

วิธีใช้ออนไลน์ของ **Oracle CRM On Demand**

รีลีส 20

มิถุนายน 2012

ORACLE®

ลิขสิทธิ์ 2005, 2012, Oracle และ/หรือบริษัทในเครือ สงวนลิขสิทธิ์

ซอฟต์แวร์นี้และเอกสารประกอบที่เกี่ยวข้องมีให้ตามข้อตกลงของใบอนุญาตที่ประกอบด้วยข้อจำกัดในการใช้และการเปิดเผย และได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา ยกเว้นกรณีที่อนุญาตไว้อย่างชัดเจนในข้อตกลงของใบอนุญาตของคุณ หรือที่กฎหมายกำหนด ห้ามมิให้ใช้ คัดลอก ทำซ้ำ แก้ไข แปล ประชุมสัมพันธ์ ดัดแปลง ให้การอนุญาต ส่ง แจกจ่าย แสดง ดำเนินการ เผยแพร่ หรือจัดแสดงบางส่วน ไม่ว่าในรูปแบบและวิธีการใดๆ ห้ามมิให้ขออนุญาตการผลิต ขอนการประกอบ หรือขออนุญาตการคอมไพล์ซอฟต์แวร์นี้ ยกเว้นกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ทำได้เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกัน

ข้อมูลที่มีอยู่ในนี้อาจมีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบและไม่มีการรับประกันว่าปราศจากข้อผิดพลาด ถ้าคุณพบข้อผิดพลาดใด โปรดรายงานให้เราทราบอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษร

หากซอฟต์แวร์นี้หรือเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ถูกส่งมอบให้กับรัฐบาลของประเทศสหรัฐอเมริกาหรือบุคคลอื่นใดที่ได้รับการอนุญาตในนามของรัฐบาลประเทศสหรัฐอเมริกา ให้บังคับใช้ประกาศต่อไปนี้:

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.

ซอฟต์แวร์หรือฮาร์ดแวร์นี้ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อการใช้งานทั่วไป เพื่อวัตถุประสงค์ในการจัดการข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ไม่ได้มีขึ้นเพื่อใช้ในงานที่มีอันตราย รวมถึงงานที่อาจทำให้เกิดความเสี่ยงที่จะบาดเจ็บ ถ้าผู้ใช้ซอฟต์แวร์หรือฮาร์ดแวร์นี้ในการทำงานที่เป็นอันตราย คุณจะต้องรับผิดชอบต่อการใช้มาตรการป้องกัน สำรองข้อมูล ระบบสำรอง และมาตรการอื่นๆ เพื่อให้มั่นใจได้ถึงความปลอดภัยในการทำงาน Oracle Corporation และบริษัทในเครือไม่มีความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากการใช้ซอฟต์แวร์หรือฮาร์ดแวร์นี้ในงานที่เป็นอันตราย

Oracle และ Java เป็นเครื่องหมายการค้าจดทะเบียนของ Oracle และ/หรือบริษัทในเครือ ชื่ออื่นอาจเป็นเครื่องหมายการค้าของผู้ที่เป็นเจ้าของ

Intel และ Intel Xeon เป็นเครื่องหมายการค้าหรือเครื่องหมายการค้าจดทะเบียนของ Intel Corporation เครื่องหมายการค้าของ SPARC ทั้งหมดใช้โดยได้รับการอนุญาตและเป็นเครื่องหมายการค้าหรือเครื่องหมายการค้าจดทะเบียนของ SPARC International, Inc. AMD, Opteron, โลโก้ AMD และโลโก้ AMD Opteron เป็นเครื่องหมายการค้าหรือเครื่องหมายการค้าจดทะเบียนของ Advanced Micro Devices UNIX เป็นเครื่องหมายการค้าจดทะเบียนของ The Open Group

ซอฟต์แวร์หรือฮาร์ดแวร์นี้และเอกสารประกอบอาจมีการเข้าใช้หรือข้อมูลเกี่ยวกับเนื้อหา ผลิตภัณฑ์และบริการจากบุคคลที่สาม Oracle Corporation และบริษัทในเครือไม่มีส่วนรับผิดชอบ และปฏิเสธการรับประกันโดยชัดแจ้งในทุกกรณี เกี่ยวกับเนื้อหา ผลิตภัณฑ์และบริการของบุคคลที่สาม Oracle Corporation และบริษัทในเครือไม่มีส่วนรับผิดชอบต่อ การสูญเสีย ต้นทุน หรือความเสียหายที่เกิดขึ้นเนื่องจากการเข้าใช้หรือใช้งานเนื้อหา ผลิตภัณฑ์ หรือบริการของบุคคลที่สาม

1	เริ่มต้นใช้งาน	23
	สิ่งที่ต้องทำก่อน	24
	ไชน์อินเป็นผู้ใช้ใหม่	25
	เกี่ยวกับอินเทอร์เฟซ	26
	ภาพรวมของแต่ละเพจใน Oracle CRM On Demand	29
	การแสดงหรือซ่อนแถบการดำเนินการ	32
	โฮมเพจของฉัน	32
	การตรวจสอบอีเมลของคุณ	34
	การทำงานกับศูนย์ข้อความ	34
	การทำงานกับแอปฟีด RSS	35
	การทำงานกับเรคคอร์ด	36
	เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด	37
	การจัดทำเรคคอร์ด	39
	การค้นหาเรคคอร์ด	42
	การคัดลอกเรคคอร์ด	60
	การดูผลเรคคอร์ดก่อน	60
	เกี่ยวกับการล็อกเรคคอร์ด	61
	การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด	62
	การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก	63
	การอัปเดตเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเรคคอร์ดหลัก	69

เพจเรคคอร์ดรายการใช้บ่อย	70
การทำงานกับรายการ	71
การโอนความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด	84
การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม)	84
การเปลี่ยนสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองในเรคคอร์ด	86
การอัปเดตกลุ่มเรคคอร์ด	87
การรวมเรคคอร์ด	88
การเพิ่มหมายเหตุ	89
การทำงานกับรายการหมายเหตุ	91
การขอรับข้อมูลหมายเหตุ	91
การส่งหมายเหตุให้กับผู้อื่น	92
การทำงานกับเอกสารแนบ	92
การใช้สคริปต์การประเมิน	99
การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม	100
การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด	105
เกี่ยวกับการชำระเมื่อจัดทำเรคคอร์ด	106
การพิมพ์ข้อมูลที่ปรากฏขึ้นบนเพจ	110
การดูข้อมูลบริการ Oracle CRM On Demand	111
การดึงข้อมูล ID ไชน์อินผู้ใช้หรือการรีเซตรหัสผ่าน	112
เกี่ยวกับระยะเวลาเซสชัน Oracle CRM On Demand	113
เกี่ยวกับเซสชันที่ใช้พร้อมกันใน Oracle CRM On Demand	113
ข้อกำหนดของระบบสำหรับ Oracle CRM On Demand	114
รายละเอียดด้านการเปลี่ยนแปลงคุณสมบัติสำหรับ Oracle CRM On Demand	114
การติดต่อ Oracle	114
การออกจาก Oracle CRM On Demand	115

2 ปฏิทินและกิจกรรม 117

4 วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รีลีส 20

การทำงานกับเพจปฏิทิน	117
การจัดการกับปฏิทินและกิจกรรม	118
การดูกิจกรรม	119
การจัดทำกิจกรรม	120
การอัปเดตกิจกรรม	121
การทำงานกับรายการกิจกรรม	121
การจำกัดเรคคอร์ดกิจกรรมที่แสดง	123
การทำเครื่องหมายว่างานเสร็จสมบูรณ์	124
การระบุกิจกรรมให้แก่พนักงานอื่น	124
การติดตามการเชื่อมต่อ (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า	125
การวางแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม	129
การปรับปรุงการตอบกลับข้อความ	131
การกำหนดการนัดหมายกับผู้อื่น	132
การดูปฏิทินของคนอื่นๆ	134
เพจการตั้งค่าปฏิทิน	135
การใช้ปฏิทินร่วมกัน	135
การตั้งค่ามุมมองปฏิทินดีฟอลต์ของคุณ	136
การเพิ่มมุมมองปฏิทินที่กำหนดเอง	136
การดูรายการงานกลุ่ม	137
การใช้สคริปต์การประเมินกิจกรรม	137
ฟิลด์กิจกรรม	138

3 การตลาด 141

การจัดการการตลาด	141
กระบวนการจัดการแคมเปญ	141
กระบวนการจัดการลีด	142
แคมเปญ	142

การทำงานกับโฮมเพจแคมเปญ	143
การจัดการแคมเปญ	145
ฟิลด์แคมเปญ	147
ลีด	149
การทำงานกับโฮมเพจลีด	153
การจัดการลีด	155
ฟิลด์ลีด	162

4 การขาย 165

การจัดการการขาย	165
กระบวนการจัดการโอกาสทางการขาย	166
กระบวนการจัดการบริษัท	166
กระบวนการจัดการผู้ติดต่อ	167
กระบวนการจัดการการประมาณการสำหรับผู้ที่เป็นพนักงานขาย	167
กระบวนการจัดการการประมาณการสำหรับผู้ดูแลระบบการประมาณการ	168
กระบวนการจัดการปฏิทินและกิจกรรม	168
ลีด (ลักษณะการขาย)	168
บริษัท	168
การทำงานกับโฮมเพจบริษัท	169
การจัดการบริษัท	170
ฟิลด์บริษัท	185
ผู้ติดต่อ	188
การทำงานกับโฮมเพจผู้ติดต่อ	188
การจัดการผู้ติดต่อ	190
ฟิลด์ผู้ติดต่อ	199
โอกาสทางการขาย	202
เกี่ยวกับโอกาสทางการขายและการประมาณการ	203

การทำงานกับโฮมเพจโอกาสทางการขาย	204
การจัดการ โอกาสทางการขาย	206
เกี่ยวกับทีม โอกาสทางการขาย	217
ฟิลด์โอกาสทางการขาย	217
การประมาณการ	220
การทำงานกับโฮมเพจการประมาณการ	220
การจัดการการประมาณการ	221
เพจรายละเอียดประมาณการ	228
ฟิลด์การประมาณการ	229
ที่อยู่	230
การทำงานกับโฮมเพจที่อยู่	232
การจัดการที่อยู่	233
ฟิลด์ที่อยู่	242

5 การวางแผนธุรกิจ 245

สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนของบริษัทเดียว	246
สถานการณ์จำลองการจัดการแผนสำหรับกลุ่มบริษัทหรือพื้นที่	246
สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนสำหรับผู้ติดต่อ	247
สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนสำหรับวัตถุประสงค์และผลิตภัณฑ์	247
แผนธุรกิจ	248
การทำงานกับโฮมเพจแผนธุรกิจ	249
การจัดการแผนธุรกิจ	250
ฟิลด์แผนธุรกิจ	252
วัตถุประสงค์	253
การทำงานกับโฮมเพจวัตถุประสงค์	254
การจัดการวัตถุประสงค์	255
ฟิลด์วัตถุประสงค์	256

บริษัทของแผน	258
การทำงานกับโฮมเพจบริษัทของแผน	258
การจัดการบริษัทของแผน	259
ฟิล์มบริษัทของแผน	260
ผู้ติดต่อของแผน	261
การทำงานกับโฮมเพจผู้ติดต่อของแผน	261
การจัดการผู้ติดต่อของแผน	262
ฟิล์มผู้ติดต่อของแผน	263
โอกาสทางการขายของแผน	264
การทำงานกับโฮมเพจโอกาสของแผน	264
การจัดการ โอกาสของแผน	265
ฟิล์มโอกาสของแผน	266

6 บริการและการติดต่อ 269

การจัดการบริการและการติดต่อ	269
กระบวนการของการจัดทำคำขอบริการ	269
กระบวนการทำงานกับคำขอบริการ	270
กระบวนการแก้ปัญหาคำขอบริการ	270
กระบวนการปิดคำขอบริการ	270
คำขอบริการ	270
การทำงานกับโฮมเพจคำขอบริการ	271
การจัดการคำขอบริการ	273
ฟิล์มคำขอบริการ	276
ทางแก้ปัญหา	277
เกี่ยวกับการจัดการทางแก้ปัญหา	277
การทำงานกับโฮมเพจทางแก้ปัญหา	279
การจัดการทางแก้ปัญหา	281

ฝึกทางแก้ปัญหา	283
การติดต่อ	284
เกี่ยวกับ Oracle Contact On Demand	284
การจัดการ Call Center	287
การทำงานกับโฮมเพจการติดต่อ	287
การจัดการ Oracle Contact On Demand	289
เพจรายการกิจกรรมการติดต่อ (Oracle Contact On Demand)	304
ฝึกกิจกรรมการติดต่อ (Oracle Contact On Demand)	306
เพจรายละเอียดการติดต่อ, วอชเชมล์ และอีเมลล์	307
7 การจัดการความสัมพันธ์ลูกค้าและโซเชียล	309
การจัดการ PRM และโซเชียล	309
ลูกค้า	309
การทำงานกับโฮมเพจลูกค้า	310
การจัดการบริษัทลูกค้า	311
ฝึกลูกค้า	314
โปรแกรมลูกค้า	315
การทำงานกับโฮมเพจโปรแกรมลูกค้า	315
การจัดการโปรแกรมลูกค้า	317
ฝึกโปรแกรมลูกค้า	320
แอปพลิเคชัน	321
การทำงานกับโฮมเพจแอปพลิเคชัน	322
การจัดการแอปพลิเคชัน	323
ฝึกการสมัคร	327
การลงทะเบียนซื้อคดลง	329
การทำงานกับโฮมเพจการลงทะเบียนซื้อคดลง	330
การจัดการการลงทะเบียนซื้อคดลง	332

ฟิลด์การลงทะเบียนข้อตกลง	340
คำขอ MDF	342
การทำงานกับโฮมเพจคำขอ MDF	343
การจัดการคำขอ MDF	344
ฟิลด์คำขอ MDF	350
คำขอคั้งราคาพิเศษ	352
การทำงานกับโฮมเพจคำขอคั้งราคาพิเศษ	352
การจัดการคำขอคั้งราคาพิเศษ	354
การจัดการผลิตภัณฑ์ที่คั้งราคาพิเศษเป็นรายการที่เกี่ยวข้อง	361
ฟิลด์คำขอคั้งราคาพิเศษ	364
เงินทุน	366
การทำงานกับโฮมเพจเงินทุน	366
การจัดการเงินทุน	368
ฟิลด์เงินทุน	375
คอร์ส	376
การทำงานกับโฮมเพจคอร์ส	376
การจัดการคอร์ส	378
ฟิลด์คอร์ส	381
ฟิลด์การลงทะเบียนคอร์ส	383
การทดสอบ	384
การทำงานกับโฮมเพจการทดสอบ	384
การจัดการการทดสอบ	386
ฟิลด์การทดสอบ	389
ฟิลด์การลงทะเบียนการทดสอบ	391
การรับรอง	392
การทำงานกับโฮมเพจการรับรอง	393

การจัดการการรับรอง	394
ไฟล์การรับรอง	398
ไฟล์คำขอการรับรอง	399
การยอมรับ	400
การทำงานกับโฮมเพจการยอมรับ	400
การจัดการการยอมรับ	402
ไฟล์การยอมรับ	405
ไฟล์คำขอการยอมรับ	407

8 Life Sciences 409

กระบวนการวิทยาศาสตร์สุขภาพ	409
MedEd	412
การทำงานกับโฮมเพจกิจกรรม MedEd	412
การจัดการกิจกรรม MedEd	414
ไฟล์กิจกรรม MedEd	415
ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ	417
การทำงานกับโฮมเพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ	417
การจัดการใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ	418
ไฟล์ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ	419
การจัดการตัวอย่าง	420
งวดสินค้าคงคลัง	421
การทำงานกับโฮมเพจงวดสินค้าคงคลัง	422
การจัดการงวดสินค้าคงคลัง	424
ไฟล์งวดสินค้าคงคลัง	429
สินค้าคงคลังตัวอย่าง	430
รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง	434
การทำรายการตัวอย่าง	437

การทำงานกับโฮมเพจการทำรายการตัวอย่าง	437
การจัดการการทำรายการตัวอย่าง	439
ฟิลด์การทำรายการตัวอย่าง	459
สินค้าที่ทำรายการ	461
ฟิลด์ผลิตภัณฑ์	464
การปันส่วน	465
การทำงานกับโฮมเพจการปันส่วน	466
การจัดการการปันส่วน	467
ฟิลด์การปันส่วน	468
ล็อตตัวอย่าง	469
การทำงานกับโฮมเพจล็อตตัวอย่าง	470
การจัดการล็อตตัวอย่าง	471
ฟิลด์ล็อตตัวอย่าง	472
การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง	473
การทำงานกับโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง	473
การจัดการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง	474
ฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง	476
การส่งเนื้อหาส่วนบุคคล	477
แผนการรับส่งข้อความ	478
การทำงานกับโฮมเพจแผนรับส่งข้อความ	478
การจัดการแผนรับส่งข้อความ	479
ฟิลด์แผนรับส่งข้อความ	481
รายการแผนรับส่งข้อความ	483
การทำงานกับโฮมเพจรายการแผนรับส่งข้อความ	483
การจัดการรายการแผนรับส่งข้อความ	485
ฟิลด์รายการแผนรับส่งข้อความ	486
ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ	487

การทำงานกับโฮมเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ	487
การจัดการความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ	489
ฟิลด์ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ	489
ใบสั่ง	490
การทำงานกับโฮมเพจใบสั่ง	490
การจัดการใบสั่ง	492
ฟิลด์ใบสั่ง	494
9 การจัดการความมั่งคั่ง 497	
ครัวเรือน	497
การทำงานกับโฮมเพจครัวเรือน	498
การจัดการครัวเรือน	499
ฟิลด์ครัวเรือน	501
พอร์ตโฟลิโอ	503
การทำงานกับโฮมเพจบัญชีพอร์ตโฟลิโอ	503
การจัดการบัญชีพอร์ตโฟลิโอ	505
ฟิลด์บริษัทพอร์ตโฟลิโอ	507
บัญชีการเงิน	509
การทำงานกับโฮมเพจบัญชีการเงิน	511
การจัดการบัญชีการเงิน	512
ฟิลด์บัญชีการเงิน	513
เกี่ยวกับผู้ถือบัญชีการเงิน	514
การทำงานกับโฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงิน	514
การจัดการผู้ถือบัญชีการเงิน	516
ฟิลด์ผู้ถือบัญชีการเงิน	516
การถือครองบัญชีการเงิน	517
การทำงานกับโฮมเพจการถือครองบัญชีการเงิน	517

