kunder, uttryckt i procent.)
- Intäkt
- Stängd intäkt
- Genomsnittlig bokförd intäkt
- Affärsmöjlighet, vinstgrad (Definition: Antalet vunna affärsmöjligheter dividerat med antalet vunna och förlorade affärsmöjligheter.)
- Avkastning på investerat kapital

## Användningskommentarer

Ingen

## Ämnesområde för analys av kampanjsvarshistorik

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera kampanjsvarsdata. Det kompletterar ämnesområdena för kampanj som innehåller data om kampanjresultat. Här kan företag analysera kampanjsvar genom att besvara följande frågor: Hur många personer tog emot kampanjen? Hur många av dem svarade? Hur svarade de? Hur lång tid tog det för dem att svara? och så vidare.

### Relationstyp

Enkel

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kampanj
- Kampanjmottagare
- Kampanjsvar
- Datum

### Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått
  - Antal mottagare. Det här måttet baseras på innehållet i fältet Kampanjmottagare.
  - Antal permanenta avvisningar. Det här måttet baseras på responstyperna Adressen flyttad, Felaktig adress och Felaktig sändare.
  - Antal tillfälliga avvisningar. Det här måttet baseras på responstyperna Postlådeproblem, Systemproblem, Nätverksproblem, Protokollproblem, Säkerhetsproblem, Meddelandet är för stort, Semester och Sista utväg.
  - Antal som svarar. Det här måttet baseras på leveransstatusen.
  - Antal svar. Det här måttet baseras på leveransstatusen.
  - Antal öppna svar. Det här måttet baseras på responstypen Meddelandet har öppnats.
  - Antal genomklickningar. Det här måttet baseras på responstypen Genomklickning.

- Antal anmälningar. Det här måttet baseras på responstypen Anmälningar till listan.
- Antal avanmälningar. Det här måttet baseras på responstypen Avanmälningar från listan.
- Antal globala anmälningar. Det här måttet baseras på responstypen Globala anmälningar.
- Antal globala avanmälningar. Det här måttet baseras på responstypen Globala avanmälningar.
- Genomsnittligt antal dagar till svar. Det här måttet baseras på leveransstatusen.

## Användningsanteckningar

Kampanjresponsmåtten baseras antingen på leveransstatusen eller på responstypen. Exempelvis baseras antalet permanenta avvisningar på responstypen och inte på leveransstatusen, fastän det finns en leveransstatus för Permanent avvisning.

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för analys av kontaktadresser

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationerna mellan kontakter och adresser. I andra ämnesområden kan du bara rapportera kontaktens primära adress, men i det här ämnesområdet kan du rapportera kontaktens adresser och en adress som delas av flera kontakter. I det här ämnesområdet kan du dock rapportera alla adresser för en kontakt, liksom en adress som delas av flera kontakter. Ämnesområdet har inga faktatabeller och inga mått.

### Relationstyp

Många-till-många

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Kontakt
- Adress

### Mått

Ingen

## Användningsanteckningar

Kontaktdimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för analys av kontakthistorik

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

Du kan använda ämnesområdet till att rapportera om kontaktmått efter dimensionerna för kontakt, konto, kampanj, ägd av användare och datum. Ämnesområdets detaljnivå är en rad för varje kontakt som har skapats i Oracle CRM On Demand. Ämnesområdet hjälper dig att snabbt få svar på följande frågor: Vilka är de tio främsta medarbetarna med flest antal kontakter? Vilka konton saknar kontakter? Vilka är de största kampanjerna efter kontakt? Hur många prospekt inbringar en viss kontakt?

### Relationstyp

Enkel

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kampanj
- Kontakt
- Datum
- Ägd av användare

### Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontaktmått
  - Antal kunder
  - Antal kontakter
  - Antal prospekt



## Användningsanteckningar

Konto- och kontaktdimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för historikanalys av kontakts intresse

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

Med ämnesområdet för historikanalys av kontakts intresse kan du generera rapporter om kontaktens intressen för kontaktdimensionen. Rapporten hjälper rådgivare och deras chefer att fastställa kundernas intressen och hobbyer, och att välja meningsfulla gåvor till kunderna baserat på intressena. De kan även använda informationen till att arrangera relevant evenemang, till exempel golfturneringar. På så sätt kan rådgivarna fördjupa kundrelationerna och träffa kundernas vänner och familjer. Evenemangen kan generera nya affärer.

### Relationstyp

Enkel

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Kontakt
- Ägd av användare
- Datum
- Kontaktintressen

### Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för kontaktintressen
  - Antal intressen för kontakten

## Användningsanteckningar

Kontaktdimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområdet Intäktshistorik för kontakter

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

Med ämnesområdet Intäktshistorik för kontakter kan du analysera produktintäkter efter kontakt, produkt, produktkategori, ägare och datum. Måtten i ämnesområdet är följande:

- Antal produkter
- Genomsnittligt antal produkter
- Genomsnittlig intäkt

Gör att användare kan skapa rapporter som visar olika typer av produktintäkter över tiden, till exempel beräknad intäkt jämfört med faktisk intäkt. Jämförelsen gör det lättare för användarna att förstå intäktpotentialen för och försäljningen av produkter efter kontakt. Du kan använda dimensionen Produktkategori för att summera intäkt för kontakter på olika nivåer i produkthierarkin, till exempel varumärke, undermarknad och marknad.

### Relationstyp

Enkel

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Kontakt
- Produktkategori
- Produkt
- Kontaktintäkt
- Datum
- Ägd av användare

### Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för kontaktintäkter
  - Genomsnittligt antal produkter
  - Antal produkter

- Genomsnittlig intäkt

## Användningsanteckningar

Kontaktdimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för analys av kontaktteamhistorik

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationerna mellan kontakter och teammedlemmar. Du kan använda det till att lista alla teammedlemmar som är associerade till en kontakt, och alla kontakter där en användare läggs till som en teammedlem. Du kan inte använda ämnesområdet till att rapportera om kontakter som inte är associerade med någon användare, eller till att rapportera om användare som inte är länkade till någon kontakt. Ämnesområdet har inga faktatabeller eller mått.

### Relationstyp

Många-till-många

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Kontakt
- Teammedlem

### Mått

Ingen

## Användningsanteckningar

Kontaktdimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för analys av affärsregistreringar

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns bara i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

### Affärssyfte

I ämnesområdet för rapportering av affärsregistreringar finns uppgifter om hur dina partner använder affärsregistreringarna och vilken effekt registreringarna har på din verksamhet. Du kan till exempel göra följande:

- Skapa en rapport för att kunna visa vilken intäkt som förväntas av affärsregistreringarna.
- Bestämma hur många dagar i genomsnitt det tar att godkänna en affärsregistrering.
- Bestämma hur många affärsmöjligheter i procent som har registrerats.
- Rapportera hur många affärsregistreringar som har resulterat i nya affärsmöjligheter.
- Bestämma hur länge affärsregistreringarna i genomsnitt gäller.
- Rapportera den kvartalsvisa förändringen av intäkten från affärsregistreringarna.

### Relationstyp

Enkel

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Associerad kund
- Associerad affärsmöjlighet
- Kontakt
- Datum
- Affärsregistrering
- Slutgiltig godkännare
- Ägd av användare
- Huvudpartnerkonto

### Mått som inte baseras på avslutsdatum

Följande mått baseras inte på registreringarnas avslutsdatum:

- Affärsregistreringsmått

- Affärsregistrering, anpassade mått
- Antal affärsregistreringar
- Antal affärsregistreringar med affärsmöjligheter
- Antal affärsregistreringar utan affärsmöjligheter
- Antal affärsregistreringar för nya affärsmöjligheter
- Antal affärsregistreringar för befintliga kunder
- Antal affärsregistreringar för nya kunder
- Antal affärsregistreringar konverterade till affärsmöjlighet
- Antal affärsregistreringar som avvaktar godkännande
- Antal godkända affärsregistreringar
- Antal utgångna affärsregistreringar
- Antal dagar avvaktande godkännande
- Genomsnittligt antal dagar till godkännande
- Genomsnittlig giltighetsperiod (i dagar)
- % affärsregistreringar godkända
- % avslagna affärsregistreringar
- % affärsregistreringar returnerade
- % affärsregistreringar som konverterats till affärsmöjlighet
- Antal affärsregistreringar som resulterar i vinster

## Mått som baseras på avslutsdatum

Följande mått baseras på registreringarnas avslutsdatum:

- Affärsregistreringsmått
  - Total affärsstorlek i öppna affärsregistreringar
  - Genomsnittlig total affärsstorlek i öppna affärsregistreringar
  - Total intäkt från affärsregistreringar
  - Genomsnittlig total intäkt från affärsregistreringar
  - Senaste kvartal, total intäkt från affärsregistreringar
  - Senaste kvartal, genomsnittlig total intäkt från affärsregistreringar

## Användningsanteckningar

Den associerade kontaktdimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområdet för analys av produktintäktshistorik för affärsregistrering

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

Ämnesområdet Produktintäkt för affärsregistrering gör att du kan identifiera tendenser för affärsregistreringarna. Analysen gör att du kan skapa grundläggande sökningar med produktintäktsvärden för affärsregistreringar med kärndimensionsattribut. Du kan få svar på frågor som:

- Hur stor är den förväntade maximala intäkten av en enskild produkt i en affärsregistrering?
- Vilken är den genomsnittliga intäkten för varje öppen affärsregistrering (beräknad av intäktsposter)?
- Hur många unika produkter finns i alla affärsregistreringar (oberoende av godkännandestatus)?
- Vilka är de bästa produkterna i alla öppna affärsregistreringar: per total kvantitet, per total intäkt, per förekomst, per genomsnittlig kvantitet för alla affärsregistreringar eller per genomsnittlig intäkt för varje affärsregistrering?
- Visa alla öppna affärsregistreringar som har minst en produktintäktsrad med antingen nollkvantitet eller nollpris.
- Vilka var de bästa produkterna förra kvartalet: per kvantitet, per intäkt, per förekomst, per genomsnittlig kvantitet för alla affärsregistreringar eller per genomsnittlig intäkt för varje affärsregistrering?

### Relationstyp

En-till-många

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Associerad kontakt
- Associerad kund
- Associerad affärsmöjlighet
- Datum (baserat på då affärsregistreringen upphör)
- Affärsregistrering
- Produktintäkt från affärsregistrering
- Huvudpartnerkonto (finns endast i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produkt
- Produktkategori

## Mått

Ämnesområdet har följande mått:

- Mått för produktintäkt för affärsregistrering
  - Anpassade mått för produktintäkt för affärsregistrering:
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Genomsnittligt indexerat antal
    - Indexerad valuta
    - Indexerat antal
  - Antal produkter
  - Antal produkter i affärsregistreringar utan affärsmöjligheter
  - Antal produkter i öppna affärsregistreringar
  - Genomsnittligt antal produkter i affärsregistreringar utan affärsmöjligheter
  - Genomsnittligt antal produkter i öppna affärsregistreringar
  - Genomsnittligt pris
  - Genomsnittlig kvantitet
  - Senaste kvartal, genomsnittlig total intäkt
  - Genomsnittlig intäkt
  - Genomsnittlig total kvantitet i affärsregistreringar utan affärsmöjligheter
  - Genomsnittlig total kvantitet i öppna affärsregistreringar
  - Genomsnittlig total intäkt i affärsregistreringar utan affärsmöjligheter
  - Genomsnittlig total intäkt i öppna affärsregistreringar
  - Genomsnittligt antal produkter (per affärsregistrering)
  - Senaste kvartalet, total intäkt
  - Senaste kvartalet, total intäkt (000)
  - Total kvantitet
  - Total kvantitet (000)
  - Total kvantitet i affärsregistreringar utan affärsmöjligheter
  - Total kvantitet i öppna affärsregistreringar
  - Total intäkt
  - Total intäkt (000)
  - Total intäkt i affärsregistreringar utan affärsmöjligheter
  - Total intäkt i affärsregistreringar utan affärsmöjligheter (000)
  - Total intäkt i öppna affärsregistreringar

- Total intäkt i öppna affärsregistreringar (000)
- Huvudpartnerkonto

### Användningsanteckningar

Ingen

## Ämnesområde för analys av återförsäljarhistorik

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns bara i Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

### Syfte

I ämnesområdet för analys av återförsäljarhistorik kan du analysera återförsäljarhistoriken med avseende på serviceärenden och aktiviteter.

### Relationstyp

Enkel

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Återförsäljare
- Ägd av användare
- Datum

### Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Återförsäljarmått
  - Anpassade återförsäljarmått
  - Antal återförsäljare
  - Antal serviceärenden
  - Antal aktiviteter
  - Antal öppna aktiviteter
  - Antal avslutade aktiviteter



## Användningskommentarer

Ingen

## Ämnesområde för analys av hushållshistorik

### Tillgänglighet

Ämnesområdet är bara tillgängligt i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

### Affärssyfte

I ämnesområdet för analys av hushållshistorik går det att skapa rapporter om hushåll för kontaktdimensionen. Rapporterna gör att rådgivare och deras chefer kan besvara frågor, till exempel följande:

- Vilka kunder tillhör vilka hushåll?
- Hur är hushållstillgångarna i min kundstock fördelade över kunderna?
- Vilka är mina bästa hushåll när det gäller det totala värdet på tillgångarna?

Du kan kombinera hushållsrapporter med portföljrapporter om du vill göra kundservicen ännu bättre genom att se på kunderna som medlemmar i ett hushåll.

### Relationstyp

Enkel

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Kontakt
- Hushåll
- Hushållskontakt

### Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Hushållsmått
  - Hushållets totala tillgångar
    - Hushållets totala tillgångar
    - Hushållets totala tillgångar, genomsnitt
  - Hushållets totala utgifter

- Hushållets totala utgifter
- Hushållets totala utgifter, genomsnitt
- Hushållets totala inkomst
  - Hushållets totala inkomst
  - Hushållets totala inkomst, genomsnitt
- Hushållets totala skulder
  - Hushållets totala skulder
  - Hushållets totala skulder, genomsnitt
- Hushållets totala substansvärde
  - Hushållets totala substansvärde
  - Hushållets totala substansvärde, genomsnitt
- Kontaktens totala tillgångar
  - Totala tillgångar
  - Totala tillgångar, genomsnitt
- Kontaktens totala utgifter
  - Totala utgifter
  - Totala utgifter, genomsnitt
- Kontaktens totala inkomst
  - Total inkomst
  - Total inkomst, genomsnitt
- Kontaktens totala skulder
  - Totala skulder
  - Totala skulder, genomsnitt
- Totalt substansvärde för kontakt
  - Totalt substansvärde
  - Totalt substansvärde, genomsnitt
- Anpassade hushållsmått
- Antal vidarebefordrade kontakter
- Antal vidarebefordrade serviceärenden
- Antal vidarebefordrade kundämnen
- Antal kontakter
- Antal serviceärenden för kontaktperson
- Antal kundämneshöjningar

- Antal hushåll

## Användningsanteckningar

Kontaktdimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för analys av kundämneshistorik

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera mått för kundämnena per konto, kontodistrikt, kampanj, kontakt, datum, kundämne, affärsmöjlighet, ägd av användare och huvudpartnerkonto. Ämnesområdet innehåller posttyper som refererar till mått som analyserar kundämneskvalitet, kundämneskonvertering och intäkter som är associerade med kundämnena.

### Relationstyp

Enkel

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontodistrikt
- Kampanj
- Kontakt
- Datum
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Huvudpartnerkonto (finns endast i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)

### Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

### ■ Mått för kundämnena

- Antal arkiverade kundämnena
- Antal kundämnena
- Antal kundämnena konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnena som har konverterats till affärsmöjligheter.)
- Antal kundämnena som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
- Antal kundämnena som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnena som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
- Antal nya affärsmöjligheter
- Antal kvalificerade kundämnena
- Antal avslagna kundämnena
- Antal vinster
- Genomsnittligt antal dagar till konvertering för kundämne (Definition: Antalet dagar mellan datumen då kundämnet skapades och konverterades dividerat med antalet kundämnena som har konverterats till affärsmöjligheter.)
- Genomsnittligt antal dagar till uppföljning för kundämne
- Bokförd intäkt för kundämne
- Förväntad intäkt för kundämne
- Affärsmöjlighetsintäkt för kundämne
- Beräknad intäkt

## Användningsanteckningar

Konto- och kontaktdimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för analys av historik över finansieringsbegäran

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns bara i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

### Syfte

Medel för marknadsutveckling, eller finansiering, ger varumärkesägare möjlighet att systematiskt finansiera partnern för att partnern ska sälja produkterna i specifika geografiska områden eller marknader. Via finansieringsbegäranden kan partnern begära förhandsgodkännanden av medel för marknadsföringsaktiviteter. När varumärkesägaren godkänner finansieringsbegäran kan partnern utföra aktiviteten och sedan skicka ett krav på det spenderade förhandsgodkända beloppet.

Varumärkesägare måste ha mått och information om finansieringsbegäran för varje partner och kvartal för att de ska kunna rikta in marknadsföringen och kanalförsäljningen. Ämnesområdet för analys av historik över finansieringsbegäranden ger ägarna den nödvändiga informationen så att de kan styra sina finansieringsbudgetar och garantera att beloppen ges till aktiviteter som ger maximalt tillbaka.

## Relationstyp

Enkel

## Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Huvudpartnerkonto
- Kampanj
- Finansieringsbegärande
- Datum
- Ägd av användare
- Godkännare

## Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för finansieringsbegäranden
  - Anpassade mått för finansieringsbegäranden
  - Mått för finansieringsbegäranden per sänddatum
    - Antal finansieringsbegäranden
    - Begärt belopp
    - Genomsnittligt begärt belopp
    - Förhandsgodkänt belopp
    - Genomsnittligt förhandsgodkänt belopp
    - Totalt begärt kravbelopp
    - Genomsnittligt begärt totalt kravbelopp
    - Totalt godkänt kravbelopp
    - Godkänt genomsnittligt totalt kravbelopp
- Antal finansieringsbegäranden
- Begärt belopp
- Genomsnittligt begärt belopp

- Förhandsgodkänt belopp
- Genomsnittligt förhandsgodkänt belopp
- Senaste kvartalet, begärt belopp
- Senaste kvartalet, genomsnittligt begärt belopp
- Senaste kvartalet, förhandsgodkänt belopp
- Senaste kvartalet, genomsnittligt förhandsgodkänt belopp
- Totalt begärt kravbelopp
- Genomsnittligt begärt totalt kravbelopp
- Totalt godkänt kravbelopp
- Godkänt genomsnittligt totalt kravbelopp
- Senaste kvartalet, totalt begärt kravbelopp
- Senaste kvartalet, genomsnittligt begärt totalt kravbelopp
- Senaste kvartalet, godkänt totalt kravbelopp
- Senaste kvartalet, godkänt genomsnittligt totalt kravbelopp
- Antal finansieringsbegäranden avvaktande godkännande
- Begärt belopp avvaktande godkännande
- Antal skickade finansieringsbegäranden
- Antal godkända finansieringsbegäranden
- Antal avslagna finansieringsbegäranden
- Antal returnerade finansieringsbegäranden
- Antal annullerade finansieringsbegäranden
- Antal upphörda finansieringsbegäranden
- Antal skickade finansieringskrav
- Antal godkända finansieringskrav
- Antal avslagna finansieringskrav
- % av finansieringsbegärandena som har godkänts
- % av finansieringsbegärandena som har upphört
- % av finansieringsbegärandena som har avslagits
- % av finansieringsbegärandena som har returnerats
- Antal dagar avvaktande godkännande
- Antal dagar till godkännande
- Genomsnittligt antal dagar avvaktande godkännande
- Genomsnittligt antal dagar till godkännande

## Användningskommentarer

Om företaget ändras visningsnamnet för finansieringsbegärandena till ett eget namn visas det egna namnet i Oracle CRM On Demand Answers.

## Ämnesområde för analys av medicinutbildningar

### Tillgänglighet

Ämnesområdet är bara tillgängligt i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Syfte

En medicinutbildning kan vara vilken typ som helst av kampanj eller utbildning där läkare och medicinsk personal deltar. Ur ett företagsperspektiv finns det följande typer av medicinutbildningar:

- **Säljarnivå.** Utförs av en chef och en eller flera säljare.
- **Företagsnivå eller nationell nivå.** En nationell utbildning eller sammankomst som inriktas på en specifik grupp av medicinsk personal.

Du kan planera händelser på nationell nivå för en viss produkt eller period och sedan koppla resurser per region, distrikt eller säljare. Läkemedelsföretag behöver mätvärden och information om medicinutbildningar för att kunna rikta in försäljningen och marknadsaktiviteterna. Ur ett företagsperspektiv innehåller rapporterna information som gör att företagen kan styra budgeterna för att få så få avvikelser som möjligt.

### Relationstyp

Enkel

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Med.utb-händelse
- Deltagare
- Produktkategori
- Produkt
- Datum
- Ägd av användare

### Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för medicinutbildning

- Antal deltagare

- Antal medicinutbildningar

- Kostnad för medicinutbildning

(Definition: Kostnaden för de slutförda aktiviteterna för alla deltagare i en medicinutbildning.)

- Budget för medicinutbildning

Händelsebudgetvärdet kommer från dimensionen. När bara medicinutbildningsdimensionen används är värdet summan av dimensionfältvärdet. När andra dimensioner används (särskilt deltagare) är värdet det högsta dimensionfältvärdet.

- Budgetöverskott/-underskott

(Definition: Skillnaden mellan händelsebudgeten och händelsekostnaden.)

### Användningskommentarer

Om företaget ändras visningsnamnet för medicinutbildningen till ett eget namn visas det egna namnet i Oracle CRM On Demand Answers.

## Ämnesområde för analys av historik för affärsmöjligheter och konkurrenter

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera många-till-många-relationen mellan affärsmöjligheter och konkurrentkonton. Ämnesområdet är nästan identiskt med ämnesområdena för affärsmöjligheter. Skillnaden är att i detta ämnesområde ingår också dimensionen för konkurrentkonton som har en många-till-många-relation med posttypen för affärsmöjligheter. I ämnesområdet kan du skapa rapporter som visar alla konkurrenter till en affärsmöjlighet. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan affärsmöjligheter och konkurrentkonton går det inte att rapportera affärsmöjligheter som inte har minst en association med en konkurrent. Attributen som definierar relationen mellan affärsmöjligheterna och konkurrenterna är följande:

- Primär kontakt

- Roll

- Omvänd roll

- Startdatum

- Slutdatum

- Styrkor



- Svagheter
- Kommentarer

## Relationstyp

Många-till-många

## Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontodistrikt
- Kampanj
- Datum
- Affärsmöjlighet
- Affärsmöjlighetskonkurrent
- Ägd av användare
- Primär kontakt
- Relationskontakt
- Distrikt

## Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Affärsmöjlighetsmått
  - Anpassade affärsmöjlighetsmått
  - Affärsmöjlighetsmått per öppningsdatum
    - Antal öppna affärsmöjligheter
    - Antal affärsmöjligheter
    - Antal kontakter med affärsmöjligheter (affärsmöjligheter)
    - Bokförd intäkt
    - Förväntad intäkt
    - Intäkt
    - Genomsnittligt antal dagar i steg
    - Antal vinster

- Genomsnittlig affärsstorlek (Definition: Den genomsnittliga storleken på varje försäljning för varje kund, uttryckt i antalet enheter eller intäktsbeloppet.)
- Genomsnittlig säljcykel
- Affärsmöjlighet, vinstgrad (Definition: Antalet vunna affärsmöjligheter dividerat med antalet vunna och förlorade affärsmöjligheter.)
- Förlustprocent för affärsmöjlighet
- Intäkt
- Förväntad intäkt
- Bokförd intäkt
- Antal affärsmöjligheter
- Antal öppna affärsmöjligheter
- Antal kontakter med affärsmöjligheter (affärsmöjligheter)
- Antal vinster
- Genomsnittligt antal dagar i steg
- Genomsnittlig affärsstorlek (Definition: Den genomsnittliga storleken på varje försäljning för varje kund, uttryckt i antalet enheter eller intäktsbeloppet.)
- Genomsnittlig säljcykel
- Affärsmöjlighet, vinstgrad (Definition: Antalet vunna affärsmöjligheter dividerat med antalet vunna och förlorade affärsmöjligheter.)
- Förlustprocent för affärsmöjlighet
- Intäkt för affärsmöjlighet, föregående kvartal
- Bokförd intäkt, föregående kvartal

### Användningsanteckningar

Konto- och primär kontakt-dimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för analys av historik för affärsmöjligheter och partner

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

## Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera många-till-många-relationen mellan affärsmöjligheter och partnerkonton. Ämnesområdet är nästan identiskt med ämnesområdena för affärsmöjligheter. Skillnaden är att i detta ämnesområde ingår också dimensionen för partnerkonton som har en många-till-många-relation till posttypen för affärsmöjligheter. I det här ämnesområdet kan du skapa rapporter som visar alla partners för en affärsmöjlighet. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan affärsmöjligheter och partnerkonton går det inte att rapportera affärsmöjligheter som inte har minst en association med ett partnerkonto. Attributen som definierar relationen mellan affärsmöjligheterna och partnerkontot är följande:

- Primär kontakt
- Roll
- Omvänd roll
- Startdatum
- Slutdatum
- Styrkor
- Svagheter
- Kommentarer

## Relationstyp

Många-till-många

## Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontodistrikt
- Kampanj
- Datum
- Affärsmöjlighet
- Affärsmöjlighet, partner
- Ägd av användare
- Primär kontakt
- Relationskontakt
- Distrikt

## Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Affärsmöjlighetsmått
  - Anpassade affärsmöjlighetsmått
  - Affärsmöjlighetsmått per öppningsdatum
    - Antal öppna affärsmöjligheter
    - Antal affärsmöjligheter
    - Antal kontakter med affärsmöjligheter (affärsmöjligheter)
    - Bokförd intäkt
    - Förväntad intäkt
    - Intäkt
    - Genomsnittligt antal dagar i steg
    - Antal vinster
    - Genomsnittlig affärsstorlek (Definition: Den genomsnittliga storleken på varje försäljning för varje kund, uttryckt i antalet enheter eller intäktsbeloppet.)
    - Genomsnittlig säljcykel
    - Affärsmöjlighet, vinstgrad (Definition: Antalet vunna affärsmöjligheter dividerat med antalet vunna och förlorade affärsmöjligheter.)
    - Förlustprocent för affärsmöjlighet
- Intäkt
- Förväntad intäkt
- Bokförd intäkt
- Antal affärsmöjligheter
- Antal öppna affärsmöjligheter
- Antal kontakter med affärsmöjligheter
- Antal vinster
- Genomsnittligt antal dagar i steg
- Genomsnittlig affärsstorlek (Definition: Den genomsnittliga storleken på varje försäljning för varje kund, uttryckt i antalet enheter eller intäktsbeloppet.)
- Genomsnittlig säljcykel
- Affärsmöjlighet, vinstgrad (Definition: Antalet vunna affärsmöjligheter dividerat med antalet vunna och förlorade affärsmöjligheter.)
- Förlustprocent för affärsmöjlighet
- Intäkt för affärsmöjlighet, föregående kvartal
- Bokförd intäkt, föregående kvartal

## Användningsanteckningar

Konto- och primär kontakt-dimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för analys av affärsmöjlighetshistorik

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

Med det här ämnesområdet kan du analysera affärsmöjligheter per dimension för konto, distrikt, kampanj, kontakt, ägare och datum. Ämnesområdet består av två eller flera faktatabeller och mätvärden för affärsmöjligheter och kvoter. Affärsmöjlighetsmått definieras på den lägsta detaljnivån i ämnesområdet. Det innebär att du kan analysera måtten för alla dimensioner. Med det här ämnesområdet kan du analysera affärsmöjligheter per dimension för konto, distrikt, kampanj, kontakt, ägare och datum.

### Relationstyp

Flera fakta

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontodistrikt
- Kampanj
- Datum
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Primär kontakt
- Huvudpartnerkonto
- Kvot
- Distrikt

### Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

### ■ Affärsmöjlighetsmått

#### Anpassade affärsmöjlighetsmått

- Affärsmöjlighetsmått per öppningsdatum
  - Antal öppna affärsmöjligheter
  - Antal affärsmöjligheter
  - Antal kontakter med affärsmöjligheter (affärsmöjligheter)
  - Bokförd intäkt
  - Förväntad intäkt
  - Intäkt
  - Genomsnittligt antal dagar i steg
  - Antal vinster
  - Genomsnittlig affärsstorlek (Definition: Den genomsnittliga storleken på varje försäljning för varje kund, uttryckt i antalet enheter eller intäktsbeloppet.)
  - Genomsnittlig säljcykel
  - Affärsmöjlighet, vinstgrad (Definition: Antalet vunna affärsmöjligheter dividerat med antalet vunna och förlorade affärsmöjligheter.)
  - Förlustprocent för affärsmöjlighet
- Intäkt
- Förväntad intäkt
- Bokförd intäkt
- Antal affärsmöjligheter
- Antal öppna affärsmöjligheter
- Antal kontakter med affärsmöjligheter
- Antal vinster
- Genomsnittligt antal dagar i steg
- Genomsnittlig affärsstorlek (Definition: Den genomsnittliga storleken på varje försäljning för varje kund, uttryckt i antalet enheter eller intäktsbeloppet.)
- Genomsnittlig säljcykel
- Affärsmöjlighet, vinstgrad (Definition: Antalet vunna affärsmöjligheter dividerat med antalet vunna och förlorade affärsmöjligheter.)
- Förlustprocent för affärsmöjlighet
- Intäkt för affärsmöjlighet, föregående kvartal
- Bokförd intäkt, föregående kvartal
- Kvotmått

- Kvotvärde

## Användningsanteckningar

Konto- och primär kontakt-dimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för analys av historik för intäkt för affärsmöjlighetsprodukt.

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera intäkter från affärsmöjlighetsprodukter per konto, kontodistrikt, partner, kampanj, affärsmöjlighet, affärsmöjlighetsprodukt, ägd av användare, produkt och produktkategori. Eftersom de återkommande produktintäktsposterna kan ha olika startdatum är ämnesområdets detaljnivå mycket ingående och innehåller en rad för varje återkommande projektintäktspost i affärsmöjligheten. Affärsmöjlighetens detaljnivå ger stor flexibilitet att summera data på alla nivåer i de dimensioner som stöds. Ämnesområdet innehåller också kvotdimensioner och mått, vilket gör att du kan rapportera både intäkter för affärsmöjlighetsprodukter och kvotmått i samma rapport.

### Relationstyp

Flera fakta

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontodistrikt
- Kampanj
- Datum
- Affärsmöjlighet
- Intäkt för affärsmöjlighetsprodukt
- Ägd av användare
- Huvudpartnerkonto (finns endast i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produkt

- Produktkategori
- Kvot
- Distrikt

### Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för intäkter för affärsmöjlighetsprodukt
  - Antal produkter
  - Genomsnittligt antal produkter
- Kvotmått
  - Kvotvärde

### Användningsanteckningar

Konto- och primär kontakt-dimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för analys av partnerhistorik

### Tillgänglighet

Ämnesområdet är bara tillgängligt i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

### Syfte

I ämnesområdet för analys av partnerhistorik kan du analysera partnerhistoriken. Du kan analysera kundämnen, affärsmöjligheter och intäkter efter partner och distrikt.

### Relationstyp

Enkel

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Partner
- Distrikt
- Ägd av användare



- Datum

## Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för ägande partner
  - Antal affärsmöjligheter
    - Antal partner med affärsmöjligheter
    - Antal vinster
    - Gensnittlig bokförd intäkt
    - Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
    - Stängd intäkt
    - Bokförd intäkt (000)
    - Bokförda produktintäkter
    - Bokförda produktintäkter (000)
    - Produktintäkter (000)
    - Antal kundämnen
    - Antal arkiverade kundämnen
    - Antal kvalificerade kundämnen
    - Antal avslagna kundämnen
    - Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
    - Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
    - Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
    - Genomsn. antal dagar till konvertering för kundämne (Definition: Antalet dagar mellan datumen då kundämnet skapades och konverterades dividerat med antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
    - Genomsn. antal dagar till uppföljning för kundämne
    - Genomsnittlig potentiell intäkt
    - Potentiell intäkt
    - Potentiell intäkt (000)
    - Antal partner med kundämnen
  - Anpassade mått för partner
  - Antal partner

## Användningskommentarer

Ingen

## Ämnesområde för analys av pipelinehistorik

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

Ämnesområdet för pipelinehistorik ger en månatlig ögonblicksbild av alla affärsmöjligheter i Oracle CRM On Demand. Ögonblicksbilder av pipeline tas varje dag under den nattliga bearbetningen, men vid arkiveringen behålls bara den senaste ögonblicksbilden för varje månad och övriga ögonblicksbilder rensas bort. De ögonblicksbilderna tas aldrig bort. Under den fullständiga extraheringen, transformeringen och laddningen (ETL) av data säkerhetskopieras ögonblicksbilderna och återställs helt. Om företag ändrar sin typ av räkenskapsår kommer de historiska ögonblicksbilderna inte att återjusteras med definitionen av den nya räkenskapskalendern. För företag med en anpassad typ av räkenskapskalender kan de historiska ögonblicksbilderna bara rapporteras för de definitioner för räkenskapsår som finns i Oracle CRM On Demand. Ögonblicksbilder tas enbart för affärsmöjligheter som har stängts under det senaste kvartalet. Däremot tas ögonblicksbilder av alla öppna affärsmöjligheter.

### Relationstyp

Enkel

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Datum
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Pipeline, datum för ögonblicksbild
- Distrikt

### Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Historiska pipelinemått
  - Intäkt. Det här måttet anger intäkten från affärsmöjligheten.

- Förväntad intäkt. Det här måttet anger intäkten för affärsmöjligheten multiplicerad med sannolikheten för affärsmöjligheten.
- Bokförd intäkt. Det här måttet anger intäkten för den bokförda/vunna affärsmöjligheten. När affärsmöjlighetens status är Bokförd/vunnen har intäkten och den bokförda intäkten samma värde.
- Intäkt (000). Det här måttet anger intäkten från affärsmöjligheten (i tusental).
- Förväntad intäkt (000). Det här måttet anger intäkten för affärsmöjligheten multiplicerad med sannolikheten för affärsmöjligheten (i tusental).
- Bokförd intäkt (000). Det här måttet anger intäkten för den bokförda/vunna affärsmöjligheten (i tusental). När affärsmöjlighetens status är Bokförd/vunnen har intäkten och den bokförda intäkten samma värde.
- Intäkt för affärsmöjlighet, föregående kvartal. Det här måttet anger värdet för intäkten för ett kvartal sedan.
- Förväntad intäkt, föregående kvartal. Det här måttet anger värdet för den förväntade intäkten för ett kvartal sedan.
- Bokförd intäkt, föregående kvartal. Det här måttet anger värdet för den bokförda intäkten för ett kvartal sedan.
- Intäkt för affärsmöjlighet, föregående kvartal (000). Det här måttet anger värdet för intäkten för ett kvartal sedan (i tusental).
- Förväntad intäkt, föregående kvartal (000). Det här måttet anger värdet för den förväntade intäkten för ett kvartal sedan (i tusental).
- Bokförd intäkt, föregående kvartal (000). Det här måttet anger värdet för den bokförda intäkten för ett kvartal sedan (i tusental).
- Distrikt

## Användningsanteckningar

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för analys av portföljhistorik

### Tillgänglighet

Ämnesområdet är bara tillgängligt i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

### Affärssyfte

Med hjälp av det här ämnesområdet kan du analysera historik, kontakter och produkter för portföljen. Med portföljrapporter kan du generera rapporter om portföljer för följande dimensioner: Kontakt, Konto, Produkt, Rådgivare och Tid. Rapporterna gör att rådgivare och deras chefer kan besvara frågor, till exempel följande:

- Vilka finansiella produkter äger kunderna och hur ser deras demografiska profil ut?

- Hur stor del av min kunds tillgångar är investerad i värdepapper och tillgångsklasser?
- Hur stora är tillgångarna i de olika rådgivarnas kundstock?
- Vilka tillgångsklasser finns i de olika rådgivarnas kundstock?
- Vilka är mina bästa kunder enligt portföljstorlek och intäkt?

Med den här informationen kan du analysera portföljer med avseende på både kunder och rådgivare.

## Relationstyp

Enkel

## Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Kontakt
- Datum
- Institution
- Ägd av användare
- Portfölj
- Produkt

## Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Portföljmått
  - Anpassade portföljmått
  - Antal portföljer
  - Totalt tillgångsvärde
  - Lånebelopp
  - Premie
  - Intäkt
  - Nominellt värde
  - Kreditgräns
  - Genomsnittligt totalt tillgångsvärde
  - Genomsnittligt lånebelopp
  - Genomsnittlig premie
  - Genomsnittlig intäkt

- Genomsnittligt nominellt värde
- Genomsnittlig kreditgräns

## Användningsanteckningar

Kontaktdimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för analys av produkthistorik

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

Med det här ämnesområdet kan du analysera intäktsmått efter produkt, konto, användare, affärsmöjlighet, datum och distriktsdimensioner. Ämnesområdets detaljnivå är något högre än i ämnesområdet Affärsmöjlighet-produktrapportering, eftersom du där kan analysera intäkter av affärsmöjligheter med fokus på produktdimensionerna. Det här ämnesområdet överbrygger analysgapet mellan ämnesområdena Affärsmöjlighetsrapportering och Affärsmöjlighet-produktrapportering.

### Relationstyp

Enkel

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Datum
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Produkter
- Distrikt

### Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för produktintäkt

- Anpassade intäktsmått för produkt
- Intäkt
- Förväntad produktintäkt
- Bokförd produktintäkt
- Produktintäkt (000)
- Förväntad produktintäkt (000)
- Bokförd produktintäkt (000)
- Inköpspris
- Genomsnittligt inköpspris
- Genomsnittlig kvantitet
- Total kvantitet
- Produktintäkt för ett kvartal sedan
- Bokförd produktintäkt för ett kvartal sedan
- Produktintäkt för ett kvartal sedan (000)
- Bokförd produktintäkt för ett kvartal sedan (000)

## Användningsanteckningar

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för analys av säljstegshistorik

Säljstegshistorik har följande ämnesområden:

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

Ämnesområdet gör att du kan analysera affärsmöjligheter vid olika säljsteg efter konto, affärsmöjlighet, säljsteg och datumdimension. Ämnesområdet Säljstegshistorik innehåller händelsebaserade historiska ögonblicksbilder av affärsmöjligheter som bara finns tillgängliga på historiksidan. Eftersom affärsmöjligheter genomgår flera säljsteg är det här ämnesområdet tätare än ämnesområdet för affärsmöjligheter, med så många poster som antalet affärsmöjligheter gånger antalet säljsteg de har genomgått.

## Relationstyp

Enkel

## Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Historiskt säljsteg
- Affärsmöjlighet

## Mått

Följande är den kompletta listan med mått för ämnesområdet:

- Mått för säljsteg
  - Genomsnittligt antal dagar i steg
  - Antal dagar i steg
  - Antal affärsmöjligheter
  - Bortfallna
  - Kvot för bortfallna kundämnen

## Användningsanteckningar

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för analys av serviceärendehistorik

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera serviceärendehistorik, konton och tillgångar. Du kan analysera serviceärenden efter följande dimensioner: konto, kontakt, serviceärende, användare, partner och datum. Det hjälper dig att mäta och analysera viktiga resultatmått i kundens organisation för serviceärenden, t.ex. hur länge serviceärenden är öppna och hur lång tid det i genomsnitt tar att stänga dem. De här resultatmåtten kan hjälpa ditt företag att öka kundnöjdheten och medarbetarnas produktivitet, samt att minska driftskostnaderna.

## Relationstyp

Enkel

## Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Tillgång
- Kontakt
- Datum
- Återförsäljare
- Ägd av användare
- Huvudpartnerkonto (finns endast i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produkt
- Serviceärende
- Fordon

## Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Serviceärendemått
  - Mått efter avslutsdatum för serviceärende
  - Antal annullerade serviceärenden (avslutsdatum)
    - Antal stängda serviceärenden (avslutsdatum)
    - Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärenden (avslutsdatum)
    - Genomsnittligt antal minuter till avslut för serviceärenden (avslutsdatum)
  - Anpassade serviceärendemått
  - Antal serviceärenden
  - Antal öppna serviceärenden
  - Antal avslutade serviceärenden
  - Antal avvaktande serviceärenden
  - Antal annullerade serviceärenden
  - Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
  - Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
  - Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende (minuter)



- Genomsnittligt antal minuter för att avsluta serviceärende

## Användningsanteckningar

De anpassade fälten i fordonsdimensionen delas mellan posttypen Fordon och posttypen Tillgång. Posttypen Fordon har två uppsättningar med anpassade fält: en uppsättning som delas med posttypen Tillgång och som visas i fordonsdimensionen, samt en uppsättning som är exklusiv endast för posttypen Fordon. De anpassade fälten som är exklusiva för posttypen Fordon finns inte tillgängliga i några rapporter. När du lägger till anpassade fält i posttypen Fordon måste du kontrollera att fälten som du vill visa i rapporterna läggs till i de delade anpassade fälten för tillgång och fordon, och inte i de anpassade fälten för endast fordon.

Konto- och kontaktdimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för analys av historik för produkt med särskild prissättning

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns bara i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

### Syfte

Med hjälp av begäranden om särskild prissättning kan partner och varumärkesägare utföra en uppsättning affärsprocesser, där en partner vänder sig till varumärkesägaren och begär ett lägre pris på en produkt (av olika skäl, t.ex. som svar på en affärsuppgörelse i hård konkurrens eller allmänt nedåtgående pristrender).

I det här ämnesområdet kan du göra historiska analyser och skapa rapporter om begäranden om särskild prissättning och produkter med särskild prissättning, så att du kan fastställa partnerprestationen. Du kan använda mått och information, t.ex. godkända prisnedsättningar för olika produkter, partner och kvartal för att mäta effekten av rabatter och produktprestationer i kanalen.

### Relationstyp

Enkel

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Datum (baserat på startdatumet för begäran om särskild prissättning)
- Affärsregistrering
- Slutkund
- Senast godkänd av

- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Huvudpartnerkonto
- Produkt
- Produktkategori
- Begäran om särskild prissättning

### Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för produkter med särskild prissättning
  - Mått för produkt med särskild prissättning efter Godkännandedatum
    - Antal begäranden om särskild prissättning (Godkännandedatum)
    - Godkänt belopp (Godkännandedatum)
    - Godkänt belopp (Godkännandedatum) (000)
    - Begärt belopp (Godkännandedatum)
    - Begärt belopp (Godkännandedatum) (000)
    - Genomsnittligt godkänt belopp (Godkännandedatum)
    - Genomsnittligt begärt belopp (Godkännandedatum)
    - Genomsnittlig kvantitet (Godkännandedatum)
    - Kvantitet (Godkännandedatum)
  - Mått för produkt med särskild prissättning efter Skickat datum
    - Antal begäranden om särskild prissättning (Skickat datum)
    - Godkänt belopp (Skickat datum)
    - Godkänt belopp (Skickat datum) (000)
    - Begärt belopp (Skickat datum)
    - Begärt belopp (Skickat datum) (000)
    - Genomsnittligt godkänt belopp (Skickat datum)
    - Genomsnittligt begärt belopp (Skickat datum)
    - Genomsnittlig kvantitet (Skickat datum)
    - Kvantitet (Skickat datum)
- Antal begäranden om särskild prissättning
- Godkänt belopp
- Godkänt belopp (000)

- Begärt belopp
- Begärt belopp (000)
- Genomsnittligt godkänt belopp
- Genomsnittligt begärt belopp
- Genomsnittlig auktoriserad kostnad
- Genomsnittlig godkänd rabatt i procent
- Genomsnittligt c:a-pris (Tillverkarens föreslagna detaljhandelspris)
- Genomsnittlig inköpskostnad
- Genomsn. kvantitet
- Genomsnittlig begärd kostnad
- Genomsnittlig begärd rabatt i procent
- Genomsnittligt begärt återförsäljningspris
- Genomsnittligt rekommenderat återförsäljningspris
- Kvantitet
- Senaste kvartalet, godkänt belopp
- Senaste kvartalet, godkänt belopp (000)
- Senaste kvartalet, begärt belopp
- Senaste kvartalet, begärt belopp (000)
- Senaste kvartalet, kvantitet

## Användningskommentarer

Ingen

## Analysämnesområde för analys av användningsbevakning

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand. Om du vill ha tillgång till ämnesområdet måste du ha behörigheten Användningsbevakning. Administratörsrollen har behörigheten som standard.

### Affärssyfte

Ämnesområdet gör att användare med behörigheten Användningsbevakning kan analysera användningen av Oracle CRM On Demand i företaget. Företag kan analysera användningen av följande applikationer i Oracle CRM On Demand:

- Applikationsanvändning
- Användaranpassning
- Installation och konfiguration

## Relationstyp

Enkel

## Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Innehåll
- Datum
- Objekttyp
- Användare

## Mått

Den fullständiga listan över mått i ämnesområdet och fälten där de sparas:

I följande tabell visas måtten för Prestation för analys. De här måtten representerar prestationen för frågor.

Mått	Användare	Datum (vecka)	Objekttyp	Beskrivning
Antal begäranden	Ja	Ja	Ja	Antal begäranden per rapportnamn och infopanelsnamn per vecka. Om en rapport finns tillgänglig även i en infopanel speglar antalet begäranden för rapporten endast de begäranden där den kördes som en rapport i Oracle CRM On Demand Answers. Eftersom en infopanel ofta innehåller mer än en rapport ingår inte begäranden som körs i en infopanel i det antal som beräknas för rapporterna.
Antal misslyckade gånger	Ja	Ja	Ja	Antal gånger som begärandena inte kunde utföras per rapport- och infopanelsnamn per vecka.
Genomsnittlig svarstid (s)	Ja	Ja	Ja	Genomsnittlig svarstid (i sekunder) för begäranden.

I följande tabell visas måtten för applikationsanvändningen i Oracle CRM On Demand. De här måtten representerar användningen av olika applikationsobjektstyper, inklusive hur många poster som skapades, uppdaterades och togs bort. I tabellen betyder *Ja* att måttet är tillgängligt för fältet.

Mått	Användare	Datum (vecka)	Objekttyp	Beskrivning
Antal skapade poster	Ja	Ja	Ja	Antal skapade poster per objekt per användare per månad
Antal uppdaterade poster	Ja	Ja	Ja	Antal uppdaterade poster per objekt per användare per månad
Antal borttagna poster	Ja	Ja	Ja	Antal borttagna poster per objekt per användare per månad

I följande tabell visas måtten för Prestation för sidvy i Oracle CRM On Demand.

Mått	Användare	Datum (vecka)	Objekttyp	Beskrivning
Antal begäranden	Ja	Ja	Ja	Antal begäranden per sida per vecka
Genomsnittlig svarstid (ms)	Ja	Ja	Ja	Genomsnittlig svarstid (i millisekunder) för sidvyer

I följande tabell visas måtten för Installation och konfiguration. Måtten är en ögonblicksbild av den senaste installationen och konfigurationen av Oracle CRM On Demand vid tidpunkten då användningsbevakningsdata förnyades inkrementellt. Måtten för installationen och konfigurationen är unika eftersom de inte fångas på någon dimensionsnivå.

Mått	Beskrivning
Antal administratörer	Antal administratörer som har beviljats med någon av följande behörigheter: Hantera företag, Hantera företag - definiera valutor, Hantera företag - återställ alla lösenord, Hantera teman, Hantera innehåll, Hantera innehåll - hantera bilagor, Hantera grupper, Hantera distrikt, Hantera användare och åtkomst, Hantera användare och åtkomst - hantera delegerade användare
Antal tilldelningsregler	Antal tilldelningsregler som har definierats i Oracle CRM On Demand
Antal böcker	Antal grupper som har definierats i Oracle CRM On Demand
Antal valutor	Antal valutor som har aktiverats i Oracle CRM On Demand
Antal anpassade fält	Antal anpassade fält som används i Oracle CRM On Demand
Antal anpassade objekt	Antal anpassade objekt som har distribuerats i Oracle CRM On Demand
Antal anpassade flikar	Antal anpassade webbflikar som används i Oracle CRM On Demand
Antal grupper	Antal grupper som har ställts in i Oracle CRM On Demand

Antal språk	Antal språk som har aktiverats i Oracle CRM On Demand
Antal produkter	Antal produkter som har definierats i Oracle CRM On Demand
Antal säljprocesser	Antal säljprocesser som har definierats i Oracle CRM On Demand
Antal distrikt	Antal distrikt som har ställts in i Oracle CRM On Demand
Antal webbappletar	Antal webbappletar som används i Oracle CRM On Demand
Antal webblänkar	Antal webblänkar som används i Oracle CRM On Demand
Antal arbetsflöden	Antal arbetsflöden som har ställts in i Oracle CRM On Demand

I följande tabell visas måtten för användaranpassningen. Måtten gör att företag kan övervaka och analysera användaranpassningen i applikationen Oracle CRM On Demand. I tabellen betyder *Ja* att måttet är tillgängligt för fältet.

Mått	Användare	Datum (månad)	Beskrivning
Antal aktiva användare	Nej	Ja	Antal aktiva användare som finns i applikationen
Antal dagar sedan senaste inloggningen	Ja	Nej	Antal dagar sedan senaste inloggningen av användaren
Antal delegerade användare	Nej	Ja	Antal delegerade användare under den månaden
Antal licenser	Nej	Nej	Antal licenser som har definierats i företagsprofilen
Antal totala inloggningar	Ja	Ja	Antal gånger som en användare loggade in under en given månad. Om en användare loggar in tre gånger i dag räknas antalet som 3 för den aktuella veckan.

Antal unika inloggningar	Ja	Ja	Antal unika gånger som en användare loggade in under en angiven månad. Om en användare loggar in tre gånger i dag räknas antalet som 1 för den aktuella veckan.
Antal ej utförda inloggningar	Ja	Ja	Antal ej utförda inloggningar per användare per månad
% inloggade	Nej	Ja	Antalet inloggade användare under den månaden, dividerat med antalet aktiva användare.
Genomsnittlig månatlig inloggningsfrekvens	Nej	Ja	Antalet unika inloggningar för en angiven månad dividerat med antalet inloggade användare för den månaden.

## Användningsanteckningar

Det här avsnittet innehåller användningsanteckningar.

### Om användningsbevakningsdata

Användningsbevakningsdata i datalagret förnyas varje vecka utifrån informationen i applikationsdata för Oracle CRM On Demand. Användningsbevakningsdata förnyas på helgerna och följer inte den inkrementella förnyelsen som utförs på natten för resterande data i Oracle CRM On Demand Answers.

Användningsbevakningsmått beräknas bara om för den innevarande månaden. Den föregående månadens data beräknas endast om om den aktuella veckan spänner över månadsskiftet. När den inkrementella uppdateringen körs fredagen den 4 juni 2010 omberäknas användningsbevakningen för både maj och juni eftersom månadsskiftet inträffade i veckan. När den inkrementella uppdateringen körs fredagen den 4 juni 2010 beräknas användningsbevakningsmått om för både maj och juni, eftersom månadsskiftet inträffade under den aktuella veckan.

Användningsbevakningsvärdena summeras per kalendermånad. Det går att analysera dessa värden per företagets räkenskapskalendrar, men de justeras inte med räkenskapskalendern för företag med kalendrar som inte är standard. Det kan förekomma underligheter i en räkenskapskalenderdefinition, särskilt om du använder en 4-4-5- eller 5-4-4-kalender eller en anpassad kalender där två kalendermånader startar i en räkenskapsperiod eller ingen kalendermånad startar i en räkenskapsperiod. I sådana situationer kan användningsbevakningsmått antingen blåsas upp eller bli helt obefintliga för en viss räkenskapsperiod.

De flesta användningsbevakningsdata fångas på veckonivå. Några mått för användaranpassningen fångas inte på veckonivå. Alla mått för installationen och konfigurationen fångas inte på veckonivå. Eftersom användningsbevakningsdata fångas på veckonivå kan data aggregeras per månad, kvartal och år. Eventuellt visas inga resultat om aggregeringen körs på nivåer som är lägre än veckonivån.

### Om användarinloggningshistorik

Data från användarinloggningshistoriken som är äldre än 90 dagar rensas kontinuerligt bort i applikationen Oracle CRM On Demand. Därför finns det stöd för cirka 90 dagar för måtten för användaranpassningen i funktionen Användningsbevakning när applikationen Oracle CRM On Demand först uppgraderas till den här utgåvan. Data från användaranpassningshistoriken behålls däremot i datalagret som stöd åt den historiska trendanalysen i måtten för användaranpassningen i analyserna för Oracle CRM On Demand. Dessa data behålls tills nästa fullständiga förnyelse utförs, även efter att data har rensats bort i Oracle CRM On Demand.

### Användningsbevakningsmått

Användningsbevakningsmåtten samlas in per kalendervecka. Om du använder en kalender som inte är standard, till exempel 5-4-4, 4-4-5, eller en anpassad räkenskapskalender kan en räkenskapsmånad eller ett räkenskapskvartal eventuellt innehålla fler eller färre veckor jämfört med övriga räkenskapsmånader eller räkenskapskvartal. Därför kan måtten bli något större eller något mindre för en viss månad eller ett visst kvartal. Det här beteendet är väntat i de fall då företagets mått inte är helt justerade efter räkenskapskalenderns definitioner och måtten analyseras per månad och kvartal i räkenskapskalendern.

### Innehållsdimension

Innehållsdimensionen är gemensam för både måtten för Prestation för analys och måtten för Prestation för sidvy.

Om du vill rapportera om måtten för Prestation för analys använder du fältet Innehållskategori för att filtrera med följande villkor:

Innehållskategori = analys

Om du vill rapportera om måtten för Prestation för sidvy använder du fältet Innehållskategori för att filtrera med följande villkor:

Innehållskategori = Sidvy

När du analyserar måtten för Prestation för sidvy är de enda tillgängliga innehållsdimensionsfälten de följande: Innehållskategori och Innehåll. För Prestation för sidvy motsvaras namnvärdet för Innehåll av rubriken på fönstret. För Prestation för analys motsvaras namnvärdet för Innehåll av rapport- eller infopanelsnamnet.

### Analysprestationsmått

Det går inte att kombinera analysprestationsmåtten med några andra mått. Det går inte att kombinera sidvyprestationsmåtten med några andra mått. Dessa två prestationsrelaterade måtttyper lagras med hjälp av olika detaljnivåer som skiljer sig från varandra och från alla andra mått. Analysprestationsmåtten samlas in på innehålls-, användar- och veckonivå. Måtten samlas in varje gång som en användare kör en rapport, och de summeras på veckonivå. Den genomsnittliga svarstiden mäts i sekunder.



Måtten för Prestation för sidvy fångas däremot på sid- och veckonivå. De här måtten samlas in när varje sida visas varje gång och de summeras på veckonivå. Den genomsnittliga svarstiden mäts i millisekunder.

Med hjälp av analysprestationsmått går det att rapportera mått per enskild användare. Prestation för sidvy utförs dock endast på företagsnivå. De flesta sidvyer har en rubrik, men för sidvyer som saknar rubriker rapporteras måttet för användningsprestationen som *Övrigt*. Analysprestationsmåtten ingår i både delade och personliga infopaneler, men inte i dynamiska frågor. Genom innehållsnamnen för både sidvyer och analyser visas mått som baseras på företagets standardspråk och standardnamngivningen för objekt. De stöder inte användarspråk eller namnändring av objekt.

## Rapportämnesområde för kontointäkter

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

I analysämnesområdet för kontointäkter kan du bevaka kontointäkter per produkt, kategori, distrikt och användare.

### Relationstyp

Flera fakta

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontointäkt
- Kontodistrikt
- Kampanj
- Ägd av användare
- Produkt
- Produktkategori
- Kvot

### Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet

Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Mer information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i [Använda optimerade filtreringsfält](#) (på sidan 919). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kampanj

## Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontointäktsmått:
  - Kontointäkt, anpassade mått
  - Antal produkter
  - Genomsnittligt antal produkter
- Kvotmått:
  - Kvotvärde

## Användningsanteckningar

Mer information om kontointäktsfunktionerna finns i [Ämnesområde för prognosrapportering](#) (på sidan 888). I ämnesområdet för prognoser kan du kombinera prognos-, kvot- och kontointäkter till en enstaka efterfrågad rapport. Du kan endast kombinera kvotmappens dimensioner och mått med dimensionerna och måtten för mappen Ågd av användare.

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för kontorapportering

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

I det här ämnesområdet sammanfattas måtten för företagets konton. Kontoposttypen är den posttyp som du vill analysera. Du kan använda det här ämnesområdet för att få svar på grundläggande frågor om kontots resultat: Vilka företag har flest serviceärenden? Vilka företag har flest affärsmöjligheter? I det här ämnesområdet kan du gruppera och summera måtten efter konto-, kontodistrikts- och datumdimensioner, oavsett nivå. Om du vill göra en djupare analys av andra affärsområden måste du använda andra ämnesområden.

## Relationstyp

Sammanfattning

## Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kampanj
- Skapad den
- Ägd av användare
- Distrikt

## Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i [Använda optimerade filtreringsfält](#) (på sidan 919). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kampanj

## Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
  - Anpassade kontomått
  - Intäkt
  - Intäkt (000)
  - Genomsnittlig intäkt
  - Bokförd intäkt
  - Bokförd intäkt (000)
  - Gensnittlig bokförd intäkt
  - Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
  - Potentiell intäkt
  - Gensnittlig potentiell intäkt

- Intäkt
- Produktintäkt (000)
- Bokförd produktintäkt
- Bokförd produktintäkt (000)
- Antal konton
- Antal konton med affärsmöjligheter
- Antal aktiviteter
- Antal kontakter
- Antal affärsmöjligheter
- Antal vinster
- Antal serviceärenden
- Antal annullerade serviceärenden
- Antal avslutade serviceärenden
- Antal öppna serviceärenden
- Antal avvaktande serviceärenden
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
- Antal kundämnen
- Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
- Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
- Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
- Antal kvalificerade kundämnen
- Antal avslagna kundämnen

### Användningsanteckningar

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för rapportering av konton och konkurrenter

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

**844** Onlinehjälp för Oracle CRM On Demand Version 20

## Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationen mellan konton och konkurrentkonton. Ämnesområdet är nästan identiskt med ämnesområdena för konton. Skillnaden är att i detta ämnesområde ingår också konkurrentdimensionen som har en många-till-många-relation till kontoposttypen. Med hjälp av ämnesområdet kan du skapa rapporter som visar alla konkurrenter till ett konto. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan konton och konkurrentkonton går det inte att rapportera konton som inte har minst en association med ett konkurrentkonto. Attributen som definierar relationen mellan affärsmöjligheterna och konkurrenterna är följande:

- Primär kontakt
- Roll
- Omvänd roll
- Startdatum
- Slutdatum
- Styrkor
- Svagheter
- Kommentarer

## Relationstyp

Många-till-många

## Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontokonkurrent
- Kampanj
- Skapad den
- Ägd av användare
- Relationskontakt
- Distrikt

## Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med

standardfältet. Mer information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i [Använda optimerade filtreringsfält](#) (på sidan 919). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kampanj

### Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
  - Anpassade kontomått
  - Intäkt
  - Intäkt (000)
  - Genomsnittlig intäkt
  - Bokförd intäkt
  - Bokförd intäkt (000)
  - Gensnittlig bokförd intäkt
  - Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
  - Potentiell intäkt
  - Gensnittlig potentiell intäkt
  - Intäkt
  - Produktintäkt (000)
  - Bokförd produktintäkt
  - Bokförd produktintäkt (000)
  - Antal konton
  - Antal konton med affärsmöjligheter
  - Antal aktiviteter
  - Antal kontakter
  - Antal affärsmöjligheter
  - Antal vinster
  - Antal serviceärenden
  - Antal annullerade serviceärenden
  - Antal avslutade serviceärenden
  - Antal öppna serviceärenden
  - Antal avvaktande serviceärenden

- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
- Antal kundämnen
- Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
- Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
- Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
- Antal kvalificerade kundämnen
- Antal avslagna kundämnen

## Användningsanteckningar

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för rapportering av konton och partner

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationen mellan konton och partnerkonton. Ämnesområdet är nästan identiskt med ämnesområdena för konton. Skillnaden är att i detta ämnesområde ingår också partnerdimensionen som har en många-till-många-relation till kontoposttypen. I det här ämnesområdet kan du skapa rapporter som visar alla partners för ett konto. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan konton och partnerkonton går det inte att rapportera konton som inte har minst en association med ett partnerkonto. Attributen som definierar relationen mellan affärsmöjligheterna och partnerkontot är följande:

- Primär kontakt
- Roll
- Omvänd roll
- Startdatum
- Slutdatum
- Styrkor
- Svagheter
- Kommentarer

### Relationstyp

Många-till-många

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontopartner
- Kampanj
- Skapad den
- Ägd av användare
- Relationskontakt
- Distrikt

### Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i [Använda optimerade filtreringsfält](#) (på sidan 919). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kampanj

### Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
  - Anpassade kontomått
  - Intäkt
  - Intäkt (000)
  - Genomsnittlig intäkt
  - Bokförd intäkt
  - Bokförd intäkt (000)
  - Gensnittlig bokförd intäkt
  - Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)



- Potentiell intäkt
- Gensnittlig potentiell intäkt
- Intäkt
- Produktintäkt (000)
- Bokförd produktintäkt
- Bokförd produktintäkt (000)
- Antal konton
- Antal konton med affärsmöjligheter
- Antal aktiviteter
- Antal kontakter
- Antal affärsmöjligheter
- Antal vinster
- Antal serviceärenden
- Antal annullerade serviceärenden
- Antal avslutade serviceärenden
- Antal öppna serviceärenden
- Antal avvaktande serviceärenden
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
- Antal kundämnen
- Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
- Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
- Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
- Antal kvalificerade kundämnen
- Antal avslagna kundämnen

## Användningsanteckningar

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för rapportering av konton och relaterade konton

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationen mellan konton och relaterade konton. Ämnesområdet är nästan identiskt med ämnesområdena för konton. Skillnaden är att i detta ämnesområde ingår också dimensionen för relaterade konton som har en många-till-många-relation till kontoposttypen. I det här ämnesområdet kan du skapa rapporter som visar alla relaterade konton för ett konto. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan konton och relaterade konton går det inte att rapportera konton som inte har minst en association med ett relaterat konto. Attributen som definierar relationen mellan de relaterade kontona och kontona är följande:

- Primär kontakt
- Roll
- Omvänd roll
- Startdatum
- Slutdatum
- Styrkor
- Svagheter
- Kommentarer

### Relationstyp

Många-till-många

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kampanj
- Skapad den
- Ägd av användare
- Relaterat konto
- Relationskontakt
- Distrikt

## Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i [Använda optimerade filtreringsfält](#) (på sidan 919). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kampanj

## Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
  - Anpassade kontomått
  - Intäkt
  - Intäkt (000)
  - Genomsnittlig intäkt
  - Bokförd intäkt
  - Bokförd intäkt (000)
  - Gensnittlig bokförd intäkt
  - Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
  - Potentiell intäkt
  - Gensnittlig potentiell intäkt
  - Intäkt
  - Produktintäkt (000)
  - Bokförd produktintäkt
  - Bokförd produktintäkt (000)
  - Antal konton
  - Antal konton med affärsmöjligheter
  - Antal aktiviteter
  - Antal kontakter
  - Antal affärsmöjligheter
  - Antal vinster
  - Antal serviceärenden

- Antal annullerade serviceärenden
- Antal avslutade serviceärenden
- Antal öppna serviceärenden
- Antal avvaktande serviceärenden
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
- Antal kundämnen
- Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter
- Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
- Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
- Antal kvalificerade kundämnen
- Antal avslagna kundämnen

## Användningsanteckningar

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för rapportering om aktiviteter

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera en uppsättning med aktivitetsmått per dimensionerna aktivitet, konto, affärsmöjlighet, kundämne, kampanj, kontakt, serviceärende och datum. Eftersom ämnesområdet representerar alla aktivitetshändelser och interaktioner i samband med de här posttyperna finns ämnesområdet på den lägsta detaljnivån, vilket betyder att den faktatabell för aktiviteter som bestämmer ämnesområdet kan vara den största. Ämnesområdet hjälper dig att summera och analysera aktivitetsmått med den största uppsättningen dimensioner. Ämnesområdet innehåller flera fakta om ämnet, vilket gör att användarkvoter kan rapporteras i förhållande till aktivitetsmått.

### Relationstyp

Enkel

## Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Aktivitet
- Kampanj
- Kontakt
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Serviceärende
- Kvot

## Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i [Använda optimerade filtreringsfält](#) (på sidan 919). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Aktivitet
- Kampanj
- Kontakt
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Serviceärende

## Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Aktivitetsmått
  - Antal aktiviteter
  - Antal öppna aktiviteter
  - Antal konton med aktiviteter
  - Antal avslutade aktiviteter
- Kvotmått

- Kvotvärde

### Användningsanteckningar

Konto- och kontaktdimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Rapportämnesområde för Avancerade anpassade objekt

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

Med hjälp av det här ämnesområdet kan du analysera avancerade anpassade objekt.

Området Avancerade anpassade objekt är ett specialiserat ämnesområde som du kan använda för att skapa rapporter för en-till-många- och många-till-en-relationer mellan anpassade objekt 4 till 15 och fördefinierade objekt, inklusive anpassade objekt 1, 2 och 3. Eftersom området Avancerade anpassade objekt förenar rapporteringen av alla objekt i ett enda ämnesområde, måste du inkludera en måttbestämning för rapporten för att det ska gå att välja en relationssökväg bland objekten i rapporten. Rapportering av många-till-många-relationer finns inte i det här ämnesområdet eftersom det inte finns direkt stöd från Oracle CRM On Demand för Anpassade objekt 4 till 15.

Många-till-många-relationen implementeras för anpassade objekt 1, 2 och 3 och konto, kontakt, serviceärendet och affärsmöjlighet i analyser. Därför är det endast möjligt att rapportera om en-till-många-relationer mellan anpassade objekt 1, 2 och 3 och dessa objekt. Det går inte att rapportera om en-till-många-relationer mellan anpassade objekt 1, 2 och 3 och aktiviteter, tillgångar, kundämnen och produkter.

### Relationstyp

Förenat

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Aktivitet
- Tilldelning
- Kampanj
- Skadeståndskrav
- Kontakt

- Försäkringsskydd
- Anpassat objekt 1
- Anpassat objekt 2
- Anpassat objekt 3
- Anpassat objekt 04
- Anpassat objekt 05
- Anpassat objekt 06
- Anpassat objekt 07
- Anpassat objekt 08
- Anpassat objekt 09
- Anpassat objekt 10
- Anpassat objekt 11
- Anpassat objekt 12
- Anpassat objekt 13
- Anpassat objekt 14
- Anpassat objekt 15
- Skada
- Finansiellt konto
- Innehavare av finansiellt konto
- Innehav på finansiellt konto
- Finansiell plan
- Finansiell produkt
- Finansiell transaktion
- Hushåll
- Försäkringsegendom
- Lagerperiod
- Inblandad part
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Partner
- Försäkring
- Försäkringsinnehavare
- Produkt

- Provinventering
- Provtransaktion
- Serviceärende
- Transaktionsobjekt

### Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i [Använda optimerade filtreringsfält](#) (på sidan 919). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Aktivitet
- Tilldelning
- Skadeståndskrav
- Kontakt
- Försäkringsskydd
- Anpassade objekt 1–15
- Skada
- Finansiellt konto
- Innehavare av finansiellt konto
- Innehav på finansiellt konto
- Finansiell plan
- Finansiell produkt
- Finansiell transaktion
- Försäkringsegendom
- Lagerperiod
- Inblandad part
- Affärsmöjlighet
- Försäkring
- Försäkringsinnehavare
- Provinventering
- Provtransaktion



- Serviceärende

## Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
  - Anpassade kontomått
  - Antal konton
- Aktivitetsmått
  - Antal konton med aktiviteter
  - Antal aktiviteter
  - Antal avslutade aktiviteter
  - Antal öppna aktiviteter
- Tilldelningsmått
  - Antal tilldelningar
  - Genomsnittlig maximal tilldelningskvantitet
  - Genomsnittlig maximal samtalskvantitet
  - Ordna per, genomsnitt
  - Summa maximal tilldelningskvantitet
  - Summa maximal samtalskvantitet
  - Summa ordna per
- Kampanjmått
  - Antal konton för kampanj
  - Antal kampanjer
  - Antal aktiva kampanjer
  - Antal slutförda kampanjer
  - Antal planerade kampanjer
  - Antal kontakter för kampanj
  - Antal kundämnen för kampanj
  - Antal affärsmöjligheter för kampanj
  - Antal vinster för kampanj
  - Procent av budget (Definition: Kostnaden multiplicerad med 100 och sedan dividerad med den budgeterade kostnaden.)
  - Procent uppnått av mål för kundämne (Definition: Antal kundämnen multiplicerat med 100 och sedan dividerat med kundämnesmålet.)

- Antal procent av intäktsmålet som uppnåtts (Definition: Den bokförda intäkten multiplicerad med 100 och sedan dividerad med intäktsmålet.)
- Genomsnittligt antal dagar för att avsluta affärsmöjlighet för kampanj
- Genomsnittlig bokförd intäkt för kampanj
- Genomsnittligt antal dagar för att avsluta affärsmöjlighet för kampanj
- Genomsnittlig kostnad per avslutad försäljning (Definition: Den genomsnittliga kostnaden dividerad med antalet vinster.)
- Kostnad per kundämne, medelvärde (Definition: Den genomsnittliga kostnaden dividerad med antalet kundämnen.)
- Bokförd intäkt för kampanj
- Kostnad per avslutad försäljning (Definition: Kostnaden dividerad med antalet vinster.)
- Kostnad per kundämne (Definition: Kostnaden dividerad med antalet kundämnen.)
- Konverteringsgrad för kundämne för kampanj
- Affärsmöjlighetsintäkt för kampanj
- Affärsmöjlighet, vinstgrad för kampanj
- Avkastning på investerat kapital
  
- Mått för skadeståndskrav
  - Anpassade mått för skadeståndskrav
  - Antal skadeståndskrav
  - Skuldbelopp, genomsnitt
  - Förlustbelopp, genomsnitt
  - Antal skadade medarbetare, genomsnitt
  - Antal skadade personer, genomsnitt
  - Summa skuldbelopp
  - Summa förlustbelopp
  - Summa antal skadade medarbetare
  - Summa antal skadade personer
- Kontaktmått
  - Anpassade kontaktmått
  - Antal kontakter
  
- Försäkringsskyddsmått
  - Anpassade försäkringsskyddsmått

- Antal försäkringsskydd
- Avdragsgillt, genomsnitt
- Individuell gräns, genomsnitt
- Försäkrat belopp, genomsnitt
- Total gräns, genomsnitt
- Summa avdragsgillt
- Summa individuell gräns
- Summa försäkrat belopp
- Summa total gräns
  
- Mått för anpassade objekt 1–15
  - Anpassade mått för anpassade objekt 1–15
  - Antal anpassade objekt 1–15
- Skademått
  - Anpassade skademått
    - Antal skador
    - Uppskatta belopp, genomsnitt
    - Antal egendomar, genomsnitt
    - Summa uppskatta belopp
    - Summa antal egendomar
- Mått för finansiellt konto
  - Anpassade mått för finansiellt konto
  - Antal finansiella konton
  - Genomsnittligt saldo
  - Summa saldo
- Mått för innehavare av finansiella konton
  - Anpassade mått för innehavare av finansiella konton
  - Antal innehavare av finansiella konton
- Mått för innehav av finansiella konton
  - Anpassade mått för innehavare av finansiella konton
  - Antal finansiella kontoinnehav
  - Genomsnittligt resultat
  - Genomsn. inköpspris

- Genomsnittlig kvantitet
- Genomsnittligt värde
- Summa resultat
- Summa inköpspris
- Summa kvantitet
- Summa värde
- Mått för finansiell plan
  - Anpassade mått för finansiell plan
  - Antal finansiella planer
- Mått för finansiella produkter
  - Anpassade mått för finansiella produkter
  - Antal finansiella produkter
  - Genomsnittligt aktuellt pris
  - Summa aktuellt pris
- Mått för finansiella transaktioner
  - Anpassade mått för finansiella transaktioner
  - Antal finansiella transaktioner
  - Genomsnittlig kvantitet
  - Genomsnittligt transaktionspris
  - Genomsnittligt värde
  - Summa kvantitet
  - Summa transaktionspris
  - Summa värde
- Hushållsmått
  - Anpassade hushållsmått
  - Kontaktens totala tillgångar
    - Totala tillgångar, genomsnitt
    - Totala tillgångar, genomsnitt (000)
    - Totala tillgångar
    - Totala tillgångar (000)
  - Kontaktens totala utgifter
    - Totala utgifter, genomsnitt

- Totala utgifter, genomsnitt (000)
- Totala utgifter
- Totala utgifter (000)
- Kontaktens totala inkomst
  - Total inkomst, genomsnitt
  - Total inkomst, genomsnitt (000)
  - Total inkomst
  - Total inkomst (000)
- Kontaktens totala skulder
  - Totala skulder, genomsnitt
  - Totala skulder, genomsnitt (000)
  - Totala skulder
  - Totala skulder (000)
- Totalt substansvärde för kontakt
  - Totalt substansvärde, genomsnitt
  - Totalt substansvärde, genomsnitt (000)
  - Totalt substansvärde
  - Totalt substansvärde (000)
- Hushållets totala tillgångar
  - Hushållets totala tillgångar, genomsnitt
  - Hushållets totala tillgångar, genomsnitt (000)
  - Hushållets totala tillgångar
  - Hushållets totala tillgångar (000)
- Hushållets totala utgifter
  - Hushållets totala utgifter, genomsnitt
  - Hushållets totala utgifter, genomsnitt (000)
  - Hushållets totala utgifter
  - Hushållets totala utgifter (000)
- Hushållets totala inkomst
  - Hushållets totala inkomst, genomsnitt
  - Hushållets totala inkomst, genomsnitt (000)
  - Hushållets totala inkomst
  - Hushållets totala inkomst (000)

- Hushållets totala skulder
  - Hushållets totala skulder, genomsnitt
  - Hushållets totala skulder, genomsnitt (000)
  - Hushållets totala skulder
  - Hushållets totala skulder (000)
- Hushållets totala substansvärde
  - Hushållets totala substansvärde, genomsnitt
  - Hushållets totala substansvärde, genomsnitt (000)
  - Hushållets totala substansvärde
  - Hushållets totala substansvärde (000)
- Antal kundämneskontakter
- Antal serviceärenden för kontaktperson
- Antal kontakter
- Antal hushåll
- Antal vidarebefordrade kontakter
- Antal vidarebefordrade kundämnen
- Antal vidarebefordrade serviceärenden
- Mått för försäkringsegendom
  - Anpassade mått för försäkringsegendom
  - Antal försäkringsegendomar
  - Genomsnittligt belopp
  - Genomsnittlig sekvens
  - Summa belopp
  - Summa sekvens
- Lagerperiodsmått
  - Anpassade lagerperiodsmått
  - Antal lagerperioder
- Mått för inblandade parter
  - Anpassade mått för inblandade parter
  - Antal inblandade parter
- Mått för kundämnen
  - Antal arkiverade kundämnen

- Antal kundämnen
- Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
- Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
- Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
- Antal nya affärsmöjligheter
- Antal kvalificerade kundämnen
- Antal avslagna kundämnen
- Antal vinster
- Bokförd intäkt för kundämne
- Förväntad intäkt för kundämne
- Affärsmöjlighetsintäkt för kundämne
- Affärsmöjlighetsmått
  - Anpassade affärsmöjlighetsmått
  - Antal avslutade affärsmöjligheter
  - Antal öppna affärsmöjligheter
  - Antal affärsmöjligheter
  - Antal vinster
  - Genomsnittligt antal dagar i steg
  - Bokförd intäkt
  - Bokförd intäkt (000)
  - Förväntad intäkt
  - Förväntad intäkt (000)
  - Intäkt
  - Intäkt (000)
- Partnermått
  - Anpassade partnermått
  - Antal partner
- Försäkringsmått
  - Anpassade försäkringsmått
  - Antal försäkringar
  - Nominellt belopp, genomsnitt
  - Modal premie, genomsnitt

- Total premie, genomsnitt
- Summa nominellt belopp
- Summa modal premie
- Summa total premie
- Mått för försäkringsinnehavare
  - Anpassade mått för försäkringsinnehavare
  - Antal försäkringsinnehavare
  - Procentandel innehavare, genomsnitt
  - Summa procentandel innehavare
- Provininventeringsmått
  - Anpassade provinventeringsmått
  - Antal provinventeringar
  - Senaste inventering, genomsnitt
  - Ingående saldo, genomsnitt
  - Inventering, genomsnitt
  - Systeminventering, genomsnitt
  - Summa senaste inventering
  - Summa ingående saldo
  - Summa inventering
  - Summa systeminventering
- Provtransaktionsmått
  - Anpassade provtransaktionsmått
  - Antal provtransaktioner
  - Mottagna paket, genomsnitt
  - Skickade paket, genomsnitt
  - Summa mottagna paket
  - Summa skickade paket
- Serviceärendemått
  - Anpassade serviceärendemått
  - Antal annullerade serviceärenden
  - Antal avslutade serviceärenden
  - Antal öppna serviceärenden
  - Antal avvaktande serviceärenden



- Antal serviceärenden
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Transaktionsobjektsmått
  - Anpassade transaktionsobjektsmått
  - Antal transaktionsobjekt
  - Genomsnittligt radnummer
  - Genomsnittlig kvantitet
  - Levererad kvantitet, genomsnitt
  - Summa radnummer
  - Summa kvantitet
  - Summa levererad kvantitet

## Användningsanteckningar

Det kan finnas flera orsaker till att rapporter utan resultat genereras. En orsak är att ett mått saknas i rapporten. Din rapport måste innehålla minst ett mått.

Du kan också få en rapport utan resultat om du använder två anpassade objekt som inte är direkt kopplade till varandra. Om ett kontoobjekt exempelvis är direkt associerat till anpassat objekt 4 och anpassat objekt 5, kan du skapa en rapport om associeringen mellan kontot och anpassat objekt 4 och om associeringen mellan kontot och anpassat objekt 5. Du kan dock inte skapa en rapport för den kombinerade associeringen mellan kontot, anpassat objekt 4 och anpassat objekt 5 såvida inte en direkt associering mellan anpassat objekt 4 och anpassat objekt 5 har definierats i applikationen.

Om vi går vidare med detta exempel: Om ett kontoobjekt är direkt associerat till anpassat objekt 4 och anpassat objekt 4 är direkt associerat till anpassat objekt 5, kan du skapa en rapport om associeringen mellan kontot och anpassat objekt 4 och associeringen mellan anpassat objekt 4 och anpassat objekt 5. Du kan dock inte skapa en rapport om den kombinerade associeringen mellan konto, anpassat objekt 4 och anpassat objekt 5, såvida inte en direkt associering mellan kontot och anpassat objekt 5 har definierats i applikationen.

Konto- och kontaktdimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för avancerade anpassade objekt, samt finansiella objekt och försäkringsobjekt

I ämnesområdet för avancerade anpassade objekt kan du rapportera om samtliga attribut och mått för de objekt som finns i ämnesområdet. Här kan du också rapportera om kopplingar mellan objekten.

Ämnesområdet stöder dock bara en koppling per objektpar. Exempel:

- Objektet FinancialAccount kan vara ett underordnat objekt till ett konto, en bransch och en finansiell institution. Det går dock bara att rapportera kopplingen mellan kontot och objektet.
- Objektet FinancialAccount kan vara ett underordnat objekt till en kontakt och en rådgivare. Det går dock bara att rapportera kopplingen mellan kontakten och objektet.

- Objektet Policy kan vara ett underordnat objekt till ett konto, en byrå och ett transportföretag. Det går dock bara att rapportera kopplingen mellan kontot och objektet.
- Objektet Policy kan vara ett underordnat objekt till en kontakt, en agent och en försäkringsgivare hos ett transportföretag. Det går dock bara att rapportera kopplingen mellan kontot och objektet.

Kopplingen mellan de finansiella objekten och de anpassade objekten 1–5, liksom kopplingen mellan försäkringsobjekten och de anpassade objekten 1–15, är inte tillgänglig för rapportering via ämnesområdet för avancerade anpassade objekt.

Valuta- och datumfälten är förformaterade hos de finansiella dimensionerna, försäkringsdimensionerna och varuprovdimensionerna. Övriga fälttyper, som heltal och procenttal, är inte förformaterade hos dessa dimensioner. Du kan tillämpa anpassade format på dessa fält.

## Ämnesområde för bedömningsrapportering

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

Det här ämnesområdet tillhandahåller realtidsanalyser av hur bedömningar används, liksom av resultatet av bedömningarna. Du kan se allt som har att göra med slutförande av bedömningar, poängsättning och interaktion med övriga relaterade dimensioner, som aktiviteter, kontakter och konton.

### Relationstyp

Enkel

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Aktivitet
- Bedömning
- Kontakt
- Senast ändrad den
- Startade den
- Kundämne
- Målsättning

- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Serviceärende

## Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i [Använda optimerade filtreringsfält](#) (på sidan 919). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Aktivitet
- Kontakt
- Affärsmöjlighet
- Serviceärende

## Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
  - Anpassade kontomått
  - Antal konton
- Aktivitetsmått
  - Antal konton med aktiviteter
  - Antal aktiviteter
  - Antal avslutade aktiviteter
  - Antal öppna aktiviteter
- Bedömningsmått
  - Svar
    - Antal kriteriesvar
    - Svar ifyllt
    - Svar inte ifyllt
  - Kriterier
    - Antal skriptkriterier

- Antal skriptkriterier, genomsnitt
- Kriteriepoäng, genomsnitt
- Kriteriepoäng
- Högsta kriteriepoäng
- Lägsta kriteriepoäng
- Skript
  - Antal gånger skriptet använts
  - Slutförd procentandel (%)
  - Faktisk skriptpoäng
  - Faktisk skriptpoäng, genomsnitt
  - Tröskelvärde för skriptpoäng, genomsnitt
  - Högsta faktiska skriptpoäng
  - Lägsta faktiska skriptpoäng
  - Tröskelvärde för skriptpoäng
- Kontaktmått
  - Anpassade kontaktmått
  - Antal kontakter
- Mått för kundämnena
  - Antal arkiverade kundämnena
  - Antal kundämnena
  - Antal kundämnena konverterade till affärsmöjligheter
  - Antal kundämnena som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
  - Antal kundämnena som resulterat i vunna affärsmöjligheter
  - Antal nya affärsmöjligheter
  - Antal kvalificerade kundämnena
  - Antal avslagna kundämnena
  - Antal vinster
  - Bokförd intäkt för kundämne
  - Förväntad intäkt för kundämne
  - Affärsmöjlighetsintäkt för kundämne
- Målsättningsmått
  - Anpassade målsättningsmått
  - Antal målsättningar

- Genomsnittlig intäktsmålsättning
- Genomsnittlig målsättning
- Intäktsmålsättning
- Målsättning
- Affärsmöjlighetsmått
  - Anpassade affärsmöjlighetsmått
  - Antal avslutade affärsmöjligheter
  - Antal öppna affärsmöjligheter
  - Antal affärsmöjligheter
  - Antal vinster
  - Genomsnittligt antal dagar i steg
  - Bokförd intäkt
  - Bokförd intäkt (000)
  - Förväntad intäkt
  - Förväntad intäkt (000)
  - Intäkt
  - Intäkt (000)
- Serviceärendemått
  - Anpassade serviceärendemått
  - Antal annullerade serviceärenden
  - Antal avslutade serviceärenden
  - Antal öppna serviceärenden
  - Antal avvaktande serviceärenden
  - Antal serviceärenden
  - Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
  - Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende

## Användningsanteckningar

Du kan bara använda bedömningsmått tillsammans med bedömningsdimensionen. Om några bedömningsmått har tagits bort syns det inte i de tidigare slutförda bedömningarna, och resultatet kan därför verka felaktigt.

## Ämnesområde för tillgångsrapportering

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera tillgångsmått efter konto-, tillgångs-, produkt och användardimensioner. Du kan också följa upp tillgångar och produkter som har sålts till en kund eller ett företag. Det här är ett av få ämnesområden där synligheten för tillgångsposter baseras på synligheten för de associerade kontoposterna.

### Relationstyp

Enkel

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Tillgång
- Ägd av användare
- Produkt

### Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i [Använda optimerade filtreringsfält](#) (på sidan 919). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Tillgång

### Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Tillgångsmått
  - Antal tillgångar

- Genomsnittligt antal tillgångar

## Användningsanteckningar

Du kan analysera tillgångsmåtten efter dimensionen Ägd av användare. Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för rapportering om affärsplanering

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du se konton, kontakter, affärsmöjligheter och produkter i samband med affärsplaner, målsättningar, plantyper, perioder, intäktsmål och måttenheter. Du kan även granska faktisk prestation i jämförelse med mål och målsättningar som fastställts i affärsplaner. Resultaten kan kombineras med frågor från andra ämnesområden om du vill jämföra resultaten med riktmålen.

### Relationstyp

En-till-många

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Aktivitet
- Bok
- Affärsplan
- Kontakt
- Anpassat objekt 1
- Anpassat objekt 2
- Anpassat objekt 3
- Kundämne
- Målsättning
- Affärsmöjlighet
- Period

- Plankonto
- Plankontakt
- Affärsmöjlighetsplan
- Huvudpartnerkonto
- Produkt
- Serviceärende

### Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i [Använda optimerade filtreringsfält](#) (på sidan 919). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Aktivitet
- Kontakt
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Serviceärende

### Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
- Aktivitetsmått
- Affärsplansmått
- Kontaktmått
- Mått för anpassat objekt 1
- Mått för anpassat objekt 2
- Mått för anpassat objekt 3
- Mått för kundämnena
- Målsättningsmått
- Affärsmöjlighetsmått
- Partnermått



- Periodmått
- Plankontomått
- Plankontaktmått
- Mått för affärsmöjlighetsplaner
- Serviceärendemått

## Användningsanteckningar

Det här ämnesområdet har flera dimensioner, men du måste vara försiktig så att du inte blandar dimensioner okritiskt. Inte alla kombinationer av dimensioner ger användbara resultat. I följande lista visas den dimension som är det drivande objektet i fetstil och vilka dimensioner som kan kombineras med det för att få giltiga resultat.

- **Konto:** Målsättning, Plankonto
- **Aktivitet:** Affärsplan, Målsättning
- **Affärsplan:** Aktivitet, Målsättning, Partner, Period, Plankonto, Plankontakt, Plan, affärsmöjlighet, Produkt
- **Kontakt:** Målsättning, Plankontakt
- **Kundämne:** Målsättning
- **Målsättning:** Konto, Aktivitet, Affärsplan, Kontakt, Kundämne, Period, Produkt, Serviceärende
- **Affärsmöjlighet:** Målsättning, Plan, affärsmöjlighet
- **Partner:** Affärsplan
- **Period:** Affärsplan, Målsättning
- **Plankonto:** Konto, Affärsplan
- **Plankontakt:** Affärsplan, Kontakt
- **Affärsmöjlighet, plan:** Affärsplan, Affärsmöjlighet
- **Produkt:** Affärsplan, Plankontakt
- **Serviceärende:** Målsättning

Obs! När du blandar dimensioner i en rapport måste du vara noga med att inkludera mått från dimensionerna, så att korrekta kopplingar kan göras i Oracle CRM On Demand. Om den drivande dimensionen exempelvis är Målsättning och du vill använda vissa kontaktfält måste du även inkludera ett målmått i frågan. Du kan välja att inte skriva ut måttet, men det måste finnas i frågan.

Bokdimensionen gör att du kan analysera mått och relaterade attribut för konton och kontakter på alla nivåer i bokhierarkin.

## Ämnesområde för kampanjrapportering

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

Ämnesområdet gör det möjligt att göra omfattande kampanjanalyser per kampanj-, användar- och datumdimensioner. Du kan analysera kampanjresultat, effektiviteten och avkastningen. Ämnesområdet innehåller också mått som gör att det blir enklare att uppnå kampanjmålen och att optimera kommande kampanjer.

### Relationstyp

Enkel

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Kampanj
- Datum
- Ägd av användare

### Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kampanjdimensionen har till exempel fältet Kampanjtyp. Fältet Kampanjtypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kampanjtyp. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Mer information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i [Använda optimerade filtreringsfält](#) (på sidan 919). Följande dimension i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Kampanj

### Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kampanjmått
  - Antal kampanjer
  - Antal planerade kampanjer
  - Antal aktiva kampanjer

- Antal slutförda kampanjer
- Antal konton för kampanj
- Antal kontakter för kampanj
- Antal kundämnen för kampanj
- Antal affärsmöjligheter för kampanj
- Antal vinster för kampanj
- Procent av budget (Definition: Kostnaden multiplicerad med 100 och sedan dividerad med den budgeterade kostnaden.)
- Procent uppnått av mål för kundämne (Definition: Antal kundämnen multiplicerat med 100 och sedan dividerat med kundämnesmålet.)
- Antal procent av intäktsmålet som uppnått (Definition: Den bokförda intäkten multiplicerad med 100 och sedan dividerad med intäktsmålet.)
- Genomsnittligt antal dagar för att avsluta affärsmöjlighet för kampanj
- Kostnad per avslutad försäljning (Definition: Kostnaden dividerad med antalet vinster.)
- Genomsnittlig kostnad per avslutad försäljning (Definition: Den genomsnittliga kostnaden dividerad med antalet vinster.)
- Kostnad per kundämne (Definition: Kostnaden dividerad med antalet kundämnen.)
- Kostnad per kundämne, medelvärde (Definition: Den genomsnittliga kostnaden dividerad med antalet kundämnen.)
- Konverteringsgrad för kundämne för kampanj
- Bokförd intäkt för kampanj
- Affärsmöjlighetsintäkt för kampanj
- Genomsnittlig bokförd intäkt för kampanj
- Affärsmöjlighet, vinstgrad för kampanj
- Avkastning på investerat kapital

## Användningsanteckningar

Ingen

## Ämnesområde för rapportering om kontaktrelationer

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

I ämnesområdet för rapportering om kontaktrelationer kan du analysera kontaktrelationer. Du kan analysera kontaktrelationer per konto, kontakt och relaterad kontakt. Ämnesområdet har inga mått.

### Relationstyp

Många-till-många

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontakt
- Ägd av användare
- Relaterad kontakt

### Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i [Använda optimerade filtreringsfält](#) (på sidan 919). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kontakt

### Mått

Ingen

### Användningsanteckningar

Konto- och kontaktdimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för kontaktrapportering

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

Du kan använda ämnesområdet till att rapportera om kontaktmått efter dimensionerna för kontakt, konto, kampanj, ägd av användare och datum. Ämnesområdets detaljnivå är en rad för varje kontakt som har skapats i Oracle CRM On Demand. Ämnesområdet hjälper dig att snabbt få svar på frågor som: Vilka är de tio främsta medarbetarna med flest antal kontakter? Vilka konton saknar kontakter? Vilka är de största kampanjerna efter kontakt?

### Relationstyp

Enkel, flera fakta

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kampanj
- Kontakt
- Skapad den
- Ägd av användare

### Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i [Använda optimerade filtreringsfält](#) (på sidan 919). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kampanj

### Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontaktmått
  - Anpassade kontaktmått
    - Indexerad valuta
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Indexerat antal
    - Genomsnittligt indexerat antal
  - Antal kontakter

### Användningsanteckningar

Konto- och kontaktdimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för rapportering av konton och anpassade objekt

I det här avsnittet beskrivs följande ämnes områden för rapportering:

- Anpassat objekt 1 och konton
- Anpassat objekt 2 och konton
- Anpassat objekt 3 och konton

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

Med de här ämnesområdena kan du analysera många-till-många-relationer mellan konton och Anpassat objekt 1, 2 och 3. Ämnesområdet för konton kopieras och läggs till med dimensionerna för Anpassat objekt 1, 2 och 3. Företag ändrar ofta Anpassat objekt 1, 2 och 3 och vill rapportera om de ändrade objekten med konton. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationen mellan konton och Anpassat objekt 1, 2 och 3 kan de konton som inte har någon association med minst en instans av Anpassat objekt 1, 2 och 3 inte rapporteras med hjälp av de här ämnesområdena.

### Relationstyp

Många-till-många

### Dimensioner

Ämnesområdena har följande dimensioner:

- Konto
- Kampanj
- Anpassat objekt
- Skapad den
- Ägd av användare
- Distrikt

## Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i [Använda optimerade filtreringsfält](#) (på sidan 919). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kampanj
- Anpassat objekt 1
- Anpassat objekt 2
- Anpassat objekt 3

## Mått

Måtten i ämnesområdena är följande:

- Kontomått
  - Anpassade kontomått
    - Indexerad valuta
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Indexerat antal
    - Genomsnittligt indexerat antal
  - Intäkt
  - Intäkt (000)
  - Genomsnittlig intäkt
  - Bokförd intäkt
  - Bokförd intäkt (000)
  - Gensnittlig bokförd intäkt

- Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
- Antal konton
- Antal konton med affärsmöjligheter
- Antal kontakter
- Antal affärsmöjligheter
- Antal vinster
- Antal serviceärenden
- Antal annullerade serviceärenden
- Antal avslutade serviceärenden
- Antal öppna serviceärenden
- Antal avvaktande serviceärenden
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende

### Användningsanteckningar

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för rapportering av anpassade objekt och kontakter

I det här avsnittet beskrivs följande ämnes områden för rapportering:

- Anpassat objekt 1 och kontakter
- Anpassat objekt 2 och kontakter
- Anpassat objekt 3 och kontakter

### Tillgänglighet

Ämnesområdena finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

Med de här ämnesområdena kan du analysera många-till-många-relationer mellan kontakter och Anpassat objekt 1, 2 och 3. Ämnesområdet för kontakter kopieras och läggs till med dimensionerna för Anpassat objekt 1, 2 och 3. Företag ändrar ofta Anpassat objekt 1, 2 och 3 och vill rapportera om de ändrade objekten med kontakter. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan kontakter och Anpassat



objekt 1, 2 och 3 kan de kontakter som inte har någon association med minst en instans av Anpassat objekt 1, 2 och 3 inte rapporteras med hjälp av de här ämnesområdena.

## Relationstyp

Många-till-många

## Dimensioner

Ämnesområdena har följande dimensioner:

- Konto
- Kampanj
- Kontakt
- Anpassat objekt
- Skapad den
- Ägd av användare

## Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i [Använda optimerade filtreringsfält](#) (på sidan 919). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kampanj
- Kontakt
- Anpassat objekt 1
- Anpassat objekt 2
- Anpassat objekt 3

## Mått

Måtten i ämnesområdena är följande:

- Kontaktmått
  - Anpassade kontaktmått
    - Indexerad valuta

- Genomsnittlig indexerad valuta
- Indexerat antal
- Genomsnittligt indexerat antal
- Antal kontakter

### Användningsanteckningar

Konto- och kontaktdimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

### Ämnesområde för anpassade objekt och affärsmöjligheter

I det här avsnittet beskrivs följande ämnes områden för rapportering:

- Anpassat objekt 1 och affärsmöjligheter
- Anpassat objekt 2 och affärsmöjligheter
- Anpassat objekt 3 och affärsmöjligheter

### Tillgänglighet

Ämnesområdena finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

Med de här ämnesområdena kan du analysera många-till-många-relationer mellan affärsmöjligheter och Anpassat objekt 1, 2 och 3. Ämnesområdet för affärsmöjligheter kopieras och läggs till med dimensionerna för Anpassat objekt 1, 2 och 3. Företag ändrar ofta Anpassat objekt 1, 2 och 3 och vill rapportera om de ändrade objekten med affärsmöjligheter. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationen mellan affärsmöjligheter och Anpassat objekt 1, 2 och 3 kan de affärsmöjligheter som inte har någon association med minst en instans av Anpassat objekt 1, 2 och 3 inte rapporteras med hjälp av de här ämnesområdena.

### Relationstyp

Många-till-många

### Dimensioner

Ämnesområdena har följande dimensioner:

- Anpassat objekt
- Konto
- Kampanj

- Avslutsdatum
- Öppnad den
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Primär kontakt
- Distrikt

## Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i [Använda optimerade filtreringsfält](#) (på sidan 919). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kampanj
- Kontakt
- Anpassat objekt 1
- Anpassat objekt 2
- Anpassat objekt 3
- Affärsmöjlighet

## Mått

Måtten i ämnesområdena är följande:

- Affärsmöjlighetsmått
  - Anpassade affärsmöjlighetsmått
    - Indexerad valuta
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Indexerat antal
    - Genomsnittligt indexerat antal
  - Intäkt
  - Förväntad intäkt
  - Bokförd intäkt
  - Intäkt (000)

- Förväntad intäkt (000)
- Bokförd intäkt (000)
- Antal affärsmöjligheter
- Antal öppna affärsmöjligheter
- Antal avslutade affärsmöjligheter
- Antal vinster
- Genomsnittligt antal dagar i steg

### Användningsanteckningar

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

### Ämnesområde för anpassade objekt och serviceärenden

I det här avsnittet beskrivs följande ämnes områden för rapportering:

- Anpassat objekt 1 och serviceärenden
- Anpassat objekt 2 och serviceärenden
- Anpassat objekt 3 och serviceärenden

### Tillgänglighet

Ämnesområdena finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

Med de här ämnesområdena kan du analysera många-till-många-relationer mellan serviceärenden och Anpassat objekt 1, 2 och 3. Ämnesområdet för serviceärenden kopieras och läggs till med dimensionerna för Anpassat objekt 1, 2 och 3. Företag ändrar ofta Anpassat objekt 1, 2 och 3 och vill rapportera om de ändrade objekten med serviceärenden. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationen mellan affärsmöjligheter och Anpassat objekt 1, 2 och 3 kan de serviceärenden som inte har någon association med minst en instans av Anpassat objekt 1, 2 och 3 inte rapporteras med hjälp av de här ämnesområdena.

### Relationstyp

Många-till-många

### Dimensioner

Ämnesområdena har följande dimensioner:

- Konto
- Kontakt
- Anpassat objekt
- Stängd den
- Öppnad den
- Ägd av användare
- Serviceärende

## Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i [Använda optimerade filtreringsfält](#) (på sidan 919). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kontakt
- Anpassat objekt 1
- Anpassat objekt 2
- Anpassat objekt 3
- Serviceärende

## Mått

Måtten i ämnesområdena är följande:

- Serviceärendemått
  - Anpassade serviceärendemått
    - Indexerad valuta
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Indexerat antal
    - Genomsnittligt indexerat antal
  - Antal serviceärenden
  - Antal öppna serviceärenden
  - Antal avslutade serviceärenden
  - Antal avvaktande serviceärenden

- Antal annullerade serviceärenden
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende

### Användningsanteckningar

Konto- och kontaktdimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

### Ämnesområde för rapportering om anpassade objekt

I det här avsnittet beskrivs följande ämnes områden för rapportering:

- Anpassat objekt 1
- Anpassat objekt 2
- Anpassat objekt 3

### Tillgänglighet

Ämnesområdena finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

I de här ämnesområdena kan du rapportera om mått för Anpassade objekt 1, 2, och 3 per dimensionerna konto, aktivitet, kampanj, kontakt, kundämne, affärsmöjlighet, serviceärende, partner, datum och Anpassade objekt 1, 2, och 3. Du kan använda dem till att analysera mått för Anpassade objekt 1, 2, och 3 per olika relaterade objekt. Rapporteringen om Anpassade objekt 1, 2, och 3 finns för närvarande bara i realtid. Använd bara de här ämnesområdena när du analyserar Anpassade objekt 1, 2, och 3.

### Relationstyp

Enkel

### Dimensioner

Ämnesområdena har följande dimensioner:

- Konto
- Aktivitet
- Kampanj
- Kontakt
- Skapad den

- Anpassat objekt 1
- Anpassat objekt 2
- Anpassat objekt 3
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Partner (finns endast i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Serviceärende

## Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i [Använda optimerade filtreringsfält](#) (på sidan 919). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Aktivitet
- Kampanj
- Kontakt
- Anpassat objekt 1
- Anpassat objekt 2
- Anpassat objekt 3
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Serviceärende

## Mått

Måtten i ämnesområdena är följande:

- Mått för anpassade objekt
  - Anpassade mått för anpassade objekt
    - Indexerad valuta
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Indexerat antal

- Genomsnittligt indexerat antal
- Antal anpassade objekt

### Användningsanteckningar

Konto- och kontaktdimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för prognosrapportering

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

Ämnesområdet gör att du kan rapportera information som har genererats i prognosmodulen i Oracle CRM On Demand. Det gör också att du kan jämföra prognossammanfattningen med de senaste realtidsdata för affärsmöjligheter per dimensioner för konto, distrikt, användare, affärsmöjlighet, produkt, datum och användarkvot. Du kan skapa en resultatrapport för ett säljteam, visa pipelinetäckning, kvotresultat och prognosnoggrannhet. Säljchefer kan också övervaka enskilda teammedlemmars resultat med hjälp av användarhierarkin.

### Relationstyp

Flera fakta

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontointäkt (se Anteckning 1)
- Kontodistrikt
- Bok
- Stängningsdatum (se Kommentar 2)
- Kontakt
- Prognos
- Prognosdatum (se Kommentar 3)
- Affärsmöjlighet (se Kommentar 4)



- Intäkt för affärsmöjlighetsprodukt (se Anteckning 4)
- Ägd av användare
- Produkt
- Produktkategori
- Kvot

Anteckning 1: Du kan inte kombinera dimensionen Kontointäkt med dimensionerna Affärsmöjlighet eller Affärsmöjlighetsprodukt.

Anteckning 2: För kvoter är stängningsdatumet den första dagen i månaden i kvotperioden. För prognoser är stängningsdatumet samma stängningsdatum som affärsmöjligheterna har i prognosögonblicksbilden. För affärsmöjligheter är stängningsdatumet affärsmöjlighetens stängningsdatum.

Kommentar 3: Prognosdatumet är datumet när prognosen körs. En affärsmöjlighet kan förekomma i flera prognoser.

Anteckning 4: Affärsmöjlighet och intäkt för affärsmöjlighetsprodukt kan endast associeras med måtten Affärsmöjlighet och Intäkt för affärsmöjlighetsprodukt.

## Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i [Använda optimerade filtreringsfält](#) (på sidan 919). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kontakt
- Affärsmöjlighet

## Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontointäktsmått
  - Antal produkter
  - Genomsnittligt antal produkter
- Prognosmått
  - Mina kontointäkter
    - Min kontointäkt
  - Mina kontaktintäkter
    - Min kontaktintäkt

- Mina affärsmöjligheter
  - Min affärsmöjlighetsintäkt
- Mina produktintäkter
  - Min produktintäkt
- Mina produkter
  - Bokförd kvantitet
  - Bokförd intäkt
  - Förväntad intäkt
  - Prognosticerad kvantitet
  - Pipelinekvantitet
- Teamöversikt
  - Prognos
  - Bokförd intäkt
  - Pipeline
  - Bästa utfall
- Team, produktöversikt
  - Bokförd kvantitet
  - Prognosticerad kvantitet
  - Pipelinekvantitet
  - Bokförd intäkt
  - Förväntad intäkt
- Bokförd intäkt
- Pipeline
- Prognos
- Förväntad intäkt
- Bästa utfall
- Kvotmått
  - Kvotvärde
- Affärsmöjlighetsmått
  - Anpassade affärsmöjlighetsmått
    - Indexerat antal
    - Genomsnittligt indexerat antal
    - Indexerat antal

- Genomsnittligt indexerat antal
- Intäkt
- Förväntad intäkt
- Bokförd intäkt
- Intäkt (000)
- Förväntad intäkt (000)
- Bokförd intäkt (000)
- Antal affärsmöjligheter
- Antal öppna affärsmöjligheter
- Antal avslutade affärsmöjligheter
- Antal vinster
- Genomsnittligt antal dagar i steg
- Mått för intäkt för affärsmöjlighetsprodukt
  - Antal produkter
  - Genomsnittligt antal produkter

## Användningsanteckningar

Följande begränsningar gäller:

- **Flera fakta.** Eftersom ämnesområdet Prognoser är ett ämnesområde som innehåller flera fakta måste du kontrollera att det endast finns ett mått i rapporten.
- **Bokdimension.** Gruppdimensionen och grupphierarkin gör att du kan gruppera dataposter. Informationen som du kan se styrs dock fortfarande av ditt synlighetsläge i Analytics. Det fungerar bara med konton, kontointäkter, affärsmöjligheter och affärsmöjlighetsprodukter.
- **Hierarkier.** Alla hierarkier begränsas till åtta nivåer.
- **Intäktsdelning.** När intäktsdelningsfunktionen har konfigurerats (se Ställa in företagsprofil och globala standardvärden) speglar prognossammanfattningen delningen, men inte realtidsmått för affärsmöjligheten.
- **Kvotmått.** Det går bara att jämföra kvotmått med andra mått på månadsnivån och användarnivån.
- **Anpassade fält för prognosöversikt.** Fälten går inte att använda vid rapportering. Prognosöversikten som skapas i Oracle CRM On Demand innehåller summerade belopp. Därför är prognosmått i rapporten bara begripliga när du visar data per användare. Om du visar måtten utan användare kan värdena se felaktiga ut.
- **Affärsmöjlighet och flera prognoser.** {2}Samma affärsmöjlighet kan förekomma i flera prognoser. Därför måste prognosmått visas för ett specifikt datum med hjälp av filter. Om du inte gör detta kan prognosmått se felaktiga ut.
- **Mått för prognoser och användarkvoter.** Data för intäkterna är samma som prognosöversiktsdata och det gör att alla affärsmöjligheter ser ut att vara på månadens första dag. Användarkvoten är också inställd

på en månadsperiod och visas på månadens första dag. Av detta skäl är rapporter som innehåller mått för prognoser och användarkvoter bara begripliga om data samlas för månaden eller på en högre nivå.

- **Användarkvotsmått.** Synligheten för användarkvotsmått styrs av chefssynligheten oavsett användarens synlighet. Därför är det inte möjligt för användare som inte är företagsadministratörer att rapportera användarkvoter tillsammans med affärsmöjlighetsmått om deras synlighet är inställd på Synlig för teamet.
- **Användarens percentilrankning.** Du kan inte bygga upp en användares percentilrankning utan att ha tillgång till alla underliggande data.
- **Kalendermånad och flera prognoser.** Varje kalendermånad kan ha flera prognoser. Därför måste en rapport som visar de totala prognosmått gälla ett specifikt prognosdatum.
- **Kvot och intäkt.** Om rapporten som innehåller användarkvoten och den verkliga affärsmöjlighetsintäkten inte visar det förväntade resultatet kan det bero på att det inte finns några poster som har affärsmöjligheternas stängningsdatum i samma period som kvotposterna.
- **Månadsprognos.** Månadssumman för prognosen har redan summerats. Det betyder att en summa för alla användare ger ett felaktigt resultat. Om du vill ta fram summan på detta sätt måste du använda intäktsmått i mappen Mina intäkter.
- **Analyschefssynlighet.** Använd chefssynligheten i Analytics om prognosen bara innehåller personer som rapporterar till dig.
- **Analysteamsynlighet.** Använd teamsynligheten i Analytics om personerna i prognosen ingår i ditt team. Om personerna i prognosen varken ingår i teamet eller rapporterar till dig matchar inte affärsmöjlighetsvyn och affärsmöjlighetsproduktvyn prognosöversikten.
- **Prognosmått.** Prognosmått måste referera till en specifik prognos. Använd måttfunktionen FILTER när du refererar mått per prognosdatum och prognostyp. Använd till exempel FILTER när du vill ta fram prognosvärdet för ett visst prognosdatum, som 16 september 2009. Eftersom det förekommer flera prognostyper lägger du till ytterligare ett filter för att bara ta fram värden för Prognos för affärsmöjlighetsintäkt. Exempel:

```
FILTER ("Forecast Metrics"."Forecast Revenue" USING ("Forecast Date.Date = date '2009-09-16' AND Forecast."Forecast Type" = 'Prognos för aff.möjl.intäkt'))
```

Att använda FILTER är inte samma sak som att lägga till ett filter i en rapport. Om du lägger till ett rapportfilter i filtret per Prognosdatum och Prognostyp får du inte några värden för användarkvoten eller realtidsintäkten. Om du har definierat flera kvoter för varje användare måste du använda FILTER för att referera till det specifika kvotvärdet. Exempel:

```
FILTER("Quota Metric"."Quota value" USING (Quota."Quota Name" = 'Försäljning'))
```

I exemplet tar FILTER fram kvotvärdet för ett visst kvotnamn (Försäljning). Utan filtermåttet får du bara det totala värdet för kvoterna.

Konto- och kontaktdimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer. Bokdimensionen gör att du kan analysera mått och relaterade attribut för konton och kontakter på alla nivåer i bokhierarkin.

## Ämnesområde för hushållsrapportering

### Tillgänglighet

Ämnesområdet är bara tillgängligt i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

### Affärssyfte

I ämnesområdet för hushållsrapportering går det att skapa rapporter om hushåll för kontaktdimensionen. Rapporterna gör att rådgivare och deras chefer kan besvara frågor, till exempel följande:

- Vilka kunder tillhör vilka hushåll?
- Hur är hushållstillgångarna i min kundstock fördelade över kunderna?
- Vilka är mina bästa hushåll när det gäller det totala värdet på tillgångarna?

Du kan kombinera hushållsrapporter med portföljrapporter om du vill göra kundservicen ännu bättre genom att se på kunderna som medlemmar i ett hushåll.

### Relationstyp

Enkel

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Kontakt
- Hushåll
- Hushållskontakt

### Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontaktdimensionen har till exempel fältet Kontakttyp. Fältet Kod för kontakttyp finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontakttyp. På samma sätt finns fältet Skapad (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Skapad. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Mer information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i [Använda optimerade filtreringsfält](#) (på sidan 919). Följande dimension i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Kontakt

### Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Hushållsmått
  - Hushållets totala tillgångar
    - Hushållets totala tillgångar
    - Hushållets totala tillgångar (000)
    - Hushållets totala tillgångar, genomsnitt
    - Hushållets totala tillgångar, genomsnitt (000)
  - Hushållets totala utgifter
    - Hushållets totala utgifter
    - Hushållets totala utgifter (000)
    - Hushållets totala utgifter, genomsnitt
    - Hushållets totala utgifter, genomsnitt (000)
  - Hushållets totala inkomst
    - Hushållets totala inkomst
    - Hushållets totala inkomst (000)
    - Hushållets totala inkomst, genomsnitt
    - Hushållets totala inkomst, genomsnitt (000)
  - Hushållets totala skulder
    - Hushållets totala skulder
    - Hushållets totala skulder (000)
    - Hushållets totala skulder, genomsnitt
    - Hushållets totala skulder, genomsnitt (000)
  - Hushållets totala substansvärde
    - Hushållets totala substansvärde
    - Hushållets totala substansvärde (000)
    - Hushållets totala substansvärde, genomsnitt
    - Hushållets totala substansvärde, genomsnitt (000)
  - Kontaktens totala tillgångar
    - Totala tillgångar
    - Totala tillgångar (000)
    - Totala tillgångar, genomsnitt
    - Totala tillgångar, genomsnitt (000)
  - Kontaktens totala utgifter
    - Totala utgifter

- Totala utgifter (000)
- Totala utgifter, genomsnitt
- Totala utgifter, genomsnitt (000)
- Kontaktens totala inkomst
  - Total inkomst
  - Total inkomst (000)
  - Total inkomst, genomsnitt
  - Total inkomst, genomsnitt (000)
- Kontaktens totala skulder
  - Totala skulder
  - Totala skulder (000)
  - Totala skulder, genomsnitt
  - Totala skulder, genomsnitt (000)
- Totalt substansvärde för kontakt
  - Totalt substansvärde
  - Totalt substansvärde (000)
  - Totalt substansvärde, genomsnitt
  - Totalt substansvärde, genomsnitt (000)
- Anpassade hushållsmått
  - Indexerat antal
  - Genomsnittligt indexerat antal
  - Indexerad valuta
  - Genomsnittlig indexerad valuta
- Antal vidarebefordrade kontakter
- Antal vidarebefordrade serviceärenden
- Antal vidarebefordrade kundämnen
- Antal kontakter
- Antal serviceärenden för kontaktperson
- Antal kundämneskontakter
- Antal hushåll

## Användningsanteckningar

Kontaktdimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområdet för kundämnesrapportering

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera mått för kundämnerna efter konto, kontodistrikt, kampanj, kontakt, datum, kundämne, affärsmöjlighet, ägd av användare och huvudpartnerkonto. Ämnesområdet innehåller mått för att analysera kundämneskvalitet, kundämneskonvertering och intäkter som är associerade med kundämnerna.

### Relationstyp

Enkel

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontodistrikt
- Kampanj
- Kontakt
- Datum
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Huvudpartnerkonto

### Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder



optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i [Använda optimerade filtreringsfält](#) (på sidan 919). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kampanj
- Kontakt
- Kundämne
- Affärsmöjlighet

## Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för kundämnena
  - Kontodistriktshierarki
    - Distrikt på högsta nivå
    - Distriktsnamn på nivå 8
    - Distriktsnamn på nivå 7
    - Distriktsnamn på nivå 6
    - Distriktsnamn på nivå 5
    - Distriktsnamn på nivå 4
    - Distriktsnamn på nivå 3
    - Distriktsnamn på nivå 2
    - Distriktsnamn på nivå 1
  - Antal kundämnena
  - Antal kvalificerade kundämnena
  - Antal avslagna kundämnena
  - Antal arkiverade kundämnena
  - Antal kundämnena konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnena som har konverterats till affärsmöjligheter.)
  - Antal kundämnena som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnena som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
  - Antal kundämnena som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
  - Antal nya affärsmöjligheter
  - Antal vinster
  - Bokförd intäkt för kundämne

- Förväntad intäkt för kundämne
- Affärsmöjlighetsintäkt för kundämne

### Användningsanteckningar

Konto- och kontaktdimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för rapportering om affärsmöjligheter

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

Med det här ämnesområdet kan du analysera affärsmöjligheter per dimension för konto, distrikt, kampanj, kontakt, ägare och datum. Ämnesområdet innehåller flera fakta om mätvärden för affärsmöjligheter och kvoter. Mätvärdena för affärsmöjligheter definieras på den lägsta detaljnivån i ämnesområdet och det innebär att du kan analysera värdena för alla dimensioner. Mätvärdena för kvot definieras dock på en högre nivå och kan bara analyseras för ett begränsat antal dimensioner: Datum (månad), Kvot och Ägare.

### Relationstyp

Enkel

### Dimensioner

- Konto
- Kontodistrikt
- Kampanj
- Avslutsdatum
- Öppnad den
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Primär kontakt
- Huvudpartnerkonto
- Kvot
- Distrikt

## Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i [Använda optimerade filtreringsfält](#) (på sidan 919). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kampanj
- Kontakt
- Affärsmöjlighet

## Mått

Följande är nyckelmåtten för ämnesområdet:

- Intäkt (förväntad och bokförd)
- Antal affärsmöjligheter (öppna och stängda)
- Antal vinster
- Kvotstorlek

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Affärsmöjlighetsmått
  - Anpassade affärsmöjlighetsmått
    - Indexerad valuta
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Indexerat antal
    - Genomsnittligt indexerat antal
- Intäkt
- Förväntad intäkt
- Bokförd intäkt
- Intäkt (000)
- Förväntad intäkt (000)
- Bokförd intäkt (000)
- Antal affärsmöjligheter
- Antal öppna affärsmöjligheter
- Antal avslutade affärsmöjligheter

- Antal vinster
- Genomsnittligt antal dagar i steg
- Kvotmått
- Kvotvärde

### Användningsanteckningar

Eftersom kvotmått inte är definierade på dimensionsnivån för affärsmöjlighet visas måtten som tomma celler när dimensionsattributen för affärsmöjlighet finns med i rapporten.

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för rapportering av affärsmöjligheter och konkurrenter

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera många-till-många-relationen mellan affärsmöjligheter och konkurrentkonton. Ämnesområdet är nästan identiskt med ämnesområdena för affärsmöjligheter. Skillnaden är att i detta ämnesområde ingår också dimensionen för konkurrentkonton som har en många-till-många-relation med posttypen för affärsmöjligheter. I ämnesområdet kan du skapa rapporter som visar alla konkurrenter till en affärsmöjlighet. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan affärsmöjligheter och konkurrentkonton går det inte att rapportera affärsmöjligheter som inte har minst en association med en konkurrent. Attributen som definierar relationen mellan affärsmöjligheterna och konkurrenterna är följande:

- Primär kontakt
- Roll
- Omvänd roll
- Startdatum
- Slutdatum
- Styrkor
- Svagheter
- Kommentarer

## Relationstyp

Många-till-många

## Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontodistrikt
- Kampanj
- Avslutsdatum
- Stängd den
- Affärsmöjlighet
- Affärsmöjlighetskonkurrent
- Ägd av användare
- Primär kontakt
- Relationskontakt
- Distrikt

## Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i [Använda optimerade filtreringsfält](#) (på sidan 919). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kampanj
- Kontakt
- Affärsmöjlighet

## Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Affärsmöjlighetsmått
  - Anpassade affärsmöjlighetsmått
  - Indexerad valuta

- Genomsnittlig indexerad valuta
- Indexerat antal
- Genomsnittligt indexerat antal
- Intäkt
- Förväntad intäkt
- Bokförd intäkt
- Intäkt (000)
- Förväntad intäkt (000)
- Bokförd intäkt (000)
- Antal affärsmöjligheter
- Antal öppna affärsmöjligheter
- Antal avslutade affärsmöjligheter
- Antal vinster
- Genomsnittligt antal dagar i steg

### Användningsanteckningar

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för rapportering av affärsmöjligheter och partner

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera många-till-många-relationen mellan affärsmöjligheter och partnerkonton. Det är nästan identiskt med ämnesområdena för affärsmöjligheter. Skillnaden är att i detta ämnesområde ingår också dimensionen för partnerkonton som har en många-till-många-relation till posttypen för affärsmöjligheter. I det här ämnesområdet kan du skapa rapporter som visar alla partners för en affärsmöjlighet. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan affärsmöjligheter och partnerkonton går det inte att rapportera affärsmöjligheter som inte har minst en association med ett partnerkonto. Attributen som definierar relationen mellan affärsmöjligheterna och partnerkontot är följande:

- Primär kontakt
- Roll

- Omvänd roll
- Startdatum
- Slutdatum
- Styrkor
- Svagheter
- Kommentarer

## Relationstyp

Många-till-många

## Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontodistrikt
- Kampanj
- Avslutsdatum
- Öppnad den
- Affärsmöjlighet
- Affärsmöjlighet, partner
- Ägd av användare
- Primär kontakt
- Relationskontakt
- Distrikt

## Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i [Använda optimerade filtreringsfält](#) (på sidan 919). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kampanj
- Kontakt

### ■ Affärsmöjlighet

## Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Affärsmöjlighetsmått
  - Anpassade affärsmöjlighetsmått
    - Indexerad valuta
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Indexerat antal
    - Genomsnittligt indexerat antal
  - Intäkt
  - Förväntad intäkt
  - Bokförd intäkt
  - Intäkt (000)
  - Förväntad intäkt (000)
  - Bokförd intäkt (000)
  - Antal affärsmöjligheter
  - Antal öppna affärsmöjligheter
  - Antal avslutade affärsmöjligheter
  - Antal vinster
  - Genomsnittligt antal dagar i steg

## Användningsanteckningar

Konto- och kontaktdimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för rapportering om intäkter för affärsmöjlighetsprodukt

## Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.



## Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera intäkter från affärsmöjlighetsprodukter efter konto, kontodistrikt, kampanj, affärsmöjlighet, affärsmöjlighetsprodukt, ägd av användare, produkt och produktkategori. Eftersom de återkommande produktintäktsposterna kan ha olika startdatum är ämnesområdets detaljnivå lägsta möjliga och innehåller en rad för varje återkommande projektintäktspost i affärsmöjligheten.

Affärsmöjlighetens detaljnivå ger stor flexibilitet att summera data på alla nivåer i de dimensioner som stöds. Ämnesområdet innehåller också kvotdimensioner och mått, vilket gör att du kan rapportera både intäkter för affärsmöjlighetsprodukter och kvotmått i samma rapport.

## Relationstyp

Enkel

## Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontodistrikt
- Kampanj
- Affärsmöjlighet
- Intäkt för affärsmöjlighetsprodukt
- Ägd av användare
- Produkt
- Produktkategori
- Kvot

## Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i [Använda optimerade filtreringsfält](#) (på sidan 919). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kampanj
- Affärsmöjlighet

### Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för intäkt för affärsmöjlighetsprodukt
  - Antal produkter
  - Genomsnittligt antal produkter
- Kvotmått
  - Kvotvärde

### Användningsanteckningar

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för rapportering om team för affärsmöjlighet

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Syfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om relationen mellan affärsmöjligheter och team för affärsmöjligheter. Använd det här ämnesområdet om du vill fråga på teammedlemmar som är involverade i en affärsmöjlighet. I det här ämnesområdet finns det inga mått.

### Relationstyp

En-till-många.

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Affärsmöjlighet
- Team för affärsmöjlighet
- Ägd av användare

### Mått

Ingen.

## Användningsanteckningar

Ingen.

**Datasynlighet.** I det här ämnesområdet används alltid läget Synlig för teamet, oavsett vilka inställningar som du definierade i profilen. Av den orsaken kan du alltid rapportera om alla affärsmöjligheter, oavsett om du är ägaren eller en teammedlem.

## Ämnesområde för partnerrapportering

### Tillgänglighet

Ämnesområdet är bara tillgängligt i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

### Syfte

I ämnesområdet för partnerrapportering kan du analysera partner och mäta viktiga prestationsmått, inklusive antalet kvalificerade kundämnen och total intäkt i affärsmöjlighetspipelinen.