การจัดการการถือครองบัญชีการเงิน	519
ฟิลด์การถือครองบัญชีการเงิน	519
แผนทางการเงิน	520
การทำงานกับโฮมเพจแผนทางการเงิน	520
การจัดการแผนทางการเงิน	521
ฟิลด์แผนทางการเงิน	522
ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	523
การทำงานกับโฮมเพจผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	525
การจัดการผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	526
ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	527
การทำรายการทางการเงิน	529
การทำงานกับโฮมเพจการทำรายการทางการเงิน	529
การจัดการรายการทางการเงิน	530
ฟิลด์การทำรายการทางการเงิน	530

10 การประกันภัย 533

การจัดการการประกันภัย	533
กระบวนการวางแผนช่องทาง	534
กระบวนการเรียกการเรียกร้องสำหรับการแจ้งความสูญเสียขั้นแรก	534
กระบวนการรับสมัครและสร้างความสัมพันธ์แบบเอเจนต์-นายหน้า	534
กระบวนการจัดการความสัมพันธ์แบบเอเจนต์-นายหน้า	535
กระบวนการวางแผนการขายและจัดตั้งงบประมาณ	535
กระบวนการจัดการคำขอบริการ	535
กระบวนการแปลงสถิติการประกันภัยเป็นลูกค้าด้วยโมเดลความสำเร็จของผู้ผลิต	536
การเรียกร้อง	537
การทำงานกับโฮมเพจการเรียกร้อง	537
การจัดการการเรียกร้อง	539

ฟิลด์การเรียกร้อง	539
ความคุ้มครอง	542
การทำงานกับโฮมเพจความคุ้มครอง	542
การจัดการความคุ้มครอง	544
ฟิลด์ความคุ้มครอง	544
ความเสียหาย	545
การทำงานกับโฮมเพจความเสียหาย	545
การจัดการความเสียหาย	547
ฟิลด์ความเสียหาย	547
ทรัพย์สินประกันภัย	548
การทำงานกับโฮมเพจทรัพย์สินประกันภัย	549
การจัดการทรัพย์สินประกันภัย	550
ฟิลด์ทรัพย์สินประกันภัย	550
ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	551
การทำงานกับโฮมเพจฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	551
การจัดการฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	552
ฟิลด์ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	552
กรรมธรรม์	553
การทำงานกับโฮมเพจกรรมธรรม์	554
การจัดการกรรมธรรม์	555
ฟิลด์กรรมธรรม์	556
ผู้ถือกรรมธรรม์	558
การทำงานกับโฮมเพจผู้ถือกรรมธรรม์	558
การจัดการผู้ถือกรรมธรรม์	559
ฟิลด์ผู้ถือกรรมธรรม์	560
โปรไฟล์นายหน้า	560
การทำงานกับโฮมเพจโปรไฟล์นายหน้า	561

	การจัดการโปรไฟล์นายหน้า	562
	ฟิลด์โปรไฟล์นายหน้า	562
11	รถยนต์ 565	
	ตัวแทนจำหน่าย	565
	การทำงานกับโฮมเพจตัวแทนจำหน่าย	565
	การจัดการตัวแทนจำหน่าย	567
	ฟิลด์ตัวแทนจำหน่าย	567
	ยานพาหนะ	570
	การทำงานกับโฮมเพจยานพาหนะ	570
	การจัดการยานพาหนะ	572
	ฟิลด์ยานพาหนะ	578
12	การปรับแต่งแอปพลิเคชันของคุณ 581	
	การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ	582
	เกี่ยวกับการตั้งค่าโปรไฟล์ของผู้ใช้	586
	เกี่ยวกับการตั้งค่าสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาท	588
	การตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดการค้นหาคำพ้องของคุณ	588
	การตั้งค่าธีมของคุณ	589
	การตั้งค่าโหมดแสดงผลเรคคอร์ดก่อน	589
	การเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าภาษาของคุณ	590
	การดูฟิลด์แนวทางการตรวจสอบ	590
	การจัดการโควต้า	591
	การตรวจสอบกิจกรรมการไชน์อิน	592
	การเปลี่ยนรหัสผ่าน	592
	การตั้งค่าคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัย	592
	การตรวจสอบข้อมูลตัวแทนของคุณ	593
	การเพิ่มผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย	594

การให้สิทธิ์การใช้นโยบายให้บริการด้านเทคนิค	595
การแสดงแท็บของคุณ	595
การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ	596
การเปลี่ยนแปลงโครงร่างโฮมเพจ	596
การเปลี่ยนแปลงโครงร่างแถบการดำเนินการ	597
การตั้งค่าปฏิทินของคุณ	598
การเข้าใช้เครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้ร่วมกัน	598
การดูค่าของส่งออกข้อมูลของคุณ	599
เกี่ยวกับเครื่องมือของ On Demand	601
การกำหนดเครื่องมือรายการที่ใช้บ่อย	601
การกำหนดเครื่องมือศูนย์ข้อความ	602
การกำหนดเครื่องมือรายงาน	602
การกำหนดเครื่องมือรายการตัวอย่าง	603

13 การทำงานร่วมกับแอปพลิเคชันอื่นๆ 605

การใช้ Offline Client	606
เรคคอร์ดที่คุณสามารถใช้แบบออฟไลน์ได้	606
การติดตั้ง Offline Client	608
การตั้งค่า Offline Client	609
เกี่ยวกับการจัดการ Offline Client	610
การดาวน์โหลดเรคคอร์ดใน Offline Client	610
การเพิ่มและการอัปเดตเรคคอร์ดใน Offline Client	612
การอัปโหลดเรคคอร์ดจาก Offline Client	613
เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งใน Offline Client	613
การเพิ่มอีเมลจาก Microsoft Outlook และ Lotus Notes	614
การใช้ Oracle CRM On Demand Integration for Office	619
การใช้ Mail Merge for Word	620

เกี่ยวกับแถบเครื่องมือ On Demand Integration ใน Mail Merge for Word	620
การดาวน์โหลดเทมเพลต Mail Merge for Word	621
การจัดทำเทมเพลต Mail Merge for Word	622
การจัดทำจดหมายหรืออีเมลจำนวนมากด้วย Mail Merge for Word	622
การใช้รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel	624
เกี่ยวกับแถบเครื่องมือ On Demand Integration ในรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel	624
เกี่ยวกับการจัดทำรายงานด้วยรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel	624
การดาวน์โหลดรายงานและการวิเคราะห์สำหรับเทมเพลต Excel	625
การจัดทำรายงานโดยใช้รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel	625
การใช้เวิร์กการแบ่งส่วน	628
เกี่ยวกับแถบเครื่องมือโปรแกรมสร้างเป้าหมายในเวิร์กการแบ่งส่วน	628
เกี่ยวกับเวิร์กการแบ่งส่วน	628
การดาวน์โหลดเวิร์กการแบ่งส่วน	629
การจัดทำส่วน	630
การอัปเดตส่วน	632
การเอ็กพอร์ตส่วน	632

14 รายงาน 633

เกี่ยวกับการแสดงเรคคอร์ดในการวิเคราะห์	634
เกี่ยวกับรายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้า	640
เกี่ยวกับปฏิทินการเงินที่กำหนดเองใน Oracle CRM On Demand Answers	643
การจัดการรายงาน	644
การตั้งค่าโฟลเดอร์รายงาน	645
การตั้งค่าการแสดงผลโฟลเดอร์รายงานที่ใช้ร่วมกันของผู้ใช้	646
การตรวจสอบข้อมูลรายงาน	648
การพิมพ์รายงาน	648
การรันรายงาน	649

ดาวน์โหลดรายงาน	651
การลบรายงาน	652
การเปลี่ยนชื่อรายงาน	653
การคัดลอกและการย้ายรายงาน	653
เริ่มต้นกับ Answers (รายงานที่กำหนดเอง)	654
เกี่ยวกับข้อจำกัดในรายงาน	655
เกี่ยวกับประเภทเรื่องในรายงาน	658
การเปลี่ยนลักษณะที่แสดงของรายงาน	792
การใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม	794
ขั้นตอนที่ 1: การกำหนดเกณฑ์	795
การเพิ่มคอลัมน์ในรายงาน	796
การเพิ่มฟิลด์ที่กำหนดเองในรายงาน	796
การเพิ่มฟิลด์ลงในคอลัมน์	797
การแก้ไขคุณสมบัติคอลัมน์	804
การตั้งค่าสูตรของคอลัมน์	813
การเพิ่มลิงก์การดำเนินการในผลลัพธ์	814
การเรียงลำดับและการจัดลำดับคอลัมน์	817
เกี่ยวกับการใช้ที่อยู่ในรายงาน	818
การรวมผลลัพธ์จากหลายรายงานโดยใช้การดำเนินการเกี่ยวกับเซต	818
ขั้นตอนที่ 2: การจัดทำโครงร่าง	819
การเพิ่มชื่อให้กับผลลัพธ์	821
การเพิ่มตารางให้กับผลลัพธ์	822
การแสดงผลลัพธ์ในแผนภูมิ	824
การแสดงผลลัพธ์ใน Pivot Table	837
การแสดงผลลัพธ์เป็นแถวโดยใช้มุมมองแถว	845
การแสดงผลลัพธ์ที่ใช้กับผลลัพธ์	850

การเพิ่มข้อความส่วนเพิ่มให้กับผลลัพธ์	851
การเพิ่มคำอธิบายในรายงาน โดยใช้นุมมองคำอธิบาย	852
การให้ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนคอลัมน์ในรายงาน	853
การอนุญาตให้ผู้ใช้เลือกมุมมองเฉพาะ โดยใช้นุมมองเครื่องมือเลือกมุมมอง	854
การแสดงผลลัพธ์ในแผนภูมิเป้าหมาย	855
การเพิ่มข้อความคำอธิบายในผลลัพธ์	856
การแสดงผลลัพธ์ในแถบข้อความเลื่อน	859
การลดผู้ใช้เมื่อไม่มีข้อมูล	861
ขั้นตอนที่ 3: การกำหนดพารามิเตอร์ (ไม่จำเป็น)	862
การเพิ่มพารามิเตอร์ฟิลด์คอลัมน์	863
การเพิ่มพารามิเตอร์ภาพ	864
ขั้นตอนที่ 4: การตรวจสอบรายงาน	866
การทำรายงานที่กำหนดเองให้เป็นส่วนกลาง	866
การเสร็จสิ้นการวิเคราะห์ของคุณ	867
การใช้ฟังก์ชันในการวิเคราะห์	867
การระบุค่าคงที่	869
ฟังก์ชันรวม	870
การรันฟังก์ชันการรวม	875
ฟังก์ชันสดริง	879
ฟังก์ชันคณิตศาสตร์	886
ฟังก์ชันวันที่/เวลาของปฏิทิน	893
ฟังก์ชันการแปลงค่า	900
ฟังก์ชันระบบ	901
เครื่องหมาย	901
คำสั่ง Case	902
ตัวแปรเซชัน	905

เกี่ยวกับประสิทธิภาพรายงาน	906
การเพิ่มประสิทธิภาพ	907
15 แฝงควบคุม 913	
การจัดการแฝงควบคุม	915
การจัดทำแฝงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ	915
การนำวิเคาไปยังโปรแกรมแก้ไข แฝงควบคุม	916
การเพิ่มเพจในแฝงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ	916
การเพิ่มและการแสดงข้อมูลในเพจแฝงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ	917
การควบคุมการแสดงผลเพจแฝงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ	918
การทำให้ข้อมูลปรากฏตามเงื่อนไขในเพจแฝงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ	920
การเพิ่มลิงค์การนำวิเคาที่แนะนำในเพจแฝงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ	920
การเพิ่มลิงค์ข้อความและลิงก์ภาพในเพจแฝงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ	921
การเพิ่มมุมมองของโฟลเดอร์แคตตาล็อกการนำเสนอในเพจแฝงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ	923
การเพิ่มข้อมูลที่บันทึกในแคตตาล็อกการนำเสนอในเพจแฝงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ	923
การควบคุมการแสดงผลผลลัพธ์เมื่อผู้ใช้ข้อมูลเพิ่มเติมในเพจแฝงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ	924
การแก้ไขคุณสมบัติของฟอร์มแฝงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟและรายงาน	924
การใช้การจัดรูปแบบสำหรับแฝงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ	925
การเปลี่ยนชื่อออบเจกต์ของแฝงควบคุม	926
การลบออบเจกต์แฝงควบคุม	927
การเปลี่ยนแปลงตัวเลือก PDF และการพิมพ์บนแฝงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ	927
การเปลี่ยนคุณสมบัติของแฝงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ	928
การจัดทำฟอร์มสำหรับแฝงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ	930
การเปลี่ยนชื่อหรือคำอธิบายของแฝงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ	932
การดูแฝงควบคุม	933
เกี่ยวกับการนำวิเคาที่แนะนำในแฝงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ	933
หมายเหตุการใช้งานเกี่ยวกับประเภทเรื่อง	933

1

เริ่มต้นใช้งาน

ขอต้อนรับเข้าสู่ Oracle CRM On Demand โซลูชันอัจฉริยะสำหรับการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าที่คุณเข้าถึงได้จากเว็บ *Oracle CRM On Demand* ช่วยคุณในการจัดการข้อมูลทุกประเภทของบริษัทรวมทั้งการขาย การบริการลูกค้า และการตลาด:

- หากคุณคือนักขายมืออาชีพ คุณสามารถใช้ **Oracle CRM On Demand** ในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานขายของคุณให้ดีที่สุด โดยนำมาใช้วิเคราะห์แผนการขายของคุณ เพิ่มความแม่นยำของการประมาณการ และสนับสนุนการใช้ข้อมูลการขายที่สำคัญร่วมกันภายในทีมของคุณ
- หากคุณคือเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้า คุณสามารถใช้ **Oracle CRM On Demand** ในการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าและประสิทธิภาพของบริการได้อย่างสูงสุด โดยนำมาใช้ติดตามบริษัท จัดการคำขอบริการ ระบุโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์แตกต่างจากเดิมและในระดับที่สูงขึ้น และเป็นโซลูชันสำหรับการสอบถามของลูกค้า
- หากคุณคือเจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด คุณสามารถใช้ **Oracle CRM On Demand** ในการเก็บเกี่ยวผลประโยชน์จากกิจกรรมการตลาดอย่างเต็มที่ โดยนำมาใช้สร้างลีดให้มากขึ้น กำหนดลีดแบบอัตโนมัติ และติดตามผลลัพธ์เชิงปริมาณที่ได้จากแคมเปญ
- หากคุณคือผู้บริหาร คุณสามารถใช้ **Oracle CRM On Demand** ในการจัดการธุรกิจของคุณในทุกด้าน โดยนำมาใช้เพื่อคาดการณ์แนวโน้มของการขาย ใช้แก้ไขปัญหาทางธุรกิจที่สำคัญอย่างรวดเร็ว และทำการวิเคราะห์ที่ซับซ้อน

Oracle CRM On Demand จะแบ่งประเภทข้อมูลของคุณออกเป็นกลุ่มหลักๆ ดังต่อไปนี้

ปฏิทินและกิจกรรม ติดตามกิจกรรมของคุณ รวมถึงการโทรศัพท์ เหตุการณ์ และรายการที่ต้องทำ

แคมเปญ จัดการแคมเปญทางการตลาด และสร้างลีดที่มีคุณสมบัติและโอกาสทางการขาย

ลีด ติดตามลีดเพื่อหาโอกาสทางการขายใหม่ๆ และดำเนินการกระบวนการเปลี่ยนแปลงลีดโดยอัตโนมัติ

บริษัท ติดตามบริษัทต่างๆ ที่คุณดำเนินธุรกิจด้วย

ผู้ติดต่อ ติดตามบุคคลที่เกี่ยวข้องกับบริษัทและโอกาสทางการขาย

โอกาสทางการขาย จัดการโอกาสทางการขายซึ่งมีแนวโน้มที่จะสร้างรายได้

การประมาณการ สร้างการประมาณการรายได้ของแต่ละไตรมาสจากโอกาสทางการขายที่มีอยู่

คำขอบริการ จัดการคำขอสินค้าและบริการจากลูกค้า

คู่ค้า ติดตามบริษัทภายนอกหรือผู้ติดต่อของบริษัท ซึ่งขายหรือให้บริการผลิตภัณฑ์ที่เป็นของบริษัทของคุณ (**Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition**)

โปรแกรมคู่ค้า ติดตามข้อกำหนดและสิทธิประโยชน์สำหรับบริษัทที่เป็นส่วนหนึ่งของโปรแกรมคู่ค้าของบริษัทของคุณ (**Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition**)

ทางแก้ปัญหา จัดเก็บคำตอบสำหรับปัญหาทั่วไปหรือประเด็นด้านการบริการ

การสื่อสาร จัดการด้านการสื่อสารกับลูกค้าผ่านทาง **Call Center** ของคุณ (**Oracle Contact On Demand**)

รายงาน สร้างรายงานรูปแบบต่างๆ ที่นำเสนอผลการวิเคราะห์กว่า 250 ประเภท เช่น การแสดงข้อมูลของไปป์ไลน์ และประสิทธิผลของการขาย

แผนควบคุม แสดงแผนภูมิ กราฟ และตารางต่างๆ ที่ถูกจัดทำขึ้นตามประเภทธุรกิจหลักของคุณ

นอกจากนี้ โซลูชันเฉพาะอุตสาหกรรมยังประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้:

ยานพาหนะ ติดตามประวัติบริการและประวัติการขายของยานพาหนะ (Oracle CRM On Demand Automotive Edition)