### Relationstyp

Översikt över

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Skapandedatum
- Ägd av användare
- Partner
- Distrikt

### Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för partner
- Anpassade mått för partner
  - Genomsnittlig indexerad valuta
  - Genomsnittligt indexerat nummer
  - Indexerad valuta
  - Indexerat nummer

- Antal partner
- Antal arkiverade kundämnen
- Antal annullerade serviceärenden
- Antal avslutade affärsmöjligheter
- Antal avslutade serviceärenden
- Antal kundämnen
- Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter
- Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
- Antal kundämnen som resulterat i vunna affärsmöjligheter
- Antal öppna affärsmöjligheter
- Antal öppna serviceärenden
- Antal affärsmöjligheter
- Antal avvaktande serviceärenden
- Antal kvalificerade kundämnen
- Antal avslagna kundämnen
- Antal serviceärenden
- Antal vinster
- Genomsnittligt antal dagar i steg
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Stängd intäkt
- Bokförd intäkt (000)
- Bokförd intäkt för kundämne
- Förväntad intäkt för kundämne
- Affärsmöjlighetsintäkt för kundämne
- Intäkt
- Intäkt (000)

### Användningskommentarer

Ovanstående mått är baserade på huvudpartnerkontot för kundämnen, affärsmöjligheter och serviceärenden.

## Ämnesområde för rapportering av anpassad innehållsleverans

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns bara i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Syfte

Ämnesområdet innehåller uppgifter som behövs i olika roller i ett läkemedelsföretag för att bättre kunna förstå läkare, begränsa innehåll och leverera rätt budskap till rätt person vid rätt tillfälle. En marknadschef kan till exempel analysera tendenser, säljmaterial och reaktioner från olika segment. Med hjälp av uppgifterna kan chefen revidera säljmaterial och segmentera kundbasen och därigenom träffa rätt målgrupp. En säljchef kan analysera tendenser och leta efter bra och dåliga prestationer i distriktet och sedan lägga upp säljarbetet därefter.

### Relationstyp

Enkel

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Aktivitet
- Kontakt
- Meddelandesvar
- Meddelandeplan
- Meddelandeplan, objekt
- Produkt

### Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i [Använda optimerade filtreringsfält](#) (på sidan 919). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Aktivitet
- Kontakt

### Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Meddelandeplan, mått
  - Meddelandeplan, anpassade mått
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Indexerad valuta
    - Genomsnittligt indexerat nummer
    - Indexerat nummer
  - Antal meddelandeplaner
- Meddelandeplan, objektsmått
  - Meddelandeplan, anpassade objekt för objekt
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Indexerad valuta
    - Genomsnittligt indexerat nummer
    - Indexerat nummer
  - Antal objekt för meddelandeplan
- Meddelandesvar, mått
  - Meddelandesvar, anpassade mått
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Indexerad valuta
    - Genomsnittligt indexerat nummer
    - Indexerat nummer
  - Antal meddelandesvar
- Kontomått
  - Intäkt
  - Intäkt (000)
  - Genomsnittlig intäkt
  - Bokförd intäkt
  - Bokförd intäkt (000)
  - Gensnittlig bokförd intäkt
  - Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet
  - Potentiell intäkt
  - Gensnittlig potentiell intäkt

- Intäkt
- Produktintäkter (000)
- Bokförda produktintäkter
- Bokförda produktintäkter (000)
- Antal konton
- Antal konton med affärsmöjligheter
- Antal aktiviteter
- Antal kontakter
- Antal affärsmöjligheter
- Antal vinster
- Antal serviceärenden
- Antal annullerade serviceärenden
- Antal avslutade serviceärenden
- Antal öppna serviceärenden
- Antal avvaktande serviceärenden
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
- Antal kundämnen
- Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter
- Antal kundämnen som resulterat i vunna affärsmöjligheter
- Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
- Antal kvalificerade kundämnen
- Antal avslagna kundämnen
- Aktivitetsmått
  - Antal aktiviteter
  - Antal öppna aktiviteter
  - Antal konton med aktiviteter
  - Antal avslutade aktiviteter
- Kontaktmått
  - Anpassade kontaktmått
    - Indexerad valuta
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Indexerat nummer

- Genomsnittligt indexerat nummer
- Ägd av användaranpassade fält
- Ägd av användaranpassade fält
- Antal kontakter
- Mått för produktintäkter
  - Intäkt
  - Förväntad intäkt för produkt
  - Bokförda produktintäkter
  - Produktintäkter (000)
  - Förväntad intäkt för produkt (000)
  - Bokförda produktintäkter (000)
  - Genomsn. inköpspris
  - Genomsnittlig kvantitet
  - Kvantitet

## Användningsanteckningar

Ingen

## Ämnesområde för rapportering av serviceärenden

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

Du kan analysera serviceärenden efter följande dimensioner: konto, kontakt, serviceärende, användare, partner och datum. Det hjälper dig att mäta och analysera viktiga resultatmått i kundens organisation för serviceärenden, t.ex. hur länge serviceärenden är öppna och hur lång tid det i genomsnitt tar att stänga dem. De här resultatmått kan hjälpa ditt företag att öka kundnöjdheten och medarbetarnas produktivitet, samt att minska driftkostnaderna.

### Relationstyp

Enkel



## Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontakt
- Stängd den
- Öppnad den
- Ägd av användare
- Huvudpartnerkonto (finns endast i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Serviceärende

## Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i [Använda optimerade filtreringsfält](#) (på sidan 919). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kontakt
- Serviceärende

## Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Serviceärendemått
  - Anpassade serviceärendemått
    - Indexerad valuta
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Indexerat antal
    - Genomsnittligt indexerat antal
  - Antal serviceärenden
  - Antal öppna serviceärenden
  - Antal avslutade serviceärenden
  - Antal avvaktande serviceärenden
  - Antal annullerade serviceärenden

- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende

### Användningsanteckningar

Konto- och kontaktdimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för rapportering om delade aktiviteter

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera delade aktiviteter efter konto, kontakt och användardimensioner. Eftersom de här aktiviteterna kan delas av en eller flera användare i Oracle CRM On Demand kan du rapportera delade aktiviteter med det här ämnesområdet. Aktiviteter som inte delas med minst en användare kan inte rapporteras via det här ämnesområdet.

### Relationstyp

Många-till-många

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Aktivitet
- Kontakt
- Ägd av användare

### Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i [Använda optimerade filtreringsfält](#) (på sidan 919). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Aktivitet
- Kontakt

## Mått

Ingen

## Användningsanteckningar

Konto- och kontaktdimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

## Ämnesområde för fordonsrapportering

### Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

### Affärssyfte

I det här ämnesområdet går det att analysera fordonsrelaterade mått utifrån fordons- och återförsäljardimensioner och andra associerade dimensionsobjekt, som kontakt, datum, återförsäljare och produkt.

### Relationstyp

Enkel

### Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Kontakt
- Datum
- Återförsäljare
- Produkt
- Fordon

### Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden Kod eller UTC. Kontaktdimensionen innehåller till exempel fältet Tilldelningsfilter 1. Det finns också ett fält som heter Tilldelningsfält 1-kod, som är en optimerad version av fältet Tilldelningsfält 1. På samma sätt finns fältet Skapad (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Skapad. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Mer information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i [Använda optimerade filtreringsfält](#) (på sidan 919). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Kontakt
- Datum
- Återförsäljare
- Fordon

### Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Fordonsmått
  - Anpassade fordonsmått
  - Antal fordon

### Användningsanteckningar

Ingen

## Ändra utseende för rapporter

När du skapar eller uppdaterar rapporter i Oracle CRM On Demand Answers kan du ändra utseendet på rapporten. Det kallas också kosmetisk formatering. Du kan lägga till kosmetisk formatering, kopiera och klistra in attribut för kosmetisk formatering och spara en formaterad rapport om du vill använda den som formatmall.

Beroende på vilken typ av post du formaterar visar dialogrutan olika alternativ, t.ex. kontroller för teckensnitt, celler, kantlinjer och bakgrundsfärg samt ytterligare formateringsalternativ som fyllning i celler och anpassade CSS-stilalternativ för HTML.

Du kan ändra utseende för:

- Kolumner och sektioner, till exempel bakgrundsfärg och kantlinjer
- Kolumner i tabeller
- Storleken på rubriker

Du kan kopiera urvalet av kosmetisk formateringsattribut du använder för en post, t.ex. en kolumn i en tabell, och klistra in dem för en post av samma typ, t.ex. en kolumn i tabellen eller en kolumn i en annan tabell. Du kan också återställa standardutseendet. För att göra detta kan du använda ikonerna högst upp till höger i dialogrutorna.

De vyer som stöder kopiera och klistra in är bland annat tabell-, pivottabell- och diagramvyer.

## Om att spara rapporter som stilmallar

När du har anpassat ett särskilt format för en rapport och sparat den kan du använda den som mall. Du kan då tillämpa formatering från den sparade rapporten till nya eller befintliga rapporter.

De vyer som stöder användning av en sparad rapport som mall är bland annat tabell-, pivottabell- och diagramvyer.

Det här avsnittet innehåller information om följande uppgifter:

- Formatera utseendet på en rapport
- Kopiera och klistra in ett formateringsattribut
- Återställa ett attributs standardutseende
- Använda en sparad rapport som mall

### Formatera en rapports visuella utseende

- 1 Klicka på fliken Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2 På rapporthemsidan klickar du på Utforma analyser i sektionen Anpassade rapporter och analyser. Då öppnas Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 Klicka på Öppna analys i Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Välj den rapport du vill jobba med och klicka på OK.
- 5 Öppna dialogrutan för kosmetisk formatering på sidan Bygg och visa analys så här:
  - I Steg 1 klickar du på knappen Kolumnegenskaper och sedan på fliken Stil i dialogrutan Kolumnegenskaper.
  - I steg 2 öppnar du dialogrutan Redigera format så här:
    - För Rubrik eller Tabell klickar du på knappen Formatera vy.
    - Klicka på knappen Egenskaper för pivottabellvy och sedan på knappen Ange alternativt format i pivottabellvyn.

**Obs!** i tabellvyn kan du också klicka på knappen för formateringskolumnen och använda fliken Värdeformat. I pivottabellvyn kan du också klicka på knappen för sektionsegenskaper och använda fliken Sektionsegenskaper.

Dialogrutan för kosmetisk formatering visas.

- 6** I området Teckensnitt väljer du teckensnitt, teckenstorlek, teckensnittsfärg och teckenstil (t.ex. fetstil) och eventuella effekter som ska användas (t.ex. understrykning).  
**Obs!** Det här alternativet är inte tillgängligt för vissa poster.
- 7** Välj justering och bakgrundsfärg i området Cell.  
**Obs!** För den horisontella justeringen är det vanligast att vänsterjustera textdata. För numeriska data är det vanligast med högerjustering.  
  
Den vertikala justeringen har ingen effekt om inte kolumnen spänner över flera rader i andra kolumner.
- 8** I området Kantlinje väljer du kantlinjens placering, färg och format på cellen.  
**Tips!** Du kan markera eller avmarkera anpassade kantlinjer genom att klicka på de övre, nedre, vänstra eller högra kantlinjerna bredvid listrutan Position.
- 9** För att formatera utrymmet inuti cellen klickar du på Ytterligare formateringsalternativ och anger värdena för bredden och höjden på cellinnehållet samt utrymmet ovanför, nedanför, till vänster och till höger om innehållet.  
  
Värdena anges i pixlar.
- 10** Om du vill åsidosätta formaten och klasselementen i formatmallarna i Oracle CRM On Demand Answers gör du egna val i området Anpassat CSS-format, alternativ:
  - a** Klicka på de inställningar som du vill använda.
  - b** Ange var klassen, formatet eller formatmallen finns.**Obs!** De avancerade formateringsalternativen är till för användare som vet hur man arbetar med underdokumentmallar.
- 11** Klicka på OK.

### **Kopiera och klistra in ett formateringsattribut**

- 1** Gå till objektet vars formatering du vill kopiera på sidan Bygg och visa analys.
- 2** Öppna dialogrutan Kosmetisk formatering, klicka på knappen Kopiera format och stäng dialogrutan genom att klicka på Avbryt.
- 3** Gå till objektet du vill klistra in formateringen i.
- 4** Öppna dialogrutan Kosmetisk formatering, klicka på knappen Klistra in format och klicka på OK.

### **Återställa standardutseende**

- Öppna dialogrutan Kosmetisk formatering för objektet och klicka sedan på knappen Rensa format.

När du lägger till vissa typer av vyer kan du använda en sparad rapport som mall enligt beskrivningen i följande procedur.

### Använda en sparad rapport som mall

- 1 Gå till steg 2, Skapa layout på sidan Bygg och visa analys.
- 2 Klicka på Lägg till vy och välj en vy.
- 3 Klicka på knappen Importera vyformat från en annan analys högst upp på arbetsytan:



- 4 Gå till den sparade rapporten i dialogrutan Importera sparad format och klicka på OK.
- 5 Klicka antingen på länken Sparade resultat eller på knappen Förhandsgranska analys.

## Använda optimerade filtreringsfält

Optimerade fält slutar med ordet *kod* (gäller urvalslistor) eller *UTC* (Coordinated Universal Time; gäller datum- och tidsfält). Om du använder optimerade fält i filtret ökar systemets rapportprestanda.

### Kodfält i filter

I kodfält lagras urvalslistevärdena i form av språkoberoende kod (LIC), så att de kan användas i urvalslistor med många språk. I Oracle CRM On Demand hanterar du flera språk genom att använda språkoberoende kod och genom att skapa separata poster för varje språk. Till exempel kan du implementera ett statusfält på följande sätt för ett språkvärde med status Aktiv.

Språk	Värde	Språkoberoende kod
Engelska	Active	Aktiv
Franska	Actif	Aktiv
Tyska	Aktiv	Aktiv
Spanska	Activo	Aktiv

Om du vill filtrera aktiva konton skapar du ett filter för fältet Statuskod (den optimerade versionen av fältet Status) och för LIC-värdet (i det här fallet Aktiv). Oavsett vilket språk du använder förbättras systemets rapportprestanda när du söker efter ett LIC-värde, eftersom det då inte behövs något extra översättningssteg för sökning i andra språk.

### Visa LIC-värdena för en urvalslista

Följ nedanstående procedur för att visa LIC-värdena för en urvalslista.

### ***Så här visar du LIC-värdena för en urvalslista***

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
- 3 I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som krävs.
- 4 I sektionen Fälthantering klickar du på *posttypen* Fältinställningar.
- 5 På sidan Fält klickar du på någon av Redigera urvalslista-länkarna för det aktuella urvalslistefältet.  
LIC-värdena finns i id-kolumnen.

### **UTC-fält i filter**

När du använder UTC-fält är de inte konverterade till företagets eller användarens tidszon, vilket innebär att systemets rapportprestanda förbättras. Systemets rapportprestanda ökar ytterligare om datum- och tidsfälten är indexerade i databasen. Du kan utelämna dessa fält i rapporterna och i stället använda fält med justerade tidszoner.

## **Steg 1: Definiera villkor**

Du definierar kriterierna för dina rapporter på sidan Ange kriterier i Oracle CRM On Demand Answers. Du kan komma åt sidan Ange kriterier genom att skapa en ny analys enligt beskrivningen i [Komma igång med Answers \(anpassade rapporter\)](#) (på sidan 767) eller öppna en befintlig analys i Oracle CRM On Demand Answers.

Klicka på ett ämne om du vill visa steg-för-steg-instruktioner för att göra följande:

- [Lägga till kolumner i rapporter](#) (på sidan 921)
- [Lägga till anpassade fält i rapporter](#) (på sidan 921)
- [Lägga till filter i kolumner](#) (på sidan 921) (valfritt, men rekommenderas)
- [Redigera kolumnegenskaper](#) (på sidan 930)
- [Ställa in kolumnformler](#) (på sidan 942)
- [Lägga till åtgärdsänkar i resultat](#) (på sidan 942) (valfritt)
- [Sortera och ordna om kolumner](#) (på sidan 946)

### **Se även**

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Om användning av adresser i rapporter](#) (på sidan 947)
- [Kombinera resultat från flera rapporter med hjälp av angivna åtgärder](#) (på sidan 947)



## Lägga till kolumner i rapporter

När du skapar eller ändrar rapporter i Oracle CRM On Demand Answers lägger du till kolumner tills din rapport innehåller alla data du behöver.

**Obs!** Det kan hända att perioderna i dina rapporter baseras på företagets räkenskapskalender, vilken kan skilja sig från en vanlig kalender. Kanske börjar ditt företags räkenskapskalender den 1 juni varje kalenderår. Om ditt företag nyligen har ändrat sin räkenskapskalender i Oracle CRM On Demand måste du noggrant gå igenom de historiska analyserna om de spänner över flera år. Det går inte att anpassa uppgifter i rapporter som är baserade på en tidigare räkenskapskalender till uppgifter i en ny räkenskapskalender.

### *Så här lägger du till kolumner i din rapport*

- 1 Expandera kolumnlistorna i sektionen Aktivt ämnesområde i Oracle CRM On Demand Answers så att kolumnerna som du kan ta med i rapporten visas.
- 2 Klicka på de kolumner som du vill ta med i rapporten.

**Obs!** Du kan ta bort en kolumn från rapporten genom att klicka på X-ikonen inom den kolumnen. För att ändra ordningen på kolumnerna drar du dem till den nya positionen och släpper dem där.

## Lägga till anpassade fält i rapporter

Du kan lägga till anpassade fält som kolumner i rapporter och analyser i Oracle CRM On Demand Answers. Mer information om hur du lägger till kolumner i rapporter finns i [Lägga till kolumner i rapporter](#) (på sidan 921).

För flerspråkiga distribueringar med Oracle CRM On Demand Answers måste du översätta anpassade fält till samtliga språk som används för Oracle CRM On Demand Answers, så att fälten kan läggas till i rapporter och analyser. Om de använda språken är t.ex. engelska och tyska och ett anpassat fält skapas på engelska måste det översättas till tyska, så att en tysk användare kan se och använda det anpassade fältet i en rapport eller analys.

## Lägga till filter i kolumner

I Oracle CRM On Demand Answers på sidan Ange kriterier kan du ställa in filter för kolumnerna i en rapport. Ett filter begränsar resultaten som visas när en rapport körs. I Oracle CRM On Demand Answers visas endast de resultat som matchar kriterierna.

Ett kolumnfilter består av följande element:

- En kolumn att filtrera, till exempel Kontotyp.
- Ett värde att använda när filtret tillämpas, till exempel 10 (ett SQL-uttryck eller en variabel kan användas i stället för ett värde, om det behövs).
- En operator som bestämmer hur värdet ska tillämpas, till exempel Mindre än.

Om kolumnen till exempel innehåller den sålda kvantiteten och operatören är Mindre än och värdet 10, visas endast orderkvantiteter där mindre än 10 enheter sålts i resultatet.

Ett kolumnfilter kan även ha följande egenskaper:

- Det kan kombineras med andra kolumnfilter från samma ämnesområde så att resultaten för en rapport begränsas ytterligare.
- Filter kan grupperas så att de bildar komplexa filter.
- Filtrets värde kan begränsas med resultaten för en tidigare sparad rapport från samma ämnesområde.

Filtret översätts till en WHERE-delsats i SQL SELECT-satsen. WHERE-delsatsen används för att begränsa raderna som returneras till de som överensstämmer med de angivna begränsningarna. Avancerade användare kan ange SQL-satsen för ett filter direkt.

**Obs!** Om du har valt alternativet att lägga till nya värden i urvalslistor när du importerar data kan det dröja ett dygn innan de nya värdena visas i rapporterna. Det kan innebära att du inte kan använda de nya värdena som filter förrän det dygnet har gått.

## Skapa kolumnfilter

Du kan skapa ett filter i vilken kolumn som helst i dina rapporter. Om du inte vill att kolumnen ska visas i resultaten kan du dölja den.

**Varning!** Om du klickar på webbläsarens uppdateringsknapp innan du är färdig med kolumnfiltret läser webbläsaren in sidan igen och dina ändringar raderas.

### *För att skapa ett filter utan att lägga till kolumnen till rapporten*

- Ctrl-klicka på kolumnen.

### *Så här skapar du ett kolumnfilter*

- 1 Klicka på knappen Nytt filter i kolumnen där filtret ska skapas på sidan Ange kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Välj en operator från listrutan Operator i dialogrutan Skapa/redigera filter.  
De möjliga valen för operatörer och värden visas i den vänstra kolumnen. Beroende på typen av kolumn du väljer visas eventuellt ytterligare val i den högra kolumnen, till exempel kalenderknappar så att du kan ange ett datumintervall eller en textmatchningsruta så att du kan begränsa långa listor över värden.
- 3 Ange ett värde genom att skriva det i rutan Värde. Du kan också klicka på Alla alternativ för att visa de tillgängliga värdena i kolumnen och sedan välja ett värde i listan.

Du kan lägga till flera värden genom att klicka på Lägg till och välja Värde när du angett data för det aktuella värdefältet.

Följ riktlinjerna i följande tabell när du väljer en operator och anger värden. Mer information om operatörer finns i *Usage Notes on Operators* som följer efter denna procedur.

Operator	Riktlinjer för användning
är lika med eller ligger inom	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange ett enskilt värde eller flera värden. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen matchar värdet i filtret.
är inte lika med eller ligger inte inom	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange ett enskilt värde eller flera värden. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen inte matchar värdet i filtret.
är mindre än	Giltig för en kolumn som innehåller siffror eller datum. Ange ett enskilt värde. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen är mindre än värdet i filtret.
är större än	Giltig för en kolumn som innehåller siffror eller datum. Ange ett enskilt värde. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen är större än värdet i filtret.
är mindre än eller lika med	Giltig för en kolumn som innehåller siffror eller datum. Ange ett enskilt värde eller flera värden. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen är mindre än eller lika med värdet i filtret.
är större än eller lika med	Giltig för en kolumn som innehåller siffror eller datum. Ange ett enskilt värde eller flera värden. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen är större än eller lika med värdet i filtret.
mellan	Giltig för en kolumn som innehåller siffror eller datum. Ange två värden. Resultaten inkluderar poster för både de angivna värdena och värdena mellan dem.
är null	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange inte ett värde. Operatören testar bara om kolumnen är tom. Resultaten innefattar bara poster där det inte finns data i kolumnen.  Ibland kan det vara praktiskt att känna till om data finns och operatören är en bra metod när du vill ta reda på det.
är inte null	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange inte ett värde. Operatören kontrollerar endast om det finns data i kolumnen. Resultaten inkluderar endast poster där det finns data i kolumnen.
är i topp	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange ett enskilt värde. Resultaten inkluderar endast de första n posterna, där n är ett heltal som angetts som värdet i filtret.  Den här operatören är för rangordnade resultat. Du kan till exempel använda den här operatören för att få fram en lista över de 10 högst presterande.
är i botten	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange ett enskilt värde. Resultaten inkluderar endast de sista n posterna, där n är ett heltal som angetts som värdet i filtret.  Den här operatören är för rangordnade resultat. Du kan till exempel använda den här operatören för att få fram en lista över de kunder som

Operator	Riktlinjer för användning
	rapporterar lägst antal problem.
innehåller alla	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange ett enskilt värde eller flera värden. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen innehåller alla värdena i filtret.
innehåller någon	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange ett enskilt värde eller flera värden. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen innehåller åtminstone ett av värdena i filtret.
innehåller inte	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange ett enskilt värde eller flera värden. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen inte innehåller något av värdena i filtret.
börjar med	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange ett enskilt värde. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen börjar med värdet i filtret.
slutar med	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange ett enskilt värde. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen slutar med värdet i filtret.
är LIKA (mönstermatchning)	Giltig för en kolumn som innehåller text. Ange ett enskilt värde eller flera värden. Kräver att ett procenttecken (%) används som jokertecken. Du kan ange högst två procenttecken i värdet. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen matchar mönstervärdet i filtret.
är inte LIKA (mönstermatchning)	Giltig för en kolumn som innehåller text. Ange ett enskilt värde eller flera värden. Kräver att ett procenttecken (%) används som jokertecken. Du kan ange högst två procenttecken i värdet. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen inte matchar mönstervärdet i filtret.
efterfrågas	<p>Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Om du anger <i>efterfrågas</i> som filter för en kolumn filtreras den med ett värde hämtat från en annan rapport.</p> <p><b>Obs!</b> Använd det här alternativet när du kopplar samman rapporter genom navigering (se <a href="#">Steg 2: Skapa layouter</a> (på sidan 948)). En eller flera kolumner i rapporten du borrar ned i måste innehålla filtret <i>efterfrågas</i> för att rapporten ska visa rader som är begränsade till det valda värdet som du borrar ned till från den överordnade rapporten.</p>

**4** Använd sidnumreringen när du navigerar till de olika valen när det finns många val för kolumnen:

- Klicka på det specifika sidnumret om du vill navigera till en viss sida.
- Klicka på den dubbla högerpilknappen för sidväxling ( >> ) om du vill gå till den sista sidan eller den dubbla vänsterpilknappen för sidväxling ( << ) om du vill gå tillbaka till den första sidan.

**5** Använd kalenderknapparna när du vill ange datumintervall för kolumner som innehåller datum.

Om du vill ange ett enskilt datum anger du samma datum för start- och slutdatum.

- 6 Använd listrutan Matcha om du vill visa de tillgängliga värdena för ett filter. Om du vill kan du ange kriterier för att begränsa värdena som ska returneras (inte obligatoriskt). Klicka sedan på länken Alla val och välj ett värde från den returnerade listan.  
Låt till exempel säga att du vill se resultaten för östregionen. Om du anger ett Ö i textrutan och väljer "börja med" från listrutan Matcha visas endast de värden som börjar med ett Ö i listan.
- 7 Gör följande om du vill lägga till ett SQL-uttryck eller en sessionsvariabel:
  - a Klicka på knappen Lägg till och välj lämpligt alternativ.  
Etiketten på rutan Värde ändras så att ditt urval speglas.
  - b Ange SQL-uttrycket eller namnet på sessionsvariabeln i rutan.  
SQL-uttryck kan innehålla funktionsanrop som tillämpas på kolumnvärden. Mer information finns i [Använda funktioner i analyser](#) (på sidan 1003) och [Sessionsvariabler](#) (på sidan 1042).
- 8 Om du vill ta bort ett värde, ett SQL-uttryck eller en sessionsvariabel klickar du på ikonen X bredvid.  
Om du vill ta bort alla definitioner klickar du på knappen Rensa värden.
- 9 Om du vill begränsa det här filtret med värdet i en kolumn från samma ämnesområde i en annan analys klickar du på knappen Avancerad och väljer filtret baserat på resultaten från ett annat alternativ för begäran.  
Dialogrutan Filtrera sparad begäran öppnas.
- 10 Om du vill konvertera filtret till SQL klickar du på knappen Avancerad och väljer alternativet Konvertera filtret till SQL.  
Dialogrutan Avancerat SQL-filter visas.
- 11 När du är klar klickar du på OK.  
Filtret visas i området Filter på sidan Definiera kriterier eller på sidan Sparade filter.

## Användningsanteckningar för operatorer

Vissa operatorer har liknande, men inte exakt samma funktioner. Betrakta likheterna och olikheterna mellan följande operatorer:

- är lika med
- är i
- innehåller alla
- innehåller någon
- är LIKE

*Är lika med* eller *är i* söker efter en exakt matchning mellan sökkriterierna och värdena i databasen. Om till exempel kriteriet är Pat Lee kommer enbart sökningar som stämmer överens exakt med Pat Lee att passera filtret. Det beror på att alla sökningar är skiftlägeskänsliga och värdesökningar som pat Lee eller Pat lee inte passerar filtret.

*Innehåller alla* sökningar för alla värden som stämmer överens med kriterierna och alla värden måste vara i värdena för att passera filtret precis som i en OCH-sökning. Om till exempel kriterierna ska söka efter två värden; värde = Pat och värde = Lee kommer både Pat Lee och Lee Pat att passera filtret, men pat Lee, Pat Smith och Chris Lee eftersom de inte uppfyller kriterierna (Pat OCH Lee).

*Innehåller* sökningar för alla värden som stämmer överens med kriterierna, men är mindre strikt då den inte kräver alla värden som i en ELLER-sökning. Om till exempel kriterierna ska söka efter två värden; värde = Pat och värde = Lee kommer Pat, Pat Smith, Chris Lee och Lee att passera filtret, eftersom de uppfyller kriterierna Pat ELLER Lee.

Är *LIKA* söker efter mönster och sådant som kräver användningen av en eller två procentsymboler (%) som ett jokertecken. Om till exempel sökkriterierna är värdet = P%t %ee kommer Pat Lee, Pit smee och Packet trainee att passera filtret men inte pat Lee.

För optimal sökhastighet kan du minska eller ta bort användningen av mönstermatchande operatorer som Innehåller allt, Innehåller något och Är LIKA. Om du vill söka med exakta värden använd inte mönstermatchande operatorer i stället för exakta operatorer.

## Spara kolumnfilter

Du kan spara ett filter som del av en analys eller för att använda det i andra analyser. Om ett filter är till för en specifik analys och du sparar analysen, sparas filtret som en del av den analysen och används varje gång analysen körs. Du kan även spara filtret explicit så att det kan användas i andra analyser.

Sparade filter och mappar som innehåller filter för ämnesområdet visas efter namnet på ämnesområdet. Om det inte finns några sparade filter för ämnesområdet är den här delen av sidan tom.

### ***Så här sparar du ett kolumnfilter som en del av en analys***

- 1 Klicka på Spara på sidan Ange kriterier.
- 2 Välj platsen där analysen ska sparas och klicka på OK i dialogrutan Spara analys.

### ***Så här sparar du ett kolumnfilter som ska användas i andra analyser***

- 1 Klicka på Spara filter i filtersektionen på sidan Ange kriterier.
- 2 Välj en mapp där filtret ska sparas i dialogrutan Spara filter:
  - Om du vill spara filtret för eget bruk klickar du på Mina filter.  
Filter som sparas i Mina filter är endast tillgängliga för dig.
  - Om du vill spara filtret så att andra kan använda det klickar du på Allmänna filter.  
Filter som sparas i en mapp för allmänna filter är tillgängliga för andra användare som har åtkomstbehörighet till mappen.
- 3 Ange ett namn för filtret.
- 4 (Valfritt) Ange en beskrivning för filtret.

- 5 Klicka på OK.

#### ***Så här visar du egenskaperna för ett sparad filter***

- Klicka på filteralternativsikonen bredvid filtret vars egenskaper du vill visa och välj alternativet Redigera filter i filtersektionen på sidan Ange kriterier.

### **Tillämpa sparade kolumnfilter på analyser**

Du kan tillämpa ett sparad kolumnfilter på en analys. Du kan antingen använda innehållet i filtret eller en referens till filtret.

När du använder innehållet i ett sparad kolumnfilter kopieras det faktiska innehållet i det filtret till området Filter på sidan Definiera kriterier. Det innebär att du kan manipulera filterkriterierna utan att ändra det sparade filtret. Det innebär att du kan manipulera filterkriterierna utan att ändra det sparade filtret. När du använder en referens till ett sparad filter refereras endast det sparade filtrets namn. Det innebär att du inte kan ändra filtret utan endast visa dess innehåll.

#### ***Så här tillämpar du ett sparad kolumnfilter på en analys***

- 1 Klicka på Öppna sparad filter i filtersektionen på sidan Ange kriterier.
- 2 Gå till filtermappen, markera ett sparad filter och klicka på OK.
- 3 Ange eventuella alternativ i filteralternativsektionen i dialogrutan Använd sparad filter.
- 4 Klicka på OK.  
Filtret visas i området Filter på sidan Definiera kriterier.

### **Redigera kolumnfilter**

Om du vill ändra ett kolumnfilters egenskaper kan du redigera det.

#### ***Så här redigerar du ett kolumnfilter***

- 1 Klicka på filteralternativsikonen bredvid filtret du vill redigera och välj alternativet Redigera filter i filtersektionen på sidan Ange kriterier.  
Dialogrutan Skapa/redigera filter visas.
- 2 Gör dina ändringar och klicka på OK.

## Redigera formeln för ett kolumnfilter

Du kan redigera formeln för ett kolumnfilter. Du kan redigera formeln för ett kolumnfilter. Ändringarna du gör gäller endast filtrets användning av kolumnen. En formel kan innehålla anrop till funktioner för mer avancerade beräkningar. Se [Använda funktioner i analyser](#) (på sidan 1003).

### *Så här redigerar du kolumnformeln för ett filter*

- 1 Klicka på filteralternativsikonen bredvid filtret du vill redigera och välj alternativet Redigera kolumnformel i filtersektionen på sidan Ange kriterier.
- 2 Klicka på fliken Kolumnformel.
- 3 Skriv formeln i området Kolumnformel.
- 4 Klicka på OK när du vill spara ändringarna.

## Ta bort kolumnfilter

Du kan ta bort ett enskilt filter eller alla filter från en analys.

**Obs!** Om analysen sparats tidigare med filter måste du spara analysen igen för att ta bort dem.

### *Så här tar du bort ett kolumnfilter från en analys*

- Klicka på X-ikonen i filtersektionen på sidan Ange kriterier.

## Kombinera kolumnfilter med andra kolumnfilter

Genom att kombinera kolumnfilter, så kallade filtrering inom parentes, kan du skapa komplexa filter utan att du behöver kunna SQL.

Du kan kombinera kolumnfilter med operatorerna OCH och ELLER. Operatörn OCH betyder att kriterierna som anges i varje filter måste uppfyllas. Detta är standardmetoden när kolumnfilter kombineras. Operatörn ELLER innebär att kriterierna som anges i åtminstone det ena av kolumnfiltren måste uppfyllas.

### *Så här kombinerar du ett kolumnfilter med andra kolumnfilter*

- 1 Lägg till minst två kolumnfilter i en analys eller i ett separat filter på sidan Ange kriterier.  
Filtren visas i filtersektionen tillsammans med en OCH-operator.
- 2 Om du vill ändra en OCH-operator till en ELLER-operator klickar du på den.
- 3 När du lägger till kolumnfilter klickar du på operatorerna OCH och ELLER för att gruppera filtren och skapa de önskade filterkombinationerna.  
Kombinerade filterelement binds med rutor.



- Om du vill klippa ut, kopiera eller dela upp grupper av bundna element klickar du på knappen Redigera filtergrupp och väljer lämpligt alternativ.

## Förhindra att ett filter ersätts vid navigering och frågeställande

Du kan skydda innehållet i ett filter i en rapport från att påverkas vid navigering och frågeställande. Ett skyddat filter används alltid för resultat.

### *Så här skyddar du ett filter så att det inte ändras vid navigering och frågeställande*

- Klicka på filteralternativsikonerna bredvid filtret och välj alternativet Skydda filter i filtersektionen på sidan Ange kriterier.

## Använda sparade rapporter som filter

Filter kan kombineras med andra filter. De kan även baseras på de värden som returneras av en annan rapport. Alla sparade rapporter som returnerar en kolumn med värden kan användas för att filtrera den valda kolumnen i din rapport.

### *Så här skapar du ett filter baserat på resultaten från en annan sparad rapport*

- Klicka på knappen Nytt filter i kolumnen där filtret ska skapas på sidan Ange kriterier.
- Klicka på Avancerat i dialogrutan Skapa/Redigera filter och välj sedan ett filter på grundval av resultaten av ett annat begäranalternativ.
- Välj en relation mellan resultaten och kolumnen som ska filtreras i fältet Relation i dialogrutan Filtrera sparad begäran.
- Klicka på Bläddra och gå till den sparade rapporten.
- Välj kolumnen som ska användas till filtret i fältet Använd värden i kolumn.  
Om den sparade rapporten innehåller ett kolumnnamn som är samma som kolumnen där du skapar filtret visas kolumnnamnet först i värdelistan i fältet Använd värden i kolumn. Du kan välja en annan kolumn.
- Klicka på OK.

Filtret visas i filtersektionen på sidan Ange kriterier.

**Obs!** Om du senare vill redigera filtret kan du bara ändra informationen som visas i dialogrutan Filtrera sparad begäran.

## Redigera SQL för ett kolumnfilter

Du kan redigera den logiska SQL WHERE-satsen så att den kan användas som filter. Funktionen behövs normalt inte, men är tillgänglig för användare som behöver avancerad filtrering. Om du vill ha en utförlig

beskrivning av SQL-syntax kan du läsa speciallitteratur om SQL eller referenshandböcker om SQL från någon databasleverantör eller leta efter information på webbplatser om ämnet. Mer allmän information om hur du använder SQL i Oracle CRM On Demand Answers finns i [Använda funktioner i analyser](#) (på sidan 1003).

### ***Så här redigerar du den SQL som genereras för ett kolumnfilter***

- 1 Klicka på Avancerat i dialogrutan Skapa/Redigera filter och välj sedan alternativet Konvertera filtret till SQL.
- 2 Ange dina ändringar i textrutan och klicka sedan på OK.  
Filtret visas i området Filter på sidan Definiera kriterier. När du har valt det här alternativet visas alltid SQL:n som du angett när du redigerar.

*Exempel: Identifiera kunder med den största säljvolymen*

I följande exempel rapporteras data om de tio kunderna med den största säljvolymen under 2003.

```
"Close Date"."Calendar Year" = 2003
```

```
AND RANK("Opportunity Metrics"."Closed Revenue") <= 10
```

## **Redigera kolumnegenskaper**

Du kan redigera egenskaperna för en kolumn om du vill ändra utseendet och layouten på kolumnen och dess innehåll. Du kan även ange att formateringen endast ska gälla om innehållet i kolumnen uppfyller vissa kriterier. De val du gör för en kolumn gäller som standard endast för den aktuella rapporten.

### **Redigera utseendet på kolumninnehåll**

Standardutseendet på kolumninnehållet är baserat på formatmallar och XML-meddelandefiler. Du kan använda fliken Format i dialogrutan Kolumnegenskaper för att åsidosätta flera av standardinställningarna, bland annat det teckensnitt och den teckenstorlek som används. Dina val gäller endast innehåller i kolumnen i den rapport som du arbetar med.

### ***Så här redigerar du utseendet på kolumninnehåll***

- 1 På sidan Definiera kriterier i Oracle CRM On Demand Answers klickar du på knappen Kolumnegenskaper för kolumnen.
- 2 Klicka på fliken Format i dialogrutan Kolumnegenskaper.
- 3 Välj alternativ för teckensnitt, celler, kantlinjer, bilder och avancerad formatering.  
Mer information finns i Formatera kolumninnehåll i det här avsnittet.
- 4 På fliken Dataformat kan du välja hur data ska visas genom att markera kryssrutan Åsidosätt standarddataformat.

Med det här alternativet kan du åsidosätta standardegenskaperna för visning. De alternativ som visas varierar med datatypen. Om kolumnen till exempel innehåller numeriska data kan du välja hur du vill att talen ska behandlas, till exempel som procentsatser, namn på månader eller datum. Du kan välja hur många decimaler som ska visas, hur negativa tal ska visas, hur många siffror som ska visas och vilket tecken som ska användas som tusentalsavgränsare. Om kolumnen innehåller text kan du välja hur texten ska behandlas, till exempel som vanlig text, som HTML eller som en länk. Utifrån det du väljer visas den HTML-sträng som används för att visa data i textrutan Anpassat textformat.

Om du vill använda ett anpassat format på texten väljer du Anpassat textformat i listrutan Behandla text som och väljer ett anpassat format. Du kan skriva HTML-anrop som medför specialformat. Du kan också ange valfri giltig HTML-sträng, inklusive JavaScript, VBScript, osv.

I följande exempel används HTML för att ange kolumnbredden och höjden i tabeller och pivottabeller. I exemplet betyder den text som står inom parentes, [html] att HTML används och @-tecknet representerar kolumnens dynamiska innehåll.

```
[html]<span style="width:200px" style="height:50px">@</span>
```

Om du inte kan HTML, JavaScript, VBScript, osv. kan du ta hjälp utifrån.

Om du vill skapa ett anpassat numeriskt format kan du använda #-tecknet för att ange signifikanta siffror och noll (0) för att ange antalet decimaler som ska anges även om talet inte har den noggrannheten. Det här är exempel:

Om du skriver ##,# visas 12,34 som 12,3

Om du skriver ##,000 visas 12,34 som 12,340

- 5 Klicka på OK när du är klar.

## Redigera layouten på kolumninnehåll

Använd fliken Kolumnformat i dialogrutan Kolumnegenskaper när du vill utföra följande uppgifter:

- Ange om en kolumn ska visas i resultatet.

Kolumner visas vanligtvis som standard i resultatet. Du kan dock välja att inkludera en kolumn i en rapport som du inte vill visa i resultatet, till exempel en kolumn som används för att skapa ett filter.

- Ange andra tabell- och kolumnrubriker och tillämpa anpassade format på dem.

- Styra visningen av dubblade data, exempelvis kolumnvärden som upprepas.

Data i en kolumn i en tabell kan upprepas i relation till rader med data i andra kolumner i samma tabell. Om en kolumn till exempel innehåller kundnamn och en annan kolumn de regioner där kunderna befinner sig kan regionsuppgifterna upprepas för varje kundrad. Du kan välja att visa dubblade data endast en gång, eller visa dem på varje rad. Om du endast visar data som upprepar sig eller dubblade data en gång kan tabellen bli något lättare att läsa och olika data kan då urskiljas tydligare.

- Ange vad som ska ske när användarna arbetar med resultatet, till exempel för att navigera till en annan rapport.

Du kan även använda funktioner och villkorsuttryck för att formatera resultat på olika sätt.

Dina val gäller endast innehållet i kolumnen i den rapport som du arbetar med.

### ***Så här döljer du en kolumn i resultatet:***

- 1 På sidan Definiera kriterier i Oracle CRM On Demand Answers klickar du på knappen Kolumnegenskaper för kolumnen.
- 2 Klicka på fliken Kolumnformat i dialogrutan Kolumnegenskaper.
- 3 Markera kryssrutan Dölj kolumnen om den inte redan är markerad.

### ***Så här skapar du anpassade tabell- och kolumnrubriker:***

- 1 Klicka på Ange kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Klicka på kolumnens Kolumnegenskapsknapp.  
Om du har kombinerade resultat från olika rapporter finns knappen Kolumnegenskaper på samma nivå som resultat-kolumnen. Mer information om rapporter finns i [Kombinera resultat från flera rapporter med hjälp av angivna åtgärder](#) (på sidan 947).
- 3 Klicka på fliken Kolumnformat i dialogrutan Kolumnegenskaper.
- 4 I området Rubriker markerar du kryssrutan Anpassade rubriker.  
Det gör att du kan ändra texten i rubriken och rubrikens format.
- 5 Om du vill ändra texten för en tabell- eller kolumnrubrik skriver du en ny rubrik i lämplig textruta.  
Rubriken används i den aktuella rapporten istället för standardrubriken.  
**Obs!** Du kan även ange att navigering ska ske till en annan rapport i området Kolumnrubrik, interaktion.
- 6 Om du vill ändra formatet på en tabell- eller kolumnrubrik klickar du på knappen Redigera format intill textrutan.  
Dialogrutan Redigera format visas.  
Välj alternativ för teckensnitt, celler, kantlinjer och avancerad formatering. Mer information finns i Formatera kolumninnehåll nedan.

### ***Så här utelämnar du dubblerade data***

- 1 På sidan Definiera kriterier i Oracle CRM On Demand Answers klickar du på knappen Kolumnegenskaper för kolumnen.
- 2 Klicka på fliken Kolumnformat i dialogrutan Kolumnegenskaper.
- 3 I området Utelämna värden väljer du lämpligt alternativ:
  - Välj Utelämna för att visa upprepade data endast en gång och utelämna dubblerade rader.
  - Välj Upprepa för att visa upprepade data på varje rad.

- Välj Standard om du vill behålla standardegenskaperna för visning.

### ***Så här anger du vad som händer när en användare klickar på en kolumn:***

- 1** På sidan Definiera kriterier i Oracle CRM On Demand Answers klickar du på knappen Kolumnegenskaper för kolumnen.
- 2** Klicka på fliken Kolumnformat i dialogrutan Kolumnegenskaper.
- 3** Om du vill ange vad som ska hända när användaren klickar på kolumnen väljer du lämpligt alternativ i området Kolumnrubrik, interaktion:
  - Standard - återställer standardinteraktionen.
  - Borrning - gör att du kan borra ned och visa mer detaljerad information.
  - Navigera - Gör att du kan gå till en annan analys. Klicka på knappen Lägg till navigeringsmål, bläddra till en målrapport eller infopanel, klicka på OK och ange en rubrik för målet i textrutan Rubrik. Upprepa steget för varje navigeringsmål du vill lägga till. Ta bort ett navigeringsmål genom att klicka på knappen Ta bort bredvid textrutan Rubrik.
  - Ingen interaktion - Inaktiverar borrning eller navigering. Interaktioner definieras separat för en kolumnrubrik och data i kolumnen.

### ***Så här anger du vad som händer när en användare klickar på ett värde:***

- 1** På sidan Definiera kriterier i Oracle CRM On Demand Answers klickar du på knappen Kolumnegenskaper för kolumnen.
- 2** Klicka på fliken Kolumnformat i dialogrutan Kolumnegenskaper.
- 3** Om du vill ange vad som ska hända när användaren klickar på ett värde väljer du lämpligt alternativ i området Värde, interaktion:
  - Standard - återställer standardinteraktionen.
  - Borrning - gör att du kan borra ned och visa mer detaljerad information.
  - Navigera - Gör att du kan gå till en annan analys. Klicka på knappen Lägg till navigeringsmål, bläddra till en målrapport eller infopanel, klicka på OK och ange en rubrik för målet i textrutan Rubrik. Upprepa steget för varje navigeringsmål du vill lägga till. Ta bort ett navigeringsmål genom att klicka på knappen Ta bort bredvid textrutan Rubrik.
  - Ingen interaktion - Inaktiverar borrning eller navigering. Interaktioner definieras separat för en kolumnrubrik och data i kolumnen.

## **Tillämpa villkorsstyrd formatering på kolumninnehållet**

I tabeller och pivottabeller kan villkorlig formatering bidra till att rikta uppmärksamheten mot ett visst dataelement om det uppfyller ett särskilt villkor. Du kan till exempel visa höga försäljningssiffror med en viss färg, eller visa en bild, t.ex. en pokal, intill namnet på de säljare som överträffar försäljningsmålet med en viss procentsats.

Det kan du åstadkomma genom att markera en eller flera kolumner i den rapport som ska användas, ange det villkor som ska uppfyllas och sedan välja de alternativ för teckensnitt, celler, kantlinjer och formatmallar som ska användas när villkoret är uppfyllt. De villkorliga formaten kan bestå av färger, teckensnitt, bilder, osv. för dina data och för den cell som innehåller dessa data. Det är nästan samma tillvägagångssätt för att ange ett villkor som för att skapa filter.

Du kan lägga till flera villkor så att informationen och tabellcellen visas i ett av flera olika format baserat på vilket värde informationen har. Låga försäljningsintäkter kan till exempel visas med en färg medan höga försäljningsintäkter visas med en annan färg.

Det finns flera små skillnader mellan villkorlig formatering för vanliga tabeller och för pivottabeller. Villkorliga format som formaterar en kolumn baserat på värdet på en annan kolumn avspeglas inte i en pivottabell men i en vanlig tabell. Det har till exempel ingen effekt på en pivottabell om du ställer in färgen på ett regionnamn baserat på försäljningen i den regionen. Om du däremot ställer in färgen på försäljningen baserat på försäljningssiffrorna avspeglas det i en pivottabell, liksom om du ställer in färgen på regionnamnet baserat på det verkliga namnet, till exempel att värdet för Östra regionen ska visas i fetstil i färg.

**Obs!** I pivottabeller bedöms villkoren för de värden som beräknas eller aggregeras i pivottabellen. Villkorlig formatering tillämpas baserat på de underliggande värdena även om du väljer alternativet Visa som för att visa värdena som procentsatser eller index.

Dina val gäller endast innehåller i kolumnen i den rapport som du arbetar med.

### ***Så här lägger du till villkorlig formatering i en kolumn i en rapport:***

- 1 På sidan Definiera kriterier i Oracle CRM On Demand Answers klickar du på knappen Kolumnegenskaper för kolumnen.
- 2 Klicka på fliken Villkorsstyrt format i dialogrutan Kolumnegenskaper.
- 3 Klicka på knappen Lägg till villkor och markera önskad kolumn i rapporten som ska användas för att konstruera villkoret.

Dialogrutan Skapa/redigera filter öppnas. Välj operator och värde för villkoret.

**Obs!** När du öppnar dialogrutan Skapa/redigera filter från fliken Villkorsstyrt format, visas endast de alternativ i dialogrutan som gäller för villkorliga format. I listrutan Operator visas till exempel en delmängd av de operatorer som används i villkorliga format.

- 4 Klicka på OK i dialogrutan Skapa/redigera filter.

Dialogrutan Redigera format visas.

- 5 Välj alternativ för teckensnitt, celler, kantlinjer, bilder och avancerad formatering.

Mer information finns i Formatera kolumninnehåll i det här avsnittet.

**Obs!** Om du anger en bild som en del av den villkorliga formateringen visas den på vissa villkor i resultatet.

- 6 Klicka på OK när du är klar för att återgå till dialogrutan Kolumnegenskaper.

I dialogrutan Kolumnegenskaper visas villkoret och den villkorliga formatering som ska användas.

Kolumner utvärderas i den ordning som de visas.

- Om du vill byta plats på en kolumn i ordningen klickar du på knapparna Flytta upp och Flytta ned.
- Om du vill ta bort en kolumn från villkoret klickar du på knappen Ta bort.
- Om du vill redigera ett villkor eller ett villkorsstyrt format klickar du på det.

**7** Du kan ange att inkludera ett annat villkor eller klicka på OK om du är klar.

I följande exempel beskrivs hur villkorlig formatering kan tillämpas på resultatet.

Anta att en rapport innehåller tio kategorier som rangordnas, där värdet 1 står i den kolumn som har den sämsta placeringen och värdet 10 står för den bästa placeringen. Du kan då tillämpa villkorlig formatering för att åskådliggöra följande:

- En bild som anger att kolumner som innehåller 1, 2 eller 3 har en dålig placering.
- En annan bild som anger att kolumner som innehåller 4, 5, 6 eller 7 har en genomsnittlig placering.
- En tredje bild som anger att kolumner som innehåller 8, 9 eller 10 har en bra placering.

I dialogrutan Grafik väljer du bildplaceringsalternativet Endast bilder. I visningen av resultatet visas kolumnerna enbart med bilderna och inte med rangordningstalen.

## Formatera kolumninnehåll

Använd dialogrutan Redigera format (och alternativen på fliken Format i dialogrutan Kolumnegenskaper) för att välja teckensnitt, celler, kantlinjer och avancerade formateringsalternativ för kolumndata som visas i en cell i tabellformat, till exempel en tabell eller pivottabell. Du kan även ange inställningar för tabell- och kolumnrubriker.

Om du åsidosätter standardegenskaperna för formatering av en kolumn är de alternativ du anger statiska. Om du anger egenskaper för villkorlig formatering av en kolumn gäller de alternativ du anger endast om villkoret är uppfyllt.

### ***Så här använder du dialogrutan Redigera format eller fliken Format i dialogrutan Kolumnegenskaper:***

- 1** På sidan Definiera kriterier i Oracle CRM On Demand Answers klickar du på knappen Kolumnegenskaper för kolumnen.
- 2** Klicka på fliken Format i dialogrutan Kolumnegenskaper.
- 3** I området Teckensnitt väljer du teckensnitt, teckenstorlek, teckensnittsfärg och teckenstil (t.ex. fetstil) och eventuella teckensnittseffekter som ska användas (t.ex. understrykning).
- 4** I området Cell väljer du justering, bakgrundsfärg och en bild att visa i cellen.
  - Alternativen för horisontell och vertikal justering påminner om de alternativ som du kan välja för att justera texten i olika ordbehandlingsprogram. Den vertikala justeringen har ingen effekt om inte kolumnen spänner över flera rader i de andra kolumnerna.

#### **För horisontell justering:**

Välj Vänster för att vänsterjustera informationen. Det är det vanligaste alternativet för text.

Välj Höger för att högerjustera informationen. Det är det vanligaste alternativet för numeriska

data. Välj Mitten för att centrera data. Om du vill behålla den justering som är standard för kolumnen väljer du Standard.

### **För vertikal justering:**

Välj Överkant för att justera informationen mot cellens överkant. Välj Underkant för att högerjustera informationen mot cellens underkant. Välj Mitten för att centrera data mitt i cellen. Om du vill behålla den justering som är standard för kolumnen väljer du Standard.

- När du klickar på knappen Bild öppnas dialogrutan Grafik.
  - Välj alternativet Ingen bild om du inte vill ta med någon bild.
  - Om du vill inkludera en anpassad bild väljer du alternativet Anpassad bild och anger lämplig sökväg i textrutan. Bilden bör vara tillgänglig för alla användare som kommer att visa resultatet. Anpassade bilder kan användas till både villkorliga och ovillkorliga resultat.
  - Om du vill inkludera en bild som distribueras via Oracle CRM On Demand Answers använder du bildvalsfönstret. I det fönstret visas bilder som är användbara vid villkorlig formatering, till exempel mätare och trendpilar. I den vänstra rutan visas bildkategorierna. När du klickar på en bildkategori visas bilderna i den kategorin i den högra rutan. Välj en bild genom att markera alternativknappen intill den bild som du vill använda.
  - Om du vill ange bildens placering i cellen ska du välja ett alternativ i listrutan Bildplacering:

Standard - visar alla bilder på standardpositionen, normalt till vänster om kolumndata eller kolumnrubriken.

Bilder, vänster - visar alla bilder till vänster om kolumndata eller kolumnrubriken.

Bilder, höger - visar alla bilder till höger om kolumndata eller kolumnrubriken.

Endast bilder - visar endast bilden och inga kolumndata eller kolumnrubriken.

- 5 I området Kantlinje väljer du kantlinjens placering, färg och format på cellen.
- 6 I området Ytterligare formateringsalternativ väljer du kolumnens bredd, höjd, indrag (vänster utfyllnad), höger utfyllnad, topputfyllnad och bottenutfyllnad.
- 7 I området Anpassat CSS-format, alternativ (enbart HTML) kan du åsidosätta format och klasselement som anges i formatmallar i Oracle CRM On Demand Answers. Den här funktionen är till för användare som kan arbeta med CSS-dokument.
  - Utöka området Anpassat CSS-format, alternativ (enbart HTML) genom att klicka på ikonen med +-tecknet.
  - Klicka i kryssrutan intill de inställningar som du vill använda och ange sedan var klassen, formatet eller formatmallen finns.

För Använd anpassat CSS-format kan du till exempel ange giltiga CSS-formatattribut, åtskilda av semikolon. Exempel:

```
text-align:center;color:red
```
- 8 Klicka på OK när du är klar för att stänga dialogrutan.



## Använda anpassade strängar för datum-/tidsformat

Strängar med anpassade datum-/tidsformat ger fler alternativ för formatering av kolumner som innehåller tidsstämplar, datum och klockslag.

### Så här anger du en sträng med anpassat datum-/tidsformat:

- 1 På sidan Definiera kriterier i Oracle CRM On Demand Answers klickar du på knappen Kolumnegenskaper för en kolumn som innehåller en tidsstämpel, ett datum eller en tid.
- 2 Markera följande alternativ i området Dataformat i dialogrutan Kolumnegenskaper: Åsidosätt standarddataformat.
- 3 I fältet Datumformat väljer du Anpassad i listrutan.
- 4 I fältet Anpassat datumformat skriver du den anpassade formatsträngen exakt så som den visas i följande tabeller, inklusive vänster- och högerparenteserna ([ ]).

**Obs!** Du måste skriva den anpassade formatsträngen i fältet Anpassat datumformat. Det går inte att välja anpassade formatsträngar i listrutan.

### Allmänna anpassade formatsträngar

Följande tabell innehåller några allmänna anpassade formatsträngar och det resultat de medför. Med hjälp av dessa kan datum- och tidsfält visas på det språk som användaren har ställt in.

Allmän formatsträng	Resultat
[FMT:dateShort]	Formaterar datumet enligt språkinställningens korta datumformat. Du kan även skriva [FMT:date].
[FMT:dateLong]	Formaterar datumet enligt språkinställningens långa datumformat.
[FMT:dateInput]	Formaterar datumet i ett format som godtas som indata till systemet.
[FMT:time]	Formaterar klockslaget enligt språkinställningens tidsformat.
[FMT:timeHourMin]	Formaterar klockslaget enligt språkinställningens tidsformat, men utelämnar sekunderna.
[FMT:timeInput]	Formaterar klockslaget i ett format som godtas som indata till systemet.
[FMT:timeInputHourMin]	Formaterar klockslaget i ett format som godtas som indata till systemet, men utelämnar sekunderna.
[FMT:timeStampShort]	Motsvarar att skriva [FMT:dateShort] [FMT:time]. Den här strängen formaterar datumet enligt språkinställningens korta datumformat och klockslaget enligt språkinställningens tidsformat. Du kan även skriva [FMT:timeStamp].
[FMT:timeStampLong]	Motsvarar att skriva [FMT:dateLong] [FMT:time]. Den här strängen formaterar datumet enligt språkinställningens långa datumformat och

Allmän formatsträng	Resultat
	klockslaget enligt språkinställningens tidsformat.
[FMT:timeStampInput]	Motsvarar att skriva [FMT:dateInput] [FMT:timeInput]. Den här strängen formaterar datumet och klockslaget i ett format som godtas som indata till systemet.
[FMT:timeHour]	Formaterar endast timfältet enligt språkinställningens format, till exempel 8 PM.

### Anpassade ODBC-formatsträngar

Följande tabell innehåller anpassade ODBC-standardformatsträngar och det resultat de medför. Med hjälp av dessa kan datum- och tidsfält visas enligt ODBC-standard.

ODBC-formatsträng	Resultat
[FMT:dateODBC]	Formaterar datumet enligt ODBC-standard i formatet åååå-mm-dd (fyra siffror för året, två siffror för månaden och två siffror för datumet).
[FMT:timeODBC]	Formaterar klockslaget enligt ODBC-standard i formatet tt:mm:ss (två siffror för timmar, två siffror för minuter och två siffror för sekunder).
[FMT:timeStampODBC]	Motsvarar att skriva [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC]. Den här strängen formaterar datumet i formatet åååå-mm-dd och klockslaget i formatet tt:mm:ss.
[FMT:dateTyped]	Visar ordet datum och därefter datumet enligt ODBC-standard i formatet åååå-mm-dd. Datumet visas inom enkla citattecken (').
[FMT:timeTyped]	Visar ordet tid och därefter tiden enligt ODBC-standard i formatet tt:mm:ss. Klockslaget visas inom enkla citattecken (').
[FMT:timeStampTyped]	Visar ordet tidstämpel och därefter tidstämpeln enligt ODBC-standard i formatet åååå-mm-dd tt:mm:ss. Tidstämpeln visas inom enkla citattecken (').

### Anpassade formatsträngar för heltalsfält

Följande tabell innehåller de anpassade formatsträngar som är tillgängliga när du arbetar med heltalsfält. Med hjälp av dessa kan namn på månader och dagar visas enligt användarens språkinställning.

Heltalsfält innehåller heltal som representerar månaden eller veckodagen. För månader representerar siffran 1 januari, 2 februari och så vidare till siffran 12 som representerar december. För veckodagar representerar siffran 1 söndag, 2 måndag och så vidare till siffran 7 som representerar lördag.

Formatsträng för heltalsfält	Resultat
[MMM]	Visar en förkortning av månadens namn enligt användarens språkinställning.
[MMMM]	Visar månadens fullständiga namn enligt användarens språkinställning.

Formatsträng för heltalsfält	Resultat
[DDD]	Visar en förkortning av veckodagens namn enligt användarens språkställning.
[DDDD]	Visar veckodagens fullständiga namn enligt användarens språkställning.

### Anpassade formatsträngar för konvertering till timmar

Följande tabell innehåller de anpassade formatsträngar som kan användas för att formatera data till timmar. Dessa strängar kan användas för följande typer av fält:

- Fält som innehåller heltal eller reella tal som representerar den tid som har gått sedan dagens början (00:00).
- Fält där utdata är i formatet [FMT:timeHour]. (I det här formatet visas timfältet endast enligt språkställningens format, till exempel 8 PM.)

Formatsträng för datakonvertering	Resultat
[FMT:timeHour]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal timmar som har gått sedan dagens början och formaterar antalet timmar enligt visningen tt, där tt står för antalet timmar. Delar av en minut utelämnas från värdet. Värdet 2 formateras som 02 och värdet 12:24 formateras som 12.
[FMT:timeHour(min)]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal minuter som har gått sedan dagens början och formaterar antalet minuter enligt visningen tt, där tt står för antalet timmar. Delar av en minut utelämnas från värdet. Värdet 2 formateras som 00 och värdet 363,10 som 06.
[FMT:timeHour(sec)]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal sekunder som har gått sedan dagens början och formaterar antalet sekunder enligt visningen tt, där tt står för antalet timmar. Delar av en timme utelämnas från värdet. Värdet 600 formateras som 00, värdet 3 600 formateras som 1 och värdet 61 214,30 som 17.

### Anpassade formatsträngar för konvertering till timmar och minuter

Följande tabell innehåller de anpassade formatsträngar som kan användas för att formatera data till timmar och minuter. Dessa strängar kan användas för fält som innehåller heltal eller reella tal som representerar den tid som har gått sedan dagen början (00:00).

De kan även användas där utdata är i formatet [FMT:timeHourMin]. (I det här formatet visas tiden enligt språkställningens tidsformat, men sekunderna utelämnas.)

Formatsträng för datakonvertering	Resultat
[FMT:timeHourMin]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal minuter som har gått sedan dagens början och värdet konverteras till formatet tt:mm, där tt står för antalet timmar och mm antalet minuter. Delar av en minut utelämnas från värdet. Värdet 12 formateras som 00:12, värdet 73 formateras som 01:13

Formatsträng för datakonvertering	Resultat
	och värdet 750 som 12:30.
[FMT:timeHourMin(sec)]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal sekunder som har gått sedan dagens början och värdet konverteras till formatet tt:mm, där tt står för antalet timmar och mm antalet minuter. Delar av en minut utelämnas från värdet. Värdet 60 formateras som 00:01, värdet 120 formateras som 00:02 och värdet 43 200 som 12:00.
[FMT:timeHourMin(hour)]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal timmar som har gått sedan dagens början och antalet timmar konverteras till formatet tt:mm, där tt står för antalet timmar och mm det återstående antalet minuter. Värdet 0 formateras som 00:00, värdet 1,5 formateras som 01:30 och värdet 13,75 som 13:45.

### Anpassade formatsträngar för konvertering till timmar, minuter och sekunder

Följande tabell innehåller de anpassade formatsträngar som kan användas för att formatera data till timmar, minuter och sekunder. Dessa strängar kan användas för fält som innehåller heltal eller reella tal som representerar tid.

De kan även användas där utdata är i formatet [FMT:time], som beskrivs i avsnittet Allmänna anpassade formatsträngar. (I det här formatet visas tiden enligt språkställningens tidsformat.)

Formatsträng för datakonvertering	Resultat
[FMT:time]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal sekunder som har gått sedan dagens början och värdet konverteras till formatet tt:mm:ss, där tt står för antalet timmar, mm för antalet minuter och ss för antalet sekunder. Värdet 60 formateras som 00:01:00, värdet 126 formateras som 00:02:06 och värdet 43 200 som 12:00:00.
[FMT:time(min)]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal minuter som har gått sedan dagens början och värdet konverteras till formatet tt:mm:ss, där tt står för antalet timmar, mm för antalet minuter och ss för antalet sekunder. Värdet 60 formateras som 01:00:00, värdet 126 formateras som 02:06:00 och värdet 1 400 som 23:20:00.
[FMT:time(hour)]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal timmar som har gått sedan dagens början och värdet konverteras till formatet tt:mm:ss, där tt står för antalet timmar, mm för antalet minuter och ss för antalet sekunder. Värdet 6,5 formateras som 06:30:00 och värdet 12 formateras som 12:00:00.

### Avancerade anpassade format

Utöver de format som beskrivits ovan kan du formatera datum och klockslag genom att skapa ett eget format med hjälp av några av de vanliga format som beskrivs i följande tabell.

Med hjälp av följande format kan du till exempel skapa formatet:

dddd - h:mm tt

som formaterar datumstämpelfält så här:

Måndag - 4:03 PM

**Obs!** När du använder dessa format ska du inte inkludera de parenteser ([ ]) som krävs för andra format.

Följande format ger större flexibilitet vid formatering, men de medger inte att datumformat ändras enligt användarens språkställning, vilket går med många av de tidigare beskrivna formaten.

Några vanliga datum- och tidsformat beskrivs i följande tabell.

Format	Resultat
d	Numret på datumet i månaden (t.ex. 1 till och med 31). Datum som består av en siffra skrivs inte med en inledande nolla (0).
dd	Som d, men datum som består av en siffra skrivs med en nolla före.
ddd	Förkortning av veckodagen bestående av tre bokstäver (t.ex. mån, tis).
dddd	Veckodagens fullständiga namn (t.ex. måndag, tisdag).
M	Numret på månaden (t.ex. 1 till och med 12). Tal med en siffra skrivs inte med en inledande nolla (0).
MM	Som M, men månader som består av en siffra skrivs med en nolla före.
MMM	Förkortning av månaden bestående av tre bokstäver (t.ex. jan, feb).
MMMM	Månadens fullständiga namn (t.ex. januari, februari).
åå	Tvåsiffrigt tal som anger året (t.ex. 09).
åååå	Fyrsiffrigt tal som anger året (t.ex. 2009).
t	Timmar i 12-timmarsformat. Tal med en siffra skrivs inte med en inledande nolla (0).
tt	Som t, men tal med en siffra skrivs med en nolla före.
T	Timmar i 24-timmarsformat. Tal med en siffra skrivs inte med en inledande nolla (0).
TT	Som T, men tal med en siffra skrivs med en nolla före.
m	Antalet minuter. Tal med en siffra skrivs inte med en inledande nolla (0).
mm	Som m, men tal med en siffra skrivs med en nolla före.
s	Antalet sekunder. Tal med en siffra skrivs inte med en inledande nolla (0).
ss	Som s, men tal med en siffra skrivs med en nolla före.
tt	Indikering för AM och PM. Används med formaten t och tt.

## Ställa in kolumnformler

Avancerade användare kan skapa nya formler eller redigera befintliga formler med hjälp av inbyggda funktioner. I Oracle CRM On Demand Answers finns stöd för många olika SQL-92-funktioner och även tillägg till SQL-92. Information om tillgängliga funktioner finns i [Använda funktioner i analyser](#) (på sidan 1003).

### *Så här redigerar du eller lägger till en formel*

- 1 Klicka på knappen Redigera formel för en kolumn som du vill redigera eller lägga till en formel för på sidan Ange kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Klicka på fliken Kolumnformel i dialogrutan Redigera kolumnformel.
- 3 Markera kryssrutan Anpassade rubriker om du vill ändra texten i tabell- och kolumnrubriker.
- 4 Ändra formeln efter behov med hjälp av knapparna under rutan Kolumnformel.
- 5 Välj efter behov en aggregeringsregel i listrutan Aggregeringsregel.
- 6 Klicka på fliken Platshållare och kombinera flera värden eller intervall i platshållare, om det behövs.  
Mer information finns i instruktionerna för att kombinera flera värden eller intervall i platshållare i det här avsnittet.
- 7 Klicka på OK.  
I en analys kan du även använda funktioner och villkorsuttryck för att presentera sökresultat på olika sätt.

### *Så här kombinerar du värden eller intervall i platshållare*

- 1 Klicka på fliken Platshållare i dialogrutan Redigera kolumnformel.
- 2 Klicka på Lägg till platshållare, ange eller välj värdena eller intervallen för värdet som du vill kombinera i platshållaren och klicka sedan på OK.
- 3 Ange ett namn på platshållaren i dialogrutan Redigera platshållarnamn.
- 4 Upprepa steg 2 och 3 tills du har lagt till alla platshållare du vill.  
Alla förekomster av de olika värden som utgör platshållaren i resultatuppsättningen ersätts av platshållarnamnet. Aggregeringar utförs även.

## Lägga till åtgärdsänkar i resultat

Du kan lägga till åtgärdsänkar i resultat. Med åtgärdsänkar kan användarna få åtkomst till detaljsidor för poster genom att klicka på poster i rapporter. Du kan lägga till åtgärdsänkar genom att göra på följande sätt:

- **Använda åtgärdsänkklasser.** Med den här metoden kan du konfigurera posttypnamnet i rapporten som en åtgärdsänkklass. Åtgärdsänkklassen har värdet Rad-id i rapporten och det används för att hämta den specifika posten från Oracle CRM On Demand. Du kan använda den här metoden för följande posttyper: Konto, Kampanj, Kontakt, Kundämne, Affärsmöjlighet, Serviceärende och Användare.
- **Använda webbadresser.** Med den här metoden kan du skapa länkar till valfri posttyp från en tabell- eller pivottabellvy. Du kan konfigurera kolumnen för posttyp-id som en åtgärdsänkklass.

## Om posttypsnamn i åtgärdsänkar

När du lägger till en åtgärdsänkklass måste du använda det ursprungliga posttypsnamnet i koden eller webbadressen som lägger till länken. Om administratören på ditt företag har ändrat namnen på posttyperna i Oracle CRM On Demand måste du ta reda på det ursprungliga namnet på posttypen där du vill lägga till länken. Företagsadministratören kan exempelvis ha bytt namn på posttypen Konto, så att den nu heter *Kund* i stället. Om du vill lägga till en åtgärdsänkklass till ett resultat för posttypen Kund måste länkkoden eller webbadressen referera till posttypen Konto (dvs. posttypens ursprungliga namn). Beroende på vilken typ av länk du vill skapa, ska du tillämpa följande tillvägagångssätt för att använda posttypnamnet i din kod eller webbadress:

- När du lägger till en åtgärdsänkklass för posttypen Kund (ursprungligen posttypen Konto) med hjälp av åtgärdsänkklasser använder du posttypsnamnet *konto* i länkkoden i enlighet med följande exempel:

```
[html]"<a onClick="javascript:LinkOccam (detta, 'konto');">"@"/a>"
```

När du lägger till åtgärdsänkar med hjälp av åtgärdsänkklasser måste posttypnamnet vara skrivet med små bokstäver i länkkoden.

**Tips!** För att få reda på det ursprungliga namnet för den posttyp som du vill lägga till en länk för, kan du öppna hemsidan för posttypen. Webbadressen i adressfältet i din webbläsare visar det ursprungliga namnet för posttypen. I exemplet där posttypen Konto döptes om till *Kund*, visar kundhemsidan följande webbadress:

```
https://server_name/OnDemand/user/AccountHomePage
```

där:

*server\_name* är den webbadress som används för att logga in i Oracle CRM On Demand

- När du lägger till en åtgärdsänkklass för posttypen Kund (ursprungligen posttypen Konto) med hjälp av en webbadress använder du posttypsnamnet *Konto* i webbadressen i enlighet med följande exempel:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_name/OnDemand/user/AccountDetail?OMTGT=AccountDetailForm&OMTHD=AccountDetailNav&AccountDetailForm.Id="@">"@"/a>"
```

**Tips!** För att få reda på den rätta webbadressen för en posttyps detaljsida öppnar du detaljsidan för någon av posterna för den posttypen. I adressfältet i din webbläsare kopierar du den relevanta delen av adressträngen, från *http* till *Id=*. I exemplet där posttypen Konto hade bytt namn till Kund, kopieras webbadressen från detaljsidan för en kundpost.

I vissa fall används det fullständiga posttypsnamnet på alla platser i webbadressen för en posttypsdetaljsida så som är fallet med webbadressen i förra exemplet. I andra fall används dock en förkortad version av posttypsnamnet på särskilda ställen i webbadressen.

Om exempelvis den posttyp som du ska lägga till länken för ursprungligen var posttypen Affärsmöjlighet, är webbadressen följande:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTGT=OpptyDetailForm&OMTHD=O  
pportunityDetailNav&OpptyDetailForm.Id="@>"@</a>"
```

I följande procedur beskrivs hur du lägger till åtgärdsänkar med åtgärdsänkklasser.

### **Så här lägger du till åtgärdsänkklasser**

- 1** Lägg till kolumnerna i rapporten på sidan Definiera kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.  
Du måste lägga till posttypens namnfält (till exempel Kontonamn) och fältet för posttyp-id (till exempel Konto-id) i rapporten. Du måste även placera id-fältet direkt till höger om namnfältet i rapportlayouten.
- 2** Klicka på knappen Kolumnegenskaper för kolumnen för posttyp-id.
- 3** Klicka på fliken Kolumnformat i dialogrutan Kolumnegenskaper.
- 4** På fliken Kolumnformat markerar du kryssrutan Dölj kolumnen och klickar sedan på OK.
- 5** Klicka på knappen Kolumnegenskaper för kolumnen för posttypsnamn på sidan Definiera kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
- 6** Klicka på fliken Format i dialogrutan Kolumnegenskaper.
- 7** Gör följande på fliken Format:
  - a** Utöka området Anpassat CSS-format, alternativ (enbart HTML) genom att klicka på plusikonen (+).
  - b** Markera kryssrutan Använd anpassad CSS-klass och skriv *Åtgärdsänka* i textrutan.
- 8** Klicka på fliken Dataformat.
- 9** Gör följande på fliken Dataformat:
  - a** Markera kryssrutan Åsidosätt standardvärde.
  - b** Välj Anpassat textformat i listan Behandla text som.
  - c** I fältet Anpassat textformat anger du text som liknar följande exempel efter @-tecknet.

I det här exemplet skapas en åtgärdsänka för ett konto:

```
[html]"<a onClick="javascript:LinkOccam (detta, 'konto');">"@</a>"
```

Om du vill skapa en åtgärdsänka för någon av de andra posttyperna som stöder åtgärdsänkar som skapats med hjälp av åtgärdsänkklasser byter du ut ordet *konto* i det förra exemplet mot *kampanj*, *kontakt*, *kundämne*, *affärsmöjlighet*, *service* eller *användare*. Namnet på posttypen måste vara skrivet med små bokstäver.

**Obs!** Du måste använda det ursprungliga posttypsnamnet i länkkoden. Om administratören på ditt företag har ändrat namn på posttyperna i Oracle CRM On Demand måste du fastställa det ursprungliga namnet för posttypen där du lägger till åtgärdsänkarna och sedan använda detta i länkkoden.



**10** Klicka på OK.

**11** Om du vill förhandsgranska rapporten klickar du på Förhandsgranska analys.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till åtgärdslänkar med webbadresser. Du kan använda den här proceduren när du ska lägga till åtgärdslänkar för valfri posttyp.

### **Så här lägger du till länkar med webbadresser**

**1** Lägg till kolumnerna i rapporten, inklusive kolumnen för posttyp-id (till exempel Konto-id) på sidan Definiera kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.

**Obs!** Du måste lägga till fältet för posttyp-id i rapporten för att åtgärds-länken ska fungera.

**2** Klicka på knappen Kolumnegenskaper för kolumnen för posttyp-id.

**3** Klicka på fliken Dataformat i dialogrutan Kolumnegenskaper.

**4** Gör följande på fliken Dataformat:

**a** Markera kryssrutan Åsidosätt standardvärde.

**b** Välj Anpassat textformat i listan Behandla text som.

**c** I fältet Anpassat textformat anger du koden för länken efter @-tecknet på det sätt som visas i följande exempel:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OM
TGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@>"@</a>"
```

där:

*server\_name* som visas i exemplet ersätter den webbadress som du använder för att logga in i Oracle CRM On Demand.

I föregående exempel är webbadressen för posttypen Affärsmöjlighet. Använd relevant webbadress för din Oracle CRM On Demand-server och posttypen för vilken du skapar länken.

**Obs!** Du måste använda det ursprungliga posttypsnamnet i webbadressen. Om administratören på ditt företag har ändrat namn på posttyperna i Oracle CRM On Demand måste du fastställa det ursprungliga namnet för posttypen där du lägger till åtgärds-länkarna och sedan använda detta i länkkoden.

Oracle CRM On Demand Answers ersätter det sista @-tecknet i strängen med värdet för posttyp-id:t för varje post i rapporten. Om du inte vill att länken ska visa posttypens id ersätter du det sista @-tecknet med den text du vill att ska visas. I följande exempel ersätts åtgärds-länkens id med ordet *Visa*:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OM
TGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@>Visa</a>"
```

**5** Klicka på OK.

- 6** Om du vill förhandsgranska rapporten klickar du på Förhandsgranska analys.

Följande exempel visar vilken kod som ska användas för en länk i en tillgångspost:

```
"http://"[html]"<a target=_top  
href=https://server_name/OnDemand/user/AssetDetail?OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetail  
Form&AssetDetailForm.Id="@ ">"@ "</a>"
```

Följande exempel visar den kod som ska användas för en länk i en bokningspost:

```
"http://"[html]"<a target=_top  
href=https://server_name/OnDemand/user/ApptDetail?OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&App  
tDetailForm.Id="@ ">"@ "</a>"
```

Följande exempel visar den kod som ska användas för en länk i en uppgiftspost:

```
"http://"[html]"<a target=_top  
href=https://server_name/OnDemand/user/TaskDetail?OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetailFo  
rm&TaskDetailForm.Id="@ ">"@ "</a>"
```

## Sortera och ordna om kolumner

Du kan välja sorteringsordning för uppgifterna i en kolumn och även se till att kolumnerna visas i den ordning du vill ha dem.

Du kan ange sorteringsordning för en eller flera kolumner som visas i en analys. När du klickar på knappen Sortera efter visas en ny bild som anger sorteringsordningen för resultaten för den valda kolumnen.

### *Så här sorterar du en analys baserat på kolumner*





- 1** Klicka på knappen Ordna per för kolumnen du vill sortera per på sidan Ange kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.

Knappen ändras så att sorteringsordningen framgår.

- 2** Fortsätt klicka på knappen Sortera efter tills den önskade sorteringsorden visas.

Följande tabell innehåller information om tillgängliga sorteringsordningar.

Knapp	Beskrivning
-------	-------------

Knapp	Beskrivning
	Den valda kolumnen kommer inte att användas för att sortera resultaten.
	Resultaten sorteras i stigande ordning med hjälp av objekten i den valda kolumnen.
	Resultaten sorteras i fallande ordning med hjälp av objekten i den valda kolumnen.
	<p>En siffra som visas på en Sortera efter-knapp anger att kolumnen inte är primär sorteringskolumn för resultaten. Numret har att göra med när sorteringsordningen tillämpas.</p> <p>I det här exemplet används kolumnen som andra sorteringsordningskolumn. Uppåtpilen anger att resultaten sorteras i stigande ordning, med hjälp av objekten i den valda kolumnen.</p>

## Om användning av adresser i rapporter

Många rapporter kräver att adressfält används. I Oracle CRM On Demand kan du generera rapporter om adresser på två sätt, beroende på vilka dina behov är. I Aktivt ämnesområde i Oracle CRM On Demand Answers finns en adressmapp med ordet Utökad (exempelvis Faktureringsadress – Utökad) som innehåller rapportering om samtliga nio standardadressfält i Oracle CRM On Demand. Information om hur de olika fälten mappar till adressformatet för specifika länder finns i Om länder och adressmappning.

Fält som inkluderats från adressens Utökad-mapp är inte borrhingsbara i rapporter. Fältetiketter visas genomgående oberoende av landet för posterna och användarens standardföretagsland i Oracle CRM On Demand.

De flesta av de övriga adressfälten i Aktivt ämnesområde i Oracle CRM On Demand Answers (de som inte finns i Utökad-mappen) är borrhingsbara när de är inkluderade i rapporter. De fält som visas matchar de fält som associerats med användarens standardföretagsland i Oracle CRM On Demand. Däremot kanske inte alla fält visas om det land som associerats med en specifik post inte överensstämmer med användarens standardföretagsland i Oracle CRM On Demand.

## Kombinera resultat från flera rapporter med hjälp av angivna åtgärder

När du valt ett ämnesområde och lagt till kolumner i en rapport kan du kombinera kriterier från ett eller flera ämnesområden med hjälp av angivna åtgärder. Med angivna åtgärder kombineras resultaten från två eller fler rapporter i en enda rapport.

**Obs!** Antal och datatyper för kolumner som väljs för varje komponent måste vara samma. Kolumnlängden kan vara annorlunda.

I följande tabell beskrivs angivna operatorer och vilken effekt dessa har på resultaten.

Angiven operator	Effekt på resultaten
Union	Returnerar rader utan dubletter från alla rapporter.
Union All	Returnerar alla rader från alla rapporter, inklusive dubletter.
Intersect	Returnerar rader som är gemensamma för alla rapporter.
Minus	Returnerar rader från den första rapporten som inte finns i andra rapporter.

### **För att kombinera resultaten från flera rapporter**

- 1 Klicka på plustecknet i sektionen Avancerad på sidan Ange kriterier i Oracle CRM On Demand Answers och klicka sedan på Kombinera med liknande analys.
- 2 I dialogrutan Ämnesområde väljer du ett ämnesområde som innehåller de data du vill kombinera med kolumnerna i din rapport.  
  
Ämnesområdet kan vara samma ämnesområde som de befintliga kolumnerna i rapporten tillhör eller ett annat ämnesområde.  
  
Sidan Angivna åtgärder visas.
- 3 Om du vill bygga en kombinerad rapport följer du instruktionerna på skärmen.
- 4 Klicka på knappen Ställ in och välj åtgärdstyp.
- 5 Välj kolumner från urvalsområdet som du ska kombinera med den första rapporten.
- 6 Om det behövs ska du definiera de filter som är specifika för det aktuella ämnesområdet.
- 7 Lägg till ytterligare ämnesområden genom att klicka på Redigera i sektionen Angivna åtgärder och sedan välja Skapa nya kriterier.
- 8 Redigera kolumnegenskaper (formatera kolumn, sortera) för den kombinerade rapporten genom att klicka på Resultatkolumner i sektionen Angivna åtgärder.  
  
Den här åtgärden visar resultatkolumnerna med knappar som du kan använda för att redigera format och sortera dem.

## **Steg 2: Skapa layouter**

När du har definierat villkor är det dags att skapa en layout för rapporten. I det här steget kan du lägga till fler vyer i layouten. Dessa visas först längst ned i layouten. Du kan även lägga till delsummor och totalsummor i kolumnerna.

Det finns funktioner som du kan använda för att visa resultatet i vyerna på ett meningsfullt sätt. Du kan lägga till olika vyer av ett resultat, exempelvis diagram och tabeller där du kan klicka dig fram till mer detaljerad information, förklarande text, en lista som visar vilka filter som har använts för att avgränsa resultatet, med mera.

När du kör en ny rapport visas resultatet först i en tabell i Oracle CRM On Demand Answers med en rubrik före tabellen. Resultatet består då av en rubrikvy där namnet på rapporten visas och en tabellvy där resultatet visas med samma format, sortering och övriga alternativ som har angetts i det steg där du angav villkoren. Du kan anpassa eller ta bort de befintliga vyerna för en rapport, lägga till andra vyer och kombinera och placera vyerna där du vill på arbetsytan.

Om du tar fram flera vyer av ett resultat kan det bli lättare att identifiera trender och relationer mellan olika data. Du kan även spara en rapport med alla vyer som du har skapat.

Du definierar layouten för dina rapporter på sidan Skapa layout i Oracle CRM On Demand Answers. Du kan komma åt sidan Skapa layout genom att skapa en ny analys enligt beskrivningen i [Komma igång med Answers \(anpassade rapporter\)](#) (på sidan 767) eller öppna en befintlig analys i Oracle CRM On Demand Answers.

Layouten kan innehålla de vyer som visas i följande tabell.

Layout för	Beskrivning
Rubrik	Använd den här vyn om du vill inkludera rubrik och underrubrik, ett namn på resultatet och en anpassad logotyp som identifierar resultatet. Om du vill ta med hjälp som är specifik för resultatet kan du inkludera en hjälpikon som utgör en länk till information om rapporten eller resultatet på en HTML-sida eller webbplats.
Tabell	Använd den här vyn om du vill visa data i kolumnformat. Du kan välja att visa en sida med information i taget, vilket är bekvämt om resultatet innehåller mycket information, och styra sidstorlek och placering av sidnumren. Tabellerna kan ha många olika format och kan inkludera bilder, länkar med mera som du lägger till med hjälp av formaterare. När du använder tabellvyn kan du även ändra format på tabellrubrikerna.
Diagram	Använd den här vyn om du vill dra och släppa kolumner i ett diagram. Du kan bestämma själv var rubriken, förklaringen, namnen på axlarna och värdena på axlarna ska placeras. Du kan även bestämma storlek och skala på diagrammet och välja färger i en formatmall. Du kan även söka vidare i resultatet. Bland de diagramtyper som stöds finns stapeldiagram (liggande och stående), linjediagram, ytdiagram, cirkeldiagram, punktdiagram, bubbelldiagram och undertyper som 2D, 3D, absolut, kluster, staplat, kombinerat och anpassat.
Pivottabell	Använd den här vyn om du vill kunna byta plats på rad-, kolumn- och avsnittsrubriker för att få fram olika perspektiv. Du kan dra och släppa rubriker i pivotresultat, förhandsgranska dem och tillämpa inställningarna. Användarna kan navigera runt i pivottabellerna och söka vidare på underliggande information. De kan även skapa komplicerade pivottabeller som innehåller ackumulerade och fristående totalsummor intill pivotdata, vilket möjliggör mer flexibel analys. Om du vill göra resultatet interaktivt kan du placera element på sidor där användarna kan välja olika element. Element kan, precis som tabellvyn, formateras med olika anpassade formaterare.

Layout för	Beskrivning
Mätare	Använd mätarvyn om du vill visa resultatet i form av mätare, t.ex. runda mätare eller mätare som ser ut som staplar.
Aktiva filter	Använd den här vyn om du vill visa vilka filter som används för en rapport.
Statisk text	Använd den här vyn om du vill ta med statisk text i resultatet. Du kan använda HTML för att inkludera banderoller, koder, Active-X-objekt, Java-appletar, länkar, instruktioner, beskrivningar, bilder, med mera, i resultatet.
Förklaring	Använd förklaringsvyn om du vill ange vad formateringen i resultatet betyder, exempelvis betydelsen av olika färger som används på mätarna.
Kolumnväljare	Använd kolumnväljare för att låta användarna välja vilka kolumner som ska visas i en analys. På så sätt kan användarna analysera data i olika dimensioner och förändra innehållet i resultatet.
Vyväljare	Använd Vyväljaren för att välja en specifik resultatvy av de sparade vyerna. När den placeras i en infopanel visas Vyväljaren som en listruta där användarna kan välja vad de vill se.
Trattdiagram	Använd den här vyn om du vill visa ett tredimensionellt diagram där prognos och utfall visas med hjälp av volym, nivå och färg. Det är användbart när du vill spegla värden som sjunker med tiden, till exempel en säljpipeline.
Beskrivning	Använd den här vyn om du vill visa resultatet som ett eller flera stycken med text. Du kan registrera en mening med platshållare för respektive kolumn i resultatet och ange hur raderna ska särskiljas. Du kan infoga anpassad HTML eller JavaScript som anger hur informationen ska visas.
Kod	Använd den här vyn om du vill visa resultatet i en rapport som en kod eller ett märke på liknande sätt som de börskoder som löper över många webbplatser med finansinformation på Internet. Den här vyn är användbar om du vill dra uppmärksamheten till resultatet och den senaste informationen. Du kan styra vilken information som visas och hur den rullar över sidan. Den här vyn kan ha många olika format och kan inkludera bilder, länkar med mera som du lägger till med hjälp av formaterare.
Inget resultat	Använd den här vyn om du vill ange att förklarande text ska visas om rapporten inte innehåller något resultat.

Klicka på ett ämne om du vill visa steg-för-steg-instruktioner för att göra följande:

- [Lägga till rubriker i resultat](#) (på sidan 951)
- [Lägga till tabeller i resultat](#) (på sidan 952)
- [Visa resultat i diagram](#) (på sidan 954)
- [Visa resultat i pivottabeller](#) (på sidan 967)
- [Visa resultat som mätare med hjälp av mätarvyn](#) (på sidan 977)
- [Visa filter som använts för resultat](#) (på sidan 983)
- [Lägga till text i resultat](#) (på sidan 983)

- [Lägga till förklaringar i rapporter med hjälp av förklaringsvyn](#) (på sidan 986)
- [Låta användarna ändra kolumner i rapporter](#) (på sidan 986)
- [Låta användarna välja en specifik vy med vyväljaren](#) (på sidan 987)
- [Visa resultat i trattendigram](#) (på sidan 988)
- [Lägga till beskrivande text i resultat](#) (på sidan 990)
- [Visa resultat i rullande börsgrafer](#) (på sidan 993)
- [Avisera användarna om att data saknas](#) (på sidan 996)

## Lägga till rubriker i resultat

Använd vyn Rubrik om du vill lägga till en titel, en underrubrik eller en länk till en anpassad online-hjälpsida och tidsstämplat till resultatet. Rubriker och underrubriker kan formateras.

En vy för Rubrik läggs alltid till i resultaten som den första vyn.

### Arbeta med en rubrikvy

- 1 Gör något av följande på sidan Skapa layout i Oracle CRM On Demand Answers:
  - Om du vill lägga till en ny rubrikvy klickar du på knappen Lägg till vyer och väljer sedan Rubrik i listrutan Vyer.
  - Om du vill redigera en befintlig rubrikvy letar du upp rubrikvyn och klickar på knappen Redigera vy.
- 2 I textrutan Rubrik anger du texten som ska visas som rubrik.
 

Om du inte anger en rubrik används namnet för den sparade rapporten som rubrik. För rapporter som inte har sparats är textrutan Rubrik tom.
- 3 Om du inte vill att det sparade namnet för rapporten ska visas avmarkerar du kryssrutan Visa sparad namn.
 

Om kryssrutan är markerad visas det sparade namnet nedanför texten i textrutan rubrik (om den här texten finns).
- 4 (Valfritt) Om du vill visa en logobild eller annan grafik anger du sökväg för detta i textrutan Logo.
 

Bilden visas till vänster om rubriktexten. Bilden eller grafiken ska vara tillgänglig för alla användare som visar den här rapporten.
- 5 (Valfritt) I textrutan Underrubrik anger du texten som ska visas som underrubrik.
 

Texten för underrubrik kommer efter den huvudrubriken på en ny rad.
- 6 Om du vill lägga till ytterligare formatering på rubriken eller underrubriken gör du något av följande:
  - a Klicka på redigeringsknapparna till höger om dialogrutorna Rubrik och Underrubrik.

**b** Välj alternativ för teckensnitt, cell och gränser och klicka sedan på OK.

**Obs!** Om du anger en ny bildtext ersätter den ursprungliga rubriken eller underrubriken.

**7** Om du vill visa rapportens genomförandedatum eller -tid väljer du ett av alternativen för tidsstämpel från listrutan Starttid.

**8** Om du vill tillhandahålla en länk till anpassad hjälp eller annan information som rör rapporten anger du lämplig URL i textrutan Hjälp, webbadress.

Webbadressen ska vara en adress som är tillgänglig för alla användare som kommer kunna se rapporten.

**9** När du är klar kan du spara rapporten med rubrikvyn.

## Lägga till tabeller i resultat

Använd tabellvyn om du vill visa resultat i en standardtabell. Användarna kan navigera och borra nedåt i resultaten. Du kan lägga till en totalsumma och kolumnsummor, ange anpassade tabell- och kolumnrubriker samt ändra formeln eller aggregeringsregeln för en kolumn. Du kan även ändra egenskaperna för en kolumn om du vill styra utseendet och layouten för en kolumn och dess innehåll samt ange formatering som enbart ska tillämpas om kolumnen uppfyller vissa villkor.

Du kan även ange sidnumrering och antal rader per sida, visa kolumn- och tabellrubriker, använda gröna staplar och aktivera kolumnsortering. Om kolumnsortering väljs kan kolumnrubrikerna för de kolumner som kan sorteras visas något upphöjda.

En tabellvy läggs alltid till i resultaten som den andra vyn.

Totalsumman för kolumner med aggregeringsregeln Genomsnittlig skiljer sig åt mellan tabellvyn och pivottabellvyn. I tabellvyn beräknas totalsumman för en kolumn med aggregeringsregeln Genomsnittligt från databasen (en summa dividerad med ett antal). I pivottabellvyn visas summan som genomsnittet av raderna i resultatuppsättningen.

Funktionen Totalsumma tar inte med måttfilter i beräkningen när resultaten läggs ihop. Om du till exempel har en rapport med en kontonamnskolumn och antal affärsmöjligheter i ett mått, med ett filter på Antal affärsmöjligheter som överstiger eller är lika med tio ignorerar funktionen Totalsumma måttfiltret och lägger istället ihop alla affärsmöjligheter.

**Obs!** Ändringar som görs i kolumnerna i tabellvyn (exempelvis kolumnformat, kolumnordning, sortering, formler) visas på sidan Definiera kriterier och ändringar på sidan Definiera kriterier visas i tabellvyn.

### Arbeta med en tabellvy

**1** Gör något av följande på sidan Skapa layout i Oracle CRM On Demand Answers:

- Om du vill lägga till en ny tabellvy klickar du på knappen Lägg till vyer och väljer Tabell i listrutan Vyer.
- Om du vill redigera en befintlig tabellvy letar du upp tabellen och klickar sedan på knappen Redigera vy för tabellvyn.



Alternativ och inställningar för vyn visas på arbetsytan.

- 2 Om du vill visa knapparna för att arbeta med varje kolumn för sig markerar du kryssrutan för rubrikverktögsfält med resultat i listrutan till höger om Visa.
- 3 Om du vill ange sorteringsordning för en eller flera kolumner som visas i en rapport klickar du på knappen Sortera efter en kolumn.

Du kan sortera resultaten för fler än en kolumn. Om du väljer flera kolumner visas ordningen på knappen Sortera efter. Mer information om sortering finns i [Sortera och ordna om kolumner](#) (på sidan 946).

- 4 Utför följande åtgärder om du vill ange summor:
  - Klicka på knappen Totalsumma överst om du vill lägga till en totalsumma och kontrollera att alternativet Rapportbaserad summa har markerats. (Klicka på knappen Totalsumma igen om du vill att menyn ska visas med det här alternativet.)
  - Om du vill lägga till summan för en enskild kolumn klickar du på knappen Totalt per för kolumnen och kontrollerar att alternativet Rapportbaserad summa har markerats. (Klicka på knappen Totalt per igen för den enskilda kolumnen om du vill att menyn ska visas med det här alternativet.)

**Obs!** Knappen Totalsumma per visas enbart för kolumner som det går att *summera per*. Detta är normalt en kolumn med upprepade värden som summeras. Om alternativet Rapportbaserad totalsumma inte valts beräknas totalsumman i systemet baserat på hela resultatuppsättningen, innan några filter tillämpas på måtten.

- 5 Klicka på knappen Redigera knapp om du vill lägga till anpassade rubriker eller redigera formeln för en kolumn.

Dialogrutan Redigera kolumnformel visas där du kan utföra följande åtgärder:

- Markera kryssrutan Anpassade rubriker om du vill ange anpassade rubriker och ange den nya rubriktexten på rätt plats.
- Ange den redigerade formeln för kolumnen i textrutan Kolumnformel.
- Om du vill ändra aggregeringsregeln för kolumnen väljer du ett alternativ i listrutan Aggregeringsregel.
- Klicka på fliken Platshållare om du vill kombinera flera värden eller värdeintervall från en viss kolumn i platshållare. Lägg sedan till och ange namn på platshållarna.

Alla förekomster av de olika värden som utgör platshållaren i resultatuppsättningen ersätts av platshållarnamnet. Aggregeringar utförs även.

- 6 Klicka på knappen Kolumnegenskaper om du vill redigera egenskaperna för en kolumn eller ange formatering som ska tillämpas om innehållet i kolumnen uppfyller vissa villkor.

Dialogrutan Redigera kolumnformat visas där du kan göra urval:

- Information om hur du formaterar kolumner och lägger till villkorsstyrd formatering finns i [Redigera kolumnegenskaper](#) (på sidan 930).

- 7 När du är klar kan du spara rapporten med tabellvyn.

***Om du vill ange sidnummer och antal rader per sida, visa kolumn- och tabellrubriker, använd gröna staplar och aktivera kolumnsortering.***

- 1 Klicka på knappen Redigera egenskaper för tabellvyn högst upp på arbetsytan i tabellvyn.
- 2 Gör önskade val.

## Visa resultat i diagram

Använd diagramvyn när du vill placera kolumner i ett diagram och anpassa rubriken, förklaringsplatserna, axelrubrikerna, dataetiketterna, storleken och skalan. Du kan välja typen av diagram, till exempel kurvdiagram eller stapeldiagram, diagramundertypen, till exempel tvådimensionell, samt formatet på kolumnerna, till exempel formen och fyllnadsmönstret. Du kan också ange kantlinjer, färger och andra egenskaper. Användare kan borra nedåt i resultaten i diagramvyn.

Bland de diagramalternativ som kan väljas finns ytdiagram, stapeldiagram, bubbeldiagram, linjediagram och andra typer. Bland undertyperna finns 2D, 3D, absolut, kluster, staplat, kombinerat och anpassat.

I det här avsnittet beskrivs hur det går till att arbeta med diagram. Det innehåller följande information:

- Diagram för Oracle CRM On Demand Answers
- Knappar i diagramvyn i Oracle CRM On Demand Answers
- Grundläggande diagramkomponenter

Avsnittet innehåller information om följande uppgifter:

- Lägga till och ändra diagramvyer
- Ange allmänna egenskaper för en diagramvy
- Styra visningen av rutnätet i diagramvyer
- Ange platsen för förklaringar i en diagramvy
- Ange färger på bakgrunden, texten och kantlinjerna i diagramvyer
- Välja vilka kolumner som ska visas som axlar i diagramvyer
- Ställa in axelskalningsalternativen i diagramvyer
- Redigera skalmarkörer i diagramvyer
- Skapa linjeskalmarkörer
- Skapa intervallskalmarkörer
- Ange avancerade inställningar för intervall- och linjevärden
- Ange rubriker och etiketter för axel i diagramvyer
- Ange axelrubriker i diagramvyer
- Ange vad som ska hända när en användare klickar på ett diagram
- Formatera utseendet på en diagramserie
- Välja dataetiketter i cirkeldiagram

**Obs!** I Oracle CRM On Demand Answers används en diagrammotor från en tredje part. Diagramtypen, storleken och antalet element i diagrammet kan påverka om axlar eller förklaringar visas. Visningen av axlar eller förklaringar begränsas av det tillgängliga utrymmet på sidan i webbläsaren. Ibland kan du få axlar och förklaringar att visas i diagrammet genom att justera bredden och höjden.

## Diagram för Oracle CRM On Demand Answers

I följande tabell beskrivs de diagram som finns i listrutan Diagram och hur de ska användas. Alla typer av diagram passar inte för alla typer av data. Standarddiagrammet är ett diagram med stående staplar.

Diagramtyp	Beskrivning
Område	<p>Ett ytdiagram påminner om ett linjediagram, men ytorna under linjerna är ifyllda. I ytdiagram visas den andel av helheten som respektive variabel står för.</p> <p>Ytdiagram är praktiska när du vill observera ändringar i ackumulerade värden eller procentsatser under en viss tid. Du kan till exempel jämföra grupper i vissa mätningar, som utfall, och visa grupptendenser.</p>
Stapeldiagram med liggande staplar	<p>Använd ett stapeldiagram med liggande staplar när du vill jämföra fakta genom att visa staplarna vågrätt.</p> <p>Stapeldiagram med liggande staplar är praktiska när du vill jämföra skillnader mellan likadana objekt. Du kan till exempel jämföra konkurrerande produktförsäljningar, samma produktförsäljning under olika perioder eller samma produktförsäljningar på olika marknader.</p>
Bubbeldiagram	<p>Ett bubbeldiagram är en variant på punktdiagram där dataelementen visas som cirkelar (bubblor). Tre variabler visas i två dimensioner i ett sådant diagram. Ett värde representeras av placeringen av cirkeln på x-axeln. Ett annat värde representeras av placeringen av cirkeln på y-axeln. Ett tredje värde representeras av dess cirkels relativa storlek.</p> <p>Bubbeldiagram är praktiska när du vill visa data med tre variabler och visa ekonomisk information under en period.</p> <p><b>Tips!</b> Om du vill skapa ett bubbeldiagram ritas du ut en variabel (faktauppgift) på x-axeln, en annan på y-axeln och en tredje på axeln för bubblans radie. Dessa tre uppgifter ritas ut för de val som görs på nivåaxeln.</p>
Stapeldiagram med stående staplar	<p>I ett diagram med stående staplar jämförs data med hjälp av lodräta kolumner.</p> <p>Stapeldiagram med stående staplar är praktiska när du vill jämföra skillnader mellan likadana objekt.</p>
Linjediagram	<p>Ett linjediagram kan användas för att rita ut flera fakta.</p> <p>Linjediagram är användbara när du vill visa mönster och trender i dina data.</p>

Diagramtyp	Beskrivning
Kombinerat linje- och stapeldiagram	<p>Ett kombinerat linje- och stapeldiagram visar två uppsättningar värden med olika intervaller: en uppsättning som staplar och en som linjer som överlappar staplarna.</p> <p>Det kombinerade linje- och stapeldiagrammet är användbart när du vill visa trendrelationen mellan två datauppsättningar.</p> <p><b>Tips!</b> Du kan ange en valfri blandning av staplar och kolumner, men det måste finnas minst en av varje. Du kan ange att alla kolumner ska vara linjer, men vill du bara använda staplar använder du istället ett stapeldiagram. (Om du bara väljer staplar för diagramtypen kan vissa kolumner ritas som linjer.)</p>
Paretodiagram	<p>Paretodiagram är en form av stapeldiagram och linjediagram som visas kriterier i fallande ordning. I diagramtypen visar linjen en ackumulerad procentsumma.</p> <p>Paretodiagram är användbara när du vill identifiera betydelsefulla element, till exempel det bästa och det sämsta eller det största och det minsta.</p>
Cirkeldiagram	<p>I ett cirkeldiagram visas data som procentsatser av en helhet.</p> <p>Cirkeldiagram är användbara när du vill jämföra delar av en helhet, till exempel försäljningen per region eller distrikt.</p>
Radardiagram	<p>I ett radardiagram visas samma information som i ett stapeldiagram, men data visas i stället som att de strålar ut från diagrammets mitt. Varje dataelement har sin egen värdeaxel.</p> <p>Radardiagram är praktiska när du undersöker hur data överlappar och distribueras.</p>
Punktdiagram	<p>I ett punktdiagram visas x- och y-värden som diskreta punkter i ett rutnät. Punkterna ritas på grundval av två beroende variabler. Ett punktdiagram gör att du kan rita stora mängder datapunkter och undersöka hur de fördelas över mätområdet.</p> <p>Punktdiagram är användbara när du vill studera relationer och trender i stora mängder data.</p> <p><b>Tips!</b> Om du vill skapa ett punktdiagram ritar du ut en faktauppgift på x-axeln och en annan på y-axeln. Faktauppgifterna ritas ut för val på nivåaxeln.</p>
Stegdiagram	<p>Ett stegdiagram påminner om ett linjediagram. Det kan också användas för att rita ut flera faktauppgifter.</p>

Diagrammens undertyper i den nedrullningsbara listan Typ bestäms av diagramtypen. Alla diagramtyper har inte undertyper, till exempel bubbeldiagram och radardiagram. Standardvärdet för undertypen är 3D om den är tillgänglig. Beroende på diagramtypen kan undertyperna omfatta följande:

- Ytdiagram: 3D och 2D
- Stapeldiagram: 3D, 2D, 3D staplat och 2D staplat

- Linjediagram: 3D och 2D
- Paretodiagram: 3D och 2D
- Cirkeldiagram: 3D och 2D
- Punktdiagram: punkter och punkter med linjer
- Stegdiagram: 3D och 2D







Diagramtypen bestämmer också vilka format som är tillgängliga i den nedrullningsbara listan Format. Alla diagramtyper har inte format. Standardformatet är helt fylld om alternativet är tillgängligt. Beroende på diagramtyp kan formaten omfatta följande:

- Ytdiagram: hel fyllning och mönsterfyllning
- Stapeldiagram: rektangel, cylinder, lutning, triangel, romb, mönsterfyllning
- Linjediagram: rektangel, cylinder, lutning, triangel, romb, mönsterfyllning
- Paretodiagram: rektangel, cylinder, lutning, triangel, romb, mönsterfyllning
- Cirkeldiagram: hel fyllning och mönsterfyllning

## Knappar i diagramvyn i Oracle CRM On Demand Answers

Knapparna överst på diagramsidan ger tillgång till olika diagraminställningar. I tabellen nedan beskrivs knapparna och inställningarna.

Diagramvyknapp	Beskrivning
----------------	-------------

Diagramvyknapp	Beskrivning
	<b>Allmänna diamegenskaper.</b> Ställer in egenskaperna för diagrammet, till exempel rubriken, var dataetiketterna visas och diagramstorleken.
	<b>Rubriker och etiketter för axel.</b> Anger hur axelrubrikerna och dataetiketterna längst ned i och till vänster om diagrammet ska visas.
	<b>Axelskalning.</b> Ställer in egenskaperna för skalan på axlarna, antalet skalstreck och skaltypen.
	<b>Fler diagramalternativ.</b> Fler alternativ, till exempel följande: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Hur rutnätet i diagrammet visas</li> <li>■ Var förklaringen visas och förklaringens storlek</li> <li>■ Färg på bakgrund, text och kantlinjer</li> <li>■ Vad som händer när användare klickar på diagrammet, till exempel när användare borrar nedåt eller navigerar automatiskt till en relaterad rapport eller webbplats</li> </ul>
	<b>Formatera diagramdata.</b> Gör att du kan formatera utseendet på diagrammet, till exempel färgen, linjebredd och linjesymboler.
	<b>Avancerade egenskaper.</b> I cirkeldiagram kan du välja alternativ för dataetiketterna.

## Grundläggande diagramkomponenter

Du kan definiera de grundläggande komponenterna i ett diagram. I tabellen nedan beskrivs komponenterna du kan anpassa.

**Obs!** Vissa komponenter är endast tillgängliga för vissa diagramtyper. Ett cirkeldiagram saknar t.ex. axlar. Typen av diagram bestämmer vilka komponenter som är tillgängliga.

Diagramkomponent	Beskrivning
Mätningsetiketter	Styr placeringen och formateringen på kolumnrubrikerna i sektionen Mätningar. Det bidrar även med funktioner för summering och sortering. Om det bara finns en mätning kan du utesluta det här elementet.
Förklaring	Använd förklaringen till att beskriva diagrammet. Du kan ange var förklaringen ska visas och om den ska kunna förkortas.
Axlar	Den vågräta och den lodräta linje där diagrammets skala visas. Du kan specificera diagrammets axlar.

Diagramkomponent	Beskrivning
Rutnät	Rutnätet gör att du kan hänvisa till en punkt i diagrammet från axlarna. Du kan ange rutnätets färg.
Skalningsmarkörer	Anger diagrammets skala. Du kan ange egenskaper, till exempel plats, storlek, färg, linjebredd och omfattning.
Borrning	Visar mer information. Du kan ange om och hur en användare ska kunna borra nedåt för att få tillgång till mer information om uppgifterna i diagrammet.
Rubrik	Anger diagrammets rubrik.
Rubrik, etiketter och gräns för axlar	Anger om och hur rubrikerna och skaletiketterna ska visas på axlarna.
Diagramserier	Formatelement för utseendet på en diagramserie, till exempel färgen, linjebredden och linjesymbolerna. Du kan också använda rollbaserad formatering, till exempel en viss färg när en position i serien är lika med ett visst värde.
Skalstreck	Delar upp skalmarkörerna på axeln för att förbättra detaljerna.
Dataetiketter	Visar de numeriska värdena på data när du placerar muspekaren på en punkt i diagrammet.

## Lägga till och ändra diagramvyer

I proceduren nedan beskrivs hur du lägger till och ändrar en diagramvy.

**Obs!** Om du väljer ett diagram som inte är kompatibelt med resultatet visas inget resultat.

### Så här lägger du till och ändrar en diagramvy

- 1 Gör något av följande på sidan Skapa layout i Oracle CRM On Demand Answers:
  - Om du vill lägga till en ny diagramvy klickar du på Lägg till vyer och väljer sedan Diagram.
  - Om du vill redigera en befintlig diagramvy klickar du på knappen Redigera vy för diagramvyn.
 Alternativ och inställningar för vyn visas på arbetsytan.

- 2 Välj värden i fälten för diagram, typ och format.

Valet i diagramfältet, till exempel cirkeldiagram eller linjediagram, bestämmer vilka alternativ som visas för typ och format. För vissa diagram finns det bara ett standardalternativ för typ eller format.

När du gör dina val i listrutorna ändras diagramvyn för att avspegla de alternativ som du väljer.

**Tips!** Du kan lägga till kolumner i diagrammet på diagramvysidan genom att klicka på fältnamnet för varje kolumn i Aktivt ämnesområde. Alternativt kan du navigera till sidan Ange kriterier om du vill lägga till flera kolumner. Alla kolumner du lägger till på diagramvysidan läggs också till i den övergripande rapporten: kolumnerna visas på sidan Ange kriterier och även i andra vyer samt på diagramvysidan. Om

du vill ta bort en kolumn från diagrammet måste du gå till sidan Ange kriterier och klicka på Ta bort kolumn för kolumnen.

- 3 Använd knapparna överst på diagramvysidan när du vill ange ytterligare diagraminställningar.
- 4 Klicka på Rita om när du vill se effekten av ändringarna.  
Du kan när som helst klicka på Rita om när du vill uppdatera diagramvyn.
- 5 Om du vill ta bort ändringarna och börja om med det ursprungliga diagrammet klickar du på Återställ standard.
- 6 Om du vill ändra storlek på diagrammet använder du de lodräta och vågräta skjutreglagen.
- 7 Spara rapporten.

### Ange allmänna diamegenskaper i diagramvyer

Du kan ange allmänna egenskaper för diagrammet, till exempel en rubrik och hur dataetiketterna ska visas.

Dataetiketter aktiveras som standard när 2D-diagram väljs.

Standardinställningen för ett diagram är att storleken på alla elementen i diagrammet justeras i höjd och bredd så att de får plats i det tillgängliga utrymmet. Proportionen mellan diagrammets höjd och bredd behålls när storleken på diagrammet ändras. Storleken på diamelementen ändras automatiskt. Den ändrade storleken baseras på utrymmet i diagrammet. Du kan ange en fast storlek för diagrammet i dialogrutan Allmänna diamegenskaper. Den fasta storleken åsidosätter standardstorleken.

**Obs!** Ett diagram kan öka avsevärt i storlek om antalet poster i diagrammet blir väsentligt fler.

Anta att du till exempel skapar en rapport som visar försäljningen av tre produkter och skapar ett diagram över resultatet där produktförsäljningen visas som tre kolumner, och diagrammet upptar en fjärdedel av sidans yta. Om rapporten körs vid ett senare tillfälle och sex produkter då ingår i resultatet kommer diagrammet att bli dubbelt så brett, eller uppta cirka hälften av sidan, så att de enskilda kolumnerna i diagrammet fortfarande har samma bredd.

Diamelementens storlek ändras vid behov för att rymmas i diagrammet. Utifrån föregående exempel fortsätter diagrammet uppta cirka en fjärdedel av sidan och kolumnernas storlek ändras så att de rymmer i det tillgängliga utrymmet.

### Så här anger du allmänna egenskaper för en diagramvy

- 1 Klicka på följande knapp överst på diagramvysidan när du vill öppna dialogrutan Allmänna diamegenskaper:



- 2 Välj alternativ i dialogrutan Allmänna diamegenskaper och klicka på OK.  
Diagramvyn uppdateras. Diagrammets storlek kan eventuellt ändras enligt de valda alternativen.



## Styra visningen av rutnät i diagramvyer

Du kan bestämma om du vill att ett rutnät ska visas i diagrammet och ange färg på rutnätet.

### *Så här styr du visningen av rutnät i en diagramvy:*

- 1 Klicka på följande knapp överst på diagramvysidan när du vill öppna dialogrutan Fler diagramalternativ:



- 2 Klicka på fliken för rutnät i dialogrutan Fler diagramalternativ, välj alternativ och klicka på OK.  
Diagramvyn uppdateras.

## Ange förklaringens placering i diagramvyn

Du kan ange var förklaringen ska visas och ställa in alternativen för förklaringens storlek.

### *Så här anger du förklaringens placering i en diagramvy:*

- 1 Klicka på följande knapp överst på diagramvysidan när du vill öppna dialogrutan Fler diagramalternativ:



- 2 Klicka på fliken Förklaringar i dialogrutan Fler diagramalternativ, välj alternativ och klicka på OK.  
Diagramvyn uppdateras. Diagrammets storlek kan eventuellt ändras enligt de valda alternativen.

## Ange färger på bakgrunden, texten och kantlinjerna i diagramvyer

Du kan ange färg på bakgrunden, texten och kantlinjeren i diagrammet.

### *Så här anger du bakgrunden, texten och kantlinjerna i en diagramvy*

- 1 Klicka på följande knapp överst på diagramvysidan när du vill öppna dialogrutan Fler diagramalternativ:










- 2 Klicka på fliken för kantlinjer och färger i dialogrutan Fler diagramalternativ, välj alternativ och klicka på OK.  
Diagramvyn uppdateras.

## Välja kolumner att visa som axlar i diagramvyn

Du kan välja vilka kolumner som ska visas i diagrammet och vilka axlar som ska representera kolumnerna. I Oracle CRM On Demand Answers visas en matris med alternativ. Till vänster visas kolumnerna och överst visas axeltyperna för diagramtypen du använder. Du kan också ange om mätetiketter ska visas för data som visas på en axel.

Vilka axlar som är tillgängliga ändras beroende på typen av diagram som har valts i diagramlistan. Knapparna för diagramaxlarna i diagramvyn beskrivs i tabellen nedan.

Diagramaxelknapp	Axel
	Anger att den valda kolumnen ska vara en nivåaxel som används till punkt- och bubbelldiagram.
	Anger att den valda kolumnen ska vara den vågräta axeln.
	Anger att den valda kolumnen ska vara den lodräta axeln. I ett radardiagram är detta faktoraxeln.
	Anger om den valda kolumnens värden ska visas i diagramförklaringen.
	Anger att den valda kolumnen ska vara en överlappande axel. Alternativet gäller kombinerade linje- och stapeldiagram.
	Anger att den valda kolumnen ska vara basaxeln. Alternativet gäller bubbelldiagram.
	Anger att den valda kolumnen ska vara en axel för cirkeldiagramsvärden. I ett radardiagram är detta radaraxeln.

### Så här väljer du de kolumner som ska visas som axlar i en diagramvy:

- 1 I kolumnområdet till vänster om diagrammet klickar du i lämplig kryssruta för en av axelknapparna så att den kolumnen visas som motsvarande axel i diagrammet.  
Axelknapparna ändras beroende på vilken typ av diagram som har valts i listrutan Diagram.
- 2 Lägg till en kolumn i diagrammet genom att klicka på kolumnen i urvalsområdet och sedan ställa in den som en axel.  
Det motsvarar att lägga till kolumnen i rapporten på sidan Definiera kriterier.
- 3 Klicka på Rita om för att förnya diagramvyn.

## Ställa in axelskalningsalternativen i diagramvyer

Du kan ställa in axelgränserna, skalstrecken, skaltypen och egenskaperna för skalmarkörerna.

### *Så här anger du skalningsalternativ för axlarna i en diagramvy:*

- 1 Klicka på följande knapp överst på diagramvysidan när du vill öppna dialogrutan Axelskalning:



- 2 Gör markeringarna i dialogrutan Axelskalning och klicka på OK.

För diagram med numeriska axlar bestämmer inställningarna av axelskalningen hur skalan väljs:

- När du väljer Standard väljer Oracle CRM On Demand Answers skalan och ger axeln värdet noll för positiva värden.
- När du väljer Zooma till dataintervall väljer Oracle CRM On Demand Answers skalan. Värdeintervallet på axeln utvärderas och minimi- och maximivärden för skalan väljs. Funktionen är praktisk när diagrammet innehåller stora värden som ligger väldigt nära varande. Värdena zoomas in i diagrammet för att det ska gå lättare att se skillnaderna.
- Du kan även ställa in skalvärdena manuellt på specifika tal.

Diagramvyn uppdateras. Diagrammets storlek kan eventuellt ändras enligt de valda alternativen.

## Redigera skalmarkörer i diagramvyn

Skalmarkörer är närliggande linjer eller skuggade bakgrunder som markerar viktiga punkter, tröskelvärden, intervall och så vidare. Linjerna eller områdena går att använda till en eller flera axlar, beroende på diagramtyp. Strecken visas framför informationen i diagrammet medan intervallen visas i bakgrunden.

**Obs!** I vissa diagramtyper, till exempel cirkeldiagram, används inte skalmarkörer.

I följande procedur beskrivs de allmänna stegen för att redigera en skalningsmarkör.

### *Så här redigerar du skalmarkörer i en diagramvy:*

- 1 Klicka på följande knapp överst på diagramvysidan när du vill öppna dialogrutan Axelskalning:



- 2 Klicka på Redigera skalmarkörer i dialogrutan Axelskalning.

- 3 Lägg till den första skalmarkören genom att klicka på Lägg till i dialogrutan Skalmarkörer. Välj sedan alternativ för markören.

Bland de avancerade alternativen ingår att ställa in skalan på ett statiskt värde, ett särskilt kolumnnamn eller enligt resultatet av en SQL-fråga. Mer information om de typer av skalmarkörer som finns och hur du använder de avancerade alternativen finns i efterföljande procedurer.

- 4 Klicka på OK för att stänga dialogrutorna.

Diagramvyn uppdateras. Diagrammets storlek kan eventuellt ändras enligt de valda alternativen.

### ***Så här skapar du en skalningsmarkör med streck:***

- 1 Välj alternativet för streck i fältet Typ i dialogrutan Skalmarkörer.

- 2 Ange en bredd i den tredje kolumnen.

Värdet avser streckets tjocklek i pixlar.

- 3 Ange streckets placering i den fjärde kolumnen.

Placeringen anger var linjen placeras på axeln. Om till exempel den vänstra axeln har värden från 0 till 100 och du anger placeringen 40 visas en vågrät linje genom graderingen 40 på den lodräta axeln.

- 4 Ange färgen på strecket.

- 5 Ange en rubrik för strecket.

Rubriken visas när en användare placerar muspekaren på linjen i diagrammet och i förklaringen.

- 6 Klicka på OK.

### ***Så här skapar du en skalningsmarkör i form av ett intervall:***

- 1 Välj Intervall i fältet Typ i dialogrutan Skalmarkörer.

- 2 Ange intervallets lägsta värde i den tredje kolumnen.

- 3 Ange intervallets högsta värde i den fjärde kolumnen.

**Obs!** Du måste ange värdet som visas på samma axel som intervallet. Om till exempel den vänstra axeln har värden från 0 till 100 och du anger 20 för lågt och 40 för högt visas bakgrunden mellan värdena i färgen du har angett.

- 4 Ange färgen på intervallet.

- 5 Ange en rubrik för intervallet.

Rubriken visas i förklaringen.

- 6 Klicka på OK.

### **Ange avancerade inställningar för intervall- och linjevärden**

Alternativen för värdena är ett statistiskt värde, ett värde som kommer från en kolumn i rapporten och ett värde som har sitt ursprung i en SQL-fråga.

***Så här anger du en avancerad inställning:***

- 1 Klicka på egenskapsknappen bredvid fältet där du vill ange det avancerade alternativet.
- 2 Välj något av följande alternativ.
  - **Statiskt värde.** Ange en numerisk ökning.
  - **Variabeluttryck.** Det här alternativet baseras på resultatet för en session och presentationsvariablerna. Det här alternativet är begränsat eftersom de flesta sessions- eller presentationsvariabler eventuellt inte är relaterade till värden i diagrammet.
  - **Kolumnnamn.** Välj en kolumn som ökningen ska baseras på.
  - **SQL-fråga.** Det här alternativet baseras på resultatet för en SQL-fråga. Resultatet kan vara en tabell, men det är endast cellvärdet för den första raden och den första cellen som tillämpas.
- 3 Klicka på OK.

**Ange rubriker och etiketter för axel i diagramvyn**

Du kan ange följande för en diagramvy:

- Om axelrubrikerna och dataetiketterna ska visas längst ned och till vänster om diagrammet
- Om etiketterna ska roteras för att rymmas i diagrammet
- Den högsta etikettlängden
- Texten i etiketten om den är en annan än standardtexten

**Obs!** Om du ändrar storlek på ett diagram kan axeletiketterna påverkas.

***Så här anger du en axelrubrik i en diagramvy:***

- 1 Klicka på följande knapp överst på diagramvysidan när du vill öppna dialogrutan Rubriker och etiketter för axel:



- 2 Välj alternativ i dialogrutan Rubriker och etiketter för axel och klicka på OK.

Diagramvyn uppdateras.

**Obs!** När du anger gränsen för en etikettlängd anger du hur många tecken en etikett kan innehålla. Ellipspunkter (...) läggs till där ytterligare tecken har tagits bort.

**Ange vad som händer när en användare klickar på ett diagram**

Du kan ange vilken typ av interaktion som ska ske om en användare klickar på ett diagram. Följande typer av interaktion finns att välja mellan.

- **Borra.** Gör att användare kan borra ned till mer detaljerad information. Detta är standardhändelsen om en sökväg för borrningen har konfigurerats automatiskt. Om det inte finns någon sökväg ställer du in en via Navigera.
- **Navigera.** Gör att användaren kan navigera till en annan sparad rapport eller infopanel.
- **Ingen.** Inaktiverar borrning och navigering från diagrammet.

### *Så här anger du vad som ska hända när en användare klickar på ett diagram*

- 1 Klicka på följande knapp överst på diagramvysidan när du vill öppna dialogrutan Fler diagramalternativ:



- 2 Klicka på fliken Interaktion i dialogrutan Fler diagramalternativ och välj alternativ.
- 3 Klicka på OK.

## Formatera utseendet på en diagramserie

Genom att formatera en diagramserie kan användare anpassa enskilda seriekomponenter. Formateringen baseras på komponenternas placering. Användare kan formatera utseendet på en diagramserie, till exempel färgen, linjebredd och linjesymbolerna.

Anta till exempel att stapeln har position 1 och linjen position 2 i ett kombinerat linje- och ett stapeldiagram som innehåller två dataserier. Användarna kan då ändra färgen på stapeln, bredden på linjen och den symbol som representerar datapunkterna. Användarna kan även tillämpa regelbaserad formatering, till exempel genom att ange att en viss färg ska användas när en series position är lika med ett viss värde.