ตัวแทนจำหน่าย ติดตามความเกี่ยวข้องกับตัวแทนจำหน่าย (Oracle CRM On Demand Automotive Edition)

เงินทุน จัดการคำขอเงินทุน สินเชื่อ และการอนุมัติ (Oracle CRM On Demand High Tech Edition และ Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)

การศึกษาด้านการแพทย์ จัดการกิจกรรมการศึกษาทางการแพทย์ และผู้ได้รับเชิญ (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)

พอร์ตโฟลิโอ ติดตามบัญชีพอร์ตโฟลิโอ (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)

ครัวเรือน ติดตามข้อมูลของกลุ่มผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)

คุณยังอาจเห็นประเภทเรคคอร์ดอื่นๆ ขึ้นอยู่กับ ไซลูชันเฉพาะอุตสาหกรรมที่คุณใช้งาน

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ดมาตรฐาน คุณจึงอาจเห็นป้ายแท็บที่แตกต่างกัน เช่น ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจเปลี่ยนจาก “บัญชี” เป็น “บริษัท” ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณยังสามารถเพิ่มประเภทเรคคอร์ดที่กำหนดเองได้ตามความจำเป็น

สิ่งที่ต้องทำก่อน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจทำการอิมพอร์ตเรคคอร์ดของบริษัท ผู้ติดต่อ ลีด และอื่นๆ สำหรับทั้งบริษัท โปรดปฏิบัติตามคำแนะนำต่อไปนี้ เพื่อให้คุณพร้อมใช้งานได้อย่างรวดเร็ว:

- [ไชน์อินเป็นผู้ใช้ใหม่](#) (ในหน้า 25)
- [การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ](#) (ในหน้า 582)
- [การแสดงแท็บของคุณ](#) (ในหน้า 595)
- [การอิมพอร์ตผู้ติดต่อของคุณ](#) (ในหน้า 191)
- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)
- [การค้นหาระคอร์ด](#) (ในหน้า 42)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับบริษัท](#) (ในหน้า 173)

คำแนะนำ: คลิกที่ลิงก์วิธีใช้ที่เพจใดๆ เพื่อดูข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน แนวคิด และคำแนะนำที่เกี่ยวข้องกับประเภทเรคคอร์ดที่คุณใช้งาน จากวินโดว์วิธีใช้ คุณสามารถเข้าใช้วิธีใช้ในรูปแบบ PDF ซึ่งคุณสามารถพิมพ์หัวข้อต่างๆ หรือเนื้อหาทั้งหมดของวิธีใช้

หมายเหตุสำหรับผู้ใช้งานครั้งแรก:

- คุณอาจไม่เห็นข้อมูลในรายงานในช่วงเวลา 24 ชั่วโมงแรกหลังการไชน์อิน เนื่องจากรายงานส่วนใหญ่จะถูกอัปเดตในเวลากลางคืน ตัวอย่างเช่น รายงานที่ปรากฏในโฮมเพจของบริษัท ผู้ติดต่อ และโอกาสทางการขาย จะไม่แสดงข้อมูลจนกว่าจะถึงหลังช่วงเวลาดังกล่าว
- คุณอาจไม่เห็นการประมาณการอีกเช่นกัน เนื่องจากเรคคอร์ดการประมาณการจะถูกจัดทำอาทิตย์ละครั้งหรือเดือนละครั้ง เมื่อจัดทำเรคคอร์ดการประมาณการ ระบบจะตรวจสอบไฟล์ค่างบประมาณในเรคคอร์ดของคุณเพื่อกำหนดข้อมูลที่จะรวมไว้ในการคำนวณของการประมาณการ ดังนั้นเรคคอร์ดการประมาณการจะไม่ปรากฏจนกว่าจะถึงช่วงเวลานั้นและมีข้อมูลสำหรับรวมในการประมาณการ

เกี่ยวกับการรันแอปพลิเคชันอื่นๆ

แอปพลิเคชันอื่นๆ ที่กำลังทำงานในพื้นหลังอาจรบกวน Oracle CRM On Demand ตัวอย่างเช่น ป๊อปอัพบล็อกเกอร์อาจทำให้เมาส์ใช้การไม่ได้ หากคุณพบพฤติกรรมที่ผิดปกติ โปรดตรวจสอบให้แน่ใจว่าแอปพลิเคชันเหล่านั้นไม่ได้รันอยู่:

- โปรแกรมตรวจสอบไวรัส
- Java Runtime Environment ภายนอก
- ป๊อปอัพบล็อกเกอร์
- แถบเครื่องมือภายนอกสำหรับเบราว์เซอร์ของคุณ

หมายเหตุ: ตรวจสอบว่าการตั้งค่าเบราว์เซอร์อนุญาตให้รัน **JavaScript** และแสดงกล่องโต้ตอบแบบป๊อปอัพ

ไชน์อินเป็นผู้ใช้ใหม่

ในการไชน์อินผู้ใช้งานใหม่ใน Oracle CRM On Demand คุณต้องมี URL ชั่วคราวสำหรับ Oracle CRM On Demand และรหัสผ่านชั่วคราว Oracle CRM On Demand จะส่งข้อมูลนี้ถึงคุณทางอีเมลสองฉบับ คือ:

- อีเมลฉบับแรกจะมี URL ชั่วคราวที่คุณใช้เพื่อเข้าสู่ Oracle CRM On Demand เป็นครั้งแรก
- ส่วนอีเมลฉบับที่สองจะมีรหัสผ่านชั่วคราวของคุณ

อีเมลที่มีรหัสผ่านชั่วคราวอาจมี ID ผู้ใช้ของคุณอยู่ด้วย โดยขึ้นกับการตั้งค่าบัญชีผู้ใช้ที่ผู้ดูแลระบบในบริษัทของคุณกำหนดไว้

หมายเหตุ: ID ไชน์อินผู้ใช้งานของคุณจะปรากฏบนเพจ Oracle CRM On Demand หลังจากที่คุณไชน์อินครั้งแรก แม้ว่าคุณจะไม่ต้องใช้ ID ผู้ใช้ครั้งแรกที่คุณไชน์อินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand แต่คุณจะต้องมี ID ผู้ใช้ในการเข้าสู่ Oracle CRM On Demand หลังจากที่คุณไชน์อินครั้งแรก ดังนั้นจึงขอแนะนำให้คุณจดบันทึก ID ไชน์อินผู้ใช้งานของคุณไว้สำหรับการอ้างอิงในอนาคต

หากคุณไชน์อินเป็นครั้งแรก คุณต้องตั้งคำถามสำหรับรักษาความปลอดภัย โปรดบันทึกคำถามสำหรับรักษาความปลอดภัยและคำตอบที่คุณตั้งไว้ ซึ่งในภายหลัง หากคุณลืมรหัสผ่าน คุณจะต้องตอบคำถามสำหรับรักษาความปลอดภัยนี้เพื่อรีเซตรหัสผ่าน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรีเซตรหัสผ่านของคุณ โปรดดูที่ [การตั้งข้อมูล ID ไชน์อินผู้ใช้หรือการรีเซตรหัสผ่าน](#) (ในหน้า 112)

คุณสามารถเปลี่ยนคำถามสำหรับรักษาความปลอดภัยได้ตลอดเวลาใน Oracle CRM On Demand สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การตั้งคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัย](#) (ในหน้า 592)

การไชน์อินเป็นผู้ใช้ใหม่

- 1 คลิกที่ URL ของ Oracle CRM On Demand ซึ่งคุณได้รับจากอีเมล
 - 2 ในหน้าไชน์อิน ป้อนรหัสผ่านชั่วคราวที่คุณได้รับจากอีเมล
 - 3 จดบันทึก ID ไชน์อินของผู้ใช้ของคุณ ซึ่งจะปรากฏอยู่ในฟิลด์ ID ไชน์อินของผู้ใช้งานเพจแอปเดสก์ทอป
 - 4 ในเพจแอปเดสก์ทอป ให้ป้อนรหัสผ่านใหม่ที่คุณต้องการในฟิลด์รหัสผ่านใหม่ แล้วป้อนรหัสผ่านใหม่อีกครั้งในฟิลด์ตรวจสอบรหัสผ่านใหม่
คำแนะนำ: โปรดบันทึกรหัสผ่านของคุณไว้เพื่อหลีกเลี่ยงการทำงานนี้ซ้ำอีกครั้ง
 - 5 ในเพจคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยของคุณ ให้เลือกคำถามที่คุณต้องการใช้เป็นคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยของคุณ และป้อนคำตอบสำหรับแต่ละคำถาม
จำนวนคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยที่คุณต้องตั้งจะถูกกำหนดโดยผู้ดูแลระบบในบริษัทของคุณ
หมายเหตุ: โปรดบันทึกคำถามสำหรับรักษาความปลอดภัยและคำตอบที่คุณตั้งไว้
 - 6 บันทึกคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยของคุณ
- โฮมเพจของคุณจะแสดงข้อมูลที่คุณต้องใช้ในการเริ่มต้นใช้งาน แท็บและคุณสมบัติที่คุณเห็นตามคำศัพท์จะขึ้นอยู่กับบทบาทที่คุณได้รับจากผู้ดูแลระบบในบริษัทของคุณ

หมายเหตุ: ขณะใช้ส่วนการติดต่อใน **Oracle CRM On Demand** หากสถานะของคุณกลายเป็นออฟไลน์เนื่องจากปัญหาของการเชื่อมต่อเครือข่าย เซสชันล็อกอินของคุณจะทำการเชื่อมต่อกับเซิร์ฟเวอร์ **Oracle Contact On Demand** อีกครั้งโดยอัตโนมัติเมื่อ **Oracle CRM On Demand** ตรวจพบว่าเครือข่ายใช้งานได้อีกครั้ง

เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตเฟช

Oracle CRM On Demand ถูกสร้างให้ใช้งานกับอินเทอร์เน็ตเฟชเว็บเพจ หากคุณคุ้นเคยอยู่กับเว็บ คุณก็จะคุ้นเคยกับรูปลักษณ์และการใช้งานของอินเทอร์เน็ตเฟชผู้ใช้ด้วยเช่นกัน

ทุกเพจใน **Oracle CRM On Demand** ใช้เฟรมเวิร์กอินเทอร์เน็ตเฟชพื้นฐานร่วมกัน คุณสามารถเปลี่ยนสีพื้นหลัง สีไฮเปอร์ลิงก์ และอื่นๆ โดยการเลือกธีมในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ ธีมที่กำหนดล่วงหน้าจำนวนมาก และผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถจัดทำธีมที่กำหนดเองได้เช่นกัน หาก你不เลือกธีมในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ ระบบจะใช้ธีมตามค่าดีฟอลต์ของบริษัทแทน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกธีม โปรดดูที่ [การตั้งค่าธีมของคุณ](#) (ในหน้า 589)

คำแนะนำ: ในเบราว์เซอร์ **Internet Explorer** ประสิทธิภาพจะดีขึ้นหาก你不เลือกช่องทำเครื่องหมายสำหรับตัวเลือก **Do Not Save Encrypted Pages to Disk** หากเลือกตัวเลือกนี้ จะไม่แคชรหัส **JavaScript** และต้องดาวน์โหลดทุกครั้ง ใน **Internet Explorer** เวอร์ชัน 6 และใหม่กว่า ตัวเลือกนี้จะอยู่ภายใต้เมนู **Tools** จากเมนู **Tools** เลือก **Internet Options** ตามด้วย **Advanced**

แถบการดำเนินการ

ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณจะเป็นผู้กำหนดโครงสร้างแถบการดำเนินการให้กับบทบาทผู้ใช้แต่ละบทบาท ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณยังสามารถทำให้บทบาทผู้ใช้ของคุณไม่สามารถใช้แถบการดำเนินการได้

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณสามารถใช้แถบการดำเนินการได้ แถบการดำเนินการจะปรากฏอยู่ที่ด้านซ้ายของเพจ **Oracle CRM On Demand** ทุกเพจตามค่าดีฟอลต์ คุณสามารถซ่อนและแสดงแถบการดำเนินการได้ตามต้องการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การแสดงหรือซ่อนแถบการดำเนินการ](#) (ในหน้า 32)

แถบการดำเนินการจะประกอบด้วยบางส่วนหรือทุกส่วนต่อไปนี้:

■ Marketing On Demand

หากบริษัทของคุณตั้งค่าเพื่อใช้ **Oracle CRM On Demand Marketing** แถบการดำเนินการในส่วนนี้จะมียกเลิกที่คุณสามารถคลิกเพื่อเริ่มใช้ **Oracle CRM On Demand Marketing** ได้ **Oracle CRM On Demand Marketing** เป็นโซลูชันทางการตลาดครบวงจรสำหรับการออกแบบและสร้างโปรแกรมการตลาดอัตโนมัติ มีการจัดการสื่อโดยสมบูรณ์และใช้สื่อจาก **Oracle CRM On Demand** และจากที่มาจากภายนอก โดยรวมเข้ากันกับเว็บเพจเพื่อการจัดการสื่อและการดำเนินการตามข้อเสนอ

■ ศูนย์ข้อความ

ส่วนศูนย์ข้อความประกอบด้วย บันทึกช่วยจำของคุณเอง บันทึกช่วยจำจากผู้อื่น และบันทึกช่วยจำที่เพิ่มในเรคคอร์ดที่คุณขอรับข้อมูล สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับศูนย์ข้อความ โปรดดูที่ [การทำงานกับศูนย์ข้อความ](#) (ในหน้า 34)

ศูนย์ข้อความจะปรากฏขึ้นเมื่อโปรไฟล์บริษัทเปิดใช้งานศูนย์ข้อความเท่านั้น

■ ค้นหา

ส่วนค้นหาจะช่วยให้คุณหาเรคคอร์ดที่มีอยู่ ตัวอย่างเช่น คุณสามารถทำการค้นหาเพื่อตรวจสอบว่าเรคคอร์ดมีอยู่หรือไม่ก่อนที่จะจัดทำเรคคอร์ดนั้น เพื่อลดการซ้ำกันของเรคคอร์ดสำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ส่วนค้นหา โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ดในแถบการดำเนินการ](#) (ในหน้า 52)

■ เครื่องมือการติดต่อ

ถ้าบริษัทของคุณใช้ **Oracle Contact On Demand** ซึ่งเป็นแอปพลิเคชัน **Call Center** คุณจะใช้ส่วนเครื่องมือการติดต่อและส่วนการควบคุมเสียงในแถบการดำเนินการเพื่อดำเนินงานใน **Oracle Contact On Demand**

■ จัดทำ

ส่วนจัดทำประกอบด้วยรายการของลิงก์สำหรับประเภทเรคคอร์ด เมื่อคุณคลิกลิงก์ ฟอรัมจะเปิดขึ้นเพื่อให้คุณเพิ่มเรคคอร์ดใหม่ได้อย่างรวดเร็ว ฟอรัมจะทำงานเป็นอิสระจากเว็บเพจหลัก ดังนั้นคุณจะไม่สูญเสียงานของคุณในแอปพลิเคชัน

ตัวอย่างเช่น คุณสามารถจัดทำโอกาสทางการขายจากส่วนจัดทำในแถบการดำเนินการ ในขณะที่กำลังอัปเดตข้อมูลในบริษัทในส่วนหลักของเพจ **Oracle CRM On Demand** เมื่อคุณคลิกที่ลิงก์โอกาสทางการขายในส่วนจัดทำของแถบการดำเนินการ โฟर्मจะเปิดขึ้น คุณสามารถป้อนข้อมูลโอกาสทางการขายที่ต้องการลงในฟอร์ม และบันทึกเรคคอร์ดนั้น โอกาสทางการขายใหม่จะถูกบันทึกลงในฐานข้อมูล และคุณสามารถอัปเดตข้อมูลบริษัทต่อไป

สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ส่วนจัดทำ โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)

ดูล่าสุด

ส่วนดูล่าสุดจะแสดงเรคคอร์ดที่คุณแก้ไข หรือสร้างล่าสุด 10 รายการ รวมทั้งเรคคอร์ดจากเซสชันก่อนหน้า การดูข้อมูลเพิ่มเติมในเพจรายละเอียดเกี่ยวกับเรคคอร์ดจะทำให้มีการรวมเรคคอร์ดนั้นในส่วนดูล่าสุด ชื่อเรคคอร์ดจะปรากฏในรายการเป็นลิงก์พร้อมทั้งไอคอนที่สอดคล้องกับประเภทของเรคคอร์ด

คุณสมบัตินี้ทำให้คุณสามารถเข้าสู่เรคคอร์ดที่ใช้งานอยู่ได้ หากคุณลบเรคคอร์ด เรคคอร์ดจะถูกลบจากรายการดูล่าสุดด้วย หากผู้ใช้คนอื่นลบเรคคอร์ด เรคคอร์ดจะยังคงอยู่ในรายการดูล่าสุด และหากคุณเลือกลิงก์นั้น ข้อความจะแจ้งให้คุณทราบว่าลิงก์ได้หายไปแล้ว

เรคคอร์ดรายการใช้บ่อย

ส่วนนี้จะแสดงเรคคอร์ดต่างๆ ที่คุณทำเครื่องหมายว่าเป็นเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยของคุณ ชื่อเรคคอร์ดจะปรากฏในรายการในรูปแบบลิงก์พร้อมทั้งไอคอนที่สอดคล้องกับประเภทของเรคคอร์ด คุณสมบัตินี้จะทำให้คุณสามารถเข้าสู่เรคคอร์ดที่คุณใช้งานบ่อยได้อย่างรวดเร็ว ในส่วนรายการที่ใช้บ่อยในแถบการดำเนินการสามารถแสดงเรคคอร์ดได้ครั้งละไม่เกิน 10 เรคคอร์ด คุณสามารถดูรายการใช้บ่อยทั้งหมดได้โดยคลิกที่ลิงก์แสดงรายการทั้งหมด เมื่อคุณคลิกที่ลิงก์แสดงรายการทั้งหมด เพจเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยจะเปิดขึ้น และคุณสามารถจัดการกับเรคคอร์ดที่ใช้บ่อยได้ คุณสามารถมีเรคคอร์ดสูงสุดถึง 100 เรคคอร์ดในรายการที่ใช้บ่อยของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเพจเรคคอร์ดที่ใช้บ่อย โปรดดูที่ [เพจเรคคอร์ดที่ใช้บ่อย](#) (โปรดดูที่ ["เพจเรคคอร์ดรายการใช้บ่อย"](#) ในหน้า 70)