### *Så här formaterar du utseendet på en diagramserie*

- 1 Klicka på följande knapp överst på diagramvysidan när du vill öppna dialogrutan Serieformatkontroll:



- 2 Välj alternativ i dialogrutan Serieformatkontroll.

Alternativen i dialogrutan Serieformatkontroll beror på diagramtypen. Om du till exempel vill göra följande:

- Om du vill anpassa en serie avmarkerar du kryssrutan Använd standard.
- Om du vill återställa en serie till standardvärdena markerar du kryssrutan Använd standard igen.
- Om du vill lägga till en ny formatstyrning klickar du på knappen Lägg till. Även om inte den här serien används i det aktuella diagrammet kommer den att användas om det behövs (till exempel vid borrning).
- Om du vill återställa alla serier till deras standardvärden klickar du på knappen Rensa alla.

- Om du vill ändra färgerna klickar du i färgrutan för att öppna dialogrutan med färgväljaren.
- Om du vill ändra andra serieattribut klickar du på en flik och väljer stapel- eller linjeattributen.

**3** Klicka på OK.

## Välja alternativ för dataetiketter i cirkeldiagram

Dataetiketter visas när en användare placerar muspekaren på element i cirkeldiagram. Du kan ange hur värdena ska visas och vad dataetiketterna ska visa. Du kan visa värden i procent av summan eller som faktiska värden. Dataetiketter kan innehålla bara värdet eller namnet eller båda.

Beroende på ditt val kan diagrammets storlek behöva ändras för att etiketterna ska kunna visas.

### Så här väljer du dataetiketter i cirkeldiagram

**1** Klicka på följande knapp överst på diagramvysidan när du vill öppna dialogrutan Diagramtypen Special:



**2** I dialogrutan Diagramtypen Special kan du göra dina val för värdet och dataetiketten. Klicka sedan på OK.

## Visa resultat i pivottabeller

Pivottabellvyn är en interaktiv vy där du kan rotera raderna, kolumnerna och rubrikerna för att få fram olika perspektiv på informationen. Det går att navigera i pivottabellerna och få fram mer detaljerade data, vilket är användbart särskilt i samband med trendrapporter.

I det här avsnittet beskrivs pivottabellplaceringarna och det innehåller också instruktioner om hur följande uppgifter går till:

- Lägga till och ändra pivottabellvyer
- Använda nedrullningsbara listor för flera sidor i pivottabeller
- Ersätta standardaggregeringsreglerna i pivottabeller
- Lägga till formatering i pivottabeller
- Visa löpande summor i pivottabeller
- Visa objekt som relativa värden i pivottabeller
- Använda beräkningar i pivottabeller
- Bygga beräkningar i pivottabeller

## Pivottabellpositioner

När du lägger till eller ändrar en pivottabell visas kolumnerna i rapporten som element i pivottabellmallen.

I tabellen nedan beskrivs pivottabellpositionen.

Element	Beskrivning
Sidor	Visar ett interaktivt framtaget resultat där användaren kan välja vilka data som ska visas. Värdena i de kolumner som visas på sidorna används som inledande filterkriterier. Värdena visas i en listruta där de kan väljas. Utifrån vad som väljs visas sedan en pivottabell (bestående av de sektioner, kolumner, rader och mätningar som har definierats i tabellen).
Sektioner	Anger inledande filterkriterier. För varje värde i kolumnen Sektion visas en unik pivottabell bestående av de kolumner, rader och mätningar som anges i pivottabellen.
Kolumner	Visar ett element i kolumnformat. Pivottabeller kan innehålla flera kolumner.
Rader	Visar ett element i radformat. Pivottabeller kan innehålla flera rader.
Mätningar	Fyller i den sektion av en pivottabell som innehåller översiktsdata. Elementen i mätningområdet sammanställs baserat på elementen i sid-, sektions-, rad- och kolumnfälten. Varje värde i mätningselementet motsvarar en sammanställning av data från snittet mellan källraderna och källkolumnerna.  Etikettelementet för mätningar visas i kolumnområdet som standard och styr placeringen och formateringen på kolumnrubrikerna i sektionen Mätningar. Det bidrar även med funktioner för summering och sortering. Om det bara finns en mätning kan det här elementet uteslutas.
Exkluderad	Exkluderar kolumner från pivottabellresultat. En kolumn som läggs till som kriterier för rapporten när pivottabellen har skapats läggs till som exkluderad.

## Lägga till och ändra pivottabellvyer

I proceduren nedan beskrivs hur du lägger till och ändrar en pivottabellvy.

### ***Så här lägger du till eller ändrar du en pivottabellvy:***

- 1 Gör något av följande på sidan Skapa layout i Oracle CRM On Demand Answers:
  - Om du vill lägga till en ny pivottabell klickar du på Lägg till vyer och väljer sedan Pivottabell.
  - Om du vill redigera en befintlig pivottabellvy letar du upp tabellen och klickar sedan på knappen för pivottabellvyn.

Alternativ och inställningar för vyn visas på arbetsytan.

- 2 Om du vill visa pivottabellmallen och knapparna för att arbeta med varje kolumn för sig markerar du kryssrutan Visa kontroller.

Pivottabellmallen visas på arbetsytan.



- 3 Dra och släpp rapportens kolumner, som visas som element i pivottabellen, på önskade platser i pivottabellmallen.
- 4 Markera kryssrutan Visa resultat för att förhandsgranska pivottabellen.  
Du kan klicka på länken Visa resultat om du vill förnya resultatet.
- 5 Markera kryssrutan Visa pivotresultat i diagram om du vill lägga till en diagramvy intill pivottabellen.  
Information om diagramvyn finns i [Visa resultat i diagram](#) (på sidan 954).
- 6 Om du vill ändra diagrammets placering i förhållande till pivottabellen kan du välja placeringen i listan med diagrampositioner.  
Du kan även välja att bara visa diagrammet och dölja tabellen genom att välja Endast diagram i listan.
- 7 Om du vill sortera resultatet klickar du på knappen Sortera efter för den kolumn som du vill sortera resultatet efter.  
Knappen ändras så att sorteringsordningen framgår:
  - En uppil indikerar stigande ordningsföljd.
  - En nedpil indikerar fallande ordningsföljd.
 Mer information om sortering finns i [Sortera och ordna om kolumner](#) (på sidan 946).
- 8 Utför följande åtgärder om du vill lägga till summor:
  - a För summor i områdena för sidor, sektioner, rader och kolumner klickar du på knappen Summor och gör ett val:
    - Om du inte vill ha några summor klickar du på Ingen. Knappen Summor visas med vit bakgrund (standard).
    - Om du vill visa summan före eller efter dataposterna väljer du Före eller Efter. Om du till exempel lägger till en summa på en rad som innehåller regioner och väljer alternativet Före visas summan före de enskilda distrikten i regionen.
  - b För summor i mätningområdet klickar du på knappen Fler alternativ för den rad eller kolumn som ska summeras. Välj sedan Aggregeringsregel och ett värde och se till att alternativet Rapportbaserad summa har valts.  
**Obs!** Om alternativet Rapportbaserad summa inte har markerats beräknar Oracle CRM On Demand Answers summan på grundval av hela resultatuppsättningen innan värdena eventuellt filtreras.  
  
Beroende på var det här elementet är placerat visas summorna för de översiktsdata som representeras av mätningselementen som en kolumn eller en rad. Kolumn- och radsummor innehåller etiketter.  
  
Om knappen Summor är nedtonad visas inga summor.
- 9 Om du vill arbeta med fler alternativ för en kolumn, mätning eller rad klickar du på knappen Fler alternativ och väljer ett alternativ i listrutan.

**10** Om du vill formatera etiketter eller värden för en kolumn klickar du på knappen Summor eller på knappen Fler alternativ och väljer lämpligt formateringsalternativ.

**11** Spara rapporten.

### Använda flera listrutor för sidor i pivottabeller

Om du placerar flera attribut i sidområdet i en pivottabell kan du skapa flera listrutor. När användarna visar pivottabellen ser de en listruta för varje attribut i stället för en sammanslagen lista med attribut placerad i sidrubriken (vilket är standard).

Om du till exempel lägger till Region och Varumärke i sidområdet kan användaren välja en viss region i listrutan Region och visas data enbart för den regionen i stället för att visa regioner sammanslagna med varumärken.

#### *Så här skapar du en fristående listruta i en pivottabell i Oracle CRM On Demand Answers:*

- 1** Dra och släpp önskade attribut i sidområdet.
- 2** Klicka på knappen Fler alternativ för nästa attribut i sidlayoutområdet.
- 3** Välj alternativet i Påbörja ny listruta för sidan.

Listrutan för attributet visas ovanför förhandsgranskningsvyn av pivottabellen.

Du kan skapa listrutor för andra attribut i sidområdet. När rapporten sparas är listrutorna tillgängliga för de användare som har tillgång till rapporten.

### Åsidosättande av standardregler för aggregering i pivottabeller

Du kan åsidosätta standardregeln för aggregering av en mätning som har angetts av den som ursprungligen skapade rapporten eller av systemet.

#### *Så här åsidosätter du standardregeln för aggregering av en mätning i en pivottabell:*

- 1** Klicka på knappen Fler alternativ för den mätning vars aggregeringsregel du vill åsidosätta.
- 2** Välj alternativet Aggregeringsregel och välj sedan den regel som ska tillämpas.

### Lägga till formatering i pivottabeller

Du kan använda gröna staplar och kosmetisk formatering i en pivottabell. Du kan även anpassa utseendet på sektioner, rader, kolumner, mätning och innehållet i dessa element.

Du kan till exempel specificera alternativ för teckensnitt, celler, kantlinjer och formatmallar för sektioner, värden och mätetiketter. För sektioner kan du inkludera och anpassa placeringen av kolumnrubriker samt värdena i sektionen. Du kan även infoga sidbrytningar så att en ny sektion visas på en ny sida när ett värde ändras i sektionen.

Du kan även lägga till villkorlig formatering vilket kan bidra till att dra uppmärksamheten till en datapost om den uppfyller ett visst villkor. Information om hur du lägger till villkorsstyrd formatering i en kolumn i en pivottabell finns i [Redigera kolumnegenskaper](#) (på sidan 930).

### Lägga till gröna staplar och kosmetisk formatering i en pivottabell

Med gröna staplar visas varannan rad eller kolumn mot en ljusgrön bakgrund. Den kosmetiska formateringen påverkar det allmänna utseendet på pivottabellen och gör även att du kan ändra den gröna standardfärgen på staplarna.

#### *Så här lägger du till gröna staplar och kosmetisk formatering i en pivottabell:*

- 1 Klicka på egenskapsknappen för pivottabellvyn överst på arbetsytan.
- 2 Markera kryssrutan Aktivera formatet för alternerande grönt fält för rader om du vill använda ett format med gröna fält.  
Ändra hur formatet används genom att markera ett alternativ i listan Alternativt.
- 3 Om du vill lägga till kosmetisk formatering klickar du på knappen Ange alternativt format.
- 4 Ändra standardfärgen för det gröna fältet genom att markera en ny bakgrundsfärg för cellformatet i dialogrutan Redigera format.  
Mer information om kosmetisk formatering finns i [Ändra utseende på rapporter](#) (finns "[Ändra utseende för rapporter](#)" på sidan 916).

### Formatera sektioner och innehåll i sektioner

Med alternativen för att formatera sektioner och innehåll kan du göra följande:

- Inkludera och anpassa placeringen av kolumnrubriker och värden i en sektion.
- Infoga sidbrytningar. Varje gång ett värde ändras i en sektion kommer den nya sektion som då uppstår att visas på en ny sida. Det är användbart när du har detaljerade rapporter.
- Tillämpa kosmetisk formatering på en sektion och dess innehåll.

#### *Så här formaterar du sektioner i en pivottabell:*

- 1 Så här formaterar du en sektion:
  - a Klicka på egenskapsknappen för sektioner i pivottabellvyn.
  - b Välj alternativ i dialogrutan för sektionsegenskaper och klicka på OK.
- 2 Så här formaterar du innehållet i en sektion:
  - a Klicka på knappen för innehållsegenskaper.

- b** Välj alternativ i dialogrutan för innehållsegenskaper och klicka på OK.

Information om hur du tillämpar kosmetisk formatering finns i [Ändra utseende på rapporter](#) (finns "[Ändra utseende för rapporter](#)" på sidan 916).

### Formatera rader

Med alternativen för att formatera rader och deras innehåll kan du göra följande:

- Tillämpa kosmetisk formatering på rader, radrubriker och radvärden.
- Använd en rad i pivottabellberäkningarna men utelämna den så att den inte visas i resultatet.
- Definiera ett nytt beräknat objekt som används i en pivottabell.
- Dubblera raden i pivottabellen.
- Ta bort kolumnen från pivottabellvyn.

### Så här formaterar du rader:

- Klicka på knappen Fler alternativ för raden i pivottabellvyn och välj ett alternativ i den nedrullningsbara listan:
  - Om du vill tillämpa kosmetisk formatering på radrubriker eller radvärden väljer du lämpligt alternativ.
  - Information om hur du tillämpar kosmetisk formatering finns i [Ändra utseende på rapporter](#) (finns "[Ändra utseende för rapporter](#)" på sidan 916).
  - Om du vill dölja en rad från resultatet väljer du Dold.
  - Definiera ett nytt beräknat objekt genom att klicka på Nytt beräknat objekt.  
Mer information om hur du definierar beräknade objekt finns i stycket Bygga beräkningar i pivottabeller i det här avsnittet.
  - Om du vill dubblera raden i pivottabellen väljer du Duplicera lager.
  - Om du vill ta bort kolumnen från rapporten väljer du Ta bort kolumn.
  - Kolumnen tas bort från pivottabellen och alla andra resultatvyer av rapporten.

**Obs!** Inställningarna under Dataformat för kolumnerna i mätningsområdet ärver inställningarna för kolumnerna i sektionen.

### Visa löpande summor i pivottabeller

Numeriska mätningar i en pivottabell kan visas som löpande summor där summan av alla föregående celler visas i varje efterföljande cell för samma mätning. Det här alternativet är bara en visningsfunktion som inte på något sätt påverkar själva resultatet i pivottabellen.

Löpande summor visas vanligtvis för dubblade kolumner eller för mätningar där du har valt att visa data som en procentsats av kolumnens totala värde så att det sista värdet är 100 procent. Löpande summor gäller för alla summor. Den löpande summan beräknas separat på respektive detaljnivå.

Kolumnrubrikerna påverkas inte när alternativet med löpande summa väljs. Du kan formatera kolumnrubriken om du vill att det ska framgå av den att alternativet med löpande summa har valts.

Följande användningsregler gäller för löpande summor:

- En löpande summa är inte kompatibel med SQL-funktionen RSUM (effekten skulle bli att en löpande summa beräknades av den löpande summan).
- Alla löpande summor nollställs när en ny sektion startar. En löpande summa nollställs inte om det finns ett uppehåll i en sektion och den fortsätter inte över flera sektioner.
- Om en mätning inte visas i en enda kolumn eller en enda rad summeras mätningen från vänster till höger och därefter nedifrån och upp. (Cellen längst ned till höger innehåller totalsumman.) En löpande summa nollställs inte efter varje rad eller kolumn.
- Det går inte att använda rullande minimivärden, maximivärden eller genomsnitt.

### ***Så här visar du en mätning som en löpande summa:***

- I mätningsområdet klickar du på knappen Fler alternativ för den rad eller kolumn som ska summeras och väljer följande alternativ:

Visa som löpande summa

## **Visar en posts relativa värde i pivottabeller**

Det går att dynamiskt konvertera en sparad eller beräknad mätning i en pivottabell till ett procenttal eller ett index. Då visas postens relativa värde jämfört med summan utan att du behöver skapa en särskild beräkning just för det.

Om du till exempel använder en pivottabell för att undersöka försäljningen per region kan du dubblera försäljningsmätningen och visa den som en procentsats av summan. Det gör att du kan se försäljningsutfallet och den andel av försäljningen som respektive region står för.

Du kan visa mätningen som en procentsats mellan 0,00 och 100,00 eller som ett index mellan 0 och 1. Det är upp till dig att välja vilken metod som passar bäst.

### ***Så här visar du en posts relativa värde i en pivottabell***

- 1** Klicka på Fler alternativ i pivottabellvyn när du vill att kolumnen ska visas som ett relativt värde.  
Följande steg är valfritt. När du duplicerar måttet i pivottabellen kan du visa summan både för måttet och dess relativa värde. Det innebär att du inte behöver lägga till kolumnen två gånger på sidan Ange kriterier.
- 2** När du vill duplicera måttet väljer du Duplicera lager.  
Måttet visas en andra gång med samma namn i pivottabellen. Byt namn på måttet genom att klicka på Fler alternativ, välj Formatrubriker och skriv det nya namnet i det första fältet.
- 3** Klicka på Fler alternativ, välj Visa data som, välj antingen Procent av eller Index av och välj sedan ett undermenyalternativ.

**Obs!** Alternativet Visa data som är endast tillgängligt för sparade poster och beräknade mätningar.

Alternativen för Procent av och Index av är:

- Kolumn
- Rad
- Sektion
- Sida
- Överordnad kolumn
- Överordnad rad
- Lager (Om du väljer lager måste du också välja en kolumn i rapporten som procenttalen ska grupperas per.)

### Använda beräkningar i pivottabeller

Du kan använda beräkningar i en pivottabell för att erhålla olika vyer av data. Med beräkningarna kan du åsidosätta den standardregel för aggregering som har angetts i systemet och för en befintlig rapport den aggregeringsregel som författaren har valt.

I följande tabell beskrivs de beräkningar som du kan använda i pivottabeller.

Beräkning	Beskrivning
Standard	Använder standardaggregeringsregeln som har angetts i Oracle CRM On Demand Answers-databasen eller av rapportens ursprungliga författare.
Sum	Beräknar summan genom att lägga ihop alla värden i resultatet. Det här alternativet används för poster med numeriska värden.
Min	Beräknar minimivärdet (det lägsta numeriska värdet) av raderna i resultatet. Det här alternativet används för poster med numeriska värden.
Max	Beräknar maximivärdet (det högsta numeriska värdet) av raderna i resultatet. Det här alternativet används för poster med numeriska värden.
Average	Beräknar medelvärdet av en post i resultatet. Det här alternativet används för poster med numeriska värden. Medelvärden i pivottabeller avrundas till närmaste heltal.
First	Väljer den första förekomsten av en post i resultatet.
Last	Väljer den sista förekomsten av en post i resultatet.
Count	Beräknar det antal rader i resultatet som har ett nonnull-värde för posten. Posten är normalt ett kolumnnamn där antalet rader med nonnull-värden returneras för den kolumnen.
CountDistinct	Räknar antalet distinkta förekomster av respektive post, dvs. en post som förekommer flera gånger räknas bara en gång.
Formel	Öppnar ett verktygsfält där du kan välja att inkludera matematiska

Beräkning	Beskrivning
	operatorer i beräkningen.
Serverstyrd aggregering	Med den här inställningen fastställs och beräknas aggregeringsregeln av analysservern i stället för pivottabellen. Uttrycket 'AGGREGATE(x by y)' används, vilket tolkas av analysservern som att den lämpligaste aggregeringsregeln ska användas för att mäta 'x' för att få det till nivån 'y'.
Ingen	Ingen beräkning görs.

Mer Information om SQL-funktioner finns i [Använda funktioner i analyser](#) (på sidan 1003).

## Skapa beräkningar i pivottabeller

Du kan skapa beräkningar för poster i områdena för sidor, sektioner, rader och kolumner.

### Så här skapar du en beräkning för en post i en pivottabell:

- 1 I sektions- eller radområdet klickar du på knappen Fler alternativ för den mätning som du vill göra en beräkning för.
- 2 Välj alternativet Nytt beräknat objekt.  
Fönstret Beräknat objekt visas.
- 3 Ange ett namn på beräkningen i fältet Namn.
- 4 Om du vill skapa en annan beräkning än en formel väljer du mellan följande alternativ:
  - Om du vill skapa en beräkning väljer du den funktion som du vill arbeta med från listrutan Funktion och klickar på en eller flera poster i listan Värden för att lägga till dem i fältet Funktion.
  - Om du vill skapa flera beräkningar för flera poster skriver du funktionerna och klickar på posternas namn för att lägga till dem i fältet Funktion.
  - Om du beräknar ett medelvärde för en kolumn av typen heltal ändrar du formeln för kolumnen så att den blir av flyttalstyp. Om den aktuella formeln exempelvis är x ändrar du den till CAST(x as double).
- 5 Om du vill skapa en formel väljer du funktionen Formel.

**Obs!** En formel skapar en dynamisk anpassad gruppering i pivottabellen. Alla mätningar som refereras i en formel måste komma från samma logiska kolumn och måste finnas i resultatet. Formler kan infogas i, eller kombineras med, andra beräkningar.

De matematiska operatorerna blir synliga. Operatorerna framgår av följande tabell.

Operator	Beskrivning
+	Plustecken används för operationen addition i en formel.

Operator	Beskrivning
-	Minustecken används för operationen subtraktion i en formel.
*	Gångertecken används för operationen multiplikation i en formel.
/	Divisionstecken används för operationen division i en formel.
\$	Dollartecken används som en åtgärd på en posts radposition i en formel.
(	Inledande parentes används för att identifiera början av en gruppoperation i en formel.
)	Avslutande parentes används för att identifiera slutet på en gruppoperation i en formel.

**a** I fältet Funktion skapar du formeln genom att skriva eller klicka på mättningsnamn och klicka på operatorer som du vill infoga i formeln.

**b** Använd parenteser där sådana behövs.

**6** När beräkningen är färdig klickar du på Slutförd.

Om ett fel upptäcks visas ett meddelande. Korrigera felet och klicka på Slutförd igen.

## Exempel på beräkningar i pivottabeller

Exemplen och förklaringarna i det här avsnittet bygger på att du har grundläggande kunskaper om SQL och SQL-syntax. Exemplen är hypotetiska. Alla tänkbara beräkningar visas inte.

**Exempel 1.** I det här exemplet hämtas värdet för den aktuella mätningen, till exempel försäljningen i dollar av var och en av produkterna SoftDrinkA, SoftDrinkB och SoftDrinkC, och värdena av dessa läggs ihop.

```
sum('SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC')
```

Det motsvarar att du skulle välja Sum i listrutan Funktion och sedan skriva eller klicka på 'SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC' för att lägga till dem i fältet Funktion.

**Exempel 2.** I det här exemplet hämtas minimivärdet av den aktuella mätningen, till exempel försäljningen i dollar för SoftDrinkA och SoftDrinkB, dvs. det värde som är lägst.

```
min('SoftDrinkA','SoftDrinkB')
```

I exempel 1 och 2 utförs respektive beräkning på varje post för den yttre nivån, till exempel Produkt. Om till exempel År och Produkt placeras på en axel och en av de föregående beräkningarna bygger på nivån Produkt kommer resultatet att beräknas per år.

**Exempel 3.** I det här exemplet hämtas värdet för varje post på den yttre nivån, till exempel År och Produkt, och värdena av dessa läggs ihop.

```
sum(*)
```

**Exempel 4.** I det här exemplet hämtas den aktuella mätningen, till exempel försäljningen i dollar, från den första, den andra och den tredje raden och dessa läggs sedan ihop.

```
sum($1,$2,$3)
```



I stället för att ange en post med namn, till exempel SoftDrinkA, kan du ange \$n eller \$-n där n är ett heltal som anger postens radposition. Om du anger \$n hämtas mätningen från rad nummer n. Om du anger \$-n hämtas mätningen från raden n till och med den sista raden.

Om du till exempel anger \$1 för försäljningen i dollar hämtas mätningen från den första raden i datamängden och om du anger \$-1 hämtas mätningen från den sista raden i datamängden.

**Exempel 5.** I det här exemplet summeras försäljningen av SoftDrinkA, SoftDrinkB och SoftDrinkC.

```
'SoftDrinkA' + 'SoftDrinkB' + 'SoftDrinkC'
```

Det motsvarar följande beräkning:

```
sum('SoftDrinkA', 'SoftDrinkB', 'SoftDrinkC')
```

**Exempel 6.** I det här exemplet läggs försäljningen av SoftDrinkA ihop med försäljningen av Diet SoftDrinkA. Därefter summeras försäljningen av SoftDrinkB med försäljningen av Diet SoftDrinkB och slutligen returneras det högsta av dessa båda belopp.

```
max('SoftDrinkA' + 'diet SoftDrinkA', 'SoftDrinkB' + 'diet SoftDrinkB')
```

## Visa resultat som mätare med hjälp av mätarvyn

Använd mätarvyn för att visa resultat i mätare. Mätare är användbara när du vill visa prestationer jämfört med målsättningar. De mätartyper som stöds är visartavlor, staplar och cirkelmätare.

Du kan välja den typ av mätare som ska användas och anpassa dess utseende, inklusive rubrik, visningsintervall, antal mätare som visas på en rad och andra egenskaper som mätarbredd samt storlek på visartavlan och visaren. Du kan även ange gränsvärden, kantlinjer och färger och styra andra mätaregenskaper.

Det går att navigera i mätare. När en användare klickar på en mätare kan du dirigera användaren till en sparad rapport.

I det här avsnittet beskrivs mätarna och inställningarna av mätarvyn. Avsnittet innehåller också instruktioner om hur följande uppgifter:

- Lägga till och ändra mätarvyer i Oracle CRM On Demand Answers
- Ställa in de allmänna bakgrundsegenskaperna i en mätarvy
- Lägga till rubriker och sidfötter i en mätarvy
- Lägga till mätområden i en mätarvy
- Ange ytterligare egenskaper i mätarvyer
- Ställa in avancerade egenskaper för visartavlor

## Mätare i Oracle CRM On Demand Answers

I det här avsnittet beskrivs mätartyper, undertyper och storlekar.

### Mätartyper

I följande tabell beskrivs de mätare som finns i listrutan Mätare och hur de ska användas. Standardmätaren är en visartavla.

Mätartyp	Beskrivning
Visartavla	En visartavla är en mätare som visar data på en tavla med en eller flera visare för att indikera ett värde inom fördefinierade gränser.
Stapel	En stapelmätare visar data med hjälp av en stapel som ändrar färg för att indikera om värdena ligger inom fördefinierade gränser.
Cirkel	En cirkelmätare visar data med hjälp av en cirkel som ändrar färg för att indikera om data ligger inom fördefinierade gränser. En rad med cirkelmätare kan vara användbara för att visa resultat i tabellform.

### Undertyper av mätare

Ditt val av mätartyp avgör vilka undertyper av mätare som är tillgängliga i listrutan Typ. En visartavla saknar undertyper. Följande undertyper är tillgängliga:

- Stapelmätare: ifyllda och lysdiodformat. Standardtypen är ifylld.
- Cirkelmätare: tredimensionella (3D) och tvådimensionella (2D). Standardtypen är 3D.






### Mätarstorlekar

Mätarna finns i liten, medelstor, stor och anpassad storlek. Standardstorleken är medelstor.

## Inställningar för mätarvyer i Oracle CRM On Demand Answers

Via knapparna högst upp i mätarvyn får du tillgång till olika mätarinställningar. I följande tabell beskrivs knapparna och inställningarna i mätarvyn.

Mätarvyknapp	Beskrivning
--------------	-------------

Mätarvyknapp	Beskrivning
	<b>Ytegenskaper för mätare.</b> Gör att du kan ställa in allmänna egenskaper för bakgrunden där mätningen visas.
	<b>Mätarrubriker.</b> Gör att du kan ange en rubrik, en underrubrik, en sidfot och ytterligare en sidfot för mätaren.
	<b>Mätområden.</b> Gör att du kan ange intervallen som ska tas med i mätningen.
	<b>Fler mätaregenskaper.</b> Gör att du kan ange fler mätaregenskaper: utseendet på elementen i mätningen, inställningar av mätargränser och skalstrecken samt aktiviteten som ska inträffa när en användare klickar på mätaren.
	<b>Avancerade egenskaper.</b> Gör att du kan ange avancerade egenskaper för en mätare med visartavla : hur skaetiketter visas och tavlans båglängd och tjocklek.

## Lägga till eller ändra mätarvyer i Oracle CRM On Demand Answers

I följande procedur beskrivs de grundläggande stegen för att lägga till eller ändra en mätarvy.

**Obs!** Om du väljer en mätartyp som inte är kompatibel med resultatet visas inget resultat.

### Så här lägger du till eller ändrar mätarvyer i Oracle CRM On Demand Answers:

- Gör något av följande på sidan Skapa layout i Oracle CRM On Demand Answers:
  - Om du vill lägga till en ny mätarvy klickar du på Lägg till vyer och väljer sedan Mätare.
  - Om du vill redigera en befintlig mätarvy klickar du på knappen Redigera vy för vyn.  
Alternativ och inställningar för vyn visas på arbetsytan.
- Välj värden i fälten Mätare, Typ och Storlek.
- För alla mätartyper använder du listrutan Mätningar för att välja vad som ska mätas.
- För visartavlor:
  - Använd listrutan Markörtyp för att välja den visare som ska användas, till exempel en kompass, en pil eller ett streck.
  - Om du vill välja en färg för visaren klickar du i fältet Färg och gör ett val.
  - Om du vill lägga till ytterligare en visare klickar du på Lägg till markör.

- 5 Använd knapparna överst i mätarvyn för att ange ytterligare mätarinställningar.
- 6 Om du vill ta bort ändringarna och börja om med den ursprungliga mätarvyn klickar du på Återställ standard.
- 7 Spara rapporten.

### Ange allmänna bakgrundsegenskaper för mätare i en mätarvy

Du kan ange allmänna bakgrundsegenskaper för mätare, till exempel om det ska finnas en rubrik och om en förklaring ska visas vid varje mätare. Du kan även ange en bakgrundsfärg, en rubrikfärg, om en kantlinje ska finnas runt bakgrunden, antalet mätare per rad och avståndet mellan dem.

#### *Så här anger du allmänna bakgrundsegenskaper för en mätarvy:*

- 1 Klicka på knappen Ytegenskaper för mätare överst på mätarvysidan.
- 2 Välj en rubrik i dialogrutan Ytegenskaper för mätare så här:
  - Visa namnet på måttet genom att inte markera kryssrutan Åsidosätt standardvärde och lämna rubriktextfältet tomt.
  - Visa en annan rubrik genom att markera kryssrutan Åsidosätt standardvärde och ange en rubrik.
  - Om du inte vill att en rubrik ska visas i bakgrunden markerar du kryssrutan Åsidosätt standardvärde och lämnar rubriktextfältet tomt.
- 3 Om du vill visa en förklaring väljer du ett alternativ i listan. Om du inte vill att en förklaring ska visas väljer du Ingen.  
Standardplaceringen av förklaringen är under rubriken.
- 4 Ange en bakgrundsfärg för området där mätaren visas genom att klicka i fältet Bakgrundsfält och välja ett alternativ.
- 5 Om du vill att rubriken ska visas i färg klickar du i fältet Textfärg och väljer ett alternativ.
- 6 Om du vill att en kant ska visas runt bakgrunden klickar du i fältet Kantlinjefärg och väljer ett alternativ.
- 7 Ange antalet mätare per rad och avståndet mellan dem.  
Avståndet mellan mätarna mäts i antal pixlar.
- 8 Klicka på OK.  
Mätarvyn förnyas. Vyns storlek ändras eventuellt efter de val som du har gjort.

### Lägga till rubriker och sidfötter i mätarvyn

Du kan ange en rubrik, en underrubrik, en sidfot och en sekundär sidfot för mätaren. Om bakgrunden innehåller flera mätare visas rubriker och sidfötter för respektive mätare. Rubriker och sidfötter är valfria.

**Så här lägger du till rubriker och sidfötter i en mätarvy:**

- 1 Klicka på knappen för mätarrubriker överst på mätarvysidan.
- 2 Skriv texten i dialogrutan Mätarrubriker och klicka på OK.

**Obs!** På samma sätt som i beskrivningsvyn kan du använda @n när du vill ta med resultat från den angivna kolumnen i mätarrubrikerna. Exempelvis infogas resultaten från den första kolumnen med @1 och från den tredje kolumnen med @3. Mer information finns i [Lägga till beskrivande text i resultat](#) (på sidan 990).

Mätarvyn förnyas.

**Lägga till mätområden i mätarvyn**

Mätområdena avser de lägsta och högsta värdena för varje område och innefattar en färg där området visas i mätaren, till exempel grön för godkänt, gul för varning och röd för allvarligt.

Du kan ställa in mätområden efter ett statistiskt värde, måttets kolumnnamn eller resultatet av en SQL-fråga.

**Så här anger du ett mätarintervall i en mätarvy**

- 1 Klicka på knappen Mätområden överst på mätarvysidan.
  - 2 Gör följande i dialogrutan Mätområden:
    - a Ange en bildtext för intervallet.
    - b Ange de största och minsta mätområdena genom att klicka på egenskapsknappen och välja ett alternativ i dialogrutan Avancerade alternativ.
    - c Ange färgen på intervallet genom att klicka i färgfältet och sedan välja en färg.
  - 3 Klicka på OK.
- Mätarvyn förnyas.

**Ange ytterligare mätaregenskaper i mätarvyn**

Fler mätaregenskaper innefattar utseendet på elementen i mätaren, egenskaper för skalningsobjekt som mätargränser och streck på skalorna samt vad som händer när en användare klickar på mätaren.

Alternativen för en mätares utseende visas på fliken Utseende och innefattar följande punkter:

- Om dataetiketter ska visas.  
Dataetiketterna kan alltid visas, endast visas när en användare placerar musen över ett element i mätaren eller aldrig visas.
- Sektioner för mätarens bakgrundsfärg, färg på texten i mätaren och en kantlinje runt mätaren.
- Höjden och bredden på mätaren räknat i antal pixlar.

Alternativ för skalningsegenskaper visas på fliken Skala och innefattar följande:

- Standardgränser eller anpassade gränser för mätare.
- Antalet stora och små skalningsmarkörer.

Alternativ för vad som händer när en användare klickar i mätaren visas på fliken Interaktion och innefattar följande åtgärder:

- **Navigera.** Gör att användaren kan navigera till en annan sparad rapport eller infopanel.
- **Ingen.** Inaktiverar navigering från mätaren.

Du kan även ange avancerade egenskaper för stapelmätartypen genom att klicka på ikonen.

### ***Så här anger du fler egenskaper i en mätarvy***

- 1 Klicka på knappen Fler mätaregenskaper överst på mätarvysidan.
- 2 Välj alternativ på flikarna Utseende, Skala och Interaktion i dialogrutan Fler mätaregenskaper.
- 3 Klicka på OK.  
Mätarvyn förnyas.

## **Ange avancerade egenskaper för visartavlan**

Med avancerade egenskaper kan du ange om skalningsetiketter ska visas och vilket värde som ska visas, ange bågens längd samt tjocklek på visartavlan.

Följande alternativ är tillgängliga för visning av skalningsetiketter:

- Procent av summan
- Faktiskt värde

Visartavlans båge uttrycks i antal grader. Om du till exempel anger 360 visas mätaren som en cirkel.

Tjockleken på visartavlan uttrycks i antal pixlar. Om du anger större värden blir mätaren tjockare och området innanför visartavlan blir mindre. Om du anger extremt höga värden i förhållande till visartavlans storlek kan leda till att mätaren blir förvrängd.

### ***Så här anger du avancerade egenskaper för visartavlan:***

- 1 Klicka på knappen Avancerade egenskaper överst i mätarvyn.
- 2 Välj visningsalternativ för skalan i dialogrutan Särskilda egenskaper för visare.  
Om du inte vill visa skalningsetiketter väljer du Ingen.
- 3 Om du vill ange visartavlans båglängd och tjocklek klickar du på alternativet för att ange dem manuellt och anger sedan värdena.
- 4 Klicka på OK.

Mätarvyn förnyas.

## Visa filter som använts för resultat

Använd filtervyerna för att visa de filter som använts för rapport. Information om hur du lägger till filter i en rapport finns i [Lägga till filter i kolumner](#) (på sidan 921).

### *Så här lägger du till eller ändrar en filtervy:*

- 1 Gör något av följande på sidan Skapa layout i Oracle CRM On Demand Answers:
  - Om du vill lägga till en ny filtervy klickar du på Lägg till vyer och väljer sedan Aktiva filter.
  - Om du vill redigera en befintlig filtervy klickar du på knappen Redigera vy för filtervyn.
 Filtervyn visas i arbetsytan.
- 2 Klicka på OK när du är klar.
- 3 Spara rapporten.

## Lägga till text i resultat

Använd vyn Statisk text om du vill lägga till eller redigera märkordstext som ska visas tillsammans med resultaten. Du kan lägga till märkordstext som innehåller formaterad text, ActiveX-kontroller eller JavaScript, slagord och fraser, animeringar, specialiserade logotyper och så vidare. Märkordstexten kan innehålla vad som helst förutsatt att det finns stöd för det i din webbläsare.

I det här avsnittet beskrivs proceduren för hur du lägger till och ändrar en vy med statisk text. Avsnittet innehåller dessutom några exempel på statisk text. Om du hittar ett exempel som ser ut ungefär som det du vill göra kan du kopiera det och anpassa det efter dina behov.

### *Så här lägger du till eller ändrar en vy med statisk text*

- 1 Gör något av följande på sidan Skapa layout i Oracle CRM On Demand Answers:
  - Om du vill lägga till en ny vy med statisk text klickar du på Lägg till vyer och väljer Statisk text.
  - Om du vill redigera en befintlig vy med statisk text klickar du på knappen Redigera vy för vyn med den statiska texten.
 Vyn Statisk text visas på arbetsytan.
- 2 Skriv märkordstexten i textrutan.
 

Om du vill att texten ska vara fet eller kursiverad klickar du på lämplig knapp så att inledande och avslutande HTML-taggar infogas och skriver sedan texten mellan taggarna. Alternativt väljer du text först och klickar sedan på formateringsknappen.

**Obs!** Om du vill infoga en radbrytning använder du knappen Radbrytning. Ingen radbrytning infogas om du bara trycker på Retur.

I följande tabell ges flera olika exempel.

Exempel för vyn Statisk text	Beskrivning och användningsanteckningar
HTML-text	<p>Klistra in eller skriv HTML-texten (eller lämpligt formaterad text) i textrutan. Du kan även klicka på knapparna för HTML-taggar. Beroende på formatet på texten som du anger kan eventuellt taggar användas för att kontrollera textens format. Följande är exempel på vad du kan göra:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Om du vill ställa in teckensnittsstorlek och färg:  <code>&lt;FONT SIZE="4" COLOR="red"&gt;röd text&lt;/FONT&gt;</code> </li> <li>Om du vill kombinera taggar för ytterligare effekter:  <code>&lt;B&gt;&lt;FONT COLOR="red"&gt;fet röd text&lt;/FONT&gt;&lt;/B&gt;</code> </li> </ul>
ActiveX-objekt	<p>Active-X-objektet måste vara komplett och stödas av din webbläsare. Klistra in eller skriv objektet i fönstret HTML-text och var noga med att inkludera de inledande och avslutande taggarna <code>&lt;object...&gt;</code> och <code>&lt;/object&gt;</code>.</p>
JavaScript eller VBScript	<p>Skriptet måste vara komplett och stödas av din webbläsare. Klistra in eller ange skriptet i textrutan och var noga med att inkludera de inledande och avslutande taggarna <code>&lt;script&gt;</code> och <code>&lt;/script&gt;</code>.</p>
Ljud	<p>Kontrollera att du vet var ljudklippet finns. Om ljudklippet är avsett att användas i en delad miljö måste det finnas på en nätverksenhet som är tillgänglig för alla användare.</p> <p>Använd HTML-taggen <code>&lt;EMBED&gt;</code> om du vill lägga till ljud, i följande format:</p> <pre>&lt;EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</pre> <p>där:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><code>"audio"</code> är platsen och namnet på ljudklippet.</li> </ul> <p>Om du vill lägga till ett ljudklipp som finns på din hårddisk är följande HTML ett exempel:</p> <pre>&lt;EMBED SRC="c:\mycomputer\MIDIfiles\wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</pre> <p>Om du vill lägga till samma ljudklipp från en delad plats på din webbserver är följande HTML ett exempel:</p> <pre>&lt;EMBED SRC="http://ourwebserver.company.com/sounds/wakeup.mi d" AUTOSTART="true" LOOP="true"</pre>



Exempel för vyn Statisk text	Beskrivning och användningsanteckningar
	<p>HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</p>
Bakgrundsbild	<p>I följande exempel används JavaScript.</p> <p>Kontrollera att du vet var bilden som du vill använda som bakgrundsbild finns. Om bilden är avsedd att användas i en delad miljö måste den finnas på en nätverksenhet eller webbplats som är tillgänglig för alla användare.</p> <p>Om bilden finns i en delad mapp för infopanelsfiler är följande HTML ett exempel:</p> <pre>&lt;script language="javascript"&gt; document.body.background = "http://ourwebserver.company.com/graphics/"NameOfGraphic";&lt;/script&gt;</pre> <p>där:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>NameOfGraphic</i> är namnet på filen som ska användas, t.ex. bricks.gif eller sand.jpg.</li> </ul>

- 1 Om du vill ändra utseendet på teckensnittet som används i vyn med statisk text klickar du på knappen Formatera vy.
- 2 Om du vill importera textformateringen från en tidigare sparad vy klickar du på Importera format från knappen Annan analys och navigerar till den sparade vyn.
- 3 När du är klar klickar du på OK.
- 4 Spara rapporten.

## Lägga till förklaringar i rapporter med hjälp av förklaringsvyn

Använd förklaringsvyn om du vill ange vad formateringen i en rapport betyder, exempelvis betydelsen av olika färger som används på mätarna.

Du kan till exempel använda villkorlig formatering i en rapport för att visa kritiska poster i rött och poster som kräver uppmärksamhet i gult. Du kan lägga till en förklaring med text som förklarar innebörden av färgerna samt rubriker som sammanfattar den relevanta åtgärden. Du kan tillämpa kosmetisk formatering för att göra så att textens bakgrundsfärger matchar färgerna i den villkorliga rapporten.

### *Så här lägger du till eller ändrar en förklaringsvy*

- 1 Gör något av följande på sidan Skapa layout i Oracle CRM On Demand Answers:
  - Om du vill lägga till en ny förklaringsvy klickar du på Lägga till vyer och väljer Förklaring.
  - Om du vill redigera en befintlig förklaringsvy klickar du på knappen Redigera vy för förklaringsvyn. Förklaringsvyn visas på arbetsytan.
- 2 I fältet Rubriker väljer du var du vill att rubriken ska visas. Alternativen är Höger, Vänster eller Inga. Om du inte vill att någon rubrik ska visas väljer du Inga.
- 3 Välj antalet förklaringsobjekt du vill ha för varje rad i fältet Förklaringsobjekt per rad.
- 4 (Valfritt) Ange en rubrik för förklaringen, t.ex. Förklaring.
- 5 I den första textrutan Rubrik skriver du innebörden av villkoret, till exempel Kräver omedelbar uppmärksamhet.
- 6 I den första textrutan Exempeltext skriver du det första villkor som du vill dokumentera, till exempel Kritisk.  
  
Du kan använda dialogrutan för vanlig formatering för att ange bakgrundsfärg, till exempel röd. Det är frivilligt att skriva in text. Om du vill, räcker det med att ange bakgrundsfärg.
- 7 Klicka på knappen Lägga till om du lägga till ytterligare en rubrik.
- 8 Klicka på OK när du är klar med att lägga till rubriker.
- 9 Spara rapporten.

## Låta användarna ändra kolumner i rapporter

Använd vyn Kolumnväljare för att göra det möjligt för användare att ändra vilka kolumner som visas i en rapport. En kolumnväljare kan kopplas till varje kolumn i en viss rapport och flera kolumner (attribut) kan kopplas till varje kolumnväljare.

**Så här lägger du till eller ändrar en vald Kolumnväljare:**

- 1 Gör något av följande på sidan Skapa layout i Oracle CRM On Demand Answers:
  - Om du vill lägga till en ny kolumnväljarvy klickar du på knappen Lägg till vyer, väljer Avancerad och väljer sedan Kolumnväljare.
  - Om du vill redigera en befintlig kolumnväljarvy klickar du på knappen Redigera vy för kolumnväljarvyn.

Alternativ och inställningar för vyn visas på arbetsytan.
- 2 Markera kryssrutan Aktivera för varje kolumn där du vill att en kolumnväljare ska visas.
- 3 Ange en Kolumnetikett för varje väljare och välj en etikettposition för etiketten.
 

**Obs!** Om du inte anger en etikett kommer användare som visar resultatet inte se en etikett för väljaren.
- 4 Om du vill att resultaten ska förnyas så snart en användare väljer ett nytt alternativ från en kolumnväljare markerar du kryssrutan Förnya automatiskt när en ny kolumn markeras. Om du avmarkerar den här kryssrutan ser användaren knappen OK bredvid kolumnväljare och måste därför klicka på denna för att visa de nya resultaten.
- 5 Om du vill förhandsgranska kolumnväljarvyn markerar du kryssrutan Visa resultat.
- 6 Klicka på OK om du vill gå tillbaka till sidan Layoutvyer.
- 7 Gör följande om du vill flytta eller redigera kolumnväljarvyn (och andra vyer, om det behövs) på sidan:
  - Om du vill flytta en vy till en annan plats på sidan drar och släpper du den på den nya platsen.
  - Om du vill ändra kolumnväljarvyns formatering klickar du på knappen Formatera vy för vyn.  
Du kan ange Cell, Kantlinje, Bakgrund och Fler formateringsalternativ (Bredd, Höjd, Indrag, Höger utfyllnad, Topputfyllnad, Bottenutfyllnad).
  - Om du vill redigera kolumnväljarvyn klickar du på knappen Redigera vy för vyn.
  - Om du vill ta bort kolumnväljarvyn klickar du på knappen Ta bort vy för vyn.
- 8 När du är klar med dina ändringar sparar du rapporten.

**Låta användarna välja en specifik vy med vyväljaren**

Du kan använda en vyväljarvy om du vill välja en specifik vy över resultaten bland de sparade vyerna. När vyväljaren placeras i en rapport visas den som en listruta där användarna kan välja den specifika resultatvy de vill se.

**Så här lägger du till eller ändrar du en vald vy:**

- 1 Gör något av följande på sidan Skapa layout i Oracle CRM On Demand Answers:

- Om du vill lägga till en ny vyväljarvy klickar du på knappen Lägg till vyer, väljer Avancerad och väljer sedan Vyväljare.
- Om du vill redigera en befintlig vyväljarvy letar du upp tabellen och klickar sedan på knappen för vyväljarvyn.

Vyväljarvyn visas i arbetsytan.

**2** (Valfritt) Skriv en rubrik för vyväljarvyn och ange var rubriken ska visas i förhållande till vyväljaren.

**3** Välj värden för vyalternativen du vill inkludera i vyväljaren:

- Välj vyer i rutan Tillgängliga vyer och flytta dem till rutan Inkluderade vyer.
- I rutan Inkluderade vyer klickar du på knappen Ändra namn för att döpa om en vald vy.

**Obs!** Vyn Inga visar bara väljaren.

**4** Om du vill förhandsgranska vyväljarvyn markerar du kryssrutan Visa resultat.

**5** Klicka på OK om du vill gå tillbaka till sidan Layout-vyer.

**6** Gör följande om du vill flytta eller redigera vyväljarvyn (och andra vyer, om det behövs) på sidan:

- Om du vill flytta vyn till en annan plats på sidan drar och släpper du den på den nya platsen.
- Om du vill ändra vyväljarvyns formatering klickar du på knappen Formatera vy för vyn.  
Du kan ange Cell, Kantlinje, Bakgrund och Fler formateringsalternativ (Bredd, Höjd, Indrag, Höger utfyllnad, Topputfyllnad, Bottenutfyllnad).
- Om du vill redigera vyväljarvyn klickar du på knappen Redigera vy för vyn.
- Om du vill ta bort vyväljarvyn klickar du på knappen Ta bort vy för vyn.

**7** När du är klar med dina ändringar sparar du rapporten.

## Visa resultat i trattdiagram

Använd trattdiagramvyn om du vill visa resultat som ett tredimensionellt diagram där målvärden och faktiska värden visas med hjälp av färg. Normalt används trattdiagram för att grafiskt visa data relaterade till olika steg i en process, till exempel de potentiella intäkterna för varje säljsteg.

Trattdiagram är väl lämpade för att visa faktiska värden jämfört med målvärden för data där målvärdena brukar sjunka (eller stiga) avsevärt per säljsteg, till exempel en säljpipeline. Du kan klicka på de färglagda områdena om du vill borra ned till mer detaljerad information.

I trattdiagram indikerar trösklarna en procentsats av målvärdet och färgerna används för att ge visuell information för varje säljsteg:

- Alla säljsteg där det faktiska värdet ligger under minimitröskelvärdet är rödmarkerade.
- Alla säljsteg där det faktiska värdet ligger under maximitröskelvärdet är gulmarkerade.
- Alla säljsteg där det faktiska värdet ligger över maximitröskelvärdet är grönmarkerade

### Så här lägger du till eller ändrar en trattdiagramsvy

1 Gör något av följande på sidan Skapa layout i Oracle CRM On Demand Answers:

- Om du vill lägga till en ny trattdiagramsvy klickar du på knappen Lägg till vyer, väljer Avancerad och väljer sedan Trattdiagram.
- Om du vill redigera en befintlig trattdiagramsvy klickar du på knappen Redigera vy för trattdiagramsvyn.

Alternativen och inställningarna för trattdiagramsvyn visas i arbetsytan.

2 Välj värden för fälten på arbetsytan.

I följande tabell beskrivs fälten.

Fält i arbetsytan för trattdiagramsvyn	Beskrivning
Diagramrubrik	Anger rubriken som ska visas överst i diagrammet.
Säljsteg	Identifierar säljsteget som ska visas, i listrutan. Dessa värden visas på de horisontella axlarna.
Faktiskt värde	Anger det faktiska värdet för säljsteget, en kolumn som väljs i listrutan.
Målvärde	Anger målvärdet för säljsteget, en kolumn som väljs i listrutan.
Målvärde endast för slutsteg	Indikerar om målvärdet ska visas för alla säljsteg eller endast för det sista säljsteget.
Faktorn måste möta målet	Indikerar faktorerna som måste möta målen.
Min. tröskelvärde	Anger minimitröskelvärdet. Värden under den här procentsatsen rödmarkeras. Värden mellan procentsatsen och maximitröskeln visas i gult.
Max. tröskelvärde	Anger maximitröskeln. Värden över den här procentsatsen grönmärkas.
Storlek	Anger storleken.
Framtvinga standardform och samma bredd på steg	Indikerar om Oracle CRM On Demand Answers automatiskt framtvingar en standardform och samma bredd på steg i diagrammet.
Interaktion	Indikerar den tillåtna interaktionsnivån i diagrammet. Valen inkluderar Ingen, Borra och Navigera.

3 Om du vill förhandsgranska trattdiagramsvyn markerar du kryssrutan Visa resultat.

4 Klicka på OK om du vill gå tillbaka till sidan Layout-vyer.

5 Gör följande om du vill flytta eller redigera trattdiagramsvyn (och andra vyer, om det behövs) på sidan:

- Om du vill flytta vyn till en annan plats på sidan drar och släpper du den på den nya platsen.

- Om du vill ändra trattendigramsvyns formatering klickar du på knappen Formatera vy för vyn.  
Du kan ange Cell, Kantlinje, Bakgrund och Fler formateringsalternativ (Bredd, Höjd, Indrag, Höger utfyllnad, Topputfyllnad, Bottenutfyllnad).
- Om du vill redigera trattendigramsvyn klickar du på knappen Redigera vy för vyn.
- Om du vill ta bort trattendigramsvyn klickar du på knappen Ta bort vy för vyn.

6 När du är klar med dina ändringar sparar du rapporten.

## Lägga till beskrivande text i resultat

Använd vyn Beskrivande text om du vill lägga till en eller flera meningar som visas med rapporterna. Beskrivande text är användbar när du ska ange information som innehåll, förklaringar eller utökade beskrivningar. Du kan utföra följande åtgärder i vyn Beskrivande text:

- Skriv en mening med platshållare för varje kolumn i resultaten.
- Ange hur raderna ska avgränsas.
- Använd formateringsknappar för att ange fetstil, kursiv stil eller understruken text och infoga radbrytningar.
- Tillämpa kosmetisk formatering på teckensnitten som används i en beskrivning eller importera teckensnittsformatet från en tidigare sparad vy.

## Exempel på användning av vyn Beskrivande text

En användare skapar en rapport som returnerar regionnamnet i den andra kolumnen som en del av resultatuppsättningen. Användaren vill att den beskrivande texten ska visas enligt följande exempel med inledningstext och varje region på en ny rad:

**Den här rapporten visar din försäljning per region. Regionerna är:**

Östra regionen

Västra regionen

I följande tabell listas och beskrivs användarens beskrivande texter:

Fält	Post	Förklaring
Prefix	[b] Den här rapporten visar din försäljning per region. Regionerna är:[/b][br][br]	Beskrivningen infogas före posten. Texten formateras för att visas i fetstil och följs av två radbrytningar.  Användaren placerar markören i textrutan Prefix och klickar på knappen för fetstil ( <b>B</b> ) om du vill infoga inledande och avslutande taggar för fetstil. Användaren skriver följande text mellan taggarna:  Den här rapporten visar din försäljning per region. Regionerna är:  Användaren klickar sedan två gånger på knappen

Fält	Post	Förklaring
		Radbrytning.
Beskrivning	@2	Posten innehåller resultaten från den andra kolumnen (regionnamnet) i beskrivningen. Användaren placerar markören i textrutan Beskrivning och skriver tecknen @2.
Radavgränsare	[br]	Posten inleder varje textrad i beskrivningen på en ny rad. Användaren placerar markören i textrutan Radavgränsare och klickar två gånger på knappen Radbrytning.
Efterställ	[br][b] Slut på rapporten Försäljning per region[/b]	Posten infogar text efter beskrivningen, på samma sätt som prefixfunktionen.

## Reserverade tecken i beskrivningsvyn

I beskrivningsvyn är följande tecken reserverade

- @ (snabel-a, om det inte används som en kolumnplatshållare i textrutan Beskrivning)
- [ (inledande parentes)
- ] (avslutande parentes)
- ' (enkelt citationstecken)
- \ (bakåtvänt snedstreck)

**Obs!** Om du vill ta med ett reserverat tecken ska det föregås av ett bakåtvänt snedstreck (\). Om du exempelvis vill ta med ett bakåtvänt snedstreck i beskrivningen, anger du \\\.

## Lägga till eller ändra beskrivningsvyer

I följande procedur beskrivs de allmänna stegen för att skapa en beskrivningsvy.

I textrutorna Prefix, Beskrivning och Efterställ kan du använda formateringsknapparna för att visa texten i fetstil, kursiv stil eller understruken.

**Obs!** Om du vill infoga en radbrytning använder du knappen Radbrytning. Ingen radbrytning infogas om du bara trycker på Retur.

### Så här lägger du till eller ändrar du en beskrivningsvy

- 1 Gör något av följande på sidan Skapa layout i Oracle CRM On Demand Answers:

- Om du vill lägga till en ny beskrivningsvy klickar du på Lägg till vyer, väljer Avancerad och väljer sedan Beskrivning.

- Om du vill redigera en befintlig beskrivningsvy klickar du på knappen Redigera vy för vyn.

Alternativen och inställningarna för beskrivningsvyn visas i arbetsytan.

### 2 Ange värden för fälten på arbetsytan.

I följande tabell beskrivs fälten.

Beskrivningsvy på arbetsytan	Kommentarer
Prefix	Anger beskrivningens rubrik. Denna text visas i början av beskrivningen.
Beskrivning	Anger den beskrivning som visas för varje rad i resultaten. Använd @n om du vill inkludera resultatet från en viss kolumn i beskrivningen. @1 hämtar till exempel resultatet från den första kolumnen i beskrivningen och @3 hämtar det från den tredje kolumnen.
Radavgränsare	Anger en radavgränsartagg. Om du vill använda en annan avgränsare än den som är standard för formatet, anger du önskat alternativ i textrutan Radavgränsare.
Efterställ	Anger beskrivningens sidfot. Denna text visas i slutet av beskrivningen.

### 3 Om du vill använda kosmetisk formatering för teckensnittet som används i beskrivningen klickar du på knappen Formatera vy.

### 4 Om du vill importera textformateringen från en tidigare sparad vy klickar du på Importera formatering från knappen Annan analys och navigerar till den sparade vyn.

### 5 Om du vill förhandsgranska beskrivningsvyn markerar du kryssrutan Visa resultat.

### 6 Klicka på OK om du vill gå tillbaka till sidan Layout-vyer.

### 7 Gör följande om du vill flytta eller redigera beskrivningsvyn (och andra vyer, om det behövs) på sidan:

- Om du vill flytta vyn till en annan plats på sidan drar och släpper du den på den nya platsen.

- Om du vill ändra beskrivningsvyns formatering klickar du på knappen Formatera vy för vyn.

Du kan ange Cell, Kantlinje, Bakgrund och Fler formateringsalternativ (Bredd, Höjd, Indrag, Höger utfyllnad, Topputfyllnad, Bottenutfyllnad).

- Om du vill redigera beskrivningsvyn klickar du på knappen Redigera vy för vyn.

- Om du vill ta bort beskrivningsvyn klickar du på knappen Ta bort vy för vyn.

### 8 När du är klar med dina ändringar sparar du rapporten.



## Visa resultat i rullande börsgrafer

En börsgraf visar resultatet i en rapport som ett märke (rörligt resultat som rullar över en sida). Du kan anpassa storleken på rullningsområdet, hastigheten och den riktning som resultatet rullar åt samt andra visningsinställningar.

**Obs!** Om din webbläsare inte stöder rullande text visas resultatet, men inte som en rullande text.

### Så här lägger du till eller ändrar en börsgrafvy:

- Gör något av följande på sidan Skapa layout i Oracle CRM On Demand Answers:
  - Om du vill lägga till en ny börsgrafvy klickar du på Lägg till vyer, väljer Avancerad och väljer sedan Börsgraf.
  - Om du vill redigera en befintlig börsgrafvy klickar du på knappen Redigera vy för börsgrafvyn.

Alternativen och inställningarna för börsgrafvyn visas i arbetsytan.

- Om du vill generera standardinställningar för de mest använda fälten klickar du på knappen Ange standardinställningar.

**Varning!** Om du klickar på knappen Ange standardinställningar när du har angett värden i andra fält tas de värden som du har angett bort.

- Om du vill rensa alla fält klickar du på knappen Rensa fält.

**Obs!** När du har rensat alla fält kan du klicka på knappen Ange standardinställningar för att återställa standardinställningarna för de mest använda fälten.

- Välj värden för fälten på arbetsytan.

I följande tabell beskrivs fälten.

Fält för börsgrafer på arbetsytan	Beskrivning
Beteende	<p>Anger hur resultatet rör sig i börsgrafen:</p> <p><b>Bläddra.</b> Resultatet syns inte från början, rullar fram på sidan och därefter bort från den innan det börjar om.</p> <p><b>Bild.</b> Resultatet syns inte från början, rullar fram på sidan och stannar när det kommer fram till andra sidan.</p> <p><b>Alternativt.</b> Resultatet studsar fram och tillbaka inuti kodramen.</p>
Riktning	Anger i vilken riktning resultatet rör sig i börsgrafen (vänster, höger, nedåt eller uppåt).
Bredd	<p>Anger bredden på börsgrafen, antingen i antal pixlar eller som en procentuell andel av sidans bredd.</p> <p>Ett värde på till exempel 200 anger att bredden är 200 pixlar och ett värde på 25 procent anger att bredden är en fjärdedels</p>

Fält för börs-koder på arbetsytan	Beskrivning
	sida.
Höjd	<p>Anger höjden på börs-koden, antingen i antal pixlar eller som en procentuell andel av sidans höjd.</p> <p>Ett värde på till exempel på 200 anger att höjden är 200 pixlar och ett värde på 25 procent anger att höjden är en fjärdedels sida.</p>
Inledande text	<p>Anger eventuell valfri text eller bild som visas i början av varje omritning av resultatet. Du kan använda HTML för att formatera texten.</p> <p>Om du använder en bild bör du veta var bilden är sparad. Om bilden endast får användas av dig kan du spara bilden på följande plats:</p> <p>c:\mycomputer\temp\report.gif</p> <p>Om bilden finns i en delad miljö eller på en webbplats måste den finnas på en nätverksenhet som är tillgänglig för alla användare. För en delad bild anger du UNC-namnet, till exempel:</p> <p>\\ALLUSERS\graphics\report.gif</p>
Radformat	<p>Anger vilket HTML-format som ska användas för att formatera raderna i resultatet.</p> <p>Om du vill inkludera resultatet från en viss kolumn använder du formeln @n. @1 hämtar resultatet från den första kolumnen och @3 hämtar det från den tredje kolumnen.</p>
Radavgränsare	Anger tecknet som avgränsar en rad från en annan.
Kolumnavgränsare	Anger det tecken som används för att avgränsa en kolumn från en annan. Det tecknet används när Radformat är tomt, vilket medför att alla kolumner visas.