รายการที่ใช้บ่อย

ส่วนนี้จะแสดงเรคคอร์ดต่างๆ ที่คุณทำเครื่องหมายว่าเป็นเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยของคุณ ชื่อรายการจะปรากฏในรายการในรูปแบบลิงก์พร้อมทั้งไอคอนที่สอดคล้องกับประเภทของเรคคอร์ด คุณสมบัตินี้จะทำให้คุณสามารถเข้าสู่รายการที่คุณใช้งานบ่อยได้อย่างรวดเร็ว ในส่วนรายการที่ใช้บ่อยในแถบการดำเนินการสามารถแสดงรายการได้ครั้งละไม่เกิน 10 รายการ คุณสามารถดูรายการที่ใช้บ่อยทั้งหมดได้โดยคลิกที่ลิงก์แสดงรายการทั้งหมด เมื่อคุณคลิกที่ลิงก์แสดงรายการทั้งหมด เพจรายการที่ใช้บ่อยจะเปิดขึ้น และคุณสามารถจัดการกับรายการที่ใช้บ่อยได้ คุณสามารถมีรายการสูงสุดถึง 100 รายการในรายการที่ใช้บ่อยของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเพจเรคคอร์ดที่ใช้บ่อย โปรดดูที่ [เพจรายการที่ใช้บ่อย](#) (ในหน้า 81)

คำแนะนำ: คุณสามารถเพิ่มรายการไปยังรายการที่ใช้บ่อย โดยคลิกที่ไอคอน เพิ่มไว้ในรายการที่ใช้บ่อย ซึ่งจะแสดงไว้ข้างชื่อของรายการบนเพจจัดการรายการ และในแถบชื่อของเพจรายการเอง

ปฏิทิน

ส่วนนี้ประกอบด้วยปฏิทินที่มีการไฮไลต์วันที่ปัจจุบัน เมื่อคุณคลิกที่วันที่ในปฏิทิน เพจปฏิทินรายวันจะแสดงวันนั้น ส่วนปฏิทินจะไม่ปรากฏขึ้นตามค่าดีฟอลต์ แต่คุณสามารถเพิ่มลงในแถบการดำเนินการ ในโครงร่างส่วนบุคคลของคุณได้ ในการแก้ไขแถบการดำเนินการในโครงร่างส่วนบุคคลของคุณ ให้คลิกที่ลิ้งก์ การตั้งค่าของฉัน แล้วคลิก โครงร่างส่วนบุคคล และคลิก โครงร่างแถบการดำเนินการ

เว็บแอปพลิเคชันที่กำหนดเอง

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถสร้างเว็บแอปพลิเคชันที่สามารถเพิ่มในแถบการดำเนินการเพื่อแสดงเนื้อหาเว็บ HTML (เช่น ผลสำรวจ วิดีโอ เป็นต้น) และฟีด RSS ได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเว็บแอปพลิเคชันที่กำหนดเอง โปรดดูที่ [เกี่ยวกับเว็บแอปพลิเคชันที่กำหนดเอง](#)

คุณสามารถขยายหรือยุบส่วนในแถบการดำเนินการ ในการยุบส่วน ให้คลิกที่ไอคอนเครื่องหมายลบ (-) และในการขยายส่วน ให้คลิกที่ไอคอนเครื่องหมายบวก (+)

การตั้งค่าแถบการดำเนินการจะยังคงอยู่เมื่อคุณย้ายไปบน **Oracle CRM On Demand** หากคุณซ่อนแถบการดำเนินการ การตั้งค่าสำหรับส่วนภายในแถบการดำเนินการจะยังคงอยู่ แม้ว่าแถบการดำเนินการจะถูกซ่อน และการตั้งค่าจะใช้อีกครั้งเมื่อคุณแสดงแถบการดำเนินการอีกครั้ง

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ที่เหมาะสม คุณสามารถเปลี่ยนโครงร่างของแถบการดำเนินการของคุณผ่านทางลิงก์ร่วมการตั้งค่าของฉัน คุณสามารถแสดงหรือซ่อนส่วนใดของแถบการดำเนินการก็ได้ รวมถึงเว็บแอปพลิเคชันที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอนุญาตให้ใช้ในโครงร่างแถบการดำเนินการสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การเปลี่ยนแปลงโครงร่างแถบการดำเนินการ](#) (ในหน้า 597)

แท็บ

ในบริเวณด้านบนของแต่ละเพจคือ แท็บสำหรับประเภทเรคคอร์ดหลัก คลิกที่แท็บหนึ่งเพื่อไปยังโฮมเพจสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น ตัวอย่างเช่น หากคุณคลิกที่แท็บผู้ติดต่อ คุณจะไปยังโฮมเพจของผู้ติดต่อ

จำนวนของแท็บที่คุณเห็นขึ้นอยู่กับขนาดและความละเอียดของวินโดวเบราว์เซอร์และขึ้นกับจำนวนแท็บในโครงร่างแท็บของคุณ ถ้ามีจำนวนแท็บในโครงร่างแท็บของคุณมากกว่าจำนวนที่จะพอดีกับเพจในวินโดวเบราว์เซอร์ของคุณ ลูกศรจะปรากฏขึ้นถัดจากแท็บที่อยู่ด้านขวาสุด การคลิกที่ลูกศรจะเปิดรายการให้คุณ ซึ่งคุณสามารถเลือกแท็บใดๆ ก็ได้ที่อยู่ในโครงร่างแท็บของคุณ แต่ไม่สามารถเห็นได้ในขณะนี้

หมายเหตุ: ถ้าวินโดวเบราว์เซอร์ของคุณมีความกว้างน้อยกว่า 1024 พิกเซลและแท็บที่ใช้ของคุณบางแท็บไม่สามารถมองเห็นได้ แถบข้อความเลื่อนจะปรากฏขึ้นที่ด้านล่างของเพจ ทำให้คุณสามารถเลื่อนลูกศรที่เปิดรายการของแท็บที่ใช้ได้

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงร่างแท็บ โปรดดูที่ [การแสดงผลของคุณ](#) (ในหน้า 595)

ส่วน

แต่ละเพจประกอบด้วยพื้นที่เรียกว่า *ส่วน* ส่วนเหล่านี้จะทำหน้าที่รวมกลุ่มข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับประเภทของเรคคอร์ดที่คุณใช้งานอยู่

ตัวอย่างเช่น โฮมเพจบริษัทจะแสดงส่วนของ รายการบริษัท งานของบริษัท บริษัทที่แก้ไขล่าสุด และแผนภูมิการวิเคราะห์บริษัท

ส่วนสามารถประกอบด้วยประเภทของข้อมูลดังต่อไปนี้:

- รายการ แสดงเรคคอร์ดในรูปของแถว
- ฟอรัม แสดงฟิลด์ของเรคคอร์ดในฟอรัม
- แผนภูมิ/กราฟ แสดงข้อมูลในรูปของแผนภูมิและกราฟหลากหลายรูปแบบ

ในเพจรายละเอียด คุณสามารถขยายหรือยุบฟอรัมทั้งหมด รวมทั้งส่วนแต่ละส่วนที่อยู่ในฟอรัม คุณสมบัตินี้มีประโยชน์ในการหลีกเลี่ยงการเลื่อนในเพจจำนวนมาก และในการซ่อนข้อมูลที่คุณไม่สนใจ ในการยุบฟอรัมหรือส่วน คลิกที่ไอคอนเครื่องหมายลบ (-) ในการขยายส่วนหรือฟอรัม คลิกที่ไอคอนเครื่องหมายบวก (+) ปุ่มต่างๆ ในแต่ละส่วนจะยังคงมองเห็นได้ถึงแม้ว่าส่วนจะถูกยุบไปแล้ว สถานะของการขยายหรือยุบจะคงอยู่ตลอดเซสชัน

เพจรายการ และเพจแก้ไข จะไม่มีฟังก์ชันการขยายหรือการยุบนี้

ข้อความแสดงข้อผิดพลาดและข้อความแสดงวิธีใช้บนหน้าจอ

เมื่อข้อความแสดงข้อผิดพลาดปรากฏขึ้น จะระบุโดยไอคอนต่อไปนี้:




ข้อความแสดงวิธีใช้บนหน้าจอจะระบุโดยไอคอนต่อไปนี้:



ลิงก์ร่วม

แต่ละเพจใน Oracle CRM On Demand ประกอบด้วยชุดของลิงก์ที่ด้านบนของเพจ ตารางนี้อธิบายการดำเนินการเมื่อคุณคลิกที่แต่ละลิงก์:

การคลิกลิงก์ นี้	ดำเนินการนี้
การฝึกอบรมและบริการ	เปิดโฮมเพจการฝึกอบรมและบริการ ซึ่งทำให้สามารถเข้าใช้ทรัพยากรการฝึกอบรมและบริการ รวมทั้งกำหนดการสัมมนาทางเว็บของ Oracle CRM On Demand และหลักสูตรอื่นๆ แบบไม่เสียค่าใช้จ่าย จากเพจนี้ คุณสามารถจัดทำคำขอบริการ ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณมีข้อมูลต่อไปนี้: <ul style="list-style-type: none"> ■ ข้อความแสดงข้อผิดพลาดใดๆ ที่แสดงในวินโดวของคุณ

การคลิกลิงก์ นี้	ดำเนินการนี้
	 คำอธิบายของปัญหา รวมทั้งขั้นตอนที่คุณได้กระทำเมื่อเกิดข้อผิดพลาดขึ้น
การดูแลระบบ	เปิดเพจต่างๆ ที่ผู้ดูแลระบบสามารถปรับแต่งแอปพลิเคชัน เพจจะแสดงให้กับผู้ใช้ที่ได้รับบทบาทที่มีสิทธิ์การดูแลระบบ
การตั้งค่าของฉัน	เปิดโฮมเพจส่วนบุคคล ซึ่งคุณสามารถอัปเดตโปรไฟล์ส่วนบุคคล และแก้ไขโครงร่างเพจ
รายการที่ลบ	เปิดหน้ารายการที่ลบ ซึ่งคุณสามารถตรวจสอบและเรียกคืนรายการเดิมที่ถูกลบโดยส่วนใหญ่จนถึง 30 วันหลังการลบ
วิธีใช้	เปิดวิธีใช้ออนไลน์ที่หัวข้อบนสุด แสดงสารบัญ และแสดงแท็บค้นหาเพื่อหาข้อมูลในไฟล์วิธีใช้ จากวินโดววิธีใช้ใดก็ได้ คุณสามารถเข้าใช้รายละเอียดของวิธีใช้ในรูปของ PDF ซึ่งคุณสามารถพิมพ์หัวข้อต่างๆ หรือทั้งหมดของวิธีใช้
ไซต์แอ็ด	ออกจาก Oracle CRM On Demand

ลิงก์เพิ่มเติม

แต่ละหน้าประกอบด้วยลิงก์ต่างๆ ซึ่งแสดงที่ด้านขวาของชื่อหน้า ตารางนี้อธิบายการดำเนินการที่เกิดขึ้นเมื่อคุณคลิกที่แต่ละลิงก์:

การคลิกลิงก์ นี้	ดำเนินการนี้
แก้ไขโครงร่าง	(สำหรับโฮมเพจและเพจรายละเอียดเท่านั้น) เปิดเพจแก้ไขโครงร่าง ซึ่งคุณสามารถเพิ่ม จัดเรียงใหม่ หรือซ่อนส่วนของเพจที่คุณกำลังดูอยู่
วิธีใช้	เปิดหัวข้อวิธีใช้ออนไลน์ของเพจหรือขั้นตอนนั้น
มุมมองแบบพิมพ์	เปิดเพจแยกซึ่งคุณสามารถพิมพ์ข้อมูลบนเพจของคุณ ลิงก์มุมมองแบบพิมพ์มีให้ใช้งานได้จากทุกเพจยกเว้นเพจแก้ไข

ภาพรวมของแต่ละเพจใน Oracle CRM On Demand

Oracle CRM On Demand จัดเตรียมเว็บเพจที่หลากหลายให้กับแต่ละประเภทเรคคอร์ด (บริษัท ผู้ติดต่อ ฯลฯ)

โฮมเพจ

โฮมเพจส่วนใหญ่แสดงงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับประเภทของเรคคอร์ดซึ่งสอดคล้องกับเพจนั้น เช่น งานเกี่ยวกับบริษัท เป็นต้น โดยทั่วไป จะแสดงรายการที่ฟีดเตอร์ซึ่งถูกกำหนดโดยผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ รวมทั้งแผนภูมิเชิงวิเคราะห์ซึ่งสัมพันธ์กับงานของคุณ โฮมเพจยังประกอบด้วยเครื่องมือเว็บ ฟีด RSS และเนื้อหาเว็บต่างๆ ขึ้นอยู่กับการตั้งค่าของผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

จากโฮมเพจ คุณสามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมไปยังเพจอื่นๆ เพื่อจัดการกับข้อมูลประเภทต่างๆ ได้ตามที่ต้องการ

เพจรายการ

เพจรายการแสดงชุดย่อยของเรคคอร์ดตามรายการที่คุณเลือกจากโฮมเพจ จากเพจรายการ คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

- ตรวจสอบเรคคอร์ดหลายรายการพร้อมกันได้
- ค้นหาเรคคอร์ดเพื่อตรวจสอบ ลบ หรืออัปเดต
- อัปเดตฟิลด์บนเพจรายการแบบอินไลน์
- จัดทำเรคคอร์ดใหม่
- เพิ่มรายการลงในส่วนรายการที่ใช้บ่อยในแถบการดำเนินการ

นอกจากนี้ คุณยังสามารถใช้มุมมองเรคคอร์ดที่อยู่ข้างชื่อของแต่ละเรคคอร์ดเพื่อดำเนินการต่างๆ กับเรคคอร์ดที่แสดงรายการไว้ รวมถึงการดำเนินการบางอย่างหรือทั้งหมดดังต่อไปนี้:

- เปิดเพจแก้ไขสำหรับเรคคอร์ด (โดยการเลือกที่ตัวเลือกแก้ไข) ซึ่งคุณสามารถแก้ไขฟิลด์ทั้งหมดบนเรคคอร์ดได้
- จัดทำเรคคอร์ดใหม่โดยการคัดลอกเรคคอร์ดที่มีอยู่ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดค่าของฟิลด์ไหนจะถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่ โดยอัตโนมัติ
- ลบเรคคอร์ด

เพจจัดการรายการ

เพจจัดการรายการแสดงรายการที่ฟیلเตอร์มาตรฐาน และรายการที่คุณจัดทำเพื่อใช้งานเอง หรือผู้จัดการของคุณจัดทำเพื่อให้พนักงานใช้งาน จากเพจจัดการรายการ คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

- ลบรายการ
- ตรวจสอบรายการทั้งหมดของรายการที่ฟیلเตอร์
- แก้ไขรายการที่คุณหรือผู้จัดการของคุณจัดทำไว้ หรือเริ่มกระบวนการของการจัดทำรายการที่ฟیلเตอร์รายการหนึ่ง
- เลือกรายการเพื่อเพิ่มลงในส่วนรายการที่ใช้บ่อยในแถบการดำเนินการ

เพจรายละเอียด

เพจรายละเอียดจะแสดงข้อมูลหนึ่งเรคคอร์ด ส่วนบนของเพจจะแสดงฟิลด์สำหรับเรคคอร์ดนั้น หากเปิดใช้งานการแก้ไขแบบอินไลน์ คุณจะสามารถอัปเดตฟิลด์เหล่านั้นแบบอินไลน์ได้

ที่ด้านล่างของเพจรายละเอียดเรคคอร์ด คุณสามารถเข้าใช้ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องซึ่งมีรายการเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลัก ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับการตั้งค่าของคุณ ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องจะปรากฏในรูปแบบรายการหรือแท็บ รายการข้อมูลที่เกี่ยวข้องแต่ละรายการของเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงบนเพจรายละเอียดจะแสดงเรคคอร์ดสูงสุดถึงห้าเรคคอร์ดจากหนึ่งประเภทเรคคอร์ด ในรายการเรคคอร์ดที่เชื่อมโยง คุณสามารถดำเนินการบางอย่างหรือทั้งหมดดังต่อไปนี้ โดยขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดและการตั้งค่าระดับการเข้าใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น:

- เปิดรายการทั้งหมดของเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องของประเภทเรคคอร์ดที่ระบุ
- เชื่อมโยงเรคคอร์ดเพิ่มเติมกับเรคคอร์ดหลัก
- จัดทำเรคคอร์ดใหม่ที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลัก
- ตรวจสอบเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงแล้ว
- แก้ไขบางฟิลด์ในเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักหากมีการใช้งานการแก้ไขแบบอินไลน์

หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องปรากฏในรูปแบบแท็บและมีแท็บที่ใช้งานได้เป็นจำนวนมากเกินกว่าที่จะแสดงบนเพจในวันใดวันหนึ่งของคุณได้พอดี คุณสามารถคลิกลูกศรที่ด้านขวาและซ้ายของแท็บเพื่อเลื่อนดูแท็บอื่นๆ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์สำหรับ ทำรูปแบบการแสดงผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเลือกที่จะแสดงส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องในรูปแบบรายการหรือแท็บได้ โดยการตั้งค่าตัวเลือกรูปแบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ หากตัวเลือกรูปแบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณเว้นว่างไว้ ระบบจะใช้การตั้งค่าฟิลด์สำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณแทน หากตัวเลือกรูปแบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องในบทบาทผู้ใช้ของคุณเว้นว่างไว้ ระบบจะใช้การตั้งค่าฟิลด์ของบริษัทแทน

การใช้การแสดงผลการแจ้งเตือนล่วงหน้าเพื่อดูส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

การแสดงผลการแจ้งเตือนล่วงหน้า คือรายการของลิงก์ที่ไปยังส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของเพจ อาจมีการแสดงผลการแจ้งเตือนล่วงหน้าได้ทั้งด้านล่างของวินโดวเบรเซอร์ของคุณ เพื่อให้ใช้งานการแสดงผลการแจ้งเตือนล่วงหน้าได้ จะต้องเปิดการใช้งานฟังก์ชันการแสดงผลการแจ้งเตือนล่วงหน้า คุณสามารถเปิดหรือปิดการใช้งานการแสดงผลการแจ้งเตือนล่วงหน้าโดยการตั้งค่าตัวเลือกการแสดงผลการแจ้งเตือนล่วงหน้าในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ หากตัวเลือกการแสดงผลการแจ้งเตือนล่วงหน้าในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณเว้นว่างไว้ ระบบจะใช้การตั้งค่าฟิลด์สำหรับบริษัทแทน ขั้นตอนต่อไปนี้จะอธิบายถึงวิธีการแสดงผลการแจ้งเตือนล่วงหน้า

การใช้การแสดงผลการแจ้งเตือนล่วงหน้าเพื่อดูส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

■ ดำเนินการดังต่อไปนี้อย่างใดอย่างหนึ่ง:

- ไปที่รายการหรือแท็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยการคลิกลิงก์ที่แสดง โดยที่ไม่ต้องเลื่อนลงเพื่อดูในเพจ
- ขยายการแสดงผลการแจ้งเตือนล่วงหน้าโดยการคลิกเครื่องหมายลบ (-) ที่แสดง
- ขยายการแสดงผลอีกครั้งโดยการคลิกเครื่องหมายบวก (+)

การตั้งค่าการขยายหรือยุบในการแสดงผลการแจ้งเตือนล่วงหน้ายังคงอยู่สำหรับประเภทเรคคอร์ดทั้งหมดจนกว่าคุณจะเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าใหม่อีกครั้ง แม้ว่าเราได้ไชน์เอาต์ออกจาก **Oracle CRM On Demand** และไชน์อินกลับเข้ามาใหม่ก็ตาม

หมายเหตุ: สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงตัวเลือกรูปแบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องและตัวเลือกการแสดงผลการแจ้งเตือนล่วงหน้าในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ](#) (ในหน้า 582)

งานที่คุณสามารถดำเนินการในเพจรายละเอียด

ในเพจรายละเอียด คุณสามารถทำได้ต่อไปนี้:

- จัดทำเรคคอร์ดใหม่โดยการคัดลอกเรคคอร์ดที่มีอยู่ (สำหรับชนิดเรคคอร์ดส่วนใหญ่) ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดว่าค่าของฟิลด์ใดจะถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่โดยอัตโนมัติ
- ขยายและยุบส่วนต่างๆ ในเพจรายละเอียดตามที่ต้องการ การตั้งค่าเหล่านี้จะยังคงอยู่แม้ว่าคุณได้ไชน์เอาต์ออกจาก **Oracle CRM On Demand** และไชน์อินกลับเข้ามาใหม่จนกระทั่งคุณได้เปลี่ยนแปลงการตั้งค่าใหม่อีกครั้ง
- คลิกไอคอนในเพจรายละเอียดเพื่อเพิ่มเรคคอร์ดในส่วนรายการที่ใช้บ่อยในแถบการดำเนินการ
- คลิกไอคอนหมายเหตุ เพื่อเพิ่มหมายเหตุต่างๆ หรือดูหมายเหตุของผู้ใช้อื่นๆ
- ส่งหมายเหตุให้กับผู้ใช้คนอื่น โดยการเลื่อนตัวชี้ไปไว้เหนือชื่อของผู้ใช้นั้น โปรดดูที่ [การส่งหมายเหตุให้กับผู้ใช้อื่นๆ](#) (ในหน้า 92)

เพจรายละเอียดยังประกอบด้วยเว็บแอปพลิเคชันที่กำหนดเอง ซึ่งจัดทำโดยผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ ซึ่งใช้ในการกำหนดเครื่องมือเว็บ ฟีด RSS และเนื้อหาเว็บอื่นๆ ในเพจ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [เกี่ยวกับเว็บแอปพลิเคชันที่กำหนดเอง](#)

เพจแก้ไข

เพจแก้ไขแสดงฟิลด์ต่างๆ ในเรคคอร์ดในรูปแบบที่สามารถแก้ไขได้ คุณสามารถใช้เพจเหล่านี้เพื่ออัปเดตข้อมูลเรคคอร์ด ฟิลด์ของเรคคอร์ดในเพจแก้ไขจะเหมือนกับส่วนบนของเพจรายละเอียด

ทั้งเพจแก้ไขและเพจรายละเอียดสามารถบรรจุฟิลด์เว็บลิงก์ที่กำหนดเองได้ สำหรับเว็บลิงก์เฉพาะ ผู้ดูแลระบบสามารถระบุได้ว่าจะให้ปรากฏบนเพจแก้ไข เพจรายละเอียด หรือทั้งสองเพจ ดังที่อธิบายไว้ใน [การตั้งค่าเว็บลิงก์](#)

การแสดงหรือซ่อนแถบการดำเนินการ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณสามารถใช้แถบการดำเนินการได้ แถบการดำเนินการจะปรากฏอยู่ที่ด้านซ้ายของเพจ Oracle CRM On Demand ในทุกๆ ครั้งที่คุณไชน์อินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand โดยระหว่างเซสชันใน Oracle CRM On Demand คุณสามารถซ่อนและแสดงแถบการดำเนินการได้ตามที่จำเป็น

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณจะเป็นผู้กำหนดโครงสร้างแถบการดำเนินการให้กับบทบาทผู้ใช้แต่ละบทบาท ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณยังสามารถทำให้บทบาทผู้ใช้ของคุณไม่สามารถใช้แถบการดำเนินการได้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณไม่สามารถใช้แถบการดำเนินการได้ คุณจะไม่สามารถแสดงแถบการดำเนินการได้

ขั้นตอนต่อไปนี้จะอธิบายถึงวิธีการซ่อนหรือแสดงแถบการดำเนินการ

การซ่อนแถบการดำเนินการ

- คลิกช่องว่างระหว่างแถบการดำเนินการและส่วนหลักของเพจ

คำแนะนำ: เมื่อคุณวางพอยท์เตอร์ในช่องว่างระหว่างแถบการดำเนินการและส่วนหลักของเพจ สีของช่องว่างจะเปลี่ยนไป และคำแนะนำการซ่อนแถบการดำเนินการจะปรากฏขึ้น

การแสดงแถบการดำเนินการ

- คลิกช่องว่างทางด้านซ้ายของเพจ

คำแนะนำ: เมื่อคุณวางพอยท์เตอร์ในช่องว่างทางด้านซ้ายของเพจ สีของช่องว่างจะเปลี่ยนไป และคำแนะนำการแสดงแถบการดำเนินการจะปรากฏขึ้น

โฮมเพจของฉัน

จาก โฮมเพจของฉัน คุณสามารถตรวจสอบข้อมูลงานประจำวันของคุณได้ คุณสามารถ:

- ตรวจสอบกำหนดการนัดหมายของคุณในส่วนปฏิทินของวันนี้
- ตรวจสอบดูสิ่งที่เกิดขึ้นตามเวลาซึ่งแจ้งให้คุณทราบถึงกำหนดเวลาต่างๆ เช่น การส่งการประมาณการในส่วนผลิต ผลิตถูกตั้งค่าโดยผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ
- ตรวจสอบรายการของงานที่เปิดอยู่ ซึ่งเรียงลำดับตามวันครบกำหนดและลำดับความสำคัญ (ลูกศรขึ้นหมายถึง 1-สูง ไม่มีลูกศรหมายถึง 2-ปานกลาง ลูกศรลงหมายถึง 3-ต่ำ) ในส่วนงานที่เปิดอยู่

หมายเหตุ: หากผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณเปลี่ยนค่าฟิลด์สำหรับฟิลด์ลำดับความสำคัญ ลูกศรอาจไม่แสดงในฟิลด์ลำดับความสำคัญในรายการงาน

- ตรวจสอบเรคคอร์ดที่จัดทำล่าสุดหรือแก้ไขล่าสุด

ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ส่วนลิสต์ที่จัดทำล่าสุดจะแสดงลิสต์ที่จัดทำขึ้นล่าสุด คุณหรือผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งโฮมเพจของฉันเพื่อแสดงเรคคอร์ดประเภทอื่น

- ตรวจสอบการวิเคราะห์ที่เกี่ยวข้องกับคุณ

ส่วนรายงานตั้งแต่หนึ่งส่วนขึ้นไปอาจแสดงใน โฮมเพจของฉัน ขึ้นอยู่กับวิธีที่ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณตั้งค่าโฮมเพจของฉัน ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน โฮมเพจของฉันจะแสดงการวิเคราะห์คุณภาพของโอกาสทางการขายของคุณสำหรับไตรมาสปัจจุบัน (คุณภาพไปป์ไลน์สำหรับไตรมาสปัจจุบัน)

- ดูเครื่องมือทางเว็บ ฟีด RSS และข้อมูลบนเว็บอื่นๆ

คุณสามารถดูข้อมูลบนเว็บที่กำหนดไว้ใน โฮมเพจของฉัน ได้โดยขึ้นกับการตั้งค่าของผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณและการกำหนดโครงสร้างเพจของคุณ ข้อมูลบนเว็บนี้อาจประกอบด้วยเครื่องมือทางเว็บต่างๆ เช่น Google Maps หรือวิดีโอของบริษัท และฟีด RSS สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการตั้งค่าข้อมูลบนเว็บจากภายนอก โปรดดูที่เกี่ยวกับเครื่องมือบนเว็บที่กำหนดเอง

ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างของโฮมเพจของฉันได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณรวมถึงสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่างๆ ลงในเพจและลบส่วนออกจากเพจได้

ตารางต่อไปนี้จะคำแนะนำสำหรับงานทั่วไปที่คุณสามารถดำเนินการจากโฮมเพจของฉัน

32 วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand วิธี 20

ในการดำเนินการนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
อเล็ค	
ดูอเล็คทั้งหมด	ในส่วนอเล็ค คลิกลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด เพจอเล็คจะปรากฏขึ้น
ดูอเล็ค	ในส่วนอเล็ค คลิกลิงค์ของอเล็คที่ต้องการดู เพจอเล็คจะปรากฏขึ้นพร้อมด้วยข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับอเล็คนั้น
การนัดหมาย	
จัดทำการนัดหมาย	ในส่วนปฏิทินของวันนี้ คลิก ใหม่ จากนั้นในเพจการแก้ไขการนัดหมาย กรอกข้อมูลที่จำเป็นแล้วบันทึกเรคคอร์ด
ตรวจสอบเรคคอร์ดการนัดหมาย	ในส่วนปฏิทินของวันนี้ คลิกลิงค์ หัวเรื่อง ของการนัดหมายที่คุณต้องการตรวจสอบ เพจรายละเอียดการนัดหมายจะปรากฏขึ้น
ตรวจสอบการนัดหมายของเดือนนี้	ในแถบชื่อ ปฏิทินของวันนี้ คลิกไอคอน 31 ปฏิทินจะปรากฏขึ้นพร้อมด้วยกำหนดการของเดือนนี้
ตรวจสอบการนัดหมายของสัปดาห์นี้	ในแถบชื่อ ปฏิทินของวันนี้ คลิกไอคอน 7 ปฏิทินจะปรากฏขึ้นพร้อมด้วยกำหนดการของสัปดาห์นี้
ตรวจสอบการนัดหมายของวันนี้	ในแถบชื่อ ปฏิทินของวันนี้ คลิกลิงค์ ดูปฏิทิน หรือ ไอคอน 1 ปฏิทินจะปรากฏขึ้นพร้อมด้วยกำหนดการของวันนี้
โครงร่าง	
เปลี่ยนโครงร่างของโฮมเพจของฉัน	ในการเปลี่ยนข้อมูลที่ปรากฏในสองส่วนในโฮมเพจของฉัน คลิก แก้ไขโครงร่าง และคลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
เรคคอร์ด	
หมายเหตุ: ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ส่วนลิสต์ที่จัดทำล่าสุดจะแสดงลิสต์ที่จัดทำขึ้นล่าสุด คุณหรือผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งโฮมเพจของฉันเพื่อแสดงเรคคอร์ดประเภทอื่น ตัวอย่างเช่น บริษัทที่แก้ไขล่าสุด	
จัดทำเรคคอร์ด	ในแถบชื่อของส่วนที่แสดงเรคคอร์ด คลิก ใหม่ จากนั้นในเพจแก้ไข กรอกข้อมูลที่จำเป็นแล้วบันทึกเรคคอร์ด
ตรวจสอบเรคคอร์ด	ในส่วนแสดงเรคคอร์ด คลิกลิงค์ของเรคคอร์ดที่คุณต้องการตรวจสอบ เพจรายละเอียดของเรคคอร์ดจะเปิดขึ้น
ตรวจสอบรายการเรคคอร์ด	ในส่วนแสดงเรคคอร์ด คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพจรายการของเรคคอร์ดจะเปิดขึ้น
รายงาน	
แบ่งแผนภูมิตามชนิดอื่น	<p>คุณสามารถคลิกการครอบปวงและเปลี่ยนแปลงรายการที่เลือกได้โดยขึ้นกับการวิเคราะห์ที่ปรากฏ แผนภูมิและตารางจะแสดงข้อมูลแยกตามชนิดที่คุณเลือก</p> <p>ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน คุณสามารถทำการดำเนินการนี้โดยใช้ คุณภาพไปป์ไลน์สำหรับไตรมาสปัจจุบัน</p>
ดูเรคคอร์ดต่างๆ ที่รวมกันเป็นส่วนในแผนภูมิหรือตาราง	<p>คุณสามารถเจาะลึกลงไปในส่วนหรือลิงค์เพื่อดูเรคคอร์ดต่างๆ ที่รวมกันเป็นชนิดนั้นได้โดยขึ้นกับการวิเคราะห์ที่ปรากฏ</p> <p>ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน คุณสามารถทำการดำเนินการนี้โดยใช้ คุณภาพไปป์ไลน์สำหรับไตรมาสปัจจุบัน</p>

ในการดำเนินการนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
งาน	
จัดทำงาน	ในส่วนงานที่เปิดอยู่ คลิก ใหม่ จากนั้นในเพจการแก้ไขงาน กรอกข้อมูลที่จำเป็นแล้วบันทึกเรคคอร์ด
ตรวจสอบเรคคอร์ดของงาน	ในส่วนงานที่เปิดอยู่ คลิกลิงก์หัวข้อเรื่องของการงานที่คุณต้องการตรวจสอบ เพจรายละเอียดงานจะเปิดขึ้น

การตรวจสอบอเลิตของคุณ

อเลิตทั้งบริษัทจะปรากฏในโฮมเพจของคุณ ผู้ดูแลระบบของบริษัทจะใช้อเลิตเพื่อประกาศข้อมูลทั้งบริษัท เช่น การแจ้งการประชุมและการเปลี่ยนแปลงนโยบาย หากคุณเป็นพนักงานขายที่มีข้อมูลของคุณรวมอยู่ในการประมาณการยอดขายของบริษัท คุณจะได้อเลิตเมื่อการประมาณการถูกสร้างขึ้นเช่นกัน

ในการตรวจสอบอเลิตของคุณ

7 คลิกแท็บ โฮมเพจ

8 ในส่วนอเลิต คุณสามารถ:

- คลิกลิงก์ของอเลิตที่คุณต้องการตรวจสอบ หากมีปรากฏอยู่ใน โฮมเพจของคุณ ในขณะนั้น

เพจอเลิต จะเปิดพร้อมข้อมูลอเลิตเพิ่มเติมเกี่ยวกับอเลิตนั้น

- คลิกลิงก์ แสดงรายการทั้งหมด

เพจอเลิต (รายการ) จะเปิดในจุดที่คุณสามารถเลือกอเลิตได้ เลือกตัวเลือกจากรายการครอบค้วเพื่อจำกัดประเภทเรคคอร์ดอเลิตที่คุณต้องการดู หรือสร้างรายการที่ฟิลเตอร์สำหรับอเลิตของคุณเอง

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- ฟิลต์อเลิต
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 71)

การทำงานกับศูนย์ข้อความ

ศูนย์ข้อความในแถบการดำเนินการอนุญาตให้คุณจัดการกับหมายเหตุของคุณเอง หมายเหตุของผู้อื่น และหมายเหตุเกี่ยวกับเรคคอร์ด ทั้งหมดได้ในที่เดียว ศูนย์ข้อความจะส่งเสริมให้การติดต่อและการทำงานร่วมกันภายใน Oracle CRM On Demand เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ศูนย์ข้อความประกอบด้วย:

- หมายเหตุที่จัดทำเพื่อตนเอง คุณสามารถจัดทำหมายเหตุสำหรับคุณเองในศูนย์ข้อความ ซึ่งมีประโยชน์ในการบันทึกการดำเนินการที่คุณต้องการติดตามผล หรือสำหรับข้อมูลที่คุณต้องการอ้างอิงในภายหลัง หมายเหตุส่วนตัวเหล่านี้จะระบุด้วยไอคอนรูปกุญแจ

34 วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รีลีส 20

- หมายเหตุในเรคคอร์ดที่คุณขอรับข้อมูล คุณสามารถติดตามการสนทนาที่เกี่ยวกับเรคคอร์ดในประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนคุณสมบัติหมายเหตุได้ โดยนำวิเคดไปที่เพจรายละเอียด และขอรับข้อมูลหมายเหตุใหม่ที่เพิ่มในเรคคอร์ด จากนั้นคุณจะได้รับสำเนาหมายเหตุทั้งหมดในศูนย์ข้อความ และสามารถตอบกลับเรคคอร์ดจากศูนย์ข้อความได้ คุณจะได้รับเฉพาะสำเนาหมายเหตุใหม่ที่เพิ่มในเรคคอร์ดเท่านั้น คุณจะไม่ได้รับหมายเหตุเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงอื่นๆ ของเรคคอร์ด
- หมายเหตุที่ส่งมาถึงคุณโดยผู้ใช้อื่น ผู้ใช้อื่นสามารถคลิกบนไอคอน หมายเหตุที่อยู่ถัดจากชื่อคุณในเพจในแอปพลิเคชันและส่งหมายเหตุถึงคุณ หมายเหตุที่ส่งถึงคุณด้วยวิธีนี้ถูกระบุโดยไอคอนรูปคนสองคน