Fält för börs-koder på arbetsytan	Beskrivning
Avslutande text	<p>Anger eventuell valfri text eller bild som visas i slutet av varje omritning av resultatet. Du kan använda HTML för att formatera texten.</p> <p>Om du använder en bild bör du veta var bilden är sparad. Om bilden endast får användas av dig kan du spara bilden på följande plats:</p> <p>c:\mycomputer\temp\report.gif</p> <p>Om bilden finns i en delad miljö eller på en webbplats måste den finnas på en nätverksenhet som är tillgänglig för alla användare. För en delad bild anger du UNC-namnet, till exempel:</p> <p>\\ALLUSERS\graphics\report.gif</p>

**Obs!** Flera av dessa fält innehåller HTML-koder som ger en grundformatering. Var uppmärksam när du redigerar texten så att den ursprungliga HTML-koden fortfarande är giltig. Om du tar bort HTML-koder från något av fälten bör du även ta bort dem från övriga fält, annars kommer inte börs-koden att fungera som den ska.

**5** Utför följande åtgärder om du vill ange ytterligare alternativ:

**a** Klicka på knappen Avancerad.

Dialogrutan Avancerade alternativ för börs-koder visas.

**b** Välj alternativ och klicka sedan på OK.

I följande tabell beskrivs de avancerade alternativen.

Avancerade alternativ på arbetsytan för börs-kodsvyer	Beskrivning
Antal slingor	<p>Anger antalet gånger som resultatet kommer att rulla. Standardvärdet är ett oändligt antal gånger.</p> <p>Du måste ange ett heltal.</p>
Rullängd	Anger antalet pixlar mellan efterföljande omritningar av resultat. Ett högre värde ger snabbare och mindre mjuk rullning.
Rullfördröjning	Anger antalet millisekunder mellan efterföljande omritningar av resultat. Ett högre värde ger långsammare rullning.
Bakgrundsfärg	Anger den färg som ska användas för bakgrunden. Beroende på vad din webbläsare stöder kan du ange ett färgnamn, till exempel gul eller blå, eller använda det sexsiffriga hexadecimalformatet, till exempel #AFEEEE för ljusurkos. (Du kan ta bort #-tecknet från hexadecimalformatet.)

Avancerade alternativ på arbetsytan för börskodsvyer	Beskrivning
Ytterligare märkesattribut	Anger andra märkalternativ som din webbläsare kanske stöder, till exempel ALIGN="top   middle   bottom" för att justera börskoden mot textens överkant, mitt eller nederkant. Du kan även lägga till HTML-formatering för att ytterligare anpassa utseendet på börskoden.

- 6 Om du vill förhandsgranska börskodsvyn markerar du kryssrutan Visa resultat.
- 7 Klicka på OK om du vill gå tillbaka till sidan Layout-vyer.
- 8 Gör följande om du vill flytta eller redigera börskodsvyn (och andra vyer, om det behövs) på sidan:
  - Om du vill flytta vyn till en annan plats på sidan drar och släpper du den på den nya platsen.
  - Om du vill ändra börskodsvyns formatering klickar du på knappen Formatera vy för börskodsvyn.  
Du kan ange Cell, Kantlinje, Bakgrund och Fler formateringsalternativ (Bredd, Höjd, Indrag, Höger utfyllnad, Topputfyllnad, Bottenutfyllnad).
  - Om du vill redigera börskodsvyn klickar du på knappen Redigera vy för vyn.
  - Om du vill ta bort börskodsvyn klickar du på knappen Ta bort vy för vyn.
- 9 När du är klar med dina ändringar sparar du rapporten.

## Avisera användarna om att data saknas

Använd vyn Inget resultat för att ange en förklaring som ska visas om rapporten inte returnerar några resultat. Texten kan hjälpa användarna att förstå att det inte fanns några data.

### Så här lägger du till eller ändrar en Inget resultat-vy

- 1 Gör något av följande på sidan Skapa layout i Oracle CRM On Demand Answers:
    - Om du vill lägga till en ny Inget resultat-vy klickar du på Lägg till vyer, väljer Avancerad och väljer sedan Inget resultat.
    - Om du vill redigera en befintlig Inget resultat-vy klickar du på knappen Redigera vy för vyn.
 Vyn Inget resultat visas på arbetsytan.
  - 2 Ange en förklarande text i rutorna Rubrik och Text.
  - 3 Markera kryssrutan Visa resultat för att förhandsgranska vyn Inget resultat.
  - 4 Klicka på OK om du vill gå tillbaka till sidan Layout-vyer.
  - 5 Gör följande om du vill flytta eller redigera Inget resultat-vyn (och andra vyer, om det behövs) på sidan:
- 996** Onlinehjälp för Oracle CRM On Demand Version 20

- Om du vill flytta vyn till en annan plats på sidan drar och släpper du den på den nya platsen.
- Om du vill ändra Inget resultat-vyns formatering klickar du på knappen Formatera vy för vyn.  
Du kan ange Cell, Kantlinje, Bakgrund och Fler formateringsalternativ (Bredd, Höjd, Indrag, Höger utfyllnad, Topputfyllnad, Bottenutfyllnad).
- Om du vill redigera Inget resultat-vyn klickar du på knappen Redigera vy för vyn.
- Om du vill ta bort Inget resultat-vyn klickar du på knappen Ta bort vy för vyn.

6 När du är klar med dina ändringar sparar du rapporten.

## Steg 3: Definiera frågor (valfritt)

Om du vill tillåta att användare av Oracle CRM On Demand Answers specificerar ett filtervärde när de kör en rapport definierar du en fråga som ställs under körning av rapporter. Frågor under körning är användbara eftersom rapporter kan behöva filtreras annorlunda beroende på användare eller datum då rapporterna körs.

En fråga som ställs under körning är olikt ett förhandsdefinierat filter då filtret konfigureras när rapporten definieras och inte kan ändras utan att själva rapporten ändras. Till exempel, om du definierar en fråga om Kontotyp för rapporten måste dina anställda välja vilket värde för Kontotyp som ska visas när de kör rapporten. Om du definierar det förhandsinstallerade filtret som en specifik Kontotyp, t.ex. Konkurrent, hårdkodas filtret och kan inte ändras av användaren under körning.

Du kan skapa frågor på sidan Ange frågor i Oracle CRM On Demand Answers. Du kan komma åt sidan Ange frågor genom att skapa en ny analys enligt beskrivningen i [Komma igång med Answers \(anpassade rapporter\)](#) (på sidan 767) eller öppna en befintlig analys i Oracle CRM On Demand Answers.

Du kan skapa två olika typer av frågor:

### ■ Fråga för kolumnfilter

En fråga för kolumnfilter ger en allmän filtrering av en kolumn i en rapport. En fråga för ett kolumnfilter kan presentera alla val för en kolumn, eller så kan den göra förinställningar av val för en kolumn. Till exempel, om en rapport innehåller filtret Region=Öst kan begränsade val för kolumnen Stad begränsa urvalet av städer till enbart regionen Öst. Detta eliminerar valet av inbördes exklusiva filter som kan innebära att inga data visas.

### ■ Bildfråga

En bildfråga visas som en bild som användarna kan klicka på för att välja rapportkriterier. Till exempel kan användare i en försäljningsorganisation klicka på sina områden från en bild av en karta för att visa försäljningsinformation eller klicka på en produktbild för att visa försäljningsinformation om den produkten. Användare som kan använda en HTML-taggen <map> kan skapa en bildmappningsdefinition.

**Obs!** I Oracle CRM On Demand Answers ser du inte frågorna på sidorna Ange kriterier, Skapa layout, Ange frågor och Granska. Frågorna visas när du förhandsgranskar analysen och när användare kör analysen.

### Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Lägga till frågor om kolumnfilter](#) (på sidan 998)
- [Lägga till bildfrågor](#) (på sidan 1000)

## Lägga till frågor om kolumnfilter

Med hjälp av en fråga för kolumnfilter kan användaren välja värden för att filtrera en kolumn i en rapport. Du kan definiera intervallet av möjliga filtervärden och hur användaren ska välja filtervärden för rapporten.

Du definierar kolumnfilterfrågor på sidan Ange frågor i Oracle CRM On Demand Answers. När du har skapat flera kolumnfilterfrågor för en rapport visas de för användaren ett i taget i den ordning som de står i listan, uppfifrån och ned.

### *Så här lägger du till eller ändrar en fråga för kolumnfilter:*

- 1 Klicka på Skapa fråga på sidan Ange frågor i Oracle CRM On Demand Answers och välj Fråga för kolumnfilter.
- 2 Ange en rubrik för kolumnfilterfrågan i rutan Rubrik i dialogrutan Egenskaper för fråga. Rubriken visas när en användare kör rapporten.
- 3 Ange en beskrivning i rutan Beskrivning (valfritt).
- 4 Välj kolumnen i rapporten som du vill filtrera i listrutan Filtrera på kolumn och välj sedan den operator du vill använda i listrutan Operator.  
Om du vill att användaren ska välja operator väljer du operatören \* Fråga användaren.
- 5 Ange hur användaren ska välja värden genom att klicka på lämpligt alternativ.  
Användarna kan välja värden i en listruta eller bläddra mellan valen och ange dem i en textruta.  
**Obs! Högst 1 000 värden är tillåtna om de väljs i en listruta.**
- 6 Om du vill att användaren ska välja endast ett värde för frågan för kolumnfilter markerar du kryssrutan Endast enstaka värde.
- 7 Under alternativet Vilka värden ska visas för användaren? väljer du ett av följande alternativ:
  - Om du inte vill att några värden ska visas klickar du på Ingen.  
Användaren måste ange värdet.
  - Om du vill visa alla möjliga värden klickar du på Alla värden.
  - Visa en delmängd med värden genom att klicka på Filtrera begränsade värden eller SQL-resultat.  
**Filtrera begränsade värden.** Begränsade värden är praktiskt när flera kolumner söks eller när resultaten redan innehåller ett filter. Alternativet gör att användare inte kan välja värden som resulterar i att inga data hämtas. Anta till exempel att en rapport innehåller en landskolumn och en ortkolumn samt filtret Land=Frankrike. Genom att välja begränsade

värden för ortkolumnsfiltret begränsas urvalet till enbart orter i Frankrike. Begränsade värden kan göra att det tar längre tid att bearbeta frågan jämfört med de andra två alternativen.

**SQL-resultat.** När du vill begränsa värdena till resultaten med ett SQL-uttryck klickar du på alternativet SQL-resultat och skriver SQL-uttrycket i textrutan. När du använder en SQL-resultatsfråga gäller följande:

- Du kan inte länka SQL-resultatsfrågor. Om du till exempel har två SQL-resultatsfrågor påverkar inte den ena frågans filtrerade värden den andra frågan.
- Om den första frågan är en SQL-resultatsfråga och den andra är en vanlig fråga och alternativet Filtrera begränsade värden för den andra frågan har markerats begränsas resultatet av den andra frågan till resultaten i den första frågan. Om den första frågan är en vanlig fråga och den andra är en SQL-resultatsfråga går det inte att länka de två frågorna.
- Det går alltid att kedja ihop andra frågor än SQL-resultatsfrågor, oavsett frågornas ordning.
- Det maximala antalet värden som går att visa i frågenedrullningslistan är 1 000. Om SQL-resultatet returnerar fler än 1 000 poster visas bara de 1 000 första.

#### 8 Välj värden för alternativen i området Övriga alternativ:

- Om du vill att användaren ska kunna begränsa filtervalen markerar du Låt användare få begränsa valen. Om du markerar den här kryssrutan visas en urvalslista för användaren där han eller hon kan välja villkor (till exempel börjar med, slutar med och Innehåller) för att begränsa valen.

Begränsade val hjälper användaren att hitta värdena som kan användas som filter. Om ett filter till exempel innehåller alla orter i Frankrike kan en användare begränsa filtervalen till de orter som börjar med bokstaven P.

- Om du vill att användaren ska kunna hoppa över det här kolumnfiltret markerar du kryssrutan Låt användare få hoppa över frågor.

Då visas alternativet Hoppa över fråga. Användaren kan då klicka på det alternativet och hoppa över att göra ett val för filtret.

#### 9 När du är klar klickar du på OK.

Frågan för kolumnfilter visas på sidan Ange frågor.

#### 10 Om du vill visa frågan för kolumnfilter klickar du på knappen Förhandsgranska analys.

### ***Så här ändrar du egenskaperna för en fråga för kolumnfilter***

- 1 Klicka på egenskapsknappen för frågan.
- 2 Gör dina ändringar och klicka på OK i dialogrutan Egenskaper för fråga.

### ***Så här flyttar du en fråga för kolumnfilter uppåt eller nedåt i utförandeordningen***

- Klicka på uppilen och nedpilen tills frågorna visas i rätt ordning.
- Pilarna visas bara när det finns fler än en fråga för analysen.

### ***Så här tar du bort en fråga för kolumnfilter***

- Klicka på frågans raderingsknapp.

## **Lägga till bildfrågor**

En bildfråga visas som en bild som användarna kan klicka på för att välja rapportkriterier. Från en bild som visar till exempel produkter kan användarna klicka på en produkt. Den valda produkten används sedan för att filtrera den underliggande rapporten. Om du vill skapa en bildfråga måste du veta hur man använder HTML-taggen `<map>` så att du kan skapa en bildmappningsdefinition.

Du definierar bildfrågor på sidan Ange frågor i Oracle CRM On Demand Answers. När du har skapat flera bildfrågor för en rapport utförs de i den ordning som de står i listan, uppifrån och ned.

### ***Så här lägger du till eller ändrar en bildfråga***

- 1 Klicka på Skapa fråga och välj Bildfråga på sidan Ange frågor i Oracle CRM On Demand Answers.

- 2 Ange en rubrik för bildfrågan i rutan Rubrik i dialogrutan Egenskaper för bildmappningsfråga.

Rubriken visas när en användare kör rapporten. Du kan inkludera HTML-kod i rubriken, t.ex. `<b>`, `<center>`, `<font>` och `<table>`.

- 3 Ange en beskrivning i rutan Beskrivning (valfritt).

- 4 Ange platsen för och namnet på bilden i rutan Webbadress för bild.

Om bildfrågan endast är för ditt eget bruk kan du ange en plats som bara du har åtkomst till, till exempel `c:\mycomputer\temp\map.gif`. För en bildfråga som ska vara tillgänglig för andra användare anger du UNC-namnet (Universal Naming Convention), till exempel `\\ALLUSERS\graphics\map.gif` eller en webbplats som är tillgänglig för alla dina användare, till exempel `http://mycompany.com/imagemap.gif`.

- 5 Ange lämpliga HTML-`<map>`-taggar och data i rutan HTML.

En HTML-`<map>`-sats med `<area>`-element krävs. Varje `<area>`-element måste ange attributen `shape=` och `coords=`. Om attributet `alt=` anges mappas det till områdesrubriken. Till exempel:

```
<map>
```

```
    <area alt="Top-left" shape="rect" coords="0,0,50,50">
```

```
    <area alt="Top-right" shape="rect" coords="50,0,100,50">
```

```
    <area alt="Bottom" shape="rect" coords="0,50,100,100">
```

```
</map>
```

- 6 Om du vill extrahera bildmappningsinformationen från HTML klickar du på länken Extrahera bildmappning från HTML.

Dialogrutan Egenskaper för bildmappningsfråga expanderar så att områdesrubrikerna, formerna och koordinaterna som angetts i rutan HTML visas.



- Du kan ändra värdena i områdesrubriken om du vill. Den här texten visas när en användare flyttar pekaren över bildområdet.
- För varje område anger du namnet på kolumnen som ska överföras i rutan Kolumn när en användare klickar på det samt värdet som ska användas.

**Obs!** Kolumnen måste vara ett fullständigt kvalificerat kolumnnamn i formatet *Tabell.Kolumnnamn*.

- Placera dubbla citattecken runt alla kolumnnamn som innehåller blanksteg. Till exempel:
  - Konto."Land för konto"
  - "Levererade enheter"

**7** När du är klar klickar du på OK.

Bildfrågan visas på sidan Ange frågor.

**8** Om du vill visa bildfrågan klickar du på knappen Förhandsgranska analys.

När du klickar på någon del av bilden visas det underliggande filtret för det området. Du kan klicka på länken Förnya om du vill se resultaten. Om du ändrar filterkriterierna och sedan klickar på länken Förnya igen kan du se hur ändringen återspeglas i resultaten.

### ***Så här ändrar du egenskaperna för en bildfråga***

**1** Klicka på knappen Egenskaper för frågan.

**2** Gör dina ändringar och klicka på OK i dialogrutan Egenskaper för bildmappingsfråga.

**Obs!** I Oracle CRM On Demand Answers ser du inte frågorna på sidorna Ange kriterier, Skapa layout, Ange frågor och Granska. Frågorna visas när du förhandsgranskar analysen och när användare kör analysen.

## **Steg 4: Granska rapporter**

När du är klar med att skapa eller ändra en rapport kan du granska den på sidan Granska i Oracle CRM On Demand Answers.

### ***Så här granskar du en rapport***

- Klicka på Steg 4 Granska i Oracle CRM On Demand Answers.

När du är klar med granskningen av rapportkriterierna, layouten osv., kan du klicka på knappen Förhandsgranska analys och visa den slutliga versionen av rapporten i ett nytt fönster.

**Obs!** Om du har definierat frågor i rapporten måste du klicka på Förhandsgranska analys för att kunna se dem.

Du kan även skriva ut eller ladda ned rapporten på sidan Granska.

### Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Göra anpassade rapporter allmänna](#) (på sidan 1002)
- [Slutföra en analys](#) (på sidan 1002)

## Göra anpassade rapporter allmänna

Innan du gör en rapport tillgänglig för alla medarbetare bör du kontrollera dess innehåll och format genom att köra ett test och få ett godkännande från personen som begärt rapporten. Granskaren bör då kontrollera följande:

- Att rapporten innehåller alla nödvändiga kolumner.
- Att kolumnerna är korrekt sorterade.
- Att filtren begränsar uppgifterna på rätt sätt.
- Att diagrammen visar data på ett bra sätt.

Du kan publicera rapporterna du skapat så att alla anställda på företaget kan använda dem. Rapporterna visas sektionen Delade anpassade analyser på deras hemsidor för rapporter.

**Obs! Rapporthemsidan har en gräns på 100 anpassade rapporter.**

### Så här gör du en rapport allmän

- 1 Klicka på fliken Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2 På rapporthemsidan klickar du på Utforma analyser i sektionen Anpassade rapporter och analyser. Då öppnas Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 Öppna rapporten i Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Klicka på Spara.
- 5 Välj den mapp där du vill spara rapporten.
- 6 Klicka på OK för att spara rapporten.

När du offentliggör en rapport kan andra medarbetare på företaget med behörighet att visa mappen där du sparat rapporten komma åt den. Din privata rapport finns fortfarande sparad i Mina mappar ifall du vill köra den eller revidera den för dynamisk analys vid ett senare tillfälle.

## Slutföra en analys

Spara din analys när du har definierat klar kriterierna, layouten och eventuella frågor för den i Oracle CRM On Demand Answers.

**Så här slutför och sparar du analysen**

- 1 Klicka på knappen Slutför på sidan Ange kriterier, sidan Skapa layout, sidan Ange frågor eller sidan Granska i Oracle CRM On Demand Answers.

- 2 Välj den mapp där du vill spara rapporten.

**Tips!** Spara först rapporten som en privat rapport i Mina mappar. När du har kontrollerat inställningarna kan du spara den i Delade mappar om du vill att andra ska kunna använda den och sedan ta bort den från Mina mappar. Rapporter som sparats i Delade mappar kan nås via länken Delade anpassade analyser i sektionen Anpassade rapporter och analyser på hemsidan för rapporter. De är synliga för alla medarbetare som har tillgång till den mapp där du sparade rapporten.

- 3 Ange ett namn på rapporten.

**Tips!** Namnge rapporterna på ett konsekvent sätt som alla användare känner igen. Undvik extra blanksteg och tecken som apostrofer när du namnger rapporter.

- 4 Ange en kort beskrivning av rapporten på högst 2 000 tecken. Den information som du anger för namnet och beskrivningen visas på de anställdas rapporthemsida exakt så som du anger den.

**Tips!** Använd beskrivningen för att tala om ifall rapporten innehåller historiska data eller information i realtid.

- 5 Klicka på OK.

Rapporten sparas, fönstret Bygga och visa analys stängs och sidan Komma igång med Answers visas. Din anpassade rapport sparas i den mapp som du angav. Du når den vid ett senare tillfälle i Oracle CRM On Demand Answers genom att klicka på knappen Öppna analys.

## Använda funktioner i analyser

SQL-funktioner används för att utföra olika beräkningar på kolumnvärden. I det här avsnittet förklaras syntaxen för funktionerna som stöds i Oracle CRM On Demand Answers. Avsnittet innehåller även instruktioner om hur du uttrycker tecken. Det finns summerings-, sträng-, matchnings-, kalenderdatum-/tids-, konverterings- och systemfunktioner.

Du kan använda funktionerna överallt där formler eller SQL-uttryck är tillåtna i Oracle CRM On Demand Answers. Till exempel:

- **Kolumnformler.** Mer information finns i [Ställa in kolumnformler](#) (på sidan 942).
- **Filterformler.** Mer information finns i [Lägga till filter i kolumner](#) (på sidan 921).
- **Platshållare.** Mer information finns i [Lägga till filter i kolumner](#) (på sidan 921).

### Formelnamn

Om du vill referera till en kolumn i en funktion måste du använda dess interna formelnamn. Alla kolumner har två olika namn:

- Kolumnens *visningsnamn* är det namn du ser i sektionen Aktivt ämnesområde till vänster på sidan, under ett specifikt mappnamn. Den här typen av namn används som standardetiketter för kolumnrubriker.

Namnen ändras beroende på användarens språkinställning, samt eventuella ändringar av fältnamn som företagets Oracle CRM On Demand-administratör gör.

- *Formelnamnet* är ett fast, internt namn på varje kolumn. De här namnen är alltid på engelska. Formelnamn innehåller två delar som avgränsas från varandra med en punkt. Den första delen motsvarar mappnamnet och den andra delen motsvarar kolumnen. Om det förekommer blanksteg i mappnamnet eller kolumnnamnet måste den delen sättas inom dubbla citattecken. Mappnamnsdelen av formelnamnet är ofta samma som det visade mappnamnet, men inte alltid.

Följande tabell innehåller exempel på formelnamn som motsvarar specifika mapp- och visningsnamn för en kolumn.

Mappnamn	Visningsnamn	Formelnamn
Konto	Huvudtelefonnummer	Konto.Telefonnummer
Konto	Årliga intäkter	Konto."Årlig intäkt"
Skapandedatum	Räkenskapskvartal/-år	Skapandedatum."Räkenskapskvartal/-år"
Ägd av användare	Användar-id	Anställd."Anställnings-id"

### Söka efter formelnamnet

Du fastställer formelnamnet för en kolumn genom att först lägga till kolumnen i en rapport. Klicka på Redigera formel [fx] och sedan på fliken Kolumnformel i dialogrutan som öppnas. Formelnamnet för kolumnen hittas i textrutan Kolumnformel.

**Tips!** Om du står med pekaren i dialogrutan Kolumnformel och klickar på en kolumn i åtgärdsfältet infogas kolumnens formelnamn direkt i textrutan där pekaren befinner sig (men kolumnen läggs inte till i listan över kolumner för rapporten). Den här genvägen fungerar endast för dialogrutan Kolumnformel, inte för andra dialogrutor där SQL kan anges.

Mer information finns i följande avsnitt:

- [Uttrycka tecken](#) (på sidan 1005)
- [Aggregeringsfunktioner](#) (på sidan 1006)
- [Strängfunktioner](#) (på sidan 1016)
- [Matematiska funktioner](#) (på sidan 1023)
- [Funktioner för kalenderdatum och kalendertid](#) (på sidan 1030)
- [Konverteringsfunktioner](#) (på sidan 1038)
- [Systemfunktioner](#) (på sidan 1039)

## Uttrycka tecken

En litteral är ett värde som inte är null och som motsvarar en given datatyp. Litteraler är i regel konstanta värden, dvs. värden som används *som de är*, utan att ändras på något sätt. Ett litteralt värde måste stämma överens med datatypen som det representerar.

I det här avsnittet kan beskrivs hur varje typ av tecken ska uttryckas i Oracle CRM On Demand Answers.

### Teckenlitteraler

En teckenlitteral innehåller tecken som bokstäver, siffror och symboler. För att uttrycka en teckenlitteral ska teckensträngen omges av enkla citattecken ( ' ). Längden på litteralen avgörs av antalet tecken mellan de enkla citattecknen.

### Datum-/tidstecken

Inom SQL 92-standardens definieras tre typer datum-/tidstecken i följande format:

DATE 'yyyy-MM-dd'

TIME 'hh:MM:ss'

TIMESTAMP 'yyyy-MM-dd hh:mm:ss'

Dessa format är fasta. För att uttrycka ett tecken av datum-/tidstyp ska nyckelorden DATE, TIME eller TIMESTAMP följas av en datum-/tidsträng omgiven av enkla citattecken. Två siffror är obligatoriska för alla icke år-relaterade element även om värdet är en enda siffra (ett ental).

Exempel:

CASE

WHEN affärsmöjlighet."Close Date" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN '2006'

ELSE 'Pre-2006'

END

### Numeriska tecken

Ett numeriskt tecken utgör ett värde av en numerisk datatyp. För att uttrycka ett numeriskt tecken behöver du bara inkludera numret.

Skriv inga enkla citattecken kring numeriska tecken. Om du gör det indikerar det en teckenlitteral.

Ett nummer kan föregås av ett plustecken (+) eller ett minustecken (-) för att indikera ett positivt eller ett negativt tal. Siffror kan innehålla ett decimalkomma samt decimaler.

För att uttrycka flyttalsnummer som konstanta tecken anger du ett nummer följt av bokstaven *E* (antingen med stor eller liten bokstav) vilken i sin tur följs av ett plus- eller minustecken (+ eller -) för att indikera en positiv eller negativ exponent. Inga mellanslag är tillåtna mellan heltalet, bokstaven *E* och tecknet för exponenten.

Exempel:

52

2.98

-326

12.5E6

## Aggregeringsfunktioner

Med aggregeringsfunktioner kan arbeta med flera värden för att sammanställa ett resultat. Funktionerna kan inte användas för att skapa en kapslad aggregering i uttryck i kolumner som har en fördefinierad standardaggregeringsregel i Oracle CRM On Demand Answers.

### Avg

Beräknar det genomsnittliga värdet för ett uttryck i en resultatuppsättning. Måste innehålla ett numeriskt uttryck som argument.

Syntax:

`AVG (n_expression)`

där:

*n\_expression* Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

### AvgDistinct

Beräknar det genomsnittliga värdet för alla unika värden i ett uttryck. Måste innehålla ett numeriskt uttryck som argument.

Syntax:

`AVG (DISTINCT n_expression)`

där:

*n\_expression* Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

### BottomN

Rangordnar de n lägsta värdena i uttrycksargumentet från 1 till n, där 1 motsvarar det lägsta numeriska värdet. Funktionen BOTTOMN tillämpas på de värden som returneras i resultatuppsättningen.

Syntax:

`BOTTOMN (n_expression, n)`

där:

<i>n_expression</i>	Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.
<i>n</i>	Ett positivt heltal. Representerar det lägsta värde som visas i resultatuppsättningen där 1 är det lägsta värdet.

**Obs!** En sökning kan endast innehålla ett BOTTOMN-uttryck.

## Count

Beräknar det antal rader som har ett nonnull-värde för uttrycket. Uttrycket är normalt ett kolumnnamn där antalet rader med nonnull-värden för den kolumnen returneras.

Syntax:

```
COUNT (expression)
```

där:

*expression*            Ett uttryck.

## CountDistinct

Lägger till unik bearbetning i funktionen COUNT.

Syntax:

```
COUNT (DISTINCT expression)
```

där:

*expression*            Ett uttryck.

## Count (\*) (CountStar)

Räknar antalet rader.

Syntax:

```
COUNT(*)
```

Om till exempel en tabell med namnet Fakta innehåller 200 000 000 rader skulle följande fråga returnera följande resultat:

```
SELECT COUNT(*) FROM Fakta  
  
COUNT(*)  
  
200000000
```

### Mavg

Beräknar ett rörligt medelvärde för de sista *n* dataraderna, inklusive den aktuella raden.

Genomsnittet för den första raden är lika med det numeriska uttrycket för den första raden. Genomsnittet för den andra raden beräknas genom att räkna ut genomsnittet för de två första dataraderna. Genomsnittet för den tredje raden beräknas genom att räkna ut genomsnittet för de tre första dataraderna, och så vidare tills den *n*:te raden nåtts, där genomsnittet beräknas baserat på de *n* sista dataraderna.

Syntax:

`MAVG (numExpr, integer)`

där:

*numExpr*                    Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

*integer*                    Ett positivt heltal. Representerar genomsnittet för de *n* sista dataraderna.

### Max

Beräknar det högsta värdet (högsta numeriska värdet) för de rader som uppfyller det numeriska uttryckets argument.

Syntax:

`MAX (expression)`

där:

*expression*                Ett uttryck.

### Median

Beräknar medianvärdet för de rader som uppfyller det numeriska uttryckets argument. Om det är ett jämnt antal rader är medianvärdet medelvärdet för de två raderna i mitten. Den här funktionen returnerar alltid ett flyttal.

Syntax:

`MEDIAN (n_expression)`

där:

*n\_expression*              Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.



## Min

Beräknar det lägsta värdet (lägsta numeriska värdet) för de rader som uppfyller det numeriska uttryckets argument.

Syntax:

`MIN (expression)`

där:

*expression*            Ett uttryck.

## NTile

Funktionen NTILE styr rangordningen för ett värde i ett användardefinierat intervall. Den returnerar heltal som representerar valfritt rangordningsintervall. Med andra ord delas det sorterade resultatet upp i segment där det finns ungefär lika många värden i varje segment.

Syntax:

`NTILE (n_expression, n)`

där:

*n\_expression*            Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

*n*                            Ett positiv nonnull-heltal som representerar antalet segment.

Om argumentet *n\_expression* inte är NULL returnerar funktionen ett heltal som representerar en rangordning inom det rapporterade intervallet.

NTile med *n*=100 returnerar vad som brukar kallas för *percentil* (tal som sträcker från 1 till 100, där 100 representerar det högsta värdet i intervallet). Det här värdet skiljer sig från resultatet av percentilfunktionen i Oracle BI Server som överensstämmer med vad som kallas för *procentrangordning* i SQL 92 och returnerar värden från 0 till 1.

## Percentile

Beräknar en percentilrangordning för varje värde som uppfyller det numeriska uttryckets argument. Procentrangordningen sträcker sig från 0 (den första percentilen) till 1 (den hundra percentilen).

Funktionen PERCENTILE beräknar percentilen baserat på värdena i resultatuppsättningen från frågan.

Syntax:

`PERCENTILE (n_expression)`

där:

*n\_expression*            Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

### Rank

Beräknar rangordningen för varje värde som uppfyller det numeriska uttryckets argument. Det högsta värdet tilldelas rangordningen 1 och alla efterföljande värden i rangordningen tilldelas nästa heltal i ordningsföljd (2, 3, 4...). Om vissa värden är likvärdiga tilldelas de samma rangordning (till exempel 1, 1, 1, 4, 5, 5, 7...).

Funktionen RANK beräknar rangordningen baserat på värdena i resultatuppsättningen från frågan.

Syntax:

```
RANK (n_expression)
```

där:

*n\_expression*      Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

### StdDev

Funktionen STDDEV returnerar standardavvikelsen för en uppsättning värden. Returtypen är alltid ett flyttal.

Syntax:

```
STDDEV([ALL | DISTINCT] n_expression)
```

där:

*n\_expression*      Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

- Om ALL har angetts beräknas standardavvikelsen för alla data i uppsättningen.
- Om DISTINCT har angetts ignoreras alla dubletter i beräkningen.
- Om inget anges (standardvärdet) inkluderas alla data.

Det finns två andra funktioner relaterade till STDDEV:

```
STDDEV_POP([ALL | DISTINCT] n_expression)
```

```
STDDEV_SAMP([ALL | DISTINCT] n_expression)
```

STDDEV och STDDEV\_SAMP är synonymer.

### StdDev\_Pop

Returnerar standardavvikelsen för en uppsättning värden med hjälp av beräkningsformeln för populationsvariansen och standardavvikelsen.

Syntax:

```
StdDev_Pop([ALL | DISTINCT] numExpr)
```

där:

*numExpr*      Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

- Om ALL har angetts beräknas standardavvikelsen för alla data i uppsättningen.
- Om DISTINCT har angetts ignoreras alla dubletter i beräkningen.

## Sum

Beräknar summan genom att lägga ihop alla värden som uppfyller det numeriska uttryckets argument.

Syntax:

```
SUM (n_expression)
```

där:

*n\_expression* Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

## SumDistinct

Beräknar summan genom att lägga ihop alla unika värden som uppfyller det numeriska uttryckets argument.

Syntax:

```
SUM(DISTINCT n_expression)
```

där:

*n\_expression* Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

## TopN

Rangordnar de n högsta värdena i uttryckets argument från 1 till n, där 1 motsvarar det högsta numeriska värdet.

Funktionen TOPN tillämpas på de värden som returneras i resultatuppsättningen.

Syntax:

```
TOPN (n_expression, n)
```

där:

*n\_expression* Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

*n* Ett positivt heltal. Representerar det högsta värde som visas i resultatuppsättningen, där 1 är det högsta värdet.

En fråga kan endast innehålla ett TOPN-uttryck.

## Köra aggregeringsfunktioner

Körning av aggregeringsfunktioner sker på samma sätt som funktionsaggregeringar eftersom de kräver en postuppsättning som indata. I stället för att ange ett enda aggregerat värde för hela postuppsättningen visas resultatet för det aggregerade värdet baserat på poster som påträffats hittills.

I den här sektionen beskrivs de löpande aggregeringsfunktioner som stöds av Oracle BI Server.

### MAVG

Beräknar ett rörligt medelvärde för de sista *n* dataraderna i resultatuppsättningen, inklusive den aktuella raden.

Syntax:

`MAVG (n_expression, n)`

där:

*n\_expression* Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

*n* Alla positiva heltal. Representerar genomsnittet för de sista *n* dataraderna.

Genomsnittet för den första raden är lika med det numeriska uttrycket för den första raden. Genomsnittet för den andra raden beräknas genom att genomsnittet för de första dataraderna tas. Genomsnittet för den tredje raden beräknas genom att genomsnittet för de första tre dataraderna tas, och så vidare tills den *n*:te raden nåtts, där genomsnittet beräknas baserat på de sista *n* dataraderna.

### MSUM

Den här funktionen beräknar en rörlig summa för de sista *n* dataraderna, inklusive den aktuella raden.

Summan för den första raden är lika med det numeriska uttrycket för den första raden. Summan för den andra raden beräknas genom att summan för de första dataraderna tas. Summan för den tredje raden beräknas genom att summan för de första tre dataraderna tas, och så vidare tills den *n*:te raden nåtts, där summan beräknas baserat på de sista *n* dataraderna.

Syntax:

`MSUM (n_expression, n)`

Där:

*n\_expression* Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

*n* Alla positiva heltal. Representerar summan för de sista *n* dataraderna.

Exempel:

Följande exempel visar en rapport där MSUM-funktionen används.

MÅNAD	INTÄKT	3_MO_SUM
JAN	100,00	100,00
FEB	200,00	300,00
MAR	100,00	400,00
APRIL	100,00	400,00
MAJ	300,00	500,00
JUNI	400,00	800,00
JULI	500,00	1 200,00
AUG	500,00	1 400,00
SEPT	500,00	1 500,00
OKT	300,00	1 300,00
NOV	200,00	1 000,00
DEC	100,00	600,00

## RSUM

Den här funktionen beräknar en löpande summa baserat på de poster som hittills påträffats. Summan för den första raden är lika med det numeriska uttrycket för den första raden. Summan för den andra raden beräknas genom att summan för de första dataraderna tas. Summan för den tredje raden beräknas genom att summan för de första tre dataraderna tas och så vidare.

Syntax:

RSUM (*n\_expression*)

Där:

*n\_expression* Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Exempel:

Följande exempel visar en rapport där RSUM-funktionen används.

MÅNAD	INTÄKT	RUNNING_SUM
JAN	100,00	100,00
FEB	200,00	300,00
MAR	100,00	400,00
APRIL	100,00	500,00
MAJ	300,00	800,00
JUNI	400,00	1 200,00

JULI	500,00	1 700,00
AUG	500,00	2 200,00
SEPT	500,00	2 700,00
OKT	300,00	3 000,00
NOV	200,00	3 200,00
DEC	100,00	3 300,00

### RCOUNT

Funktionen använder en uppsättning poster som indata och räknar antalet poster som påträffats hittills. Dess värde för varje grupp i frågan återställs automatiskt. Om en sorteringsordning definieras för en kolumn ökas inte funktionen för angränsande identiska värden för den sorterade kolumnen. För att undvika det här problemet bör rapporter antingen inte innehålla någon sorteringsordning för någon kolumn eller så måste alla kolumner ha sorteringsordningar.

Syntax:

`RCOUNT (uttr)`

Där:

*Uttr* Ett uttryck av valfri datatyp.

Exempel:

Följande exempel visar en rapport där RCOUNT-funktionen används.

MÅNAD	VINST	RCOUNT
MAJ	300,00	2
JUNI	400,00	3
JULI	500,00	4
AUG	500,00	5
SEPT	500,00	6
OKT	300,00	7

### RMAX

Den här funktionen tar en uppsättning poster som indata och visar maximivärdet baserat på poster som påträffats hittills. Den angivna datatypen måste vara en som kan beställas.

Syntax:

`RMAX (uttryck)`

Där:

*expression*            Ett uttryck av valfri datatyp. Datatypen måste vara ha en associerad sorteringsordning.

Exempel:

Följande exempel visar en rapport där RMAX-funktionen används.

MÅNAD	VINST	RMAX
JAN	100,00	100,00
FEB	200,00	200,00
MAR	100,00	200,00
APRIL	100,00	200,00
MAJ	300,00	300,00
JUNI	400,00	400,00
JULI	500,00	500,00
AUG	500,00	500,00
SEPT	500,00	500,00
OKT	300,00	500,00
NOV	200,00	500,00
DEC	100,00	500,00

## RMIN

Den här funktionen tar en uppsättning poster som indata och visar minimivärdet baserat på poster som påträffats hittills. Den angivna datatypen måste vara en som kan beställas.

Syntax:

RMIN (uttryck)

Där:

*expression*            Ett uttryck av valfri datatyp. Datatypen måste vara ha en associerad sorteringsordning.

Exempel:

Följande exempel visar en rapport där RMIN-funktionen används.

MÅNAD	VINST	RMIN
-------	-------	------

JAN	400,00	400,00
FEB	200,00	200,00
MAR	100,00	100,00
APRIL	100,00	100,00
MAJ	300,00	100,00
JUNI	400,00	100,00
JULI	500,00	100,00
AUG	500,00	100,00
SEPT	500,00	100,00
OKT	300,00	100,00
NOV	200,00	100,00
DEC	100,00	100,00

## Strängfunktioner

Strängfunktioner används för att utföra olika teckenbearbetningar och tillämpas på teckensträngar.

### ASCII

Konverterar en enskild teckensträng till motsvarande ASCII-kod, mellan 0 och 255.

Syntax:

`ASCII (character_expression)`

där:

*character\_expression* Ett uttryck som resulterar i ett ASCII-tecken.

Om teckenuttrycket resulterar i flera tecken returneras den ASCII-kod som motsvarar det första tecknet i uttrycket.

### BIT\_LENGTH

Returnerar längden, i antal bitar, för en angiven sträng. Varje Unicode-tecken är 2 byte långt, vilket motsvarar 16 bitar.

Syntax:

**1016** Onlinehjälp för Oracle CRM On Demand Version 20



**BIT\_LENGTH** (*character\_expression*)

där:

*character\_expression*      Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

## CHAR

Konverterar ett numeriskt värde mellan 0 och 255 till det tecken som motsvarar ASCII-koden.

Syntax:

**CHAR** (*n\_expression*)

där:

*n\_expression*      Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde mellan 0 och 255.

## CHAR\_LENGTH

Returnerar längden, i antal tecken, för en angiven sträng. Inledande och efterföljande blanksteg räknas inte in i längden på strängen.

Syntax:

**CHAR\_LENGTH** (*character\_expression*)

där:

*character\_expression*      Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde mellan 0 och 255.

## CONCAT

Det finns två varianter av den här funktionen. Den första varianten sammanfogar två teckensträngar. Den andra varianten använder sig av sammanfogningstecknet för att sammanfoga fler än två teckensträngar.

Syntax för variant 1:

**CONCAT** (*character\_expression1*, *character\_expression2*)

där:

*character\_expression*      Uttryck som resulterar i teckensträngar.

Syntax för variant 2:

```
string_expression1 || string_expression2 || ... string_expressionxx
```

där:

*string\_expression*    Uttryck som resulterar i teckensträngar, åtskilda av operatoren för teckensträngsammanfogning || (dubbla lodräta streck). Den första strängen sammanfogas med den andra strängen för att åstadkomma en mellansträng som sedan sammanfogas med nästa sträng, osv.

Exempel:

```
Konto."konto" || '-' || Konto."kontoplats"
```

Resultatet blir då:

```
Action uthyrning - huvudkontor
```

## INSERT

Infogar en specificerad teckensträng på en specificerad plats i en annan sträng och ersätter ett angivet antal tecken i målsträngen.

Syntax:

```
INSERT(character_expression1, n, m, character_expression2)
```

där:

*character\_expression1*    Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Det här är den sträng som en annan teckensträng infogas i.

*character\_expression2*    Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Det här är den sträng som infogas i en annan teckensträng.

*n*                            Ett positivt heltal som representerar det antal tecken, räknat från början av den första strängen, där en del av den andra strängen ska infogas.

*m*                            Ett positivt heltal som representerar det antal tecken i den första strängen som helt och hållet ska ersättas av den andra strängen.

## LEFT

Returnerar ett specifikt antal tecken från vänster sida av en sträng.

Syntax:

```
LEFT(character_expression, n)
```

där:

*character\_expression*    Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

*n* Ett positivt heltal som representerar det antal tecken, räknat från vänster i strängen, som returneras.

## LENGTH

Returnerar längden, i antal tecken, för en angiven sträng. Efterföljande blanksteg räknas inte in i längden på strängen.

Syntax:

```
LENGTH(character_expression)
```

där:

*character\_expression* Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

## LOCATE

Returnerar en strängs numeriska position i en annan sträng. Om strängen inte kan hittas returnerar LOCATE-funktionen värdet 0. Om du vill ange en startposition för att påbörja sökningen använder du LOCATEN-funktionen istället.

Syntax:

```
LOCATE(character_expression1, character_expression2)
```

där:

*character\_expression1* Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Det här är det uttryck som sökningen görs efter i teckenuttrycket.

*character\_expression2* Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Det här är det uttryck där sökningen görs.

## LOCATEN

Returnerar den numeriska positionen för en sträng i en annan sträng. Den här funktionen är identisk med funktionen LOCATE förutom att sökningen startar på den position som anges av ett heltalsargument. Om strängen inte hittas returnerar funktionen LOCATEN värdet 0. Den numeriska position som returneras baseras på att det första tecknet i strängen definieras som position 1, oavsett vad heltalsargumentet har för värde.

Syntax:

```
LOCATEN (character_expression1, character_expression2, n)
```

där:

<i>character_expression1</i>	Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Det här är den sträng som sökningen görs efter.
<i>character_expression2</i>	Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Det här är den sträng där sökningen görs.
<i>n</i>	Ett positivt heltal skilt från noll som representerar den startposition där sökningen efter det andra uttrycket startar.

### LOWER

Konverterar en teckensträng till gemener.

Syntax:

```
LOWER (character_expression)
```

där:

*character\_expression* Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

### OCTET\_LENGTH

Returnerar antalet bitar, i enheter om åtta bitar (antal byte), i en viss sträng.

Syntax:

```
OCTET_LENGTH (character_expression)
```

där:

*character\_expression* Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

### POSITION

Returnerar den numeriska positionen för en sträng i en annan sträng. Om strängen inte hittas returneras värdet 0.

Syntax:

```
POSITION(character_expression1 IN character_expression2)
```

där:

*character\_expression1* Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Det här är den sträng som sökningen görs efter.

*character\_expression2* Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Det här är den sträng där sökningen görs.

## REPEAT

Upprepar ett specificerat uttryck *n* antal gånger, där *n* är ett positivt heltal.

Syntax:

```
REPEAT(character_expression, n)
```

## REPLACE

Ersätter specificerade tecken i en sträng med andra specificerade tecken.

Syntax:

```
REPLACE(character_expression, change_expression, replace_with_expression)
```

där:

*character\_expression* Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Den här strängen får sina tecken utbyta.

*change\_expression* Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Anger de tecken i den första strängen som kommer att ersättas.

*replace\_with\_expression* Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Anger de ersättningstecken som ska sättas in i den första strängen.

## RIGHT

Returnerar ett specifikt antal tecken från höger sida i en sträng.

Syntax:

```
RIGHT(character_expression, n)
```

där:

*character\_expression* Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

*n* Ett positivt heltal som representerar det antal tecken, räknat från höger i den första strängen, som returneras.

### SPACE

Infogar blanksteg.

Syntax:

```
SPACE (integer)
```

där:

*integer* Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

### SUBSTRING

Skapar en ny sträng som börjar från ett visst antal tecken i den ursprungliga strängen.

Syntax:

```
SUBSTRING (character_expression FROM starting_position)
```

där:

*character\_expression* Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

*starting\_position* Ett positivt heltal som anger startpositionen i den första teckensträngen.

Exempel:

```
SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)
```

Resulterar i:

```
CDEF
```

### TRIM

Tar bort specificerade inledande och/eller avslutande tecken från en teckensträng.

Syntax:

```
TRIM (type 'character' FROM character_expression)
```

där:

<i>type</i>	LEADING	Tar bort specificerade inledande tecken från en teckensträng.
	TRAILING	Tar bort specificerade avslutande tecken från en teckensträng.
	BOTH	Tar bort specificerade tecken, såväl inledande som avslutande, från en teckensträng.
<i>character</i>		Valfritt enskilt tecken. Om teckendelen av specifikationen och de enkla citattecken utesluts, används ett blankstegstecken som standard.
<i>character_expression</i>		Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

**Obs!** Syntaxen `TRIM (character_expression)` är också giltig. Det raderar alla inledande och avslutande blanksteg.

## UPPER

Konverterar en teckensträng till versaler.

Syntax:

`UPPER (character_expression)`

där:

*character\_expression* Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

## Matematiska funktioner

Med de matematiska funktionerna utförs matematiska beräkningar.

### Abs

Beräknar det absoluta värdet av ett numeriskt uttryck.

Syntax:

`ABS (n_expression)`

där:

*n\_expression* Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

### Acos

Beräknar arcus cosinus av ett numeriskt uttryck.

Syntax:

ACOS (n\_expression)

där:

*n\_expression* Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

### Asin

Beräknar arcus sinus av ett numeriskt uttryck.

Syntax:

ASIN (n\_expression)

där:

*n\_expression* Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

### Atan

Beräknar arcus tangens av ett numeriskt uttryck.

Syntax:

ATAN (n\_expression)

där:

*n\_expression* Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

### Atan2

Beräknar arcus tangens av y/x, där y är det första numeriska uttrycket och x det andra numeriska uttrycket.

Syntax:

ATAN2 (n\_expression1, n\_expression2)

där:

*n\_expression (1 och 2)* Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

### Ceiling

Avrundar ett numeriskt decimaltalsuttryck till nästa högre heltal. Om det numeriska uttrycket beräknas till ett heltal returnerar Ceiling-funktionen detta heltal.



Syntax:

`CEILING (n_expression)`

där:

*n\_expression* Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

## Cos

Beräknar cosinus av ett numeriskt uttryck.

Syntax:

`COS (n_expression)`

där:

*n\_expression* Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

## Cot

Beräknar cotangens av ett numeriskt uttryck.

Syntax:

`COT (n_expression)`

där:

*n\_expression* Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

## Degrees

Omvandlar ett uttryck från radians till grader.

Syntax:

`DEGREES (n_expression)`

där:

*n\_expression* Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

## Exp

Beräknar värdet e till angiven potens.

Syntax:

EXP (*n\_expression*)

där:

*n\_expression* Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

### Floor

Avrundar ett numeriskt decimaltalsuttryck till nästa lägre heltal. Om det numeriska uttrycket beräknas till ett heltal returnerar FLOOR-funktionen detta heltal.

Syntax:

FLOOR (*n\_expression*)

där:

*n\_expression* Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

### Log

Beräknar den naturliga logaritmen för ett uttryck.

Syntax:

LOG (*n\_expression*)

där:

*n\_expression* Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

### Log10

Beräknar bas 10-logaritmen för ett uttryck.

Syntax:

LOG10 (*n\_expression*)

där:

*n\_expression* Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

### Mod

Dividerar det första numeriska uttrycket med det andra numeriska uttrycket och returnerar återstoden av kvoten.

Syntax:

MOD (n\_expression1, n\_expression2)

där:

*n\_expression (1 och 2)* Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

## Pi

Returnerar konstantvärde för pi (cirkelns omkrets dividerat med cirkelns diameter).

Syntax:

PI()

## Power

Tar det första numeriska uttrycket och upphöjer det till den angivna potensen i det andra numeriska uttrycket.

Syntax:

POWER(n\_expression1, n\_expression2)

där:

*n\_expression (1 och 2)* Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

## Radians

Omvandlar ett uttryck från grader till radians.

Syntax:

RADIANS (n\_expression)

där:

*n\_expression* Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

## Rand

Returnerar ett giltigt pseudoslumptal mellan 0 och 1.

Syntax:

RAND()

### RandFromSeed

Returnerar ett pseudoslumptal baserat på ett värddatavärde. För ett visst värddatavärde skapas samma uppsättning slumptal.

Syntax:

```
RAND (n_expression)
```

där:

*n\_expression* Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

### Round

Avrundar ett numeriskt uttryck till n decimaler.

Syntax:

```
ROUND (n_expression, n)
```

där:

*n\_expression* Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

*n* Alla positiva heltal som representerar antalet decimaler som det ska avrundas till.

Exempel:

```
ROUND (12 358,2)
```

Returnerar:

```
12,36
```

### Sign

Returnerar värdet 1 om det numeriska uttrycksargumentet beräknas till ett positivt tal, värdet -1 om det numeriska uttrycksargumentet beräknas till ett negativt tal och 0 om det numeriska uttrycksargumentet beräknas till noll.

Syntax:

```
SIGN (n_expression)
```

där:

*n\_expression* Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

## Sin

Beräknar sinus av ett numeriskt uttryck.

Syntax:

`SIN (n_expression)`

där:

*n\_expression* Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

## Sqrt

Beräknar kvadratroten av det numeriska uttrycksargumentet. Det numeriska uttrycket måste beräknas till ett positivt tal.

Syntax:

`SQRT (n_expression)`

där:

*n\_expression* Alla uttryck som beräknas till ett positivt numeriskt värde.

## Tan

Beräknar tangens av ett numeriskt uttryck.

Syntax:

`TAN (n_expression)`

där:

*n\_expression* Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

## Truncate

Trunkerar ett decimaltal så att ett angivet antal decimaler returneras.

Syntax:

`TRUNCATE (n_expression, n)`

där:

*n\_expression* Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

*n* Alla positiva heltal som representerar antalet decimaler som returneras.

Exempel:

TRUNCATE (12 358,2)

Returnerar:

12,35

## Funktioner för kalenderdatum och kalendertid

Funktionerna för kalenderdatum och kalendertid bearbetar data i datatyperna för datum, tid och tidsstämplar. (Datatypen för tidsstämplar är en kombination av datum och tid.)

Alla datumfunktioner är ISO 8601-kompatibla. Detta påverkar i synnerhet funktionerna Week\_Of\_Year och Week\_Of\_Quarter där årets första vecka är den första fullständiga veckan som innehåller en torsdag. Detaljerad information om hur datumfunktioner beräknas finns i ISO 8601-standardens.

### Current\_Date

Returnerar dagens datum. Datumet hämtas från den dator där Oracle CRM On Demand Answers körs. Värdet innehåller inte tidskomponenten.

Syntax:

CURRENT\_DATE

### Current\_Time

Returnerar aktuell tid. Tiden hämtas från den dator där Oracle CRM On Demand Answers körs. Värdet innehåller inte datumkomponenten.

Obs! Funktionen hämtar den aktuella tiden vid den tidpunkt när rapporten körs. Om funktionen används tillsammans med ett ämnesområde för analys cachelagras inte rapporten, vilket försämrar prestanda.

Syntax:

CURRENT\_TIME (n)

där:

*n* Ett heltal som anger med hur många siffrors noggrannhet som delar av en sekund ska visas. Argumentet är valfritt. Om inget argument anges returneras den noggrannhet som är standard.

### Current\_TimeStamp

Returnerar aktuellt datum/tidstämpel. Tidstämpeln hämtas från den dator där Oracle CRM On Demand Answers körs.

Obs! Funktionen hämtar den aktuella tiden vid den tidpunkt när rapporten körs. Om funktionen används tillsammans med ett ämnesområde för analys cachelagras inte rapporten, vilket försämrar prestanda.

Syntax:

`CURRENT_TIMESTAMP (n)`

där:

*n* Ett heltal som anger med hur många siffrors noggrannhet som delar av en sekund ska visas. Argumentet är valfritt. Om inget argument anges returneras den noggrannhet som är standard.

## Day\_Of\_Quarter

Returnerar ett tal (mellan 1 och 92) som motsvarar det nummer som det angivna datumet har i kvartalet.

Syntax:

`DAY_OF_QUARTER (date_expression)`

där:

*date\_expression* Ett uttryck som resulterar i ett datum.

## DayName

Returnerar namnet på veckodagen (på engelska) för ett angivet datum.

Syntax:

`DAYNAME (date_expression)`

där:

*date\_expression* Ett uttryck som resulterar i ett datum.

## DayOfMonth

Returnerar det nummer som det angivna datumet har i månaden.

Syntax:

`DAYOFMONTH (date_expression)`

där:

*date\_expression* Ett uttryck som resulterar i ett datum.

### DayOfWeek

Returnerar ett tal mellan 1 och 7 som motsvarar det angivna datumets veckodag. Siffran 1 motsvarar söndag och siffran 7 lördag.

Syntax:

DAYOFWEEK (date\_expression)

där:

*date\_expression* Ett uttryck som resulterar i ett datum.

### DayOfYear

Returnerar ett tal (mellan 1 och 366) som motsvarar det nummer som det angivna datumet har på året.

Syntax:

DAYOFYEAR (date\_expression)

där:

*date\_expression* Ett uttryck som resulterar i ett datum.

### Timme

Returnerar ett tal (mellan 0 och 23) som motsvarar den angivna tidpunktens timplag. Siffran 0 motsvarar klockan 12 och siffran 23 motsvarar klockan 11 på kvällen.

Syntax:

hour (time\_expression)

där:

*time\_expression* Ett uttryck som resulterar i en tidpunkt.

### Minut

Returnerar ett tal (mellan 0 och 59) som motsvarar minuterna för den angivna tidpunkten.

Syntax:

minute (time\_expression)

där:

*time\_expression* Ett uttryck som resulterar i en tidpunkt.



## Månad

Returnerar ett tal (mellan 1 och 12) som motsvarar månaden för det angivna datumet.

Syntax:

```
MONTH (date_expression)
```

där:

*date\_expression* Ett uttryck som resulterar i ett datum.

## Month\_Of\_Quarter

Returnerar ett tal (mellan 1 och 3) som motsvarar den månad som det angivna datumet har i kvartalet.

Syntax:

```
MONTH_OF_QUARTER (date_expression)
```

där:

*date\_expression* Ett uttryck som resulterar i ett datum.

## MonthName

Returnerar namnet på månaden (på engelska) för ett angivet datum.

Syntax:

```
MONTHNAME (date_expression)
```

där:

*date\_expression* Ett uttryck som resulterar i ett datum.

## Nu

Returnerar den aktuella tidstämpeln. Funktionen NOW motsvarar funktionen CURRENT\_TIMESTAMP.

Obs! Funktionen hämtar den aktuella tiden vid den tidpunkt när rapporten körs. Om funktionen används tillsammans med ett ämnesområde för analys cachelagras inte rapporten, vilket försämrar prestanda.

Syntax:

```
NOW ()
```

### Quarter\_Of\_Year

Returnerar ett tal (mellan 1 och 4) som motsvarar det kvartal som det angivna datumet infaller under året.

Syntax:

```
QUARTER_OF_YEAR (date_expression)
```

där:

*date\_expression* Ett uttryck som resulterar i ett datum.

### Sekund

Returnerar ett tal (mellan 0 och 59) som motsvarar sekunderna för den angivna tidpunkten.

Syntax:

```
SECOND (time_expression)
```

där:

*time\_expression* Ett uttryck som resulterar i en tidpunkt.

### TimestampAdd

Funktionen TimestampAdd lägger till ett angivet antal intervaller till en angiven tidsstämpel. En enda tidsstämpel returneras.

Syntax:

```
TimestampAdd (interval, integer_expression, timestamp_expression)
```

där:

*interval* Det angivna intervallet. Följande värden är giltiga:

SQL\_TSI\_SECOND

SQL\_TSI\_MINUTE

SQL\_TSI\_HOUR

SQL\_TSI\_DAY

SQL\_TSI\_WEEK

SQL\_TSI\_MONTH

SQL\_TSI\_QUARTER

SQL\_TSI\_YEAR

<i>integer_expression</i>	Ett uttryck som motsvarar ett heltal. Det är det antal intervaller som ska läggas till.
<i>timestamp_expression</i>	Den tidsstämpel som används som utgångspunkt för beräkningen.

Om det heltal eller den tidsstämpel som skickas till den här funktionen har värdet null returneras null som värde på funktionen.

I det enklaste fallet lägger den här funktionen bara till ett angivet heltal (*integer\_expression*) till lämplig komponent i tidsstämpeIn baserat på intervallet. Om du lägger till en vecka innebär det att sju dagar läggs till och om du lägger till ett kvartal innebär det att tre månader läggs till. Ett negativt heltalsvärde leder till en subtraktion (att man går bakåt i tiden).

Om det blir för många av den angivna komponenten (t.ex. fler än 60 sekunder, 24 timmar eller 12 månader) läggs lämpligt antal till i nästa komponent. Om du till exempel gör ett tillägg till dagkomponenten i en tidsstämpel tar funktionen hänsyn till antalet dagar i en viss månad (inklusive skottår då det är 29 dagar i februari).

När ett tillägg görs till månadskomponenten i en tidsstämpel kontrollerar funktionen att den returnerade tidsstämpeIn har rätt antal dagar i dagkomponenten. Om du till exempel lägger till en månad till 2000-05-31 blir inte resultatet 2000-06-31 eftersom det inte är 30 dagar i juni. Funktionen drar då ned dagkomponenten till den sista dagen i månaden, dvs. 2000-06-30.

Ett liknande problem uppstår när tillägg görs till årskomponenten i en tidsstämpel med månadskomponenten februari och dagkomponenten 29 (dvs. den sista dagen i februari under ett skottår). Om inte den returnerade tidsstämpeIn infaller under ett skottår reduceras dagkomponenten till 28.

Här följer några exempel på funktionen `TimestampAdd`:

I följande exempel efterfrågas den resulterande tidsstämpeIn när tre dagar läggs till 2000-02-27 14:30:00. Eftersom 2000 är ett skottår returneras tidsstämpeIn 2000-03-01 14:30:00.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP'2000-02-27 14:30:00')
```

I följande exempel efterfrågas den resulterande tidsstämpeIn när sju månader läggs till 1999-07-31 0:0:0. TidsstämpeIn 2000-02-29 00:00:00 returneras. Lägg märke till att datumkomponenten minskar till 29 eftersom februari är en kortare månad.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP'1999-07-31 00:00:00')
```

I följande exempel efterfrågas den resulterande tidsstämpeIn när 25 minuter läggs till 2000-07-31 23:35:00. TidsstämpeIn 2000-08-01 00:00:00 returneras. Lägg märke till hur tillägget av minuter leder till att även datum- och månadskomponenterna ökar.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP'2000-07-31 23:35:00')
```

## TimeStampDiff

Funktionen `TimeStampDiff` returnerar det totala antalet angivna intervaller mellan två tidsstämpelar.

Syntax:

TimestampDiff (interval, timestamp\_expression1, timestamp\_expression2)

där:

<i>interval</i>	Det angivna intervallet. Följande värden är giltiga:  SQL_TSI_SECOND  SQL_TSI_MINUTE  SQL_TSI_HOUR  SQL_TSI_DAY  SQL_TSI_WEEK  SQL_TSI_MONTH  SQL_TSI_QUARTER  SQL_TSI_YEAR
<i>timestamp_expression1</i>	Den tidstämpel som ska subtraheras från den andra tidstämpeln.
<i>timestamp_expression2</i>	Den andra tidstämpeln. timestamp_expression1 dras bort från den här tidstämpeln för att fastställa differensen.

Om den tidstämpel som skickas till den här funktionen har värdet null returneras null som värde på funktionen.

Den här funktionen fastställer först den tidstämpelkomponent som motsvarar den angivna intervallparametern. SQL\_TSI\_DAY motsvarar dagkomponenten och SQL\_TSI\_MONTH motsvarar månadskomponenten.

Funktionen tittar sedan på komponenterna med högre ordningstal i de båda tidstämplarna för att beräkna det totala antalet intervall för varje tidstämpel. Om till exempel det angivna intervallet avser månadskomponenten beräknar funktionen det totala antalet månader för varje tidstämpel genom att lägga till månadskomponenten och tolv gånger årskomponenten.

Slutligen subtraheras den första tidstämpelns totala antal intervall från den andra tidstämpelns totala antal intervall.

Resultatet av funktionen TimestampDiff avrundas uppåt till närmast högre heltal om delarna av ett intervall medför att en intervallgräns passeras. Differensen i antal år mellan 1999-12-31 och 2000-01-01 är till exempel ett år, eftersom delen av ett år innebär att man går från ett år till nästa (dvs. från 1999 till 2000). Som kontrast till det exemplet är differensen mellan 1999-01-01 och 1999-12-31 noll år, eftersom intervallet hamnar helt och hållet inom ett och samma år (dvs. 1999).

Vid beräkning av differensen i veckor beräknar funktionen differensen i antal dagar och dividerar resultatet med sju innan det avrundas.

Vid beräkning av differensen i kvartal beräknar funktionen differensen i antal månader och dividerar resultatet med tre innan det avrundas.

### Funktionen TimestampDiff och exempel på resultat

I följande exempel efterfrågas differensen i antal dagar mellan tidstämplarna 1998-07-31 23:35:00 och 2000-04-01 14:24:00. Funktionen returnerar värdet 610. Lägg märke till att skottåret 2000 medför en dag extra.

```
TimestampDiff(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP'1998-07-31 23:35:00', TIMESTAMP'2000-04-01  
14:24:00')
```

### Week\_Of\_Quarter

Returnerar ett tal (mellan 1 och 13) som motsvarar den vecka som det angivna datumet har i kvartalet.

Syntax:

```
WEEK_OF_QUARTER (date_expression)
```

där:

*date\_expression* Ett uttryck som resulterar i ett datum.

### Week\_Of\_Year

Returnerar ett tal (mellan 1 och 53) som motsvarar den vecka som det angivna datumet har under året.

Syntax:

```
WEEK_OF_YEAR (date_expression)
```

där:

*date\_expression* Ett uttryck som resulterar i ett datum.

### År

Returnerar året för ett angivet datum.

Syntax:

```
YEAR (date_expression)
```

där:

*date\_expression* Ett uttryck som resulterar i ett datum.

Exempel:

```
YEAR (CURRENT_DATE)
```

## Konverteringsfunktioner

Med konverteringsfunktionerna konverterar du ett värde från ett formulär till ett annat.

### Cast

Ändrar datatyp för antingen ett värde eller ett nullvärde till en annan datatyp. Ändringen är nödvändig innan man använder värden av en datatyp i en funktion eller åtgärd där en annan datatyp är att vänta.

Syntax:

```
CAST (expression|NULL AS datatype)
```

De datatyper som värdet kan ändras till är följande:

```
CHARACTER, VARCHAR, INTEGER, FLOAT, SMALLINT, DOUBLE PRECISION, DATE, TIME, TIMESTAMP,  
BIT, BIT VARYING
```

Beroende på typen av källdata saknas stöd för vissa destinationstyper. Om källdatatypen till exempel är en BIT-sträng måste destinationsdatatypen vara en teckensträng eller en annan BIT-sträng.

Exempel:

Följande ändrar först (CASTs) Årliga intäkter till ett HETAL för att ta bort decimalerna och sedan till ett TECKEN så att det kan sammanfogas med teckenlitteral (texten "K"):

```
CAST ( CAST ( Account."Account Revenue"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) || ' K'
```

### IfNull

Testar om ett uttryck resulterar ett nollvärde och, om så är fallet, tilldelar uttrycket det angivna värdet.

Syntax:

```
IFNULL (expression, value)
```

### ValueOf( )

Använd funktionen VALUEOF i ett uttrycksverktyg eller ett filter för att referera till värdet för en sessionsvariabel som definierats i Oracle CRM On Demand Answers. Mer information finns i [Sessionsvariabler](#) (på sidan 1042).

Sessionsvariabler bör användas som argument för funktionen VALUEOF. Referera till sessionsvariabler med namn.

Exempel:

Så här använder du värdet för en sessionsvariabel vid namn NQ\_SESSION.CURRENT\_YEAR:

```
CASE WHEN "Year" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Future' WHEN ... ELSE...END
```

Du måste referera till en sessionsvariabel med dess fullständiga kvalificerade namn.

## Systemfunktioner

Systemfunktionerna returnerar värden som avser sessionen.

### Användare

Returnerar den aktuella Oracle CRM On Demand-användarens användar-id. Detta användar-id är unikt för varje användare.

Syntax:

USER ()

## Operatorer

Operatorer används för att kombinera uttryckselement i syfte att göra visa typer av jämförelser i ett uttryck.

Operator	Funktion i ett uttryck
+	Plustecken för addition.
-	Minustecken för subtraktion
*	Gångertecken för multiplikation
/	Delat med-tecken för division
	Sammanlänkning av teckensträngar
(	Vänsterparentes, för grupperingsåtgärder
)	Högerparentes, för grupperingsåtgärder
>	Större än-tecken, anger värden som är högre än jämförelsetalet
<	Mindre än-tecken, anger värden som är lägre än jämförelsetalet
=	Likhetstecken, anger samma värde
<=	Mindre än eller likhets-tecken, anger värden som är likvärdiga med eller lägre än jämförelsetalet
>=	Större än eller likhets-tecken, anger värden som är likvärdiga med eller högre än jämförelsetalet
<>	Inte lika med, anger värden som är högre eller lägre men inte likvärdiga
OCH	Förenande OCH, anger snitt med ett eller flera villkor för att bilda ett sammansatt villkor
ELLER	Förenande ELLER, anger koppling mellan ett eller flera villkor för att bilda ett sammansatt villkor

Operator	Funktion i ett uttryck
INTE	Förenande INTE, anger att ett villkor inte är uppfyllt
,	Komma, används för att avgränsa element i en lista

## Case-satser

Case-satser utgör byggstenar för att konstruera villkorsuttryck som kan ge olika resultat för olika kolumnvärden.

### Case (Switch)

Den här typen av Case-satser kallas även CASE (Lookup). Värdet för uttryck 1 undersöks först, sedan WHEN-uttrycken. Om uttryck1 matchar något av WHEN-uttrycken tilldelas den värdet för motsvarande THEN-uttryck.

Om uttryck1 matchar ett uttryck i fler än en WHEN-sats tilldelas endast det uttryck som följer på den första träffen.

Om inget av WHEN-uttrycken matchar tilldelas det värde som anges i ELSE-uttrycket. Om inget ELSE-uttryck har angetts tilldelas värdet NULL.

Se även satsen Case (If).

Syntax:

```
CASE-uttryck1
    WHEN-uttryck THEN-uttryck
    {WHEN-uttryck... THEN-uttryck...}
    ELSE-uttryck
END
```

Där:

CASE

inleder CASE-uttrycket. Detta måste följas av ett uttryck och en eller fler WHEN- och THEN-uttryck, ett valfritt ELSE-uttryck och END-nyckelordet.

WHEN

Anger villkoret som ska uppfyllas.

THEN



Anger värdet som ska tilldelas om det motsvarande WHEN-uttrycket uppfylls.

ELSE

Anger värdet som ska tilldelas om inget av WHEN-villkoren uppfylls. Om detta utelämnas används ELSE NULL.

END

Avslutar CASE-satser.

### Exempel

CASE Poängpar

```
WHEN -5 THEN 'Birdie på par 6'
WHEN -4 THEN 'Måste vara tiger'
WHEN -3 THEN 'Tre under par'
WHEN -2 THEN 'Två under par'
WHEN -1 THEN 'Birdie'
WHEN 0 THEN 'Par'
WHEN 1 THEN 'Bogey'
WHEN 2 THEN 'Dubbel bogey'
ELSE 'Trippel-bogey eller worse'
```

END

I exemplet ovan måste WHEN-satserna spegla en strikt likvärdighet, ett WHEN-villkor för

```
WHEN < 0 THEN 'Under par'
```

är inte giltig eftersom jämförelseoperatorer inte tillåts.

## Case (If)

Den här formen av case-satser utvärderar ett WHEN-villkor och om det uppfylls tilldelas värdet i motsvarande THEN-uttryck.

Om inget av WHEN-villkoren uppfylls tilldelas det standardvärde som anges i ELSE-uttrycket. Om inget ELSE-uttryck har angetts tilldelas värdet NULL.

Se även satsen Case (Switch).

Syntax:

CASE

```
WHEN frågevillkor1 THEN uttryck1
{WHEN frågevillkor1 THEN uttryck2}
```

```
{WHEN frågevillkor... THEN uttryck...}
```

```
ELSE-uttryck
```

```
END
```

Där:

```
CASE
```

inleder CASE-uttrycket. Detta måste följas av ett eller flera WHEN- och THEN-uttryck, ett valfritt ELSE-uttryck och END-nyckelordet.

```
WHEN
```

Anger villkoret som ska uppfyllas.

```
THEN
```

Värdet som ska tilldelas om motsvarande WHEN-uttryck uppfylls.

```
ELSE
```

Anger värdet om inget av WHEN-villkoren uppfylls. Om detta utelämnas används ELSE NULL.

```
END
```

Avslutar CASE-satser.

### Exempel

```
CASE
```

```
    WHEN poäng < 0 THEN 'Under par'
```

```
    WHEN poängpar = 0 THEN 'Par'
```

```
    WHEN poängpar = 1 THEN 'Bogie'
```

```
    WHEN poängpar = 2 THEN 'Dubbel bogey'
```

```
    ELSE 'Trippel-bogey eller worse'
```

```
END
```

Till skillnad från Switch-formen av CASE-satsen tillåter WHEN-uttryck i If-formen jämförelseoperatorer, ett WHEN-villkor för

```
    WHEN < 0 THEN 'Under par'
```

är giltigt.

## Sessionsvariabler

Sessionsvariabler innehåller fördefinierade värden för en användare och de initieras när en användare loggar in i Oracle CRM On Demand. Variablerna ändras inte under hela sessionen. De är privata värden för en användare och alla instanser av en sessionsvariabel kan initieras med ett annat värde för andra användare. Du kan referera till dem i följande områden: rubrikvyer, beskrivningsvyer, kolumnvyer, kolumnfilter, kolumnformler, infopanelstexter och så vidare.

Det vanligaste sättet att använda en sessionsvariabel på är att referera till den i ett kolumnfiltervillor i en rapport där du vill begränsa resultaten dynamiskt. Gränsen baseras på värden i en sessionsvariabel, till exempel det aktuella räkenskapsåret eller den aktuella räkenskapsmånaden.

En sessionsvariabel refereras till med syntaxen `NQ_SESSION.{variabelnamn}`. Syntaxen när du vill använda den i en kolumnformel är `VALUEOF(NQ_SESSION.variabelnamn)`.

<code>CURRENT_DT</code>	Aktuellt datum och klockslag.
<code>COMPANY_LANG</code>	Företagets standardspråk.
<code>COMPANY_TIMEZONE</code>	Företagets standardtidszon.
<code>COMPANY_TMPLT_COUNTRY</code>	Företagets standardland.
<code>CURRENT_MONTH</code>	Sessionens aktuella räkenskapsmånad för användaren. Intervallet för värdena är från 1 till 12.
<code>CURRENT_QTR</code>	Sessionens aktuella räkenskapskvartal för användaren. Intervallet för värdena är från 1 till 4.
<code>CURRENT_YEAR</code>	Sessionens aktuella räkenskapsår för användaren. Ett fyrsiffrigt värde, till exempel: 2011.
<code>DISPLAYNAME</code>	Aktuell användares namn.
<code>LAST_QTR</code>	Föregående kvartal.
<code>LAST_QTR_YEAR</code>	År för föregående kvartal.
<code>LAST_YEAR</code>	Föregående år.
<code>NEXT_QTR</code>	Nästa kvartal.
<code>NEXT_QTR_YEAR</code>	År för nästa kvartal.
<code>NEXT_YEAR</code>	Nästa år.
<code>QAGO</code>	Senaste kvartalet.
<code>QTR_BEFORE_LAST</code>	Två kvartal sedan.
<code>QTR_BEFORE_LAST_YEAR</code>	År två kvartal sedan.
<code>REPLUSER</code>	Aktuell användares inloggnings-id.
<code>SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET</code>	Förskjutningen (i minuter) mellan servertidsstämpeln och företagets standardtidsstämpel. Värdet ställs in när du loggar in. Variabeln uppdateras inte under sessionen.
<code>USER_ALIAS</code>	Aktuell användares alias.

USER_COMPANY_CURCY	Företagets standardvaluta.
USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Förskjutningen (i minuter) mellan användarens tidsstämpel och företagets standardtidsstämpel. Värdet ställs in när du loggar in. Variabeln uppdateras inte under sessionen.
USER_DEFAULT_CURCY	Användarens standardvaluta.
USER_FISCAL_CALENDAR	Första månaden i aktuell användares räkenskapsår.
USER_LANG	Användarens standardspråk.
USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	Förskjutningen (i minuter) mellan användarens tidsstämpel och servertidsstämpeln. Värdet ställs in när du loggar in. Variabeln uppdateras inte under sessionen.
USER_TIMESTAMP	Användarens tidsstämpel baserat på tidszoninställningen i användarprofilen. Värdet ställs in när du loggar in. Variabeln uppdateras inte under sessionen.
USER_TIMEZONE	Tidszonsbeskrivningen i din användarprofil. Värdet ställs in när du loggar in. Variabeln uppdateras inte under sessionen.
YAGO	Förra året.
YEAR_MINUS_THREE	Tre år sedan.
YEAR_MINUS_TWO	Två år sedan.
YEAR_PLUS_TWO	Två år från nu.

## Om rapportprestanda

Rapportprestanda är väsentligt för företag med stora mängder data och många användare. Ju fler och mer komplicerade rapporter du behöver, desto viktigare är det hur rapporteringen utförs. Att förstå hur Oracle CRM On Demand Answers bearbetar data med hjälp av cacheminnen vid olika tillfällen kan hjälpa dig att skapa rapporter på bästa sätt.

I det här avsnittet beskrivs den inbyggda cachefunktionen som ger snabba svarstider och bra prestanda under de nattliga uppdateringarna och när rapportämnesområden används i stället för analysämnesområden. Mer information om rapportprestanda finns i [Optimera resultat](#) (finns "[Optimera prestanda](#)" på sidan 1045).

## Om cacheminne

När rapporter och frågor körs med hjälp av analysämnesområden sparas frågeresultatet i cacheminnet. Frågecacheminnet gör att Oracle CRM On Demand Answers snabbt kan bearbeta flera frågor i följd utan att behöva gå tillbaka till databasen. Reduceringen gör att svarstiden för frågor förkortas. Förutom en snabb svarstid sparar funktionen in på nätverksresurserna och de kostsamma bearbetningarna av databasen. Frågorna behöver inte vara identiska för att kunna ha nytta av cacheminnet. Även en delmängd av en fråga som körts tidigare med ett filtervillkor, eller samma fråga med färre kolumner, kan använda det cacheminne som genererats av en tidigare fråga. Datasynligheten respekteras helt och hållet när frågecacheminnet skapas. Eftersom databasen uppdateras vid inkrementell uppdatering töms frågecacheminnet och fylls sedan med nya värden när en ny uppsättning frågor körs.

Frågecacheminnet används bara till rapporter och frågor via analysämnesområdena. Cacheminnet används inte till realtidsrapporter och -frågor. Däremot använder både realtidsrapporter och historiska rapporter och frågor ett webbservercacheminne. Webbservercacheminnet är inte samma sak som frågecacheminnet i Oracle CRM On Demand Answers. Webbservercacheminnet för realtidsfrågor och historiska frågor existerar i minst tio minuter efter att det har skapats och använts och det rensas efter en timme. Vissa frågor kan rensas tidigare än efter en timme, beroende på hur många begäranden som körs.

## Analysrapporter (historiska) jämfört med rapporteringsrapporter (realtid)

Frågor som körs via analysämnesområden (historiska) är jämförelsevis snabbare än frågor som körs via rapporteringsämnesområden (realtid). Analysämnesområdena använder ett specialdatalager som är utformat och optimerat för analyser och rapporter. Realtidsämnesområdena använder sig dock av den databas som är optimerad för att stödja transaktionsaktiviteter där en liten mängd poster läses, skrivs och uppdateras oerhört fort. Det innebär att när realtidsämnesområden används måste frågor konkurrera om databasresurserna som också måste sörja för transaktionsuppdateringarna i Oracle CRM On Demand. Det påverkar prestanda i både Oracle CRM On Demand och realtidsfrågorna. På grund av behovet av att stödja rapporteringen av senaste data används inte frågecacheminnet till realtidsämnesområdena, vilket i sin tur ytterligare minskar prestandaproblemen med identiska frågor.

Använd bara realtidsämnesområden när det är av yttersta vikt att använda senaste data eller när de historiska ämnesområdena inte motsvarar rapportbehoven.

## Rapportprestanda under den nattliga uppdateringen

Realtidsrapporteringarnas prestanda påverkas i viss grad under den nattliga uppdateringsprocessen. Det beror på att data som då hämtas på grund av frågorna också läses av den nattliga uppdateringsprocessen för att datalagret ska kunna fyllas på. Datalagret driver de historiska ämnesområdena. De historiska rapportfrågornas prestanda påverkas emellertid inte under den nattliga uppdateringsprocessen. Det beror på att det tas en ögonblicksbild av datalagret när den nattliga uppdateringen påbörjas, och vid frågor dirigeras användarna till kopian. När den nattliga uppdateringen är klar dirigeras användarna automatiskt om till det uppdaterade datalagret igen. Den här funktionen är öppen för användarna.

## Optimera prestanda

Varje gång du öppnar en rapport eller analys hämtas dina data från databasen, bearbetas av rapporteringsservern och visas på sidan. Ju mer komplex analysen är, desto längre tid kan det ta att beordra

databasen att hämta och visa uppgifterna. I det här avsnittet finns riktlinjer för hur du kan skapa rapporter som går snabbt att visa.

**Innan du börjar.** Gör följande:

- Granska de fördefinierade rapporterna i Oracle CRM On Demand. De kanske uppfyller de flesta av dina rapporteringsbehov.
- Genomgå kurser.
- Samla ihop dina rapporteringskrav och få dem godkända av intressenterna.
- Kontrollera dina webbläsarinställningar för att se till att webbläsaren är rätt konfigurerad för bästa resultat.
- Förstå rapportresultat. Mer information finns i [Om rapportprestanda](#) (på sidan 1044).

## Om ämnesområden

Du kan använda dig av båda typerna av ämnesområden utifrån hur rapporterings- och affärsbehoven ser ut.

Ämnesområdena för analys ska användas för att skapa rapporter när detta är möjligt. Dessa ämnesområden är konstruerade med hjälp av ett specialanpassat datalager som justerats för att ge bättre frågeresultat. Det datalager som används för analysämnesområden förnyas dagligen och rapporter som skapas med hjälp av dessa ämnesområden visar resultaten snabbare än rapportämnesområden – också för stora och komplexa frågor.

Rapportämnesområden är konstruerade så att de använder samma databas som alla andra användartransaktioner i applikationen. De konkurrerar därför om samma resurser som applikationen är beroende av, då data hämtas för rapporter.

## Riktlinjer för användning av ett rapportämnesområde

Om du använder ett rapportämnesområde bör du följa dessa riktlinjer:

- Använd fälten från adressmapparna (utökade) när detta är möjligt.
- Minimera användandet av följande:
  - Anpassade urvalslistefält:
  - Fält från något Ägd av användare-fält. Använd fältet Ägare i stället.
  - Fält från mappen Primär kontakt i Konto-mappen.
  - CAST-Funktioner för datum- eller datum-/tidsfält.
  - Fälten Överordnat konto, Senast ändrad av och Chef.
  - Fält från mappar av datumtyp, till exempel mapparna Skapandedatum och Stängt den.

Dessa mappar utgör visserligen ett bekvämt sätt att gruppera datumattributet i veckor, månader, kvartal eller år, men de gör också frågeproceduren mer komplex vilket påverkar prestandan för rapporter. Använd i stället om möjligt datum- och datum-/tid-fälten från mappen för den primära posttypen. Öppna till exempel affärsmöjlighetsämnesområdet och välj fältet Stängt den i affärsmöjlighetsmappen i stället för ett fält från mappen Stängt den.

## Riktlinjer för förbättring av prestanda

Följ dessa riktlinjer för att förbättra prestandan:

### Bygg upp rapporterna steg för steg

Gör följande:

- Börja i liten skala och testa rapporten allteftersom du bygger upp den. Börja med ett fåtal fält och testa dessa innan du lägger till fler kolumner.
- Testa dina filter för att fastställa den bästa ordningsföljden.

Olika ordningsföljder kan höja eller sänka prestandan, men det är bara genom att pröva dig fram som du kan avgöra detta.

### Minimera användandet av posttyper som korsar fält eller kolumner

Följ dessa riktlinjer:

- **Kolumner.** När du väljer kolumner från fler än en posttyp för din analys ökar du komplexiteten i datafrågan. Denna komplexitet kan påverka hastigheten för visningen av resultaten. Detta kan vara värt att tänka på när du inkluderar korsposttypsfält i en rapport.
- **Kolumnväljare.** Håll alla kolumnväljare inom samma posttyp. Använd om möjligt inte en kolumnväljare som går över till en annan posttyp.
- **Ledtexter.** Försök göra alla ledtextreferensfält inom samma posttypsmapp.

### Använd indexerade fält

Gör följande:

- Använd indexerade fält för att filtrera data i realtidsrapporter.  
Indexerade fält är optimerade så att dina rapportresultat visas snabbare.
- Planera i förväg när du konfigurerar data så att du är säker på att rätt uppgifter lagras i de indexeradefälten.

Om du tillämpar denna metod kan du bygga rapporter som använder de indexeradefälten och införliva dem på de bästa tänkbara platserna. Oracle CRM On Demand har dessutom ett begränsat antal indexerade anpassade fält. Antalet varierar beroende på fälttyp och posttyp.

### Begränsa organisationshierarkin till fem nivåer

Ju högre upp en användare är i organisationshierarkin, desto fler data returneras vilket i sin tur leder till långsammare rapportkörningar. Begränsa därför hierarkin till att innefatta högst fem nivåer.

### Använd filter

Genom att använda filter begränsar du mängden data som returneras när du öppnar en analys. Filtreringen kan öka hastigheten för körning av rapporter.

- Tillämpa filter som ett första steg för att skapa en rapport. Om ditt företag har stora mängder data bör du inte förhandsgranska en rapport förrän du har tillämpat filter.
- Filtrera den drivande posttypen som en prioritet. Om du till exempel använder ett ämnesområde för aktiviteter filtrerar du aktiviteter.
- Välj de mest restriktiva filtren först och sedan, efter att ha provat dig fram, lättar du vid behov på restriktionerna.

Tänk dock på följande när du lägger till filter:

- Om ett filter hänför sig till en kolumn med en underliggande CASE-formel kan detta filter påverka rapporteringsprestandan negativt, beroende på formeln och vilken relaterad bearbetning som behövs. När du filtrerar ett fält med ett CASE-uttryck eller någon annan formel kan det vara bra att pröva sig fram för att få reda på hur filtreringen påverkar rapporteringsprestandan.
- Innan du använder en CASE-formel bör du ställa dig själv dessa frågor:
  - Kan den här klassificeringen göras i Oracle CRM On Demand med funktionen Arbetsflöde?
  - Visas klassificeringskoden i andra rapporter? Om så är fallet bör du överväga att skapa en ny kolumn och bygga upp ett arbetsflöde för att fylla i den.
- En rapport som filtrerar ett anpassat datumfält kan gå snabbare att köra än en likartad rapport som filtrerar ett anpassat datum- och tidsfält. Det beror på att i filtreringen av datum- och tidsfält ingår omvandling av tidszoner, vilket påverkar rapporteringsprestandan. Filtrera därför om möjligt hellre anpassade datumfält än anpassade datum- och tidsfält.
- Undvik att använda en OR-delsats på olika posttyper eller kolumner (till exempel där SR.Type = K OR SR.Priority = Hög OR Account.Industry = Medicinsk). Prova istället med följande:
  - Ta bort OR-delsatsen och gör ytterligare klassificeringar i pivottabellen.
  - Bryt ned rapporten i flera, mindre rapporter och slå samman resultatet med hjälp av kombinerade analyser.

### Följ riktlinjerna för hur man definierar ledtexter

Du kan ange frågor för din rapport i steg 3 på sidan Bygg och visa analys i Oracle CRM On Demand. Dessa ledtexter ger användare som öppnar den färdiga rapporten möjlighet att begränsa uppgifterna i rapporten. Vid körning av en rapport som använder frågor påverkas användarupplevelsen av tiden för frågebearbetning och rapportbearbetning.

Om du lägger till ledtexter i din rapport bör du tänka på följande:

- Minimera antalet ledtexter som används för rapporten.
- Undvik att använda bilder med hög upplösning för bildledtexter. Du bör inte använda en bild som överstiger 100 dpi (dots per inch). Använd bilder på 50 dpi eller lägre för bästa resultat.
- För att få bästa möjliga prestanda bör du, när du definierar ledtexter välja antingen Inga eller Alla värden på menyn Vilka värden ska visas för användaren?. Undvik att använda alternativet Filtrera begränsade värden. Detta alternativ begränsar urvalet ledtexter som rapporten visar. Begränsningen baseras på andra filter och ledtexter som tillämpas i rapporten. Om en rapport innehåller stora datavolymer kan alternativet göra rapporteringsprocessen långsammare.



När du ska bestämma dig för vilket av alternativen Inga, Alla värden eller Filtrera begränsade värden du ska välja, bör du eftersträva en balans mellan den prestandanivå på rapporteringen som du vill uppnå och den optimala presentationen av valbara värden för användarna.

### **Tillhandahåll borrhingslänkar till detaljrapporter**

I stället för att skapa en rapport som presenterar en lång lista med datatabeller och diagram kan du göra följande:

- Utforma en första rapport där du visar översiktsinformation eller trender och låt sedan användaren borra ned i mer detaljerade uppgifter.
- Skapa rapporter för mer detaljerad information genom att välja ut data från den första rapporten. Tillhandahåll sedan borrhingslänkar till översiktsrapporten.

I följande procedur beskrivs hur du länkar rapporter till tabeller.

### ***Så här länkar du rapporter till tabeller***

- 1 Klicka på ikonen för kolumnformatering. Då öppnas dialogrutan Kolumnegenskaper.
- 2 Klicka på fliken Kolumnformat.
- 3 I listrutan för värdeinteraktionstyp väljer du Navigera.
- 4 I fältet Navigera till en annan analys bläddrar du till en detaljerad rapport som du vill borra ned i och klickar sedan på OK.

I följande procedur beskrivs hur du länkar rapporter till diagram.

### ***Så här länkar du rapporter till diagram***

- 1 Klicka på ikonen Fler diagramalternativ på redigeringsidan för diagram (under Analys: rapportnamnlisten, till vänster på sidan).
- 2 Klicka på fliken Interaktion.
- 3 Välj Navigera och bläddra till en detaljerad rapport att borra ned i från diagrammet.

### **Begränsa antalet angivna åtgärder**

Med Avancerade funktioner kan du kombinera frågor. Därefter kan du genomföra angivna åtgärder som unioner, snitt och andra sammanfogande åtgärder för frågorna, i syfte att skapa en slutrapport. Ju fler kombinerade frågeresultat desto längre bearbetningstid krävs det för att köra slutrapporten. Den snabbaste bearbetningen får du om du begränsar antalet angivna åtgärder till högst tre.

### **Förtydliga HTML-kod och beskrivningar**

När du använder HTML i samband med SQL ska du göra följande:

- Se till att HTML-koden är tydlig och precis och inte innehåller några onödiga taggar eller överflödig information.

- Se till att beskrivningarna är tydliga och precisa och inte innehåller några onödiga instruktioner.

Precisa beskrivningar gör den angivna formateringen mer effektiv och minskar antalet prestandarelaterade problem.

### Ta bort kolumner i pivottabeller

Med hjälp av pivottabeller kan du visa rapporten i flera vyer utan att behöva skriva flera rapporter. Pivottablerna kan dock påverka prestandan. Ta om möjligt bort de kolumner som inte används i själva pivottabellen från rapportkriterierna (i steg 1 – Definiera kriterier).

### Använd Visa pivotresultat i diagram

För varje pivottabell som kräver ett diagram bör du, om möjligt, använda alternativet Visa pivotresultat i diagram i stället för att skapa en separat diagramvy. Flera diagram i en rapport kräver ofta mer bearbetning, eftersom Oracle CRM On Demand måste skapa diagrammen separat i stället för tillsammans med pivottabellen.

### Se till att rapporterna är skalbara

Rapporter kan fungera bra i ett test innan du har importerat alla produktionsdata. Efter att alla produktionsdata har importerats kan dock den ökade datavolymen påverka rapporteringsprestandan negativt. Om du håller på att implementera Oracle CRM On Demand bör du avsätta tid för att testa rapporterna igen och justera dem efter att alla produktionsdata har importerats.

### Använd optimerade kod- och UTC-fält i filter

Många ämnesområden för rapportering innehåller särskilda fält i dimensionerna som är optimerade för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. De optimerade fälten ger samma resultat i rapporterna som de ej optimerade fälten, men om du använder de optimerade fälten i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med ett ej optimerat fält. Om du använder de här fälten i filtervillkoren genereras färre tabellkopplingar och tidsstämpelkonverteringar som baseras på företagets tidszon undviks.

**Obs! De här optimerade fälten stöder språköversättningar för alla språk som stöds, men de stöder inte namnändring av posttyper.**

Om du vill fastställa att det finns optimerade filtreringsfält för ett specifikt ämnesområde för rapportering går du till onlinehjälpn för det ämnesområdet och letar efter rubriken *Optimerade filtreringsfält*.

# 15 Infopaneler

---

På hemsidan för Infopanelen visas en lista över infopaneler som du har tillgång till. Infopaneler kan visa sparade begäranden, bilder, diagram, tabeller, text från Oracle CRM On Demand Answers och länkar till webbplatser och dokument. En *infopanel* består av en eller flera sidor som visas på flikar längst upp på infopanelen.

I Oracle CRM On Demand finns fördefinierade infopaneler. Dessutom kan användare som har behörigheten Hantera infopaneler i sin roll skapa interaktiva infopaneler med anpassade vyer av företagsrelaterad och extern information. Om du har denna behörighet i din roll kan du använda infopanelsredigeraren i Oracle CRM On Demand Answers för att lägga till innehåll i en interaktiv infopanel. Detta gör du genom att dra innehållet från en urvalspanel och sedan släppa det på layoutsidan för infopanelen. Layoutsidan består av kolumner för anpassning av innehållet, och varje kolumn innehåller sektioner med plats för innehållet. Utseendet på en infopanel, till exempel bakgrundsfärger och textstorlek, styrs med hjälp av olika format. Du kan också ändra utseendet på infopanelen med hjälp av dialogrutan för kosmetisk formatering.

**Obs!** Du kan inte ändra de fördefinierade infopanelerna i Oracle CRM On Demand.

Interaktiva infopaneler kan rymma tre typer av innehåll:

- Infopanelsobjekt
- Innehåll som sparats i Oracle CRM On Demand-presentationskatalogen
- Vyer av mappar i Oracle CRM On Demand-presentationskatalogen

## Begränsningar som gäller när du skapar eller visar infopaneler

När du skapar eller visar interaktiva infopaneler bör du vara medveten om följande begränsningar:

- En användare som skapar eller redigerar en interaktiv infopanel kan lägga till rapporter i den infopanel som han eller hon har tillgång till.

Rapporterna lagras i mappar. Åtkomsten till dessa mappar styrs av användarrollerna. Användare med behörigheten Hantera infopanel kan skapa och redigera interaktiva infopaneler. Denna roll inkluderar inte behörigheten Hantera anpassade rapporter. Användare med behörigheten Hantera anpassade rapporter har full tillgång till alla rapportundermappar och rapporter i mappen Delad mapp för hela företaget. Mer information om synligheten för mappar finns i avsnitten [Rapporter](#) (på sidan 729) och [Ställa in synlighetsbehörighet för användare till delade rapportmappar](#) (på sidan 758).

- Rapporter som läggs till i interaktiva infopaneler kanske inte är synliga för alla användare i företaget. Åtkomsten till rapporterna är beroende av användarrollerna.

Om en användares roll inte tillåter honom eller henne att visa en viss rapport i en infopanel, visas ett felmeddelande på infopanelen.

- Om en rapport har tagits bort efter att den lagts till på en infopanel kommer en användare som redigerar infopanelen att se ett utropstecken (!) bredvid rapportnamnet i infopanelsredigeraren. Om en användare visar infopanelen visas ett felmeddelande.
- Perioderna i dina rapporter kan vara baserade på företagets räkenskapskalender, vilken kan skilja sig från en standardkalender. Företagets räkenskapsår kan exempelvis börja den 1 juni varje kalenderår. Om företaget nyligen har ändrat räkenskapsår i Oracle CRM On Demand bör du vara lite försiktig när du granskar historiska analyser som spänner över flera år. Om informationen i dina rapporter baseras på en tidigare räkenskapskalender kan den inte anpassas till information som tillämpar en ny räkenskapskalender.

I tabellen nedan beskrivs termerna i infopanelsredigeraren i Oracle CRM On Demand Answers.

Term	Definition
Kolumner	Kolumner används för att justera innehållet på en infopanel. Sektionerna inom kolumnerna håller innehållet på plats. Du kan skapa så många kolumner på en infopanel som du vill. Varje ny infopanelssida innehåller automatiskt en tom kolumn med en tom sektion. Kolumnerna som används på infopaneler har inte koppling till de kolumner som används i rapporter.
Infopanelsobjekt	Infopanelsobjekt är objekt som enbart används på en infopanel. Exempel på infopanelsobjekt är sektioner med innehåll och navigeringslänkar.
Mappar	Mappar är organisationsstrukturer med innehåll som sparats i Oracle CRM On Demand-presentationskatalogen, till exempel begäranden som skapats med Oracle CRM On Demand Answers. En mapp påminner om en UNIX-katalog eller en mapp i Microsoft Windows.
Sidor	Sidor innehåller kolumnerna och sektionerna med innehållet i en infopanel. Varje infopanel har minst en sida. I infopanelsredigeraren identifieras sidor med flikar överst i infopanelen. Flera sidor används för att ordna innehållet. Du kan till exempel ha följande sidor: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ En sida där du sparar resultat från Oracle CRM On Demand Answers, som du tittar på varje dag</li> <li>■ En sida som innehåller länkar till leverantörernas webbplatser</li> <li>■ En sida som länkar till företagets intranät</li> </ul>
Resultat	Resultat, som även kallas rapporter, är utdata som returneras från Oracle CRM On Demand-servern. Resultaten matchar de ärendekriterier som angetts med Oracle CRM On Demand Answers. Standardformatet för visning av resultat på en infopanel är en tabell. Resultaten kan även visas i andra format, exempelvis diagram. Du kan undersöka och analysera resultat, spara eller skriva ut dem eller överföra dem till ett kalkylark.
Sektioner	Sektioner visas i kolumner i infopanelslayouten. Här finns innehållet som du drar och släpper från urvalspanelen och som du använder för att ordna innehållet i en kolumn.
Format	Format reglerar hur infopaneler och resultat formateras för visning. Det gäller färgen på text och länkar, teckensnitt och teckenstorlek, kanter i tabeller, färger och attribut i diagram osv. Formaterna är ordnade i mappar

Term	Definition
	som innehåller kaskadformatmallar (filer med filtillägget .CSS), bilder och diagrammallar. Du kan åsidosätta några element i formatmallarna, exempelvis tabellkanter och textstorlek, när du formaterar resultat i Oracle CRM On Demand Answers.
Presentationskatalog	<p>Oracle CRM On Demand-presentationskatalogen lagrar innehåll som skapats med Oracle CRM On Demand Answers. De olika typer av innehåll som lagras i presentationskatalogen är:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ärenden som skapats med Oracle CRM On Demand Answers</li> <li>■ Filter som tillämpas på resultat</li> <li>■ information om infopaneler</li> </ul>

**Se även**

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Hantera infopaneler](#) (på sidan 1053)
- [Rapporter](#) (på sidan 729)

## Hantera infopaneler

Om din roll har behörighet att hantera infopaneler kan du använda infopanelsredigeraren i Oracle CRM On Demand Answers för att skapa och redigera interaktiva infopaneler. Utför följande uppgifter för att hantera infopaneler:

- [Skapa interaktiva infopaneler](#) (på sidan 1054)
- [Lägga till sidor i interaktiva infopaneler](#) (på sidan 1055)
- [Lägga till och visa innehåll på interaktiva infopanelssidor](#) (på sidan 1056)
- [Byta namn på infopanelsobjekt](#) (på sidan 1067)
- [Ta bort infopanelsobjekt](#) (på sidan 1067)
- [Ändra egenskaperna för interaktiva infopaneler](#) (på sidan 1069)
- [Ändra PDF- och utskriftsalternativ på interaktiva infopaneler](#) (på sidan 1068)
- [Skapa frågor för interaktiva infopaneler](#) (på sidan 1071)
- [Ändra namnet på och beskrivningen av en interaktiv infopanel](#) (på sidan 1074)
- [Visa infopaneler](#) (på sidan 1074)
- [Om guidad navigering på interaktiva infopaneler](#) (på sidan 1075)
- [Om ämnesområden i rapporter](#) (på sidan 772)
- [Användningsanteckningar för ämnesområden](#) (på sidan 1075)

## Skapa interaktiva infopaneler

I det här avsnittet beskrivs hur du skapar en ny interaktiv infopanel.

**Innan du börjar** För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

### *Så här skapar du en interaktiv infopanel*

- 1 Klicka på fliken Infopanel.
- 2 På sidan Infopanel klickar du på länken Hantera infopaneler.
- 3 Klicka på Ny infopanel på sidan Hantera infopaneler.
- 4 På redigeringsidan för infopaneler anger du namnet och beskrivningen för infopanelen och klickar sedan på Spara.

Sidan Hantera infopaneler visas igen.

- 5 På sidan Hantera infopaneler klickar du på länken Utforma för den infopanel som du har skapat.

Infopannelsredigeraren i Oracle CRM On Demand Answers visas i ett separat fönster, fristående från övriga sidor i Oracle CRM On Demand. Namnet på den nya infopanelen visas längst upp på sidan.

**Obs!** Nyligen skapade infopaneler innehåller en tom sida. Infopaneler som innehåller endast en sida visar inte sidnamnet som en flik längst upp på infopanelen. Det är endast infopaneler med flera sidor som visar sidnamnen längst upp på infopanelen.

**Obs!** Det högsta antalet infopaneler som kan visas på den nedrullningsbara menyn Infopaneler är 199. Om du skapar fler infopaneler kan du inte komma åt dem via den nedrullningsbara menyn Infopaneler.

När du har skapat din infopanel kan du lägga till innehåll i den. I följande avsnitt finns information om hur du hanterar infopannelsinnehåll, kontrollerar utseendet på infopaneler och lägger till sidor i infopaneler:

- [Lägga till sidor i interaktiva infopaneler](#) (på sidan 1055)
- [Lägga till och visa innehåll på interaktiva infopanelssidor](#) (på sidan 1056)
- [Ändra egenskaperna för interaktiva infopaneler](#) (på sidan 1069)
- [Skapa frågor för interaktiva infopaneler](#) (på sidan 1071)

## Navigera till infopannelsredigeraren

I infopannelsredigeraren i Oracle CRM On Demand Answers kan du lägga till innehåll i interaktiva infopaneler. Du kan även styra utseendet på infopanelerna samt ändra namn på och radera objekt i dem.

**Obs!** Du kan inte ändra de fördefinierade infopanelerna i Oracle CRM On Demand.

I det här avsnittet hittar du information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren för att arbeta med befintliga interaktiva infopaneler. Om du vill skapa en ny infopanel kan du läsa [Skapa interaktiva infopaneler](#) (på sidan 1054).

**Innan du börjar** För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

### ***Så här navigerar du till infopanelsredigeraren***

- 1 Klicka på fliken Infopanel.
- 2 På sidan Infopanel klickar du på länken Hantera infopaneler.
- 3 På sidan Hantera infopaneler klickar du på länken Utforma på postnivåmenyn för den infopanel som du vill redigera.

Infopanelsredigeraren i Oracle CRM On Demand Answers visas i ett separat fönster, fristående från övriga sidor i Oracle CRM On Demand.

Följande procedur beskriver hur du går till väga för att välja den infopanelssida som du vill arbeta med.

### ***Så här väljer du en infopanelssida***

**Obs!** Om du redan arbetar med en infopanelssida innebär denna åtgärd att alla ändringar som du gjort på den sida du arbetade med sparas.

- I listan Sida bredvid infopannelsnamnet på sidan Infopanelsredigerare väljer du den sida som du vill redigera.

## **Lägga till sidor i interaktiva infopaneler**

Du kan lägga till sidor på en interaktiv infopanelssida.

**Innan du börjar** För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

### ***Så här lägger du till en sida på en interaktiv infopanelssida:***

- 1 Navigera till infopanelsredigeraren.  
Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i [Navigera till infopanelsredigeraren](#) (på sidan 1054).
- 2 I infopanelsredigeraren klickar du på ikonen Lägg till infopanelssida i den övre delen av sidan.



**3** Ange ett namn på och en beskrivning av infopanelssidan.

**4** Klicka på OK.

Den nya sidan visas i infopanelen.

**Obs!** Om det bara finns en sida i infopanelen visas inte sidnamnet på en flik. Flikar visas bara när det finns flera sidor och då kan du förflytta dig mellan sidorna genom att klicka på flikarna.

## Lägga till och visa innehåll på interaktiva infopanelssidor

I följande avsnitt beskrivs hur du lägger till och visar innehåll på interaktiva infopanelssidor.

**Obs!** För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll inkludera behörighet för att hantera infopaneler.

- [Navigera till infopanelsredigeraren](#) (på sidan 1054)
- [Lägga till sidor i interaktiva infopaneler](#) (på sidan 1055)
- [Kontrollera utseendet på interaktiva infopanelssidor](#) (på sidan 1057)
- [Göra så att innehåll visas enligt särskilda betingelser på interaktiva infopanelssidor](#) (på sidan 1059)
- [Lägga till guidade navigeringslänkar på interaktiva infopanelssidor](#) (på sidan 1059)
- [Lägga till text- och bildlänkar på interaktiva infopanelssidor](#) (på sidan 1060)
- [Lägga till vyer av presentationskatalogmappar på interaktiva infopanelssidor](#) (på sidan 1063)
- [Lägga till innehåll som sparats i presentationskatalogen på interaktiva infopanelssidor](#) (på sidan 1063)
- [Kontrollera hur resultat visas när användare borrar ned i interaktiva infopanelssidor](#) (på sidan 1064)
- [Redigera egenskaperna för frågor och rapporter för interaktiva infopaneler](#) (på sidan 1065)
- [Använda formatering i interaktiva infopaneler](#) (på sidan 1066)

### Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om interaktiva infopaneler:

- [Skapa interaktiva infopaneler](#) (på sidan 1054)
- [Byta namn på infopanelsobjekt](#) (på sidan 1067)
- [Ta bort infopanelsobjekt](#) (på sidan 1067)
- [Ändra egenskaperna för interaktiva infopaneler](#) (på sidan 1069)
- [Ändra PDF- och utskriftsalternativ på interaktiva infopaneler](#) (på sidan 1068)
- [Skapa frågor för interaktiva infopaneler](#) (på sidan 1071)



- [Om guidad navigering på interaktiva infopaneler](#) (på sidan 1075)

## Kontrollera utseendet på interaktiva infopanelssidor

I det här avsnittet hittar du information om hur du kontrollerar utseendet på infopanelssidor med hjälp av infopanelsredigeraren. Mer information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i [Navigera till infopanelsredigeraren](#) (på sidan 1054).

**Innan du börjar** För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

## Arbeta med kolumner på interaktiva infopanelssidor

Kolumner används för att justera innehållet på en infopanel. Sektionerna inom kolumnerna håller innehållet på plats. Du kan lägga till eller ta bort kolumner, ställa in bredden i pixlar eller som procentandel av infopanelssidan och bryta kolumner.

Om du har mer än en kolumn på en infopanelssida kan du bryta kolumnerna och ordna dem på sidan. (Det går inte att flytta kolumnerna med dra och släppa-funktionen.) Om du till exempel har två kolumner bredvid varandra och bryter kolumnen längst till höger placeras den i stället under den första kolumnen. Båda kolumnerna sträcker sig nu över den bredd som de tidigare upptog tillsammans när de stod bredvid varandra. Om du har tre kolumner sida vid sida och bryter kolumnen i mitten placeras de båda yttre kolumnerna under den första kolumnen, som nu sträcker sig över den bredd som ursprungligen upptogs av de båda första kolumnerna.

### Så här lägger du till en ny kolumn

- Klicka på ikonerna Lägga till kolumn i den övre delen av sidan Infopanelsredigerare.



Kolumnen läggs till på infopanelssidan.

### Så här ställer du in bredden för en kolumn

- 1 Klicka på Egenskaper och välj Kolumnegenskaper.
- 2 Expandera länken Fler formateringsalternativ i dialogrutan Kolumnegenskaper.
- 3 Ange kolumnbredden i sektionen Fler formateringsalternativ:
  - Om du vill ange bredden i pixlar anger du antalet pixlar, till exempel 200.
  - Om du vill ange bredden som en procentandel av infopanelssidan använder du ett procenttecken (%), till exempel 20%.
- 4 Klicka på OK.

### ***Så här bryter du en kolumn***

- Klicka på Egenskaper, välj Infoga kolumnbrytning och välj sedan lämplig typ av brytning.  
Om du bryter kolumnen igen återgår kolumnlayouten till den tidigare layouten.

### **Lägga till sektioner på interaktiva infopanelssidor**

Sektioner används inom kolumner för att hålla innehållet i en infopanel på plats. Sektionerna justeras vertikalt som standard. Du kan dra in så många sektioner du vill i en kolumn.

Om du drar in och släpper innehåll i en kolumn utan att först lägga till en sektion som kan hålla innehållet på plats skapas en sektion automatiskt.

Om du drar en sektion från en kolumn till en annan kolumn inkluderas även allt innehåll i den sektionen.

### ***Så här lägger du till en sektion i en kolumn***

- Från urvalspanelen drar och släpper du ett sektionsobjekt från området Infopanelsobjekt in i kolumnen.  
Kolumnen markeras när du står på en plats i kolumnen där det är lämpligt att släppa sektionen.

### **Göra så att sektioner visas horisontellt på interaktiva infopanelssidor**

Standardjusteringen för sektioner är vertikal justering.

### ***Så här gör du för att visa en sektion horisontellt***

- Klicka på Egenskaper för sektionen och välj Ordna horisontellt.

### **Spara ändringar på interaktiva infopanelssidor**

Du kan spara dina ändringar när som helst.

### ***Så här sparar du ändringar på en interaktiv infopanelssida***

Utför någon av följande åtgärder:

- Klicka på Spara.
- Lämna sidan som du arbetar på i infopanelsredigeraren.

Dina ändringar sparas till exempel om du lägger till eller redigerar en annan sida, ändrar infopanelsegenskaper eller ändrar en fråga, ett filter eller en begäran.

## Göra så att innehåll visas enligt särskilda betingelser på interaktiva infopanelssidor

Du kan göra så att en hel sektion på en infopanel och dess innehåll endast visas beroende på vilket resultat som returneras för en viss Oracle CRM On Demand Answers-begäran. Du kan använda den här funktionen för att vägleda användarna medan de visar infopaneler. Mer information om att guida användare på det här sättet finns i [Om guidad navigering på interaktiva infopaneler](#) (på sidan 1075).

**Innan du börjar** För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

### *Så här gör du för att endast visa innehåll enligt särskilda villkor på interaktiva infopanelssidor:*

- 1 Navigera till infopanelsredigeraren.  
Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i [Navigera till infopanelsredigeraren](#) (på sidan 1054).
- 2 I infopanelsredigeraren klickar du på knappen Egenskaper för den sektion som innehåller innehållet och väljer sedan Vägledad navigering.
- 3 I dialogrutan Egenskaper för guidad navigation anger du dina val och väljer en begäran i presentationskatalogen.
- 4 Klicka på OK.

## Lägga till guidade navigeringslänkar på interaktiva infopanelssidor

Guidade navigeringslänkar på interaktiva infopanelssidor kan vara statiska eller villkorliga. Statiska länkar visas alltid. Villkorliga länkar visas endast om resultatet uppfyller vissa kriterier. Du kan använda funktionen för att vägleda användarna medan de visar infopaneler. Mer information om guidad navigering finns i [Om guidad navigering i interaktiva infopaneler](#) (finns "Om guidad navigering på interaktiva infopaneler" på sidan 1075).

**Innan du börjar** För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

### *Så här lägger du till guidade navigeringslänkar på en interaktiv infopanelssida:*

- 1 Navigera till infopanelsredigeraren.  
Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i [Navigera till infopanelsredigeraren](#) (på sidan 1054).
- 2 På sidan Redigera infopanel drar du och släpper ett objekt för en guidad navigeringslänk från urvalspanelen till en sektion på infopanelssidan.

- 3 Klicka på knappen Egenskaper för länken.
- 4 Gör något av följande i dialogrutan Egenskaper för den guidade navigeringslänken:
  - Om du vill göra länken villkorlig väljer du Ja för alternativet Källbegäran för referens och anger sedan källbegäran.
  - Ange länkegenskaper.

**Obs!** För webbadresser ska du ange hela sökvägen.
- 5 Klicka på OK.

## Lägga till text- och bildlänkar på interaktiva infopanelssidor

Du kan lägga till textlänkar och bildlänkar i en infopanel och ange vad som ska hända när en användare klickar på länkarna. Du kan till exempel dirigera användarna till en annan webbplats eller infopanel, öppna dokument, starta applikationer eller utföra någon annan åtgärd som stöds av webbläsaren. Du kan även lägga till bara en bild eller text utan några länkar.

**Innan du börjar** För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

### *Så här lägger du till en textlänk eller en bild på en interaktiv infopanelssida:*

- 1 Navigera till infopanelsredigeraren.

Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i [Navigera till infopanelsredigeraren](#) (på sidan 1054).
- 2 I urvalspanelen på sidan Redigera infopanel drar du och släpper en länk eller en bild i en sektion på infopanelssidan.
- 3 Klicka på knappen Egenskaper för objektet.

Dialogrutan Länkegenskaper eller Bildegenskaper visas.
- 4 Ange dina val:
  - För en textlänk anger du texten i fältet Bildtext.
  - För en bildlänk anger du platsen och namnet på bilden i fältet Bild.

Ange platsen som en webbadress. Här följer några exempel på adresser:

```
http://imageserver/MyImage.gif
```

```
/DashboardFiles/image.gif
```

Om inte bilden finns på en lokal server måste webbadressen innehålla `http://`. Om bilden ska användas i en delad miljö måste den finnas på en nätverksenhet som är tillgänglig för alla användare.

Om du vill ha en bildtext till bilden anger du texten i fältet Bildtext och använder listrutan Layout för att välja var bildtexten ska visas i förhållande till bilden.

## 5 Ange vad som ska hända när användaren klickar på texten eller bilden:

- Om du vill ange att en begäran eller infopanel ska visas när användaren klickar på länken eller bilden anger du destinationen som Begäran eller Infopanel och klickar på knappen Bläddra för att välja önskad begäran eller infopanel.
- Om du vill ange att någon annan åtgärd ska utföras, till exempel att öppna en webbplats, ett dokument eller ett program anger du destinationen som en webbadress och skriver hela sökvägen i det fält som kommer efter destinationsalternativen. I området Mål väljer du om destinationen ska visas i användarens befintliga webbläsarfönster eller i ett nytt fönster.

En länk definieras som en webbadress (URL, Uniform Resource Locator) som kan tolkas av webbläsaren. Webbadresser kan peka på webbplatser, dokument, bilder, FTP-platser, diskussionsgrupper med mera. Beroende på vilken webbläsare du använder är följande exempel på giltiga webbadresser:

`http://home.netscape.com/index.html`

`ftp://ftp.microsoft.com`

`news:news.announce.newusers`

I tabellen som följer finns mer information om de typer av internt eller externt innehåll som du kan skapa länkar till.

**Obs!** Företagets administratör kan skapa en virtuell katalog som kallas \DashboardFiles på presentationsservern för delade dokument och mappa den virtuella katalogen till en delad nätverkskatalog med samma namn. I den här virtuella katalogen kan användare med rätt behörighet publicera filer i mappar och referera till filerna med relativa webbadresser i stället för med de fullständiga namnen som används på nätverksresursen, till exempel \DashboardFiles\AnnualReport.doc i stället för \\SharedServer\CommonShare\DashboardFiles\AnnualReport.doc.

**Tips!** När du väljer om destinationen ska visas i användarens befintliga webbläsarfönster eller i ett nytt fönster bör du tänka på följande information. För varje åtgärd, utom att skicka e-post och köra ett program, kan du styra hur länken ska visas. Välj det aktuella fönstret om du vill att åtgärden ska utföras i infopanelens visningspanel. Infopanelen förblir aktiv, men i bakgrunden. Välj ett nytt fönster om du vill att åtgärden ska utföras i ett nytt webbläsarfönster.

**Obs!** Om du bara vill lägga till text eller en bild utan länkar lämnar du fältet efter destinationsalternativen tomt.

## 6 Klicka på OK.

I följande tabell visas länkalternativen för att lägga till en textlänk eller en bild med hjälp av infopanelsredigeraren.

Länkalternativ	Kommentarer
Webbplats eller dokument	Du måste leta reda på webbadressen till webbplatsen eller dokumentet. Du kan kopiera adressen från adressfältet i webbläsaren och klistra in den.  För en webbplats kan du utesluta <code>http://</code> -delen av adressen om webbadressen finns på din webbserver, till exempel din intranätwebbplats.

Länkalternativ	Kommentarer
	<p>Om webbadressen finns på företagets webbserver kan du ange filens relativa adress. Exempel:</p> <p><code>\DashboardFiles\Logo.gif</code></p>
Lokalt eller delat dokument	<p>Om dokumentet ska användas i en delad miljö måste det finnas på en nätverksenhet som är tillgänglig för alla användare. Exempel på dokument som du kan öppna är kalkylblad med de senaste försäljningsrapporterna, en bildpresentation av en ny produkt, ett Microsoft Word-dokument med företagets årsredovisning, en bildfil med en karta över vägen från flygplatsen till företagets huvudkontor, med mera.</p> <p>Om dokumentet endast är till för eget bruk kan ett exempel på en plats vara:</p> <p><code>c:\mycomputer\reports\report.doc</code></p> <p>För ett delat dokument måste UNC-namnet anges. Exempel:</p> <p><code>\\ALLUSERS\reports\report.doc</code></p>
Skicka e-post till en viss användare	<p>Du måste känna till mailto-adressen. Exempel:</p> <p><code>mailto:support@oracle.com</code></p> <p>När användaren väljer länken startar webbläsaren e-postapplikationen med fältet Till: ifyllt. (Det är via webbläsaren som e-postprogrammet startar.)</p>
Köra ett program	<p>Om programmet ska användas i en delad miljö måste det finnas på en nätverksenhet som är tillgänglig för alla användare. Du kan använda den här funktionen för att ladda ned och köra en applikation. (Det är operativsystemet som styr att applikationen startar.) Om du vill starta Microsoft Word endast för eget bruk kan platsen till exempel vara:</p> <p><code>c:\MSOFFICE\OFFICE\winword.exe</code></p> <p>För ett program med licenser för flera användare på en delad enhet måste UNC-namnet på platsen anges. Exempel:</p> <p><code>\\ALLUSERS\SOFTWARE\MSOFFICE\OFFICE\WORD\winword.exe</code></p>
Förnya webbläsaren med hjälp av JavaScript	<p>Webbläsaren måste ha stöd för JavaScript för att följande exempel ska kunna användas.</p> <p><code>javascript:window.location.reload()</code></p> <p>I området Mål väljer du alternativet Aktuellt fönster.</p>

## Lägga till vyer av presentationskatalogmappar på interaktiva infopanelssidor

Du kan lägga till en vy för en Oracle CRM On Demand-presentationskatalogmapp och dess innehåll, till exempel sparade begäranden, i en infopanel. Om du till exempel har en grupp med sparade begäranden som du kör regelbundet kan du öppna mappen i infopanelen och navigera till en sparad begäran och klicka på den för att köra den.

**Innan du börjar** För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

### *Så här lägger du till vyer av presentationskatalogmappar på interaktiva infopanelssidor:*

- 1 Navigera till infopanelsredigeraren.  
Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i [Navigera till infopanelsredigeraren](#) (på sidan 1054).
- 2 Från urvalspanelen drar och släpper du ett mappobjekt i en sektion på infopanelssidan.
- 3 Klicka på knappen Egenskaper för mappen.  
Dialogrutan Mappegenskaper visas.
- 4 Bläddra till önskad mapp och klicka på OK.
- 5 Klicka på OK för att spara egenskaperna.

## Lägga till innehåll som sparats i presentationskatalogen på interaktiva infopanelssidor

Du kan lägga till innehåll som du eller någon annan redan har sparat i en delad mapp eller infopanel, till exempel infopanelsfrågor och infopanelsrapporter. För att lokalisera innehållet kan du bläddra genom att leta efter den presentationskatalogmapp som innehållet lagrats i eller den infopanel som det visas på.

**Innan du börjar** För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

### *Så här lägger du till innehåll som sparats i presentationskatalogen på interaktiva infopanelssidor*

- 1 Navigera till infopanelsredigeraren.  
Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i [Navigera till infopanelsredigeraren](#) (på sidan 1054).
- 2 Från urvalspanelen på infopanelsredigerarsidan navigerar du, i avsnittet för sparat innehåll, till den mapp eller infopanel som innehåller det innehåll som du vill lägga till på infopanelen.

- 3 Lokalisera det innehåll som du vill lägga till och dra och släpp det sedan i en sektion på infopanelssidan.

Med det här steget lägger du till en genväg till innehållet som sparades i presentationskatalogen. Om innehållet ändras återspeglas ändringen på infopanelssidan.

Information om hur du redigerar egenskaperna för infopanelsfrågor och infopanelsrapporter finns i [Redigera egenskaperna för frågor och rapporter för interaktiva infopaneler](#) (på sidan 1065).

## Kontrollera hur resultat visas när användare borrar ned i interaktiva infopanelssidor

Du kan styra hur resultaten ska visas när en användare borrar ned i en rapport på en interaktiv infopanel. Resultaten kan visas på något av följande sätt:

- De nya resultaten kan visas direkt på infopanelen och ersätta den ursprungliga rapporten.  
Detta är standardsättet. Det område som upptogs av den ursprungliga rapporten ändrar automatiskt storlek så att de nya resultaten får plats.
- Hela infopanelen kan ersättas av de nya resultaten.

Det här mönstret styrs av alternativet Borra ned på plats i infopanelsredigeraren. Alternativet ställs in på sektionsnivå vilket innebär att det gäller alla borrhingsbara rapporter i sektionen. Användarna kan klicka på Bakåt-knappen i webbläsaren för att återgå till den ursprungliga rapporten eller infopanelen.

**Innan du börjar** För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

### *Så här styr du hur resultaten ska visas när användarna borrar ned i interaktiva infopanelssidor*

- 1 Navigera till infopanelsredigeraren.

Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i [Navigera till infopanelsredigeraren](#) (på sidan 1054).

- 2 I infopanelsredigeraren klickar du på knappen Egenskaper för sektionen och gör dina val för alternativet Borra ned på plats.
  - Om du vill att de nya resultaten ska visas direkt i infopanelen klickar du på Borra ned på plats för att välja det alternativet. En kryssmarkering visas bredvid alternativet då det är valt. Detta är standardalternativet.
  - Om du vill att infopanelen ska ersättas av de nya resultaten klickar du på Borra ned på plats för att ta bort kryssmarkeringen.



## Redigera egenskaperna för frågor och rapporter för interaktiva infopaneler

Du kan redigera egenskaperna för frågor och rapporter för interaktiva infopaneler som lagts till i en infopanel från presentationskatalogen.

**Obs!** När du redigerar egenskaperna för frågor och rapporter för interaktiva infopaneler på det sätt som beskrivs här, sparas även eventuella ytterligare ändringar som du gjort på sidan som du arbetar med.

**Innan du börjar** För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

### *Så här redigerar du egenskaperna för en fråga för en interaktiv infopanel*

- 1 Navigera till infopanelsredigeraren.  
Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i [Navigera till infopanelsredigeraren](#) (på sidan 1054).
- 2 På sidan Infopanelsredigerare klickar du på knappen Egenskaper för infopanelsfrågan och klickar sedan på Ändra.  
Sidan Infopanelsfråga visas.
- 3 Gör dina ändringar av infopanelsfrågan.
- 4 Klicka på Spara för att spara infopanelsfrågan.

### *Så här redigerar du egenskaperna för en rapport*

- 1 Navigera till infopanelsredigeraren.  
Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i [Navigera till infopanelsredigeraren](#) (på sidan 1054).
- 2 På sidan Redigera infopanel klickar du på knappen Egenskaper för rapporten i fråga.
- 3 Välj den egenskap som du vill ändra:
  - Visa resultat  
Om du väljer alternativet Inbäddad i sektion genomförs din begäran automatiskt och resultaten visas direkt på infopanelen. Detta är standardalternativet för rapporter.  
Du kan också välja att visa begäran som en länk som användare måste klicka på för att utföra begäran, och du kan ange om resultaten ska visas på infopanelen eller i ett separat fönster.
  - Rapportlänkar  
Med här alternativet öppnas dialogrutan Rapportlänkar, där du kan välja vilka länkar som du vill att ska visas tillsammans med rapporten på infopanelssidan.
  - Visa vy

Med det här alternativet visas de tillgängliga vyerna för rapporten som konstruerats i Oracle CRM On Demand Answers. Du kan välja vilken vy som du vill se.

■ **Ändra begäran**

Med det här alternativet visas fliken Kriterier i Oracle CRM On Demand Answers. Där kan du ändra den begäran som genererar rapporten.

## Använda formatering i interaktiva infopaneler

I infopannelsredigeraren i Oracle CRM On Demand Answers finns en dialogruta där du kan ange och styra de attribut som visas i infopaneler. Beroende på vilket objekt du formaterar visas olika alternativ i dialogrutan, exempelvis för teckensnitt, celler och kantlinjer, bakgrundsält och annan formatering såsom fyllning i celler. Formateringen påverkar utseendet på kolumnerna och sektionerna i en infopanel, till exempel bakgrundsfärg och kantlinjer.

När alternativen för horisontell och vertikal justering visas, påminner de om de alternativ du kan välja för att justera texten i olika ordbehandlingsprogram. Den vertikala justeringen har ingen effekt om inte kolumnen spänner över flera rader i de andra kolumnerna.

**Innan du börjar** För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

### ***Så här formaterar du en interaktiv infopanel:***

**1** Navigera till infopannelsredigeraren.

Information om hur du navigerar till infopannelsredigeraren finns i [Navigera till infopannelsredigeraren](#) (på sidan 1054).

**2** I infopannelsredigeraren klickar du på knappen Egenskaper för en kolumn eller sektion och väljer Kolumnegenskaper eller Formatera sektion.

**3** I området Teckensnitt väljer du teckensnitt, teckenstorlek, teckensnittsfärg och teckenstil (t.ex. fetstil) och eventuella effekter som ska användas (t.ex. understrykning).

**Obs!** Det här alternativet är inte tillgängligt för vissa poster.

**4** Välj justering och bakgrundsfärg i området Cell.

**Obs!** För den horisontella justeringen är det vanligast att vänsterjustera textdata. För numeriska data är det vanligast med högerjustering.

Den vertikala justeringen har ingen effekt om inte kolumnen spänner över flera rader i andra kolumner.

**5** I området Kantlinje väljer du kantlinjens placering, färg och format på cellen.

**Tips!** Du kan markera eller avmarkera anpassade kantlinjer genom att klicka på de övre, nedre, vänstra eller högra kantlinjerna bredvid listrutan Position.

- 6 För att formatera utrymmet inuti cellen klickar du på Ytterligare formateringsalternativ och anger värdena för bredden och höjden på cellinnehållet samt utrymmet ovanför, nedanför, till vänster och till höger om innehållet.

Värdena anges i pixlar.

- 7 Om du vill åsidosätta formaten och klasselementen i formatmallarna i Oracle CRM On Demand Answers gör du egna val i området Anpassat CSS-format, alternativ:

- a Klicka på de inställningar som du vill använda.

- b Ange var klassen, formatet eller formatmallen finns.

**Obs!** De avancerade formateringsalternativen är till för användare som vet hur man arbetar med underdokumentmallar.

- 8 Klicka på OK.

## Byta namn på infopanelsobjekt

Infopanelsobjekt på en interaktiv infopanel som inte redan har ett namn tilldelas ett standardnamn, till exempel Avsnitt 1 eller Länk 1. Du kan byta namn på infopanelsobjekt till något mer beskrivande eller informativt.

**Innan du börjar** För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

### *Så här byter du namn på ett infopanelsobjekt på en interaktiv infopanelssida:*

- 1 Navigera till infopanelsredigeraren.

Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i [Navigera till infopanelsredigeraren](#) (på sidan 1054).

- 2 På sidan Redigera infopanel klickar du på knappen Ändra namn för infopanelsobjektet.

- 3 I dialogrutan Ändra namn anger du ett nytt namn på infopanelsobjektet.

- 4 Klicka på OK.

## Ta bort infopanelsobjekt

Du kan ta bort infopanelsobjekt från interaktiva infopanelssidor. Om det infopanelsobjekt som du tar bort redan har sparats i presentationskatalogen i Oracle CRM On Demand tas objektet endast bort från infopanelen. Det tas inte bort från presentationskatalogen. (Observera att användare med lämplig behörighet kan redigera innehållet i presentationskatalogen genom att klicka på Hantera på fliken Katalog i urvalspanelen i Oracle CRM On Demand Answers.)

**Innan du börjar** För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

### *Så här tar du bort ett infopanelsobjekt på en interaktiv infopanelssida:*

- 1 Navigera till infopanelsredigeraren.

Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i [Navigera till infopanelsredigeraren](#) (på sidan 1054).

- 2 I infopanelsredigeraren klickar du på Ta bort för infopanelsobjektet.

**Obs!** När du tar bort en kolumn kan storleken på de övriga kolumnerna på sidan ändras automatiskt för att behålla kolumnjusteringen.

## Ändra PDF- och utskriftsalternativ på interaktiva infopaneler

För PDF-utdata kan du från en interaktiv infopanel ange sidinställningar och innehåll i sidhuvuden och sidfötter. Infopaneler och vyer skrivs ut i formatet Adobe Acrobat PDF. Adobe Reader 6.0 eller högre krävs för utskrift med Adobe PDF.

Sidfots- och sidhuvudsformatering visas i HTML- och PDF-utdata.

**Obs!** De utskriftsval som du gör gäller endast PDF-utdata. Om du skriver ut PDF-filen på en lokal skrivare eller nätverksskrivare gäller de utskriftsval som angetts i din webbläsare, till exempel beträffande pappersstorlek.

### *Så här ändrar du PDF- och utskriftsalternativ*

- 1 Navigera till infopanelsredigeraren.

Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i [Navigera till infopanelsredigeraren](#) (på sidan 1054).

- 2 Klicka på ikonerna för egenskaper för PDF- och utskriftskontroll högt upp i arbetsytan.



Dialogrutan PDF- och utskriftskontroll visas.

- 3 Välj sidinställningar.

- 4 Gör något av följande om du vill lägga till ett sidhuvud eller en sidfot:

**a** Välj lämpligt alternativ och klicka på Redigera.

**b** Använd alternativen i dialogrutan för att utforma sidhuvudet eller sidfoten.

Sidhuvuden och sidfötter kan innehålla upp till tre rader vardera.

- c Om du vill ändra utseendet på ett sidhuvud eller en sidfot klickar du på formateringsknappen.

Mer information om kosmetisk formatering finns i [Använda formatering i interaktiva infopaneler](#) (på sidan 1066).

- d Spara sidhuvudet eller sidfoten genom att klicka på OK.

- 5 Klicka på OK när du är klar med att ändra PDF:en och utskriftsalternativen.

## Ändra egenskaperna för interaktiva infopaneler

Du kan ställa in egenskaperna för hela infopanelen, till exempel vilket format som ska användas, och du kan ta bort, sortera om och dölja sidor. Om infopanelsegenskaperna ändras sparas automatiskt alla ändringar som du gjort på sidan som du arbetade på.

**Innan du börjar** För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

### *Så här får du tillgång till sidan Infopanelsegenskaper för en interaktiv infopanel*

- 1 Navigera till infopannelsredigeraren.

Information om hur du navigerar till infopannelsredigeraren finns i [Navigera till infopannelsredigeraren](#) (på sidan 1054).

- 2 Klicka på ikonen Infopanelsegenskaper i den övre delen av sidan Infopannelsredigerare.



Sidan Infopanelsegenskaper visas.

## Välja ett format för en interaktiv infopanel

Formaten styr hur infopaneler och resultat formateras för visning. Inledningsvis formateras resultaten med ett standardformat. I Oracle CRM On Demand finns fördefinierade format som du kan välja bland.

### *Så här väljer du ett format för en interaktiv infopanel*

- Välj det format du vill använda i listrutan Format i området Allmänna egenskaper på sidan Infopanelsegenskaper.

## Lägga till en beskrivning för en interaktiv infopanel

Beskrivningar sparas, men visas inte på infopanelerna.

### ***Så här lägger du till en beskrivning för en interaktiv infopanel***

- Ange en beskrivning för infopanelen i rutan Beskrivning på sidan Infopanelsegenskaper.

### **Byta namn på, ta bort, sortera om och dölja interaktiva infopanelssidor**

I det här avsnittet beskrivs procedurer som du kan följa för att byta namn på, ta bort, sortera om och dölja interaktiva infopanelssidor. I området Infopanelssidor på sidan Infopanelsegenskaper visas sidorna för infopanelen. Sidorna är listade i samma ordning som sina flikar.

När du byter namn på en infopanel kan du spara användarnas referenser till det gamla namnet. Då skapas en genväg med det gamla namnet som pekar på infopanelen vars namn ändrats i presentationskatalogen.

Om du arbetar med en infopanelssida kan du dölja den för användarna tills dina ändringar är klara.

**Varning!** Du kan inte ångra åtgärderna som beskrivs i följande procedurer genom att klicka på Avbryt.

### ***Så här byter du namn på en interaktiv infopanelssida***

- Klicka på ikonen Ändra namn i sektionen Infopanelssidor på sidan Infopanelsegenskaper om du vill öppna sidan Ändra namn på objekt, och följ instruktionerna som ges där.

### ***Så här tar du bort en interaktiv infopanelssida***

- Klicka på ikonen Ta bort i sektionen Infopanelssidor på sidan Infopanelsegenskaper och bekräfta sedan borttagningen.

### ***Så här sorterar du en interaktiv infopanelssida***

- Om du vill flytta en infopanelssida uppåt i listan klickar du på uppilen för sidan i sektionen Infopanelssidor på sidan Infopanelsegenskaper.  
Då flyttas fliken för sidan åt vänster i infopanelen.
- Om du vill flytta en infopanelssida nedåt i listan klickar du på nedpilen för sidan i sektionen Infopanelssidor på sidan Infopanelsegenskaper.  
Då flyttas fliken för sidan åt höger i infopanelen.

### ***Så här döljer du en interaktiv infopanelssida***

- Markera kryssrutan Dölj sida för sidan i sektionen Infopanelssidor på sidan Infopanelsegenskaper.  
Sidan förblir synlig för alla användare som för närvarande visar den.

**Obs!** Du kan inte ändra behörigheterna för en infopanelssida. Ikonen Säkerhet i sektionen Infopanelssidor på sidan Infopanelsegenskaper inaktiveras.

**Så här ändrar du den visade valutan på en interaktiv infopanelssida**

- Välj menyn Valuta och välj en ny valuta för rapporten.

Om du vill använda den här funktionen måste du inkludera den fördefinierade infopanelfrågan Företagets aktiva valutor i infopanelen. Mer information om hur du lägger till fördefinierat innehåll som infopanelfrågor i en infopanel finns i [Skapa frågor för interaktiva infopaneler](#) (på sidan 1071). När du har lagt till den här fördefinierade infopanelfrågan går du till menyn Valuta och väljer en ny valuta för rapporten. Alla valutafält i infopanelen uppdateras så att den valda valutan visas. Listan över valutor är begränsad till de valutor för vilka det finns en definierad växelkurs.

## Skapa frågor för interaktiva infopaneler

En infopanelfråga används för att filtrera resultatet av flera förfrågningar och endast visa de poster som stämmer överens med frågekriterierna. En infopanelfråga kan användas för att filtrera alla förfrågningar i en infopanel eller endast förfrågningar på särskilda infopanelssidor.

Du kan välja kolumner och operatorer till en infopanelfråga och ange hur frågan ska visas i infopanelen samt hur användarna ska välja värdena. Det är dina val som avgör innehållet i de rapporter som finns i infopanelen eller på infopanelssidan. I varje förfrågan som du vill att infopanelfrågan ska filtrera måste alla kolumner i infopanelfrågan finnas antingen i den lista som ska behandlas eller i filtret, eller i båda. Filtren måste vara inställda i kolumnerna i förfrågan eller filtervillkoret måste vara inställt på att frågan ska ställas. De kolumner i frågan som inte finns i förfrågan används inte vid filtreringen.

Om du tar med flera kolumner i en infopanelfråga kan du begränsa användarnas valmöjligheter vid efterföljande val. Anta att en kolumn används för att filtrera regioner och en annan kolumn används för att filtrera distrikt. Genom att markera kryssrutan Begränsa för Distrikt kan du se till att endast de distrikt visas i kolumnen Distrikt som stämmer överens med användarens val av region. Om användaren väljer den östra regionen som svar på frågan om region visas endast distrikten i den östra regionen som svarsalternativ på frågan om distrikt.

**Obs!** De begränsade kolumnerna begränsas av alla andra kolumner i frågan. Om frågan till exempel innehåller kolumnerna År, Region och Distrikt och kryssrutan Begränsa markeras för Distrikt, begränsas de värden som visas under Distrikt av de värden som har angetts för Region och År.

Om du specificerar en visningsvariabel i en infopanelfråga kan den variabeln även användas i olika delar av en rapport. Det värde som anges i infopanelfrågan kan visas (med hjälp av visningsvariabeln) i det resultat som visas i infopanelen.

När du har skapat en infopanelfråga sparar du den i en delad mapp. Därefter kan du lägga till frågan i en infopanel.

**Innan du börjar.** Om du vill skapa och redigera frågor till interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

**Så här skapar du en fråga till en interaktiv infopanel:**

- 1 Klicka på fliken Rapporter.
- 2 Klicka på länken Utforma analyser.

Oracle CRM On Demand Answers visas i ett separat fönster.

- 3** I Oracle CRM On Demand Answers-fönstret klickar du på valfritt ämnesområde och därefter på ikonen Ny infopanelsfråga högst upp i sektionen.

En lista med ämnesområden visas.

- 4** Från listan med ämnesområden väljer du det ämnesområde som innehåller den kolumn som du vill använda som filter.

Sidan Infopanelsfråga visas.

**Obs!** Om kolumnen även ingår i en fråga för kolumnfilter i en förfrågan måste dess värde ställas in på ett filter i dialogrutan Skapa/redigera filter för att infopanelsfrågan ska kunna filtrera förfrågan. Om du anger värdet Ställ fråga filtreras inte den aktuella kolumnen i förväg. Alla kolumner i en infopanelsfråga måste komma från samma ämnesområde och alla kolumner i frågan måste ingå i de förfrågningar som du vill att frågan ska filtrera.

- 5** I listrutan Omfattning på sidan Infopanelsfråga anger du om frågan avser hela infopanelen eller en infopanelssida.

- 6** Om du vill välja en kolumn att använda som filter i infopanelsfrågan klickar du på kolumnens namn i urvalspanelen.

Du kan lägga till flera kolumner i en infopanelsfråga. Om du vill ta bort en kolumn från frågan klickar du på Ta bort för den kolumnen.

**Obs!** Antalet kolumner som du tar med i en infopanelsfråga kan påverka systemets prestanda. Kolumner med värden i en listruta kräver till exempel att en begäran skickas till Oracle CRM On Demand-servern för att fylla i listan. Du bör begränsa antalet kolumner till högst nio.

- 7** Gör följande val:

- a** Klicka på knappen Redigera formel om du vill visa dialogrutan Redigera kolumnformel där du kan ändra formeln för kolumnen.

- b** Välj den operator som du vill använda från listrutan Operator.

- c** Välj en kontrolltyp för att ange hur användarna ska välja ett värde på filtret.

Alternativen är att välja värdet från en kalender, från en listruta eller från en lista där flera alternativ kan väljas, eller att skriva värdet i en textruta.

- d** Om du väljer en listruta:

- I listan Visa anger du vilka värden du vill ska visas i listrutan. (Du kan visa alla värden eller skapa ett SQL-uttryck för att begränsa listrutan till vissa värden.)
- Om du vill begränsa alternativen för en kolumn utifrån vilket val användaren gör i föregående kolumn markerar du kryssrutan Begränsa.

- e** I listan Standardvärde väljer du det värde som vill att användarna ska se först.

Du kan visa standardvärdena för rapporten, alla alternativ eller ett särskilt värde. Om du väljer ett särskilt värde visas ett fält där du kan skriva värdet.

- f** I listan Ställ in variabel kan du välja om du vill fylla i en variabel för infopanelsfrågan med en visningsvariabel.



Om du inte vill deklarerera ett variabelnamn för frågan väljer du Inga.

Om du väljer Visningsvariabel för att deklarerera en variabel för frågan visas ett ytterligare fält där du deklarerar variabelnamnet.

Om du väljer Presentation i listrutan kan du till exempel skriva minfavoritregion och specificera det som en visningsvariabel. En variabel som specificeras här kan användas som referens i förfrågningar som visas i en infopanel.

**g** I rutan Etikett skriver du ett namn på filtret.

Om du lämnar rutan tom får filtret samma namn som kolumnen.

**8** Om du vill ändra kolumnernas inbördes ordning i frågan klickar du på uppilen och nedpilen.

Kolumnerna visas för användarna i den ordning de placeras.

**9** Om du vill att den valda frågan och alla andra frågor som följer efter den ska visas på en ny rad i filtret klickar du i rutan i listan Grupp.

**10** Om du vill förhandsgranska hur frågan kommer att se ut i infopanelen klickar du på Förhandsgranska (om det alternativet finns).

### ***Så här sparar du en fråga till en interaktiv infopanel:***

**1** När du är klar med infopanelsfrågan klickar du på Spara.

**2** I dialogrutan Välj mapp sparar du infopanelsfrågan i en delad mapp och ger den ett beskrivande namn.

Du kan även i namnet ange om frågan avser en hel infopanel eller bara en infopanelssida.

**Obs!** Om du sparar en infopanelsfråga i en personlig mapp kan du inte lägga till frågan i en infopanel förrän du flyttar den till en delad mapp.

**3** (Valfritt) Ange en beskrivning i rutan Beskrivning.

### ***Så här redigerar du en fråga till en interaktiv infopanel:***

**1** Klicka på fliken Rapporter.

**2** Klicka på länken Utforma analyser.

Oracle CRM On Demand Answers visas i ett separat fönster.

**3** I Oracle CRM On Demand Answers-fönstret klickar du på länken Öppna analys och letar reda på frågan i den mapp där den har sparats.

**4** Klicka på infopanelsfrågan för att redigera den.

### ***Så här lägger du till en fråga i en interaktiv infopanel eller på en infopanelssida:***

- 1 Navigera till infopanelsredigeraren.

Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i [Navigera till infopanelsredigeraren](#) (på sidan 1054).

- 2 Från urvalspanelen på infopanelsredigerarsidan navigerar du, i avsnittet för sparat innehåll, till den mapp som innehåller den infopanelsfråga som du vill lägga till.

- 3 Dra och släpp infopanelsfrågan i en sektion på infopanelssidan.

Om infopanelsfrågans omfattning är inställd på Infopanel påverkar den alla sidorna i infopanelen, men den visas inte på alla sidor. Om omfattningen är inställd på Sida påverkar den bara de sidor som du lägger till den på. Om omfattningen är inställd på Infopanel ersätter det värde som väljs på infopanelsnivå de värden som väljs på sidnivå.

## **Ändra namnet på och beskrivningen av en interaktiv infopanel**

**Innan du börjar** För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

### ***Så här ändrar du namnet på och beskrivningen av en interaktiv infopanel:***

- 1 Klicka på fliken Infopanel.
- 2 På sidan Infopanel klickar du på länken Hantera infopaneler.
- 3 På sidan Hantera infopanel klickar du på redigeringslänken för den infopanel som du vill ändra.
- 4 På redigeringssidan för infopaneler ändrar du namnet eller beskrivningen och klickar sedan på Spara.

## **Visa infopaneler**

Oracle CRM On Demand innehåller fördefinierade infopaneler som används för att gruppera rapporter i affärsområden. Dessutom kan de användare vars roll har behörigheten Hantera infopaneler skapa interaktiva infopaneler.

I det här avsnittet beskrivs hur du visar fördefinierade och interaktiva infopaneler.

**Obs!** Om du inte kan visa en viss rapport på en infopanel utifrån din roll, eller om en rapport har tagits bort efter att den lagts till på infopanelen, visas ett felmeddelande på infopanelen där rapporten skulle ha visats.

### ***Så här visar du en infopanel:***

- 1** Klicka på fliken Infopanel.
- 2** Välj den infopanel som du vill visa i listrutan Välj infopanel.
- 3** Klicka på Visa.  
Infopanelen visas.

### **Se även**

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Hantera infopaneler](#) (på sidan 1053)

## **Om guidad navigering på interaktiva infopaneler**

Guidad navigering kan hjälpa användarna att förstå affärsproblem och avgöra vilka åtgärder de bör vidta. Detta sker genom vägledning i tolkning av resultat i rapporter. När den guidade navigeringen baseras på vanliga scenarier och bästa praxis för din bransch eller organisation hjälper den användare att se och analysera relaterade frågor genom att gå till en relaterad resultatuppsättning, en annan infopanel eller en webbadress. Guidad navigering specificeras med hjälp av infopanelsredigeraren i Oracle CRM On Demand Answers.

Det finns tre typer av guidad navigering:

- Guidad navigering med hjälp av statiska länkar. När denna anges för en begäran innehåller resultaten på infopanelen alltid en länk till en annan begäran, infopanel eller webbadress. En rapport som visar på en trend av luckor i kundnöjdhet kan exempelvis alltid visas tillsammans med en länk till en rapport som visar kundnöjdhet per produktlinje.
- Guidad navigering med hjälp av villkorslänkar. När detta anges för en begäran visas en länk till en annan begäran, infopanel eller webbadress endast om resultaten uppfyller vissa kriterier. Till exempel så kan resultatuppsättningen innehålla en länk till en rapport som visar kundnöjdheten per medarbetare, om antalet öppna och kritiska serviceärenden överstiger ett visst tröskelvärde.
- Guidad navigering med hjälp av villkorssektioner. Hela infopanelsavsnitt kan visas baserat på vilka resultat som returneras för en viss begäran. Om resultaten till exempel visar att försäljningen den senaste veckan gick ned med 15 procent eller mer, kan en infopanelssektion som innehåller länkar till relaterade rapporter och verktyg visas.

Visningen av statiska länkar påverkar generellt sett inte infopanelens återgivningstid. Visning av ett stort antal villkorslänkar eller villkorssektioner kan påverka återgivningstiden för infopanelen. Information om infopanelsredigeraren finns i [Lägga till och visa innehåll på interaktiva infopanelssidor](#) (på sidan 1056).

## **Användningsanteckningar för ämnesområden**

I det här avsnittet finns information om ämnesområdena datum och tid samt kvotperioder.

### Ämnesområden för datum och tid

Det kan hända att perioder i dina rapporter baseras på företagets räkenskapskalender, vilken kan skilja sig från en vanlig kalender. Ditt företags räkenskapskalender kanske börjar den 1 juni varje kalenderår. Om ditt företag nyligen har ändrat sin räkenskapskalendermetod i Oracle CRM On Demand måste du noggrant gå igenom de historiska analyserna om de spänner över flera år. Det går inte att anpassa uppgifter i rapporter som är baserade på en tidigare räkenskapskalendermetod till uppgifter i en ny räkenskapskalendermetod.

### Kvotperioder

För rapporter som innehåller kvotinformation per år används årets sista månad. På kvotskärmen däremot visar året startmånaden för kvotperioden vilken skiljer sig från rapporterna. Om kvotperioden exempelvis sträcker sig från november 2009 till januari 2010 så visar kvotskärmen året 2009 medan rapporterna visar året 2010.

# Index

---

## A

- Ackreditering - 459
- Ackrediteringsfält - 465
- Adresser - 263
- Adressfält - 277
- Affärsmöjligheter - 229
- Affärsplaner - 283
- Affärsplanering - 279
- Aggregeringsfunktioner - 1006
- Aktivera en friskrivningsklausul för prov - 545
- Aktivera en produkttyp för fordon - 659
- Aktivera fordonsassociation i serviceärenden - 658
- Aktivera och inaktivera partnerkonton - 357
- Aktivitetsfält - 156
- Analys av uppföljning av kundämne - 183
- Analysera kontakter - 223
- Analysera kontoprestation - 209
- Analysera pipeline - 242
- Analysämnesområde för analys av användningsbevakning - 835
- Ange portföljdelkonton - 582
- Ange överordnade konton - 198
- Ange överordnade och underordnade affärsmöjligheter - 243
- Anmäla till kurser - 435
- Anpassa din applikation - 667
- Anpassad innehållsleverans - 547
- Ansökningar - 367
- Använda avancerad sökning - 57
- Använda bedömningsskript - 111
- Använda bedömningsskript för aktivitet - 155
- Använda formatering i interaktiva infopaneler - 1066
- Använda funktioner i analyser - 1003
- Använda gruppväljaren - 64
- Använda handledning för försäljningsprocess - 236
- Använda kvalificeringsskript för kundämnerna - 177
- Använda mottagaranpassning för Word - 712
- Använda Offline Client - 696
- Använda optimerade filtreringsfält - 919
- Använda Oracle CRM On Demand Integration for Office - 712
- Använda rapporter och analyser för Excel - 717
- Använda segmenteringsguiden - 721
- Använda skript för serviceärenden - 312
- Användningsanteckningar för ämnesområden - 1075
- Arbeta med adresshemsidan - 265
- Arbeta med aktivitetslistor - 136
- Arbeta med andra applikationer - 695
- Arbeta med appletar för RSS-flöden - 36
- Arbeta med bilagor - 103
- Arbeta med en lista över anteckningar - 101
- Arbeta med ett serviceärende - 308
- Arbeta med hemsidan för ackreditering - 459
- Arbeta med hemsidan för affärsmöjligheter - 231
- Arbeta med hemsidan för affärsplaner - 284
- Arbeta med hemsidan för affärsregistreringar - 376
- Arbeta med hemsidan för ansökningar - 367
- Arbeta med hemsidan för begäran om särskild prissättning - 402
- Arbeta med hemsidan för beställning - 563
- Arbeta med hemsidan för certifiering - 450
- Arbeta med hemsidan för delstatslicenser för kontakter - 478
- Arbeta med hemsidan för examina - 440
- Arbeta med hemsidan för finansiell plan - 598
- Arbeta med hemsidan för finansiella konton - 587
- Arbeta med hemsidan för finansiella produkter - 603
- Arbeta med hemsidan för finansiella transaktioner - 608
- Arbeta med hemsidan för finansieringsbegäranden - 391
- Arbeta med hemsidan för fonder - 419
- Arbeta med hemsidan för fordon - 655
- Arbeta med hemsidan för friskrivningsklausul för prov - 543
- Arbeta med hemsidan för försäkringar - 636
- Arbeta med hemsidan för försäkringsegendom - 629
- Arbeta med hemsidan för försäkringsinnehavare - 640
- Arbeta med hemsidan för försäkringsskydd - 622
- Arbeta med hemsidan för hushåll - 572
- Arbeta med hemsidan för inblandad part - 632
- Arbeta med hemsidan för innehav på finansiellt konto - 595
- Arbeta med hemsidan för innehavare av finansiellt konto - 591
- Arbeta med hemsidan för kampanjer - 161
- Arbeta med hemsidan för kommunikation - 328
- Arbeta med hemsidan för kontakter - 213
- Arbeta med hemsidan för konto - 191
- Arbeta med hemsidan för kundämnerna - 173
- Arbeta med hemsidan för kurser - 431
- Arbeta med hemsidan för lagerperiod - 485
- Arbeta med hemsidan för lösning - 318
- Arbeta med hemsidan för med.utbildningar - 473
- Arbeta med hemsidan för meddelandeplaner - 549
- Arbeta med hemsidan för meddelandeplansobjekt - 555
- Arbeta med hemsidan för målsättningar - 290
- Arbeta med hemsidan för mäklarp profiler - 644
- Arbeta med hemsidan för partner - 354
- Arbeta med hemsidan för partnerprogram - 360

- Arbeta med hemsidan för planer för affärsmöjligheter - 302
- Arbeta med hemsidan för plankontakter - 298
- Arbeta med hemsidan för plankonto - 295
- Arbeta med hemsidan för portföljkonto - 579
- Arbeta med hemsidan för prognoser - 251
- Arbeta med hemsidan för provpartier - 539
- Arbeta med hemsidan för serviceärenden - 309
- Arbeta med hemsidan för skadeståndskrav - 616
- Arbeta med hemsidan för skador - 626
- Arbeta med hemsidan för tilldelning - 535
- Arbeta med hemsidan för varuprovstransaktioner - 502
- Arbeta med hemsidan för återförsäljare - 649
- Arbeta med hemsidan med objektrelationer för meddelandeplaner - 560
- Arbeta med kalendersidorna - 131
- Arbeta med listor - 78
- Arbeta med meddelandecenter - 35
- Arbeta med poster - 37
- Arkivera kundämnena - 178
- Associera ackrediteringar med produkter, produktkategorier och lösningar - 461
- Associera affärsregistreringar med affärsmöjligheter - 385
- Associera certifieringar med examina och kurser - 453
- Associera certifieringar med produkter, produktkategorier och lösningar - 452
- Associera examina med kurser och certifieringar - 443
- Associera examina med produkter, produktkategorier och lösningar - 442
- Associera kurser med examina och certifieringar - 434
- Associera kurser med produkter, produktkategorier och lösningar - 433
- Avbryta affärsregistreringar - 383
- Avbryta ansökningar - 373
- Avbryta begäranden om särskild prissättning - 410
- Avbryta finansieringsbegäranden - 397
- Avisera användarna om att data saknas - 996
- Avsluta en lagerperiod - 491
- Avsluta ett serviceärende - 308
- Avsluta kampanjer - 165
- Avsluta kommunikationsaktiviteter - 343
- Avsluta lösta serviceärenden - 314
- Avsluta Oracle CRM On Demand - 129
- Avsluta perioden för affärsregistreringar - 384
- Avslå ansökningar - 372
- Avslå begäranden om särskild prissättning - 409
- Avslå finansieringsbegäranden - 396
- Avslå krav för begäranden om särskild prissättning - 411
- Avslå kundämnena - 182
- Avvisa affärsregistreringar - 382
- Avvisa krav för finansieringsbegäranden - 398
- B**
- Bearbeta finansieringsbegäranden - 424
- Bearbeta skadeståndskrav - 427
- Bedöma lösningar - 322
- Begränsa antal aktivitetsposter som visas - 139
- Begränsa antal poster som visas - 199
- Begära ackreditering - 464
- Begära certifiering - 454
- Begära en löpande inventering - 490
- Begäranden om särskild prissättning - 402
- Bekräfta en delmottagning av en varuprovsöverföring - 507
- Bekräfta en komplett mottagning av en varuprovsöverföring - 506
- Bekräfta mottagning av provinventeringen - 495
- Beräkna affärens storlek - 385
- Beräkna en löpande summa för provinventeringen - 495
- Beställningar - 563
- Beställningsfält - 568
- Bevaka besök (säljbesök) till kunder - 140
- Bevaka bästa tiderna för samtal - 223
- Bevaka deltagare i händelser för medicinsk utbildning - 476
- Bevaka finansiell information om fordon - 662
- Bevaka försäljningshistorik för fordon - 661
- Bevaka hushållsmedlemmar - 575
- Bevaka intäkter baserat på kontakter - 221
- Bevaka intäkter baserat på konton - 206
- Bevaka kontakters intressen - 223
- Bevaka nyckelkontakter för portföljkonton - 581
- Bevaka partner och konkurrenter till affärsmöjligheter - 235
- Bevaka partner och konkurrenter till konton - 204
- Bevaka relationer mellan kontakter - 220
- Bevaka relationer mellan konton - 200
- Bevaka relationer mellan konton och kontakter - 201
- Bevaka servicehistorik för fordon - 661
- Bevaka serviceärenden för fordon - 659
- Bevaka tillgångar - 205
- Bevaka överordnade finansiella konton - 589
- Bevaka överordnade finansiella produkter - 605
- Bevaka överordnade försäkringar - 638
- Bevaka överordnade skadeståndskrav - 618
- Bevilja inloggningsåtkomst till teknisk support - 684
- Bifoga filer och webbadresser till poster - 106
- Bifoga filer till poster via bilagefält - 110
- Bilagerelaterade objekt - 108
- Biovetenskap - 469
- Biovetenskapsprocesser - 469
- Byta namn på infopanelobjekt - 1067

Byta namn på rapporter - 765  
Byta status på medlemskap i partnerprogram - 364  
Bädda in en widget för enkel lista - 693  
Bädda in en widget för favoritlistor - 691  
Bädda in en widget för meddelandecenter - 692  
Bädda in en widget för rapporter - 692

**C**

Case-satser - 1040  
Certifiering - 449  
Certifieringsfält - 456

**D**

Dela adresser mellan konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter - 270  
Dela intäkter av affärsmöjligheter mellan teammedlemmar - 245  
Dela kalender - 153  
Dela poster (team) - 94  
Delstatslicenser för kontakter - 478  
Detaljsidorna för samtal, röstbrevlåda och e-post - 351

**E**

Examensfält - 446  
Examina - 440  
Exempel på posttyper som är kopplade till andra posttyper - 72  
Exportera poster i listor - 91  
Exportera segment - 726

**F**

Filtrera listor - 88  
Finansiella konton - 585  
Finansiella planer - 597  
Finansiella produkter - 601  
Finansiella transaktioner - 607  
Finansieringsbegäranden - 391  
Fonder - 419  
Fondfält - 429  
Fordon - 649, 655  
Fordon, fält - 663  
Funktioner för kalenderdatum och kalendertid - 1030  
Få åtkomst till Data- och integreringsverktyg - 688  
Fält för ackrediteringsbegäran - 467  
Fält för affärsmöjligheter - 247  
Fält för affärsplaner - 287  
Fält för affärsregistrering - 388  
Fält för ansökningar - 373  
Fält för begäranden om särskild prissättning - 416  
Fält för certifieringsbegäran - 458  
Fält för delstatslicenser för kontakter - 480  
Fält för examensregistrering - 448  
Fält för finansiell plan - 600  
Fält för finansiella produkter - 606  
Fält för finansiella transaktioner - 609  
Fält för finansiellt konto - 589  
Fält för finansieringsbegäranden - 399

Fält för friskrivningsklausul för varuprov - 546  
Fält för försäkringsegendomar - 631  
Fält för försäkringsinnehavare - 642  
Fält för inblandad part - 634  
Fält för innehav på finansiellt konto - 596  
Fält för innehavare av finansiellt konto - 593  
Fält för kommunikationsaktivitet (Oracle Contact On Demand) - 350  
Fält för kundämnen - 183  
Fält för kursanmälningar - 439  
Fält för lagerkontrollrapporter - 499  
Fält för lagerperiod - 492  
Fält för lösningar - 323  
Fält för meddelandeplaner - 553  
Fält för meddelandeplansobjekt - 558  
Fält för medicinska utbildningar - 476  
Fält för medlemskap i program - 364  
Fält för målsättningar - 293  
Fält för mäklarprofiler - 646  
Fält för objektsrelationer för meddelandeplan - 562  
Fält för partnerprogram - 366  
Fält för planer för affärsmöjlighet - 304  
Fält för plankontakter - 301  
Fält för produkter med särskild prissättning - 413  
Fält för provtransaktioner - 527  
Fält för Skada - 628  
Fält för skadeståndskrav - 618  
Fält för tilldelning - 538  
Fält för transaktionsobjekt - 532  
Förberedelser för att kommunicera med kunder - 331  
Förhandsgranska poster - 66  
Förmögenhetsförvaltning - 571  
Förnya prognoser - 254  
Försäkring - 611  
Försäkringar - 635  
Försäkringsegendomar - 629  
Försäkringsfält - 638  
Försäkringsinnehavare - 640  
Försäkringsskydd - 622  
Försäkringsskyddsfält - 624  
Försäljning - 187

**G**

Godkänna affärsregistreringar - 381  
Godkänna ansökningar - 371  
Godkänna begäranden om särskild prissättning - 409  
Godkänna finansieringsbegäranden - 396  
Godkänna krav för begäranden om särskild prissättning - 412  
Godkänna krav för finansieringsbegäranden - 399  
Godkänna och publicera lösningar - 322  
Granska ansökningar - 371  
Granska din delegerade information - 682



Granska din inloggningsaktivitet - 680  
Granska dina aviseringar - 34  
Granska dina exportbegäranden - 689  
Granska fondaktivitet - 428  
Granska lösningar - 321  
Granska prognoser - 252  
Granska rapportdata - 760  
Granska rekommenderade meddelandeplaner för aktiviteter - 552  
Granska statistik - 345  
Göra ackrediteringar synliga för partner - 463  
Göra anpassade rapporter allmänna - 1002  
Göra certifieringar synliga för partner - 454  
Göra examina synliga för partner - 444  
Göra kurser synliga för partner - 435  
Göra så att innehåll visas enligt särskilda betingelser på interaktiva infopanelssidor - 1059

## H

Hantera ackrediteringar - 461  
Hantera adresser - 267  
Hantera affärsmöjligheter - 188, 233  
Hantera affärsplaner - 285  
Hantera affärsregistreringar - 378  
Hantera agent-/mäklarrelationer - 613  
Hantera ansökningar - 369  
Hantera begäranden om särskild prissättning - 404  
Hantera beställningar - 565  
Hantera certifieringar - 452  
Hantera delstatslicenser för kontakter - 480  
Hantera din kvot - 679  
Hantera e-postmeddelanden - 340  
Hantera examina - 442  
Hantera finansiella konton - 588  
Hantera finansiella planer - 599  
Hantera finansiella produkter - 605  
Hantera finansiella transaktioner - 609  
Hantera finansieringsbegäranden - 393  
Hantera fonder - 421  
Hantera fordon - 656  
Hantera friskrivningsklausuler för prov - 545  
Hantera förnyade kontakter (webb och telefon) - 339  
Hantera försäkring - 611  
Hantera försäkringar - 637  
Hantera försäkringsegendomar - 631  
Hantera försäkringsinnehavare - 642  
Hantera försäkringsskydd - 624  
Hantera försäljning - 187  
Hantera hushåll - 574  
Hantera inblandade parter - 633  
Hantera infopaneler - 1053  
Hantera innehav på finansiellt konto - 596  
Hantera innehavare av finansiellt konto - 592  
Hantera kalender och aktiviteter - 190  
Hantera kalendrar och aktiviteter - 133

Hantera kampanjer - 163  
Hantera kampanjer. - 159  
Hantera kontakter - 189, 215  
Hantera konton - 188, 193  
Hantera kontrollrapporter för lager - 498  
Hantera krav - 617  
Hantera kundämnen - 160, 175  
Hantera kurser - 433  
Hantera kvoter - 257  
Hantera lagerperioder - 487  
Hantera lösningar - 320  
Hantera marknadsföring - 159  
Hantera meddelandeplaner - 550  
Hantera meddelandeplansobjekt - 557  
Hantera medicinska utbildningar - 475  
Hantera medlemskap i partnerprogram - 363  
Hantera målsättningar - 291  
Hantera mäklarprofiler - 645  
Hantera objektsrelationer för meddelandeplan - 561  
Hantera Oracle Contact On Demand - 330  
Hantera partnerkonton - 356  
Hantera partnerprogram - 362  
Hantera plan, affärsmöjligheter - 303  
Hantera plankontakter - 300  
Hantera plankonton - 296  
Hantera portföljkonton - 580  
Hantera PRM och High Tech - 353  
Hantera produkter med särskild prissättning som relaterade objekt - 412  
Hantera prognoser - 251  
Hantera prognoser för försäljningsanvändare - 189  
Hantera prognoser för prognosadministratörer - 190  
Hantera provinventeringar - 494  
Hantera provpartier - 541  
Hantera provtransaktioner - 504  
Hantera rapporter - 756  
Hantera röstmeddelanden - 339  
Hantera samtal - 334  
Hantera service och kommunikationer - 307  
Hantera serviceärenden - 311, 613  
Hantera skador - 627  
Hantera teamets prognoser - 258  
Hantera tilldelningar - 536  
Hantera transaktionsobjekt - 530  
Hantera varuprover - 481  
Hantera återförsäljare - 651  
Hantering av partnerrelation och High Tech - 353  
Hitta poster - 44  
Hitta poster på listsidor - 61  
Hushåll - 571  
Hushållsfält - 576  
Hämta användarinloggnings-id t eller återställa lösenordet - 126  
Hämta segmenteringsguiden - 723



- I**  
Importera ansökningar - 373  
Importera dina kontakter - 216  
Inaktivera verktygsfältet Kommunikationer under en webbläsarsession - 337  
Inblandade parter - 632  
Infopaneler - 1051  
Innehav på finansiellt konto - 594  
Innehavare av finansiellt konto - 591  
Installera Offline Client - 698  
Inställningar av åtkomstprofiler och roller för konvertering av kundämnen - 181  
Inställningar för åtkomstprofiler och roller för konvertering av affärsregistreringar - 387
- J**  
Justera en befintlig lagerjusteringspost - 508  
Justera meddelandesvar - 148  
Justera provtransaktioner - 508
- K**  
Kalender och aktiviteter - 131  
Kampanjer - 160  
Kampanjfält - 166  
Kanalplanering - 612  
Kombinera resultat från flera rapporter med hjälp av angivna åtgärder - 947  
Komma igång - 21  
Komma igång med Answers (anpassade rapporter) - 767  
Kommunikationer - 324  
Kontakta Oracle - 129  
Kontakter - 213  
Kontaktfält - 225  
Kontofält - 209  
Konton - 191  
Kontrollera elektroniska signaturer - 523  
Kontrollera hur resultat visas när användare borrar ned i interaktiva infopanelssidor - 1064  
Kontrollera utseendet på interaktiva infopanelssidor - 1057  
Konvertera affärsregistreringar till konton, kontakter eller affärsmöjligheter - 386  
Konvertera konton till partnerkonton - 357  
Konvertera kundämnen till konton, kontakter, affärsregistreringar eller affärsmöjligheter - 179  
Konverteringsfunktioner - 1038  
Kopiera och flytta rapporter - 766  
Kopiera poster - 65  
Korrigerar avvikelser mellan fysiska och elektroniska inventeringar - 511  
Kundämnen - 168  
Kundämnen (säljaspekter) - 190  
Kurser - 430  
Kursfält - 436  
Kvalificera kundämnen - 177
- Köra aggregeringsfunktioner - 1012  
Köra rapporter - 762
- L**  
Ladda ned mallen för mottagaranpassning för Word - 714  
Ladda ned mallen för rapporter och analyser för Excel - 718  
Ladda ned poster till Offline Client - 701  
Ladda ned rapporter - 763  
Ladda upp poster från Offline Client - 704  
Lagerkontrollrapport - 498  
Lagerperiod - 484  
Leda callcenter - 327  
Leverera varuprov vid säljbesök - 511  
Logga in som en ny användare - 23  
Låta användarna välja en specifik vy med vyväljaren - 987  
Låta användarna ändra kolumner i rapporter - 986  
Lägga till anpassade fält i rapporter - 921  
Lägga till anpassade vyer för kalendern - 154  
Lägga till anteckningar - 99  
Lägga till beskrivande text i resultat - 990  
Lägga till bildfrågor - 1000  
Lägga till DEA-information i kontaktadresser - 271  
Lägga till delegerade användare - 683  
Lägga till delstatslicenser för kontakter - 224  
Lägga till deltagare i samtal - 513  
Lägga till e-postadresser från Microsoft Outlook och Lotus Notes - 705  
Lägga till filter i kolumner - 921  
Lägga till fonddeltagare - 422  
Lägga till frågor om kolumnfilter - 998  
Lägga till förklaringar i rapporter med hjälp av förklaringsvyn - 986  
Lägga till grupper i en lagerperiod - 489  
Lägga till grupper i en lösning - 323  
Lägga till grupper till en meddelandeplan - 551  
Lägga till guidade navigeringslänkar på interaktiva infopanelssidor - 1059  
Lägga till innehåll som sparats i presentationskatalogen på interaktiva infopanelssidor - 1063  
Lägga till kolumner i rapporter - 921  
Lägga till krediter i fonder - 423  
Lägga till lösningar i serviceärenden - 313  
Lägga till objektrelationer för meddelandeplan - 557  
Lägga till och uppdatera poster i Offline Client - 703  
Lägga till och visa innehåll på interaktiva infopanelssidor - 1056  
Lägga till poster för meddelandeplaner - 551  
Lägga till provinventering i en lagerperiod - 487  
Lägga till provtransaktioner i en lagerperiod - 488  
Lägga till referenser - 222  
Lägga till rubriker i resultat - 951

Lägga till sidor i interaktiva infopaneler - 1055  
Lägga till tabeller i resultat - 952  
Lägga till text i resultat - 983  
Lägga till text- och bildlänkar på interaktiva infopanelssidor - 1060  
Lägga till transaktionsobjekt i en provtransaktion - 510  
Lägga till vyer av presentationskatalogmappar på interaktiva infopanelssidor - 1063  
Lägga till åtgärdsänkar i resultat - 942  
Länka information om kampanjartiklar till samtal - 518  
Länka information om lämnade varuprover till samtal - 516  
Länka information om specificerade produkter till samtal - 515  
Länka information om varuprovförfrågningar till samtal - 521  
Länka kontakter till flera konton - 220  
Länka portföljkonton - 198  
Länka poster till affärsplaner - 286  
Länka poster till en vald post - 69  
Länka poster till konton - 195  
Länka poster till målsättningar - 292  
Länka produkter till affärsmöjligheter - 237  
Länka produkter till affärsregistreringar - 384  
Länka produkter till begäranden om särskild prissättning - 405  
Länka program till begäranden om särskild prissättning - 406  
Lösa ett serviceärende - 308  
Lösningar - 316

### M

Markera delade adresser som verifierade - 271  
Markera uppgifter som slutförda - 140  
Marknadsföring - 159  
Massamtalsplanering - 145  
Matematiska funktioner - 1023  
Meddelandeplaner - 548  
Meddelandeplansobjekt - 555  
Medicinsk utbildning - 472  
Min hemsida - 32  
Målsättningar - 289  
Mäklarprofil - 643  
Mäta kampanjeffektivitet - 166

### N

Navigera till infopanelsredigeraren - 1054

### O

Objektsrelationer för meddelandeplan - 559  
Om affärsmöjligheter och prognoser - 229  
Om anpassad räkenskapskalender i Oracle CRM On Demand Answers - 754  
Om användning av adresser i rapporter - 947  
Om att administrera Offline Client - 700

Om att hantera lösningar - 317  
Om begränsningar i rapporter - 768  
Om bilagor - 104  
Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap - 38  
Om dubletter när du skapar poster - 119  
Om elektroniska signaturer - 523  
Om filtervillkor - 47  
Om filtervärden - 52  
Om fördefinierade rapporter - 750  
Om gränssnittet - 24  
Om guidad navigering på interaktiva infopaneler - 1075  
Om konfliktlösning med Offline Client - 704  
Om låsning av poster - 67  
Om nyckelordssökning - 53  
Om On Demand-widgetar - 691  
Om Oracle Contact On Demand - 325  
Om profilinställningar för användare - 674  
Om rapportprestanda - 1044  
Om Relationen mellan provtransaktioner och provinventering - 525  
Om riktad sökning - 44  
Om rollbaserad möjlighet att läsa alla poster - 675  
Om samtidiga sessioner i Oracle CRM On Demand - 127  
Om segmenteringsguiden - 722  
Om synlighet för poster i analys - 730  
Om sökning i urvalslistor med flera val - 53  
Om team för affärsmöjligheter - 246  
Om tidslängd för session i Oracle CRM On Demand - 127  
Om verktygsfältet Målbyggaren i segmenteringsguiden - 721  
Om verktygsfältet On Demand Integration för mottagaranpassning för Word - 713  
Om ämnesområden i rapporter - 772  
Omfördela affärsmöjligheter - 234  
Omtilldela konton - 194  
Omtilldela kundämnen - 176  
Operatorer - 1039  
Optimera prestanda - 1045

### P

Partner - 354  
Partnerfält - 358  
Partnerprogram - 360  
Plan, affärsmöjligheter - 301  
Planera försäljning och budget - 613  
Plankontakter - 298  
Plankontofält - 297  
Plankonton - 294  
Portföljer - 578  
Portföljkontofält - 583  
Prenumerera på anteckningar - 102

Process för att konvertera kundämnen för försäkring till kunder med Producer Success Model - 614  
Produktfält - 533  
Prognoser - 250  
Prognosfält - 261  
Prov, friskrivningsklausul - 543  
Provinventering - 493  
Provinventeringsfält - 497  
Provpartier - 539  
Provpartifält - 542  
Provtransaktioner - 501

## R

Radera delade adresser - 275  
Rapporter - 729  
Rapportämnesområde för Avancerade anpassade objekt - 854  
Rapportämnesområde för kontointäkter - 841  
Redigera egenskaperna för frågor och rapporter för interaktiva infopaneler - 1065  
Redigera kolumnegenskaper - 930  
Registrera certifieringskrav för en ackreditering - 463  
Registrera för examina - 445  
Registrera svar på kampanjer - 164  
Registrering av affärer - 376  
Rekrytera och etablera agent-/mäklarrelationer - 612  
Relatera ackrediteringar till andra ackrediteringar - 462  
Relatera certifieringar till andra certifieringar - 453  
Relatera examina till andra examina - 444  
Relatera kurser till andra kurser - 434  
Returnera affärsregistreringar - 382  
Returnera begäranden om särskild prissättning - 408  
Returnera finansieringsbegäranden - 395  
Ringa samtal - 337  
Räkna antalet poster i listor - 91

## S

Scenario för hantering av planer för en grupp av konton eller distrikt - 281  
Scenario för hantering av planer för ett konto - 280  
Scenario för hantering av planer för kontakter - 281  
Scenario för hantering av planer för målsättningar och produkter - 282  
Schemalägga bokningar med andra - 149  
Service och kommunikationer - 307  
Serviceärende, fält - 315  
Serviceärenden - 309  
Sessionsvariabler - 1042  
Sidan Aktiviteter, lista för kommunikation (Oracle Contact On Demand) - 348  
Sidan Anteckning (lista) - 101  
Sidan Anteckning, redigera - 100  
Sidan Bilagelista - 109  
Sidan Favoritlistor - 90  
Sidan Favoritposter - 77

Sidan Hantera listor - 89  
Sidan Kalenderinställning - 153  
Sidan Prognos, detalj - 259  
Sidan Visa lista - 90  
Skadeståndskrav - 615  
Skador - 625  
Skapa affärsregistreringar - 379  
Skapa aktiviteter - 135  
Skapa ansökningar - 370  
Skapa en affärsregistrering av en affärsmöjlighet - 245  
Skapa en begäran om särskild prissättning av en affärsmöjlighet - 242  
Skapa en beställningsartikel för produkter - 566  
Skapa en kontrollrapport för lager för en lagerperiod - 489  
Skapa en ny lagerjusteringspost - 509  
Skapa en varuprovsöverföring - 505  
Skapa ett serviceärende - 307  
Skapa frågor för interaktiva infopaneler - 1071  
Skapa förlorade och återfunna varuprovstransaktioner - 509  
Skapa första förlustmeddelandet för skadeståndskrav - 612  
Skapa interaktiva infopaneler - 1054  
Skapa mallar för mottagaranpassning för Word - 714  
Skapa medlemskap i partnerprogram - 363  
Skapa nya delade adresser i konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerposter - 268  
Skapa nya odelade adresser i konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter - 274  
Skapa och begränsa listor - 83  
Skapa partnerprogram - 363  
Skapa poster - 40  
Skapa produkter med särskild prissättning som relaterade objekt - 413  
Skapa profiler för hushåll - 575  
Skapa rapporter med funktionen för rapporter och analyser för Excel - 717, 719  
Skapa riktad reklam eller e-massbrev med mottagaranpassning för Word - 715  
Skapa segment - 723  
Skicka affärsregistreringar för godkännande - 380  
Skicka affärsregistreringar igen - 382  
Skicka ansökningar för godkännande - 370  
Skicka anteckningar till andra användare - 103  
Skicka begäranden om särskild prissättning för godkännande - 406  
Skicka detaljinformation om lagerbevakning - 522  
Skicka en beställning för produkter - 567  
Skicka finansieringsbegäranden för godkännande - 394  
Skicka krav för begäranden om särskild prissättning - 411

Skicka krav för finansieringsbegäranden - 398  
Skicka prognoser - 256  
Skriva ut information som visas på sidor - 124  
Skriva ut rapporter - 761  
Slutföra en analys - 1002  
Slå samman poster - 98  
Sortera och ordna om kolumner - 946  
Spara detaljinformation om samtal som mall - 522  
Standardsökfält för nyckelordssökning - 54  
Steg 1  
    Definiera villkor - 920  
Steg 2  
    Skapa layouter - 948  
Steg 3  
    Definiera frågor (valfritt) - 997  
Steg 4  
    Granska rapporter - 1001  
Strängfunktioner - 1016  
Ställa in dina säkerhetsfrågor - 681  
Ställa in kalender - 687  
Ställa in kolumnformler - 942  
Ställa in läge för förhandsgranskning av post - 677  
Ställa in Offline Client - 699  
Ställa in rapportmappar - 756  
Ställa in standardposttyp för sökning - 676  
Ställa in standardvyn för kalendern - 153  
Ställa in synlighetsbehörighet för användare till delade rapportmappar - 758  
Stämna av en lagerperiod - 492  
Stämna av lagret - 496  
Systemfunktioner - 1039  
Systemkrav för Oracle CRM On Demand - 128  
Söka efter partnerkonton - 358  
Söka efter poster i sökfönster - 62  
Söka efter poster i åtgärdsfältet - 56  
**T**  
Ta bort adresser från konton, kontakter, återförsäljare och partner - 275  
Ta bort ansökningar - 373  
Ta bort infopanelsobjekt - 1067  
Ta bort medlemskap i partnerprogram - 364  
Ta bort och återställa poster - 112  
Ta bort partnerkonton - 358  
Ta bort partnerprogram - 365  
Ta bort rapporter - 765  
Ta tillbaka skickade prognoser - 257  
Ta ut medel - 428  
Tilldela en annan medarbetare aktiviteter - 140  
Tilldela serviceärenden - 312  
Tilldela varuprov till slutanvändare - 537  
Tilldelningar - 534  
Transaktionsobjekt - 530  
Trappa upp serviceärenden - 314

## U

Uppdatera affärsregistreringar - 384  
Uppdatera aktiviteter - 135  
Uppdatera dina personliga uppgifter - 668  
Uppdatera grupper av poster - 97  
Uppdatera länkade poster från huvudposter - 76  
Uppdatera post för ackrediteringsbegäran - 464  
Uppdatera post för certifieringsbegäran - 455  
Uppdatera post för examensregistrering - 445  
Uppdatera post för kursanmälan - 436  
Uppdatera postdetaljer - 68  
Uppdatera ägare för fordon - 660  
Uttrycka tecken - 1005

## V,W

Vad som ska göras först - 22  
Verktögsfältet On Demand Integration i Rapporter och analys för Excel - 717  
Versionsinformation för Oracle CRM On Demand - 129  
Vilka poster som du kan använda offline - 697  
Visa aktiviteter - 134  
Visa andras kalendrar - 151  
Visa dina flikar - 684  
Visa eller dölja aktivitetsfältet - 31  
Visa filter som använts för resultat - 983  
Visa gruppuppgiftslistor - 155  
Visa infopaneler - 1074  
Visa interaktionshistorik - 346  
Visa och redigera en prognos med en annan valuta - 255  
Visa prognoshistorik - 256  
Visa resultat i diagram - 954  
Visa resultat i pivottabeller - 967  
Visa resultat i rullande börsgrafer - 993  
Visa resultat i trattendigram - 988  
Visa resultat som mätare med hjälp av mätarvyn - 977  
Visa serviceinformation i Oracle CRM On Demand - 124  
Visa utbetalningstransaktioner - 510  
Visa verifikationskedjefält - 679  
Visa verifikationskedjor för poster - 118  
Välja tema - 677  
Välja ut kontakter för kampanjer - 164  
**Å**  
Återförsäljare - 649  
Återförsäljarfält - 652  
Återkalla ansökningar - 372  
Återkalla begäranden om särskild prissättning - 407  
Återkalla finansieringsbegäranden - 395  
**Ä**  
Ämnesområde för analys av affärsmöjlighetshistorik - 821

- Ämnesområde för analys av affärsregistreringar - 804
- Ämnesområde för analys av aktivitetshistorik - 791
- Ämnesområde för analys av historik för affärsmöjligheter och konkurrenter - 816
- Ämnesområde för analys av historik för affärsmöjligheter och partner - 818
- Ämnesområde för analys av historik för intäkt för affärsmöjlighetsprodukt - 823
- Ämnesområde för analys av historik för produkt med särskild prissättning - 833
- Ämnesområde för analys av historik över finansieringsbegäran - 812
- Ämnesområde för analys av historik över konton och konkurrenter - 779
- Ämnesområde för analys av historik över konton och relaterade konton - 784
- Ämnesområde för analys av hushållshistorik - 809
- Ämnesområde för analys av kampanjhistorik - 796
- Ämnesområde för analys av kampanjsvarshistorik - 798
- Ämnesområde för analys av kontaktadresser - 799
- Ämnesområde för analys av kontakthistorik - 800
- Ämnesområde för analys av kontaktteamhistorik - 803
- Ämnesområde för analys av konto- och partnerhistorik - 782
- Ämnesområde för analys av kontoadresser - 778
- Ämnesområde för analys av kontohistorik - 788
- Ämnesområde för analys av kontokontaktshistorik - 787
- Ämnesområde för analys av kontoteamhistorik - 790
- Ämnesområde för analys av kundämneshistorik - 811
- Ämnesområde för analys av medicinutbildningar - 815
- Ämnesområde för analys av partnerhistorik - 824
- Ämnesområde för analys av pipelinehistorik - 826
- Ämnesområde för analys av portföljhistorik - 827
- Ämnesområde för analys av produktshistorik - 829
- Ämnesområde för analys av samtalsaktivitetshistorik - 794
- Ämnesområde för analys av serviceärendehistorik - 831
- Ämnesområde för analys av säljstegshistorik - 830
- Ämnesområde för analys av tillgångshistorik - 793
- Ämnesområde för analys av återförsäljarhistorik - 808
- Ämnesområde för anpassade objekt och affärsmöjligheter - 882
- Ämnesområde för anpassade objekt och serviceärenden - 884
- Ämnesområde för bedömningsrapportering - 866
- Ämnesområde för fordonsrapportering - 915
- Ämnesområde för historikanalys av kontakts intresse - 801
- Ämnesområde för hushållsrapportering - 893
- Ämnesområde för kampanjrapportering - 874
- Ämnesområde för kontaktrapportering - 877
- Ämnesområde för kontorrapportering - 842
- Ämnesområde för partnerrapportering - 907
- Ämnesområde för prognosrapportering - 888
- Ämnesområde för rapportering av affärsmöjligheter och konkurrenter - 900
- Ämnesområde för rapportering av affärsmöjligheter och partner - 902
- Ämnesområde för rapportering av anpassad innehållsleverans - 909
- Ämnesområde för rapportering av anpassade objekt och kontakter - 880
- Ämnesområde för rapportering av konton och anpassade objekt - 878
- Ämnesområde för rapportering av konton och konkurrenter - 844
- Ämnesområde för rapportering av konton och partner - 847
- Ämnesområde för rapportering av konton och relaterade konton - 850
- Ämnesområde för rapportering av serviceärenden - 912
- Ämnesområde för rapportering om affärsmöjligheter - 898
- Ämnesområde för rapportering om affärsplanering - 871
- Ämnesområde för rapportering om aktiviteter - 852
- Ämnesområde för rapportering om anpassade objekt - 886
- Ämnesområde för rapportering om delade aktiviteter - 914
- Ämnesområde för rapportering om intäkter för affärsmöjlighetsprodukt - 904
- Ämnesområde för rapportering om kontaktrelationer - 875
- Ämnesområde för rapportering om team för affärsmöjlighet - 906
- Ämnesområde för tillgångsrapportering - 870
- Ämnesområdet för analys av produktintäktshistorik för affärsregistrering - 806
- Ämnesområdet för kundämnesrapportering - 896
- Ämnesområdet Intäktshistorik för kontakter - 802
- Ändra ditt lösenord - 680
- Ändra egenskaperna för interaktiva infopaneler - 1069
- Ändra layout på detaljsidor - 685
- Ändra layout på hemsidor - 686
- Ändra layout på åtgärdsfältet - 686
- Ändra namnet på och beskrivningen av en interaktiv infopanel - 1074

Ändra PDF- och utskriftsalternativ på interaktiva infopaneler - 1068

Ändra primär anpassad bok för en post - 96

Ändra primär kontakt för ett konto - 195

Ändra provpartiet i ett transaktionsobjekt - 531

Ändra språkinställning - 678

Ändra utseende för rapporter - 916

Ändra varuprov i en tilldelning - 537

Ändra varuprovet i ett transaktionsobjekt - 531

### Ö

Överföra segment - 726

Överföra ägande av poster - 93

Översikt sida för sida i Oracle CRM On Demand - 29

Övervaka agenter - 347

Övervaka provaktiviteter - 526