ศูนย์ข้อความประกอบด้วยไอคอนหมายเหตุ (รูปเข็มหมุด) และจำนวนของข้อความใหม่จะปรากฏถัดจากไอคอนหมายเหตุ

เมื่อคุณคลิกที่ไอคอนหมายเหตุในศูนย์ข้อความ รายการหมายเหตุจะปรากฏขึ้น สำหรับหมายเหตุแต่ละรายการ จะแสดงชื่อผู้ใช้ที่จัดทำหมายเหตุพร้อมหัวเรื่องหรือหากไม่มีหัวเรื่องจะแสดงข้อความส่วนแรกของหมายเหตุ และแสดงวันที่ของหมายเหตุหรือหากเป็นหมายเหตุของวันนี้จะแสดงเวลา

จากรายการหมายเหตุ คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

ในการดำเนินการนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
ดูหมายเหตุ	เลื่อนลงไปยังหมายเหตุที่ต้องการ หากหมายเหตุนั้นเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่คุณขอรับข้อมูล คุณสามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมของเรคคอร์ดจากลิงก์ในหมายเหตุ
จัดทำหมายเหตุใหม่	คลิกหมายเหตุใหม่ ป้อนหัวเรื่องในแถวแรกหากต้องการ ป้อนหมายเหตุ และคลิก บันทึก หัวเรื่องเป็นตัวเลือก; หากคุณไม่ได้ป้อนหัวเรื่อง ตัวอักษรสองสามตัวแรกของข้อความของหมายเหตุจะถูกคัดลอกเป็นหัวเรื่อง
ตอบกลับหมายเหตุ	เลื่อนลงไปยังหมายเหตุที่ต้องการ คลิก ตอบกลับ และป้อนหมายเหตุของคุณ เมื่อคุณคลิก บันทึก การตอบกลับของคุณจะส่งไปยังศูนย์ข้อความของผู้ใช้ที่ส่งหมายเหตุถึงคุณ หากคุณเลือก โพสต์ การตอบกลับของคุณจะโพสต์ในเพจรายละเอียดที่เกี่ยวข้องและส่งไปยังผู้ใช้ทั้งหมดที่ขอรับข้อมูลเรคคอร์ด
ลบหมายเหตุ	เลื่อนลงไปยังหมายเหตุที่ต้องการ และคลิก ลบ การดำเนินการนี้จะลบสำเนาหมายเหตุออกจากศูนย์ข้อความของคุณ แต่ไม่ลบหมายเหตุฉบับจริงออกจากเพจรายละเอียดเรคคอร์ด
ดูรายละเอียดผู้ใช้ที่ส่งหมายเหตุถึงคุณ	เลื่อนลงไปยังหมายเหตุที่ต้องการ และคลิกชื่อผู้ใช้ เพจรายละเอียดผู้ใช้ของผู้ใช้คนนั้นจะปรากฏขึ้น

คุณสามารถกำหนดให้ศูนย์ข้อความเป็นเครื่องมือทางเว็บในแอปพลิเคชันอื่นได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การกำหนดเครื่องมือศูนย์ข้อความ](#) (ในหน้า 602)

เมื่อกำหนดศูนย์ข้อความเป็นเครื่องมือทางเว็บ คุณสามารถคลิกปุ่ม รีเฟรช เพื่ออัปเดตศูนย์ข้อความด้วยข้อมูลล่าสุดจาก Oracle CRM On Demand

การทำงานกับแอปพลิเคชัน RSS

ใน Oracle CRM On Demand คุณสามารถใช้แอปพลิเคชัน RSS เพื่อขอรับข้อมูลที่มีการอัปเดตบ่อยๆ ซึ่งคุณสนใจได้ เช่น รายการบล็อก หัวข้อข่าว หรือ Podcast ข้อมูลนี้สามารถเสริมข้อมูล CRM ของคุณด้วยข้อมูลจากผู้ให้บริการข่าวซึ่งคุณขอรับข้อมูล เป็นต้น คุณอาจแสดงข่าวการตลาดทั่วไปในโฮมเพจของคุณ และแสดงข่าวและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับนายจ้างของลูกค้าของคุณภายในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อได้

Oracle CRM On Demand มีโปรแกรมอ่านฟีดภายในแอปพลิเคชัน ซึ่งจะรวบรวมข้อมูลเพื่อที่คุณจะไม่ต้องออกจากแอปพลิเคชัน เช่น แทนที่จะเข้าไปดูข่าวการตลาดในเว็บไซต์อื่นๆ ข้อมูลดังกล่าวจะถูกส่งมาในแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand นอกจากการรวบรวมข้อมูลแล้ว โปรแกรมอ่านฟีดยังสามารถรับพารามิเตอร์ผู้ใช้และฟิลด์เรคคอร์ดได้

แอปพลิเคชัน RSS เป็นเว็บแอปพลิเคชันที่กำหนดเองประเภทหนึ่ง ซึ่งผู้ดูแลระบบของบริษัทเป็นผู้จัดทำโดยมีภาระระบุ URL สำหรับฟีด RSS ดังนั้นแอปพลิเคชัน RSS สามารถปรากฏได้ในที่ต่อไปนี้:

- โฮมเพจของฉัน
- โฮมเพจประเภทเรคคอร์ด
- เพจรายละเอียดประเภทเรคคอร์ด

■ แลกการดำเนินการ

โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเว็บแอปพลิเคชันที่กำหนดเอง ได้ที่ [เกี่ยวกับเว็บแอปพลิเคชันที่กำหนดเอง](#)

คุณต้องเพิ่มแอปพลิเคชันลงในโครงร่างโฮมเพจ, โครงร่างเพจรายละเอียด หรือโครงร่างแถบการดำเนินการ หากแอปพลิเคชันไม่ได้ปรากฏอยู่ในเพจหรือแถบการดำเนินการอยู่ก่อนแล้ว

ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้ตั้งค่าแอปพลิเคชัน RSS ได้ ในกรณีนี้ สิ่งนี้จะปรากฏขึ้นพร้อมกับแอปพลิเคชันและคุณสามารถเปลี่ยนชื่อของแอปพลิเคชันและ URL ที่เกี่ยวข้องกับแอปพลิเคชันเพื่อให้อัปโหลด RSS อื่นได้ ถ้าแอปพลิเคชัน RSS ไม่สามารถตั้งค่าได้ สิ่งนี้จะปรากฏขึ้น

ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณจะกำหนดให้แอปพลิเคชัน RSS สามารถตั้งค่าได้เพียงไม่กี่แอปพลิเคชัน

หากผู้ดูแลระบบของบริษัทลบแอปพลิเคชัน RSS ทั้ง แอปพลิเคชันในเวอร์ชันที่กำหนดเองจะถูกลบไปจากแอปพลิเคชันด้วย เช่น ถ้าผู้ใช้งานหนึ่งมีแอปพลิเคชันสำหรับฟีดข่าว CNN บนโฮมเพจของเขา และผู้ใช้คนอื่นหนึ่งได้ตั้งค่าแอปพลิเคชันสำหรับฟีดข่าว NBC บนโฮมเพจของตนเอง ผู้ใช้ทั้งสองคนจะไม่สามารถเข้าใช้ฟีดแอปพลิเคชันได้ถ้าแอปพลิเคชัน RSS เริ่มแรกถูกลบ

การตั้งค่าแอปพลิเคชัน RSS

- 1 คลิกลิงก์ตั้งค่า
- 2 ในฟิลด์ชื่อ ให้พิมพ์ชื่อที่เหมาะสมสำหรับแอปพลิเคชัน
- 3 ในฟิลด์ URL ให้แก้ไข URL ตามต้องการ
- 4 คลิกบันทึก

ฟีดจะรีเฟรชด้วยข้อมูลจาก URL ที่ถูกตั้งค่า

หมายเหตุ: คุณสามารถคลิก [ใช้คำศัพท์](#) เพื่อกลับไปใช้ URL ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทกำหนด

การทำงานกับเรคคอร์ด

หัวข้อนี้จะอธิบายขั้นตอนทั่วไปในการใช้งานเรคคอร์ดดังนี้:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)
- [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)
- [การดูตัวอย่างเรคคอร์ด](#) (โปรดดูที่ ["การดูผลเรคคอร์ดก่อน"](#) ในหน้า 60)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)
- [การอัปเดตเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเรคคอร์ดหลัก](#) (ในหน้า 69)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)
- [การจัดทำและแก้ไขรายการ](#) (ในหน้า 75)
- [การเอ็กซ์พอร์ตเรคคอร์ดในรายการ](#) (ในหน้า 82)
- [การโอนความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 84)
- [การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน \(ทีม\)](#) (ในหน้า 84)
- [การเปลี่ยนสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองในเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 86)

- การอัปเดตกลุ่มเรคคอร์ด (ในหน้า 87)
- การรวมเรคคอร์ด (ในหน้า 88)
- การเพิ่มหมายเหตุ (ในหน้า 89)
- การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด (ในหน้า 95)
- การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม (ในหน้า 100)
- การพิมพ์ข้อมูลที่ปรากฏขึ้นบนเพจ (ในหน้า 110)

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- เครื่องมืออิมพอร์ตและเอ็กซพอร์ต
- เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 37)

เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด

การเข้าถึงข้อมูลใน Oracle CRM On Demand ของคุณมีการกำหนดโดยส่วนประกอบควบคุมการเข้าใช้งานรายการที่เชื่อมโยงกับบทบาทผู้ใช้ของคุณใน Oracle CRM On Demand ดังนี้:

- สิทธิ์ คุณสามารถเข้าใช้ข้อมูลธุรกิจและข้อมูลการดูแลระบบบางอย่างได้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณได้รับสิทธิ์สำหรับข้อมูลนั้น ตัวอย่างเช่น หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ จัดการกฎเวิร์กโฟลว์ คุณสามารถเข้าใช้ข้อมูลการตั้งค่าเวิร์กโฟลว์ทั้งหมด
- การเข้าใช้ประเภทเรคคอร์ดและ โปรไฟล์การเข้าใช้ เมื่อต้องการเข้าใช้เรคคอร์ดของประเภทเรคคอร์ดที่กำหนด บทบาทผู้ใช้และ โปรไฟล์การเข้าใช้ของคุณต้องมีการตั้งค่าที่เหมาะสมดังนี้:
 - สำหรับประเภทเรคคอร์ดระดับบนสุด การเข้าใช้ประเภทเรคคอร์ดต้องมีการอนุมัติให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณ ตัวอย่างเช่น หากต้องการเข้าใช้เรคคอร์ดของบริษัท บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องได้รับอนุมัติให้เข้าใช้ประเภทเรคคอร์ดของบริษัท
 - โปรไฟล์การเข้าใช้ของคุณต้องอนุญาตให้คุณเข้าใช้ประเภทเรคคอร์ด โปรไฟล์การเข้าใช้ยังควบคุมการทำงานที่คุณสามารถดำเนินการกับข้อมูลที่คุณสามารถเข้าใช้ได้ ตัวอย่างเช่น โปรไฟล์การเข้าใช้ของเจ้าของอาจสามารถอนุมัติให้สิทธิ์การแก้ไขเรคคอร์ดบริษัทที่คุณเป็นเจ้าของกับคุณ และคำศัพท์โปรไฟล์การเข้าใช้ของคุณสามารถอนุมัติให้สิทธิ์แบบอ่านอย่างเดียวกับเรคคอร์ดบัญชีที่คุณดูผ่านการเข้าใช้ที่เข้าร่วมกัน แต่ไม่ได้เป็นเจ้าของ

หมายเหตุ: โปรไฟล์การเข้าใช้ยังมีการใช้ในกลไกต่างๆ ในการใช้เรคคอร์ดร่วมกัน ซึ่งมีการอธิบายไว้ในส่วนถัดไป

กลไกการใช้เรคคอร์ดร่วมกัน

ผู้ใช้สามารถใช้เรคคอร์ดร่วมกันผ่านทางกลไกการใช้เรคคอร์ดร่วมกันต่อไปนี้:

- ลำดับชั้นการรายงานของบริษัท ตัวอย่างเช่น ผู้จัดการสามารถดูเรคคอร์ดของผู้ได้บังคับบัญชาได้
- การโอนสิทธิ์ของผู้ใช้ ตัวอย่างเช่น ผู้ใช้สามารถโอนสิทธิ์การเข้าใช้ให้กับผู้ใช้รายอื่นที่อาจไม่อยู่ในลำดับชั้นการรายงานเดียวกัน
- การเป็นสมาชิกสมุดบันทึกที่กำหนดเอง ตัวอย่างเช่น กลุ่มผู้ใช้ที่แตกต่างกันสามารถได้รับอนุมัติให้เข้าใช้เรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องกับสมุดบันทึกที่กำหนดเอง ซึ่งชื่อว่า *ข้อตกลงยอดขาย*
- การเป็นสมาชิกของทีม ตัวอย่างเช่น เจ้าของเรคคอร์ดบริษัทสามารถใช้บริษัทร่วมกันกับชุดผู้ใช้ได้ตามดุลยพินิจของตน
- การเป็นสมาชิกของกลุ่ม *กลุ่ม* เป็นทีมของผู้ใช้ที่กำหนดล่วงหน้า ตัวอย่างเช่น หากผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกของกลุ่มกลายเป็นเจ้าของเรคคอร์ดของผู้ติดต่อ สมาชิกคนอื่นๆ ทั้งหมดของกลุ่มเดียวกันยังสามารถถูกเพิ่มลงในทีมของผู้ติดต่อได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกลุ่ม โปรดดูที่ การจัดการกลุ่ม

หมายเหตุ: การใช้ข้อมูลร่วมกันผ่านทางสมุดบันทึกที่กำหนดเอง เป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในการใช้ข้อมูลร่วมกันสำหรับบริษัทขนาดใหญ่ และมีผู้ใช้ใช้เรคคอร์ดร่วมกันมากกว่าหนึ่งล้านเรคคอร์ด

โหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด

สำหรับประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ที่สนับสนุนสมุดบันทึกที่กำหนดเอง ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถตั้งค่าความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดสำหรับประเภทเรคคอร์ดในโหมดผู้ใช้ โหมดสมุดบันทึก หรือโหมดผสม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายของบริษัทและโหมดความเป็นเจ้าของที่ตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณสามารถเป็นเจ้าของเรคคอร์ดได้โดยตรง เข้าถึงเรคคอร์ดผ่านทางกลไกการใช้เรคคอร์ดร่วมกัน หรือใช้งานทั้งคู่ร่วมกัน โหมดความเป็นเจ้าของมีลักษณะดังนี้:

- โหมดผู้ใช้ เมื่อตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดในโหมดผู้ใช้ แต่ละเรคคอร์ดของประเภทเรคคอร์ดนั้นต้องมีความเป็นเจ้าของที่ระบุให้กับเรคคอร์ด ผู้ใช้เป็นเจ้าของเรคคอร์ดเมื่อผู้ใช้เชื่อมโยงกับฟิลด์เจ้าของเรคคอร์ด หากฟิลด์สมุดบันทึกมีอยู่ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด ฟิลด์สมุดบันทึกจะแสดงสมุดบันทึกของผู้ใช้ที่เชื่อมโยงกับเจ้าของ
- โหมดสมุดบันทึก เมื่อมีการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดในโหมดสมุดบันทึก เรคคอร์ดของประเภทเรคคอร์ดนั้นจะไม่มีการระบุเจ้าของ แต่ละเรคคอร์ดต้องมีสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ด การเชื่อมโยงสมุดบันทึกที่กำหนดเองกับเรคคอร์ดไม่ได้หมายความว่าสมุดบันทึกที่กำหนดเองเป็นเจ้าของเรคคอร์ด เนื่องจากสมุดบันทึกที่กำหนดเองเป็นกลไกการใช้เรคคอร์ดร่วมกัน การเชื่อมโยงสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองกับเรคคอร์ด จะแสดงเรคคอร์ดที่เป็นของสมุดบันทึกที่กำหนดเองเป็นส่วนใหญ่ และไม่ได้เป็นของผู้ใช้รายใดรายหนึ่ง โหมดสมุดบันทึกมีประโยชน์สำหรับรายงานที่คุณต้องการแสดงเรคคอร์ดของสมุดบันทึกที่กำหนดเองบางรายการ เพื่อจะได้ไม่ต้องมีการนับจำนวนหลายครั้ง หากเรคคอร์ดยังมีการใช้ร่วมกันกับสมุดบันทึกอื่นด้วย
- โหมดผสม เมื่อมีการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดในโหมดผสม เรคคอร์ดของประเภทเรคคอร์ดนั้นสามารถตั้งค่าด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งต่อไปนี้:
 - สามารถตั้งค่าเรคคอร์ดได้โดยไม่ต้องมีเจ้าของหรือสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองที่เชื่อมโยง
 - เรคคอร์ดสามารถมีเจ้าของที่ระบุให้กับเรคคอร์ด
 - เรคคอร์ดสามารถมีสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ด

สำหรับประเภทเรคคอร์ดที่ไม่สนับสนุนสมุดบันทึกที่กำหนดเองแต่ต้องการเจ้าของ สนับสนุนเฉพาะโหมดผู้ใช้ของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดเท่านั้น

ในโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดใดก็ตาม เรคคอร์ดไม่สามารถมีทั้งเจ้าของที่ระบุและสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม คุณสามารถระบุสมุดบันทึกที่กำหนดเองเพิ่มเติมให้กับเรคคอร์ดในโหมดความเป็นเจ้าของใดๆ ได้ หากประเภทเรคคอร์ดสนับสนุนสมุดบันทึกที่กำหนดเอง

หากฟิลด์สมุดบันทึกมีอยู่ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ฟิลด์ดังกล่าวสามารถแสดงชื่อสมุดบันทึกของผู้ใช้หรือสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองสำหรับเรคคอร์ด หรือฟิลด์อาจเว้นว่างไว้ ดังนี้:

- หากผู้ใช้เป็นเจ้าของเรคคอร์ด ฟิลด์สมุดบันทึกจะแสดงชื่อสมุดบันทึกของผู้ใช้ในฐานะเจ้าของเรคคอร์ด
- หากผู้ใช้ไม่ได้เป็นเจ้าของเรคคอร์ดดังกล่าว ฟิลด์สมุดบันทึกอาจแสดงสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองของเรคคอร์ด หรือฟิลด์อาจเว้นว่างไว้

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โดยทำให้บางฟิลด์มีความจำเป็นสำหรับประเภทเรคคอร์ด ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถเปลี่ยนโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดสำหรับประเภทเรคคอร์ดได้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการตั้งค่าโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ การตั้งค่าโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด

จะเกิดอะไรขึ้นเมื่อโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดสำหรับประเภทเรคคอร์ดมีการเปลี่ยนแปลง

เมื่อโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดสำหรับประเภทเรคคอร์ดเปลี่ยนแปลงจากโหมดหนึ่งไปเป็นโหมดอื่น จะเกิดลักษณะดังนี้:

- เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดใหม่ของประเภทเรคคอร์ดนั้น คุณอาจต้องเลือกเจ้าของสำหรับเรคคอร์ดหรือเชื่อมโยงสมุดบันทึกหลักกับเรคคอร์ดใหม่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของใหม่
- หากคุณเป็นผู้ใช้รายแรกที่จะอัปเดตเรคคอร์ดหลังจากเปลี่ยนโหมดความเป็นเจ้าของ คุณอาจต้องเลือกเจ้าของหรือสมุดบันทึกหลักสำหรับเรคคอร์ดก่อนจึงจะสามารถบันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของใหม่ ตารางต่อไปนี้แสดงลักษณะในแต่ละสถานการณ์

โหมดเดิม	โหมดใหม่	ลักษณะ
โหมดผู้ใช้	โหมดสมุดบันทึก	คุณต้องเลือกสมุดบันทึกหลักในฟิลด์สมุดบันทึก
โหมดผู้ใช้	โหมดผสม	คุณสามารถเลือกเจ้าของในฟิลด์เจ้าของหรือสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองในฟิลด์สมุด

โมเดลเดิม	โมเดลใหม่	ลักษณะ
		บันทึก แต่คุณไม่สามารถเลือกทั้งคู่
โมเดลสมุดบันทึก	โมเดลผู้ใช้	คุณต้องเลือกผู้ใช้ในฟิลด์เจ้าของ
โมเดลสมุดบันทึก	โมเดลผสม	คุณสามารถเลือกเจ้าของในฟิลด์เจ้าของหรือสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองในฟิลด์สมุดบันทึก แต่คุณไม่สามารถเลือกทั้งคู่
โมเดลผสม	โมเดลผู้ใช้	คุณต้องเลือกผู้ใช้ในฟิลด์เจ้าของ
โมเดลผสม	โมเดลสมุดบันทึก	คุณต้องเลือกสมุดบันทึกหลักในฟิลด์สมุดบันทึก

นอกจากนี้ หากเจ้าของเรคคอร์ดที่มีอยู่ถูกนำออกจากเรคคอร์ด เมื่อมีการอัปเดตเรคคอร์ดนั้นหลังจากโมเดลความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดสำหรับประเภทเรคคอร์ดเปลี่ยนจากโมเดลผู้ใช้ไปเป็น โมเดลอื่น จะเกิดลักษณะต่อไปนี้:

- หากประเภทเรคคอร์ดสนับสนุนทีม สมาชิกทั้งหมดในทีมยกเว้นเจ้าของเดิมของเรคคอร์ด จะยังคงเป็นสมาชิกของทีม ลักษณะดังกล่าวจะเหมือนกันสำหรับสมาชิกของทีมซึ่งเป็นสมาชิกของกลุ่มที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ซึ่งหมายถึง สมาชิกทั้งหมดของกลุ่มยกเว้นเจ้าของเดิมของเรคคอร์ด ซึ่งยังคงเป็นสมาชิกของทีม
หมายเหตุ: ประเภทเรคคอร์ดบริษัทเป็นข้อยกเว้นสำหรับกฎนี้ หากเจ้าของบริษัทเดิมเป็นสมาชิกของกลุ่มที่กำหนดล่วงหน้า สมาชิกทุกคนของกลุ่มจะถูกลบออกจากทีม สมาชิกในทีมคนใดที่ไม่ใช่สมาชิกในกลุ่มที่กำหนดล่วงหน้าจะยังคงเป็นสมาชิกในทีมตามเดิม เช่นเดียวกับกรณีประเภทเรคคอร์ดอื่นๆ
- หากกิจกรรมที่มีเจ้าของหนึ่งรายก่อนหน้านี้ได้รับการอัปเดตและมีการล้างข้อมูลฟิลด์เจ้าของ กิจกรรมจะไม่ปรากฏในปฏิทินของเจ้าของเดิมอีกต่อไป อย่างไรก็ตาม กิจกรรมจะปรากฏในรายการกิจกรรมที่เกี่ยวข้องซึ่งผู้ใช้ได้จากเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ผู้ใช้รายใดๆ รวมถึงเจ้าของเดิมของเรคคอร์ด ซึ่งมีสิทธิ์ใช้เรคคอร์ดผ่านการเป็นสมาชิกสมุดบันทึก จะเห็นกิจกรรมในรายการที่เกี่ยวข้องของกิจกรรมที่ปิดหรือเสร็จสมบูรณ์ ตามความเหมาะสม

การจัดทำเรคคอร์ด

คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดจากพื้นที่ต่างๆ ภายในแอปพลิเคชันได้ พื้นที่ที่คุณเลือกจะขึ้นอยู่กับว่าคุณต้องการ:

- จัดทำเรคคอร์ดในวินโดว์ป๊อปอัพซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดที่คุณกำลังทำงานอยู่ คุณจะไม่มีสิทธิ์ในพื้นที่หลักของแอปพลิเคชัน
- จัดทำเรคคอร์ดจากการคลิกที่ปุ่มใหม่บนโฮมเพจ เพจรายการ หรือเพจรายละเอียด เพจแต่ละเพจเหล่านี้เปิดฟอร์มเดียวกับวิธีอื่นๆ แต่จะเปลี่ยนโฟกัสจากเพจปัจจุบันไปเป็นเพจแก้ไข คุณอาจต้องใช้ลิงก์ย้อนกลับเพื่อกลับไปไปยังเพจที่คุณเคยใช้งาน
- จัดทำเรคคอร์ดสำหรับเรคคอร์ดประเภทต่างๆ ซึ่งเชื่อมโยงโดยอัตโนมัติกับเรคคอร์ดปัจจุบันที่คุณกำลังใช้งาน

คุณยังสามารถจัดทำเรคคอร์ดใหม่ได้ด้วยวิธีการต่อไปนี้:

- โดยการอิมพอร์ตเรคคอร์ด:
 - ใช้โปรแกรมช่วยนำเข้าข้อมูลอิมพอร์ตเรคคอร์ดจากไฟล์ comma-separated value (CSV) ภายนอก หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ อิมพอร์ตส่วนบุคคล
 - การใช้ยูทิลิตี้คลอเนด Oracle Data Loader On Demand
 - การให้บริการทางเว็บเพื่อให้เรคคอร์ดตรงกับแอปพลิเคชันอื่นๆ

ประเภทเรคคอร์ดที่คุณสามารถอิมพอร์ตได้จะขึ้นอยู่กับสิทธิ์ที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการอิมพอร์ตเรคคอร์ดจากไฟล์ CSV ภายนอกและที่ภายนอกอื่นๆ โปรดดูที่ เครื่องมืออิมพอร์ตและเอ็กซพอร์ต
- โดยการแปลงค่าเรคคอร์ดลิด คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดต่อไปนี้ตั้งแต่หนึ่งเรคคอร์ดขึ้นไปโดยการแปลงค่าเรคคอร์ดลิด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับตัวเลือกที่คุณเลือกบนเพจแปลงค่าลิด:
 - เรคคอร์ดบริษัท

- เรคคอร์ดผู้ติดต่อ
- เรคคอร์ดโอกาสทางการขาย

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแปลงค่าลีด โปรดดูที่ [การแปลงค่าลีดเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนข้อตกลง หรือโอกาสทางการขาย](#) (ในหน้า 158)

- โดยการแปลงค่าเรคคอร์ดการลงทะเบียนข้อตกลง คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดต่อไปนี้ตั้งแต่หนึ่งเรคคอร์ดขึ้นไปโดยการแปลงค่าเรคคอร์ดการลงทะเบียนข้อตกลง ทั้งนี้ขึ้นกับตัวเลือกที่คุณเลือกบนเพจแปลงค่าการลงทะเบียนข้อตกลง:

- เรคคอร์ดบริษัท
- เรคคอร์ดผู้ติดต่อ
- เรคคอร์ดโอกาสทางการขาย

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแปลงค่าการลงทะเบียนข้อตกลง โปรดดูที่ [การแปลงค่าการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ หรือโอกาสทางการขาย](#) (ในหน้า 338)

คำแนะนำ: ในการป้องกันเรคคอร์ดซ้ำ ให้ค้นหาเรคคอร์ดก่อนจะจัดทำเรคคอร์ดใหม่ โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)

หมายเหตุ: เครื่องหมายดอกจัน (*) ข้างชื่อฟิลด์หมายถึงฟิลด์นั้นเป็นฟิลด์ที่จำเป็น

ในการจัดทำเรคคอร์ดโดยใช้ส่วนจัดทำ

- 1 จากเพจใดๆ ให้ไปยังส่วนจัดทำในแถบการดำเนินการ
- 2 จากรายการ ให้คลิกลิงก์ของประเภทเรคคอร์ด
- 3 ในฟอร์มเรคคอร์ดใหม่ ให้ป้อนข้อมูลเรคคอร์ด
- 4 บันทึกเรคคอร์ด

ในการจัดทำเรคคอร์ดจากโฮมเพจ เพจรายการ หรือเพจรายละเอียด

- 1 จากเพจใดๆ เหล่านี้ ให้คลิกที่ปุ่มใหม่ในแถบชื่อ
- 2 ในเพจแก้ไข ให้ป้อนข้อมูลเรคคอร์ด
- 3 บันทึกเรคคอร์ด

ในการจัดทำเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่เลือก

- 1 เลือกเรคคอร์ด
คุณสามารถดูคำแนะนำในการเลือกเรคคอร์ดได้ที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)
 - 2 บนเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ให้เลื่อนลงไปยังส่วนที่ต้องการ
 - 3 บนแถบชื่อของส่วนนั้น ให้คลิกที่ปุ่ม ใหม่ หรือ เพิ่ม
 - 4 ในเพจแก้ไข ให้ป้อนข้อมูลเรคคอร์ด
 - 5 บันทึกเรคคอร์ด
- 40 วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รีลีส 20

การป้อนข้อมูลในเรคคอร์ด

เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ด คุณสามารถป้อนข้อมูลในบางฟิลด์ได้โดยตรง หรือจะเลือกค่าจากรายการดรอปดาวน์ก็ได้ นอกจากนี้ ในบางฟิลด์ คุณยังสามารถคลิกไอคอนที่ด้านขวาของฟิลด์เพื่อแสดงวินโดวที่คุณใช้เลือกค่าหรือป้อนค่าได้ ไอคอนที่คุณสามารถคลิกได้ มีดังนี้:

- ไอคอนโทรศัพท์ ให้คุณสามารถป้อนรายละเอียดหมายเลขโทรศัพท์ได้
- ไอคอนปฏิทิน ให้คุณสามารถเลือกวันที่ได้
- ไอคอนสกุลเงิน ให้คุณสามารถค้นหา และเลือกสกุลเงินได้
- ไอคอนค้นหา (แว่นขยาย) ให้คุณสามารถค้นหา และเลือกเรคคอร์ดหนึ่งรายการหรือหลายรายการ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดที่คุณกำลังจัดทำ ไอคอนค้นหานี้ยังใช้ในการเลือกค่าฟิลด์รายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการอีกด้วย

เกี่ยวกับรายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการ

รายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการเป็นรายการสำหรับเลือกที่คุณสามารถเลือกค่าได้หลายค่า เมื่อคุณคลิกที่ไอคอนค้นหาของรายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการ ป๊อปอัพวินโดวจะปรากฏขึ้น ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถเลือกค่าที่ต้องการได้โดยการย้ายค่าจากรายการที่มีอยู่ไปยังรายการที่เลือก และคุณยังสามารถเรียงลำดับค่าเหล่านั้นในรายการที่เลือกได้

รายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการรองรับประเภทเรคคอร์ดดังต่อไปนี้:

- บริษัท
- กิจกรรม
- ผู้ติดต่อ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 01
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 02
- ลีด
- โอกาสทางการขาย
- คู่ค้า
- ค่าขอบริการ

เกี่ยวกับฟิลด์หมายเลขโทรศัพท์

ฟิลด์หมายเลขโทรศัพท์ที่มีไอคอนโทรศัพท์อยู่ถัดจากฟิลด์ การคลิกไอคอนจะเปิดวินโดวตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ ซึ่งคุณสามารถดำเนินการดังนี้:

- เลือกประเทศของหมายเลขโทรศัพท์
- ป้อนรหัสเมืองหรือรหัสพื้นที่
- ป้อนหมายเลขโทรศัพท์ท้องถิ่น
- ป้อนหมายเลขต่อภายใน (หากมี)

เมื่อคุณบันทึกหมายเลขโทรศัพท์ Oracle CRM On Demand จะนำหน้าหมายเลขโทรศัพท์ที่คุณป้อนด้วยสองส่วนต่อไปนี้:

- เครื่องหมายบวก (+) แทนรหัสการเข้าใช้การโทรทางไกลต่างประเทศเพื่อโทรออกจากประเทศที่คุณทำนํากอยู่
ตัวอย่างเช่น หากการตั้งค่าโลแคลสำหรับเรคคอร์ดผู้ใช้ของคุณเป็นภาษาอังกฤษ - สหรัฐอเมริกา เครื่องหมายบวกจะแทนรหัสการเข้าใช้การโทรทางไกลต่างประเทศ 011 หากการตั้งค่าโลแคลสำหรับเรคคอร์ดผู้ใช้ของคุณเป็นภาษาฝรั่งเศส - ฝรั่งเศส เครื่องหมายบวกจะแทนรหัสการเข้าใช้การโทรทางไกลต่างประเทศ 00
- รหัสการโทรของประเทศที่คุณเลือกสำหรับหมายเลขโทรศัพท์ของคุณ

ตัวอย่างเช่น หากคุณเลือกสเปนเป็นประเทศสำหรับหมายเลขโทรศัพท์ของคุณ Oracle CRM On Demand จะแสดงรหัส 34 นำหน้าหมายเลขโทรศัพท์ที่ต่อจากเครื่องหมายบวก

คำแนะนำ: หากคุณต้องการกำหนดรหัสประเทศของแต่ละประเทศ คุณสามารถคลิกไอคอนโทรศัพท์ แล้วเลือกประเทศ และบันทึกข้อมูล รหัสประเทศของแต่ละประเทศจะแสดงในฟิลด์โทรศัพท์

เกี่ยวกับฟิลด์ที่อยู่

สำหรับที่อยู่ แอปพลิเคชันจะแสดงฟิลด์ต่างๆ ให้เหมาะสมกับข้อมูลเฉพาะของแต่ละประเทศ ตัวอย่างเช่น หากคุณเลือกประเทศญี่ปุ่นเป็นประเทศของที่อยู่ที่คุณเรียกเก็บของบริษัท ฟิลด์ที่อยู่อื่นๆ จะเปลี่ยนเป็นฟิลด์ที่จำเป็นสำหรับที่อยู่ในประเทศญี่ปุ่น เช่น Chome, Ku และ Shi/Gun

โดยทั่วไป ที่อยู่จะจัดเก็บไว้ในเรคคอร์ดประเภทเฉพาะ อย่างไรก็ตาม ที่อยู่บางรายการจะแสดงเมื่อคุณเชื่อมโยงเรคคอร์ดหนึ่งกับเรคคอร์ดอื่น ตัวอย่างเช่น หากคุณป้อนที่อยู่ที่คุณเรียกเก็บและที่อยู่ที่ได้รับสินค้าของบริษัท ที่อยู่ที่คุณเรียกเก็บจะปรากฏบนเพจรายละเอียดผู้ติดต่อเมื่อคุณเชื่อมโยงบริษัทกับผู้ติดต่อ

หากผู้ดูแลระบบของบริษัทได้เพิ่มส่วนที่อยู่ในแอปพลิเคชันของคุณ คุณสามารถติดตามเรคคอร์ดที่อยู่เพิ่มเติมของบริษัทและผู้ติดต่อได้ เมื่อติดตามที่อยู่ของผู้ติดต่อ ที่อยู่หลักจะเป็นที่อยู่ที่คุณป้อนในส่วนที่อยู่สำรองเสมอ

การค้นหาเรคคอร์ด

คุณสามารถพบเรคคอร์ดได้หลายวิธีใน Oracle CRM On Demand:

- [การค้นหาเรคคอร์ดในแถบการดำเนินการ](#) (ในหน้า 52)
- [การใช้การค้นหาขั้นสูง](#) (ในหน้า 53)
- [การค้นหาเรคคอร์ดในเพจรายการ](#) (ในหน้า 57)
- [การค้นหาเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา](#) (ในหน้า 57)

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาเรคคอร์ด:

- [เกี่ยวกับการค้นหาหลัก](#) (ในหน้า 50)
- [ฟิลด์ค้นหาคำพ้องสำหรับการค้นหาหลัก](#) (ในหน้า 51)
- [เกี่ยวกับการค้นหาเป้าหมาย](#) (ในหน้า 42)
- [เกี่ยวกับเงื่อนไขของฟิลด์อร์](#) (ในหน้า 44)
- [เกี่ยวกับคำฟิลด์อร์](#) (ในหน้า 49)
- [เกี่ยวกับการค้นหาบนรายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการ](#) (ในหน้า 50)
- [การใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึก](#) (ในหน้า 59)

เกี่ยวกับการค้นหาเป้าหมาย

คุณสามารถดำเนินการค้นหาได้สองประเภทใน Oracle CRM On Demand คือ การค้นหาเป้าหมายและการค้นหาหลัก ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดประเภทการค้นหาที่จะใช้โดยคำพ้องสำหรับบริษัทของคุณ โดยเลือกประเภทการค้นหาในเพจโปรไฟล์บริษัท การค้นหาเป้าหมายเป็นประเภทการค้นหาที่แนะนำ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการค้นหาหลัก โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการค้นหาหลัก](#) (ในหน้า 50)

คุณสามารถใช้การค้นหาเป้าหมายในหลายๆ ตำแหน่งใน Oracle CRM On Demand ดังนี้:

42 วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รีลีส 20

- ส่วนการค้นหาของแถบการดำเนินการ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประเภทของการค้นหาที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้เลือกไว้สำหรับบริษัทของคุณ การค้นหาคำหลักหรือการค้นหาเป้าหมายจะใช้ในการค้นหาของแถบการดำเนินการสำหรับบริษัทของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาเรคคอร์ดในแถบการดำเนินการ โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ดในแถบการดำเนินการ](#) (ในหน้า 52)
- วินโดว์การค้นหา ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประเภทการค้นหาที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้เลือกไว้สำหรับบริษัทของคุณ การค้นหาคำหลักหรือการค้นหาเป้าหมายจะใช้นวินโดว์การค้นหาที่คุณค้นหาเรคคอร์ดเพื่อเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่คุณใช้งานอยู่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา](#) (ในหน้า 57)

- เพจการค้นหาขั้นสูงใน **Oracle CRM On Demand** ในเพจการค้นหาขั้นสูง ประเภทการค้นหาจะขึ้นอยู่กับตัวเลือกที่คุณเลือกดังนี้:

- หากคุณค้นหาประเภทเรคคอร์ดหลายประเภท การค้นหาจะเป็นการค้นหาหลัก
- หากคุณค้นหาประเภทเรคคอร์ดเดียว การค้นหานี้คือการค้นหาเป้าหมาย

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้การค้นหาขั้นสูง โปรดดูที่ [การใช้การค้นหาขั้นสูง](#) (ในหน้า 53)

- ฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วนในเพจรายการ การค้นหาโดยใช้ฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วนในเพจรายการเป็นการค้นหาเป้าหมายเสมอ แม้จะเลือกการค้นหาคำหลักเป็นประเภทการค้นหาดีฟอลต์สำหรับบริษัทของคุณ

สำหรับการค้นหาเป้าหมาย บทบาทผู้ใช้ของคุณจะกำหนดประเภทเรคคอร์ดที่คุณสามารถค้นหา และกำหนดฟิลด์ที่คุณสามารถค้นหาในเรคคอร์ดแต่ละประเภท ดังนี้:

- หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณไม่ได้กำหนดฟิลด์ค้นหาที่ใช้ได้ไว้ในโครงร่างการค้นหาที่ระบุไว้ให้กับบทบาทผู้ใช้สำหรับประเภทเรคคอร์ด จะปรากฏลักษณะดังนี้:
 - คุณไม่สามารถค้นหาเรคคอร์ดประเภทนั้นในส่วนการค้นหาของแถบการดำเนินการ
 - คุณไม่สามารถระบุเกณฑ์การค้นหาสำหรับการค้นหาขั้นสูงของประเภทเรคคอร์ดนั้นได้ การดำเนินการค้นหาขั้นสูงโดยไม่มีเกณฑ์การค้นหาจะแสดงเรคคอร์ดทั้งหมดของประเภทเรคคอร์ดนั้นซึ่งการตั้งค่าบทบาทของผู้ใช้และการเข้าไข้อัญญาทำให้คุณดูได้
 - คุณไม่สามารถใช้ฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วนในวินโดว์การค้นหา
 - คุณไม่สามารถระบุเกณฑ์การค้นหาของรายการเรคคอร์ดของประเภทเรคคอร์ดนั้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำและการแก้ไขรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)
- สำหรับประเภทเรคคอร์ดใดๆ คุณอาจเห็นฟิลด์ค้นหาหลายฟิลด์ในส่วนการค้นหาของแถบการดำเนินการ รวมถึงในฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วนในวินโดว์การค้นหา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับฟิลด์ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณทำให้สามารถใช้ได้ในโครงร่างการค้นหาที่ระบุไว้ให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น
- หากสิทธิ์สำหรับฟิลด์ทั้งหมดในการค้นหาและรายการมีการใช้งานสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ คุณสามารถค้นหาฟิลด์ทั้งหมดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณทำให้สามารถใช้ได้ในโครงร่างการค้นหาที่ระบุไว้ให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดในตำแหน่งใดๆ ต่อไปนี้:
 - แถบการดำเนินการ
 - วินโดว์การค้นหา
 - การค้นหาขั้นสูง

หมายเหตุ: ขอแนะนำไม่ให้ผู้ดูแลระบบของบริษัทเปิดใช้สิทธิ์ ฟิลด์ทั้งหมดในการค้นหาและรายการ แก่บทบาทผู้ใช้ส่วนใหญ่ เมื่อไม่มีการใช้งานสิทธิ์นี้ ฟิลด์ของบริษัทของคุณจะไม่ปรากฏในเพจการค้นหาและรายการ ซึ่งจะช่วยลดปัญหาการคิดขัดและช่วยให้ผู้ใช้สามารถเห็นฟิลด์ที่สนใจที่สุดได้ง่ายยิ่งขึ้น

- หากสิทธิ์สำหรับฟิลด์ทั้งหมดในการค้นหาและรายการไม่มีการใช้งานสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ คุณสามารถค้นหาฟิลด์ในแถบการดำเนินการ วินโดว์การค้นหา หรือการค้นหาขั้นสูงเฉพาะเมื่อฟิลด์ตรงตามทั้งสองเกณฑ์ต่อไปนี้:
 - มีฟิลด์ในโครงร่างการค้นหาที่ระบุไว้ให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ด
 - ฟิลด์จะแสดงในโครงร่างเพจรายละเอียดที่ระบุไว้ให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น หากมีการกำหนดโครงร่างเพจใดนามิกสำหรับบทบาทของคุณ ฟิลด์ต้องแสดงในโครงร่างเพจแบบใดนามิกอย่างน้อยหนึ่งรายการ

หมายเหตุ: *โครงร่างแบบใดนามิก* เป็นโครงร่างเพจที่แสดงชุดฟิลด์ต่างๆ ของเรคคอร์ดที่เป็นประเภทเรคคอร์ดเดียวกัน ขึ้นอยู่กับค่ารายการสำหรับเลือกที่คุณเลือกในบางฟิลด์ของเรคคอร์ด

การค้นหาเป้าหมายแสดงเรคคอร์ดที่มีค่าซึ่งคุณระบุในฟิลด์ค้นหาตรงกับค่าที่สัมพันธ์กันในเรคคอร์ดของประเภทเรคคอร์ดที่คุณเลือก การค้นหาจะแสดงเฉพาะเรคคอร์ดที่พบรายการที่ตรงกันสำหรับแต่ละค่าที่คุณป้อน ซึ่งเท่ากับการใช้เงื่อนไข **AND** ระหว่างฟิลด์การค้นหา หากคุณป้อนฟิลด์การค้นหาเว้นว่างไว้ ฟิลด์นั้นจะไม่มีอยู่ในการค้นหา

โครงสร้างการค้นหาที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ด จะกำหนดฟิลด์ที่แสดงเป็นคอลัมน์ในรายการเรคคอร์ด ที่มาจากการค้นหาเรคคอร์ดประเภทนั้น

หมายเหตุ: คุณไม่สามารถระบุค่านิลในฟิลด์ในการค้นหาจากแถบการดำเนินการ หากต้องการระบุค่านิล คุณต้องใช้การค้นหาขั้นสูง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การใช้การค้นหาขั้นสูง](#) (ในหน้า 53)

เกี่ยวกับการใช้ไวด์การ์ดในการค้นหาเป้าหมาย

ตามคำติพจน์ คำการค้นหาทุกคำที่ป้อนในฟิลด์การค้นหาเป้าหมายจะมีไวด์การ์ดหรือเครื่องหมายดอกจัน (*) อยู่ด้วย เพื่อให้คุณไม่ต้องเพิ่มไวด์การ์ดในสตริงการค้นหาของคุณ คุณสามารถเพิ่มไวด์การ์ดนำหน้าคำการค้นหา หรือคุณสามารถใช้ไวด์การ์ดระหว่างคำการค้นหา คุณไม่สามารถใช้ไวด์การ์ดในรายการสำหรับเลือกซึ่งมีการกำหนดค่าล่วงหน้า ตัวอย่างเช่น ในการค้นหาเป้าหมายสำหรับเรคคอร์ดบริษัท โครงสร้างการค้นหาที่พอลดีให้คุณสามารถป้อนสตริงการค้นหาสำหรับฟิลด์ชื่อบริษัทและฟิลด์ที่ตั้ง ทั้งสองฟิลด์เหล่านี้ไม่ต้องคำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน หากคุณป้อน **C** ในฟิลด์ชื่อบริษัท และ **Head** ในฟิลด์ที่ตั้ง ระบบจะตีความนิพจน์การค้นหาเป้าหมายออกมาในลักษณะดังนี้:

แสดงบริษัททั้งหมดที่ชื่อบริษัทมีลักษณะเป็น **C*** และที่ตั้งเป็น **Head***

การค้นหาจะแสดงบริษัททั้งหมดที่ชื่อบริษัทขึ้นต้นด้วยอักษร **C** (ตัวพิมพ์ใหญ่และตัวพิมพ์เล็ก) และที่ค่าในฟิลด์ที่ตั้งขึ้นต้นด้วยคำว่า **Head** (ตัวพิมพ์ใหญ่และตัวพิมพ์เล็กรวมกัน)

หมายเหตุ: การใช้ไวด์การ์ดจะเหมือนกับประสิทธิภาพการค้นหา การค้นหาที่มีค่าการค้นหาหน้าด้วยไวด์การ์ดจะทำงานช้าที่สุด

การใช้ไวด์การ์ดจะถูกจำกัดเมื่อคุณค้นหาข้อมูลที่ตรงกันทั้งหมดตามที่อธิบายไว้ในส่วนต่อไปนี

เกี่ยวกับการค้นหาข้อมูลที่ตรงกันทั้งหมด

หากคุณทราบค่าที่ตรงกันในฟิลด์บนเรคคอร์ดที่คุณกำลังค้นหา คุณสามารถค้นหาข้อมูลที่ตรงกันทั้งหมดโดยใช้เครื่องหมายเท่ากับ (=) นำหน้าสตริงค้นหา เมื่อคุณใส่เครื่องหมายเท่ากับนำหน้าสตริงค้นหา การค้นหาเป้าหมายจะทำงานดังนี้:

■ ไวด์การ์ดจะไม่ปรากฏรวมอยู่ที่ท้ายสตริงค้นหา

หากฟิลด์ค้นหาเป็นฟิลด์ที่ต้องมีตัวพิมพ์ที่ตรงกัน การค้นหาจะแสดงข้อมูลที่ตรงกับสตริงค้นหาทั้งหมด หากฟิลด์ค้นหาเป็นฟิลด์ที่ไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน การค้นหาจะแสดงข้อมูลที่ตรงกันรวมถึงข้อมูลที่มีตัวพิมพ์ใหญ่และตัวพิมพ์เล็กรวมกัน

ตัวอย่างเช่น หากคุณป้อน **=Acme** เป็นการค้นหาในฟิลด์ชื่อบริษัท การค้นหาจะแสดงเรคคอร์ดบริษัททั้งหมดที่มีชื่อบริษัทเป็น **Acme** หรือ **ACME** หรือที่มีตัวพิมพ์ใหญ่และตัวพิมพ์เล็กผสมกัน เนื่องจากชื่อบริษัทเป็นฟิลด์ที่ไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน การค้นหาจะไม่แสดงเรคคอร์ดใดๆ ที่ชื่อบริษัทมีคำว่า **Acme** และมีอักขระอื่นๆ อยู่ด้วย เช่น **Acme Inc, Acme Incorporated** หรือ **Acme SuperStore**

■ หากคุณใช้ไวด์การ์ดในสตริงค้นหาอย่างชัดเจน ไวด์การ์ดจะถือเป็นข้อความ

ตัวอย่างเช่น สมมติว่ามีเรคคอร์ดบริษัทสองเรคคอร์ดที่มีชื่อบริษัทว่า: **Acme*** และ **Acme Super Store** หากคุณป้อน **=Acme*** ในฟิลด์ค้นหาชื่อบริษัท การค้นหาจะแสดงเรคคอร์ดที่ชื่อบริษัทเป็น **Acme*** การค้นหาจะไม่แสดงเรคคอร์ดที่ชื่อบริษัทเป็น **Acme Super Store**

■ หากค่าฟิลด์ในเรคคอร์ดเริ่มต้นด้วยเครื่องหมายเท่ากับ เฉพาะเครื่องหมายเท่ากับลำดับที่สองที่คุณป้อนในฟิลด์ค้นหาเท่านั้นจะถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของสตริงค้นหา

ตัวอย่างเช่น สมมติว่ามีเรคคอร์ดบริษัทสองเรคคอร์ดที่มีชื่อบริษัทว่า **=Acme Super Store** และ **Acme Super Store** หากคุณป้อน **=Acme Super Store** ในฟิลด์ค้นหาชื่อบริษัท การค้นหาจะแสดงเรคคอร์ดที่ชื่อบริษัทเป็น **=Acme Super Store** การค้นหาจะไม่แสดงเรคคอร์ดที่ชื่อบริษัทเป็น **Acme Super Store**

ข้อจำกัดต่อไปนี้ใช้กับการใช้เครื่องหมายเท่ากับเป็นค่านำหน้า:

- ไม่สามารถใช้เครื่องหมายเท่ากับนำหน้าฟิลด์ค้นหาของประเภทฟิลด์โทรศัพท์
- คุณไม่สามารถใช้เครื่องหมายเท่ากับนำหน้าค่าในฟิลด์ค้นหารายการสำหรับเลือก

เกี่ยวกับเงื่อนไขของฟิลด์อร์

สำหรับการค้นหา เงื่อนไขของฟิลด์อร์จะแตกต่างกันไปตามประเภทข้อมูลของฟิลด์ค้นหา ดังที่แสดงในตารางต่อไปนี้

ประเภทข้อมูล	เงื่อนไขของฟิลด์ควอร์รี่ที่มีอยู่
เลขที่, จำนวนเต็ม, เปอร์เซ็นต์, สตริงเงิน	<ul style="list-style-type: none"> ■ ระหว่าง ■ เท่ากับ ■ มากกว่า ■ น้อยกว่า ■ เป็นนัล ■ ไม่เป็นนัล ■ ไม่เท่ากับ ■ ไม่อยู่ระหว่าง
วันที่, เวลา	<ul style="list-style-type: none"> ■ ระหว่าง ■ เท่ากับ ■ ใน 90 วันที่ผ่านมา ■ ใน 90 วันถัดไป ■ ใน ■ หลังหรือใน ■ ก่อนหรือใน ■ วันนี้ * ■ เมื่อวานนี้ * ■ พรุ่งนี้ * ■ เมื่อ ? วันที่แล้ว ■ ใน ? วันถัดไป ■ สัปดาห์ที่แล้ว * ■ สัปดาห์ถัดไป * ■ สัปดาห์นี้ * ■ เดือนที่แล้ว * ■ เดือนถัดไป * ■ เดือนนี้ * ■ ไตรมาสนี้ * ■ ไตรมาสที่ผ่านมา * ■ ไตรมาสถัดไป * ■ ปีนี้ * ■ ปีถัดไป *

ประเภทข้อมูล	เงื่อนไขของฟิลด์ที่มืออยู่
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ปีที่แล้ว * <input type="checkbox"/> เป็นนัล * <input type="checkbox"/> ไม่เป็นนัล * <input type="checkbox"/> ไม่เท่ากับ <input type="checkbox"/> ไม่อยู่ระหว่าง <p>สำหรับเงื่อนไขที่มีเครื่องหมายดอกจัน (*) ฟิลด์ค่าจะไม่ทำงานเมื่อเลือกเงื่อนไขนั้น</p> <p>สำหรับเงื่อนไข เมื่อ ? วันที่แล้ว และใน ? วันถัดไป ตัวแปร ? จะถูกแทนด้วยจำนวนวันที่เลือกในฟิลด์ค่าฟิลด์</p>
ช่องทำเครื่องหมาย	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> มีการทำเครื่องหมาย <input type="checkbox"/> ไม่มีเครื่องหมาย
รายการสำหรับเลือก	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> มีค่าทั้งหมด <input type="checkbox"/> มีค่าอย่างน้อยหนึ่งค่า <input type="checkbox"/> ไม่มีค่า <input type="checkbox"/> เท่ากับ <input type="checkbox"/> เป็นนัล <input type="checkbox"/> ไม่เป็นนัล

ประเภทข้อมูล	เงื่อนไขของฟิลด์ที่มีอยู่
	<ul style="list-style-type: none"> ■ ไม่เท่ากับ
ข้อความ	<ul style="list-style-type: none"> ■ ระหว่าง ■ มีค่าทั้งหมด ■ มีค่าอย่างน้อยหนึ่งค่า ■ ไม่มีค่า ■ เท่ากับ ■ มากกว่า ■ น้อยกว่า ■ เป็นนัล ■ ไม่เป็นนัล ■ ไม่เท่ากับ ■ ขึ้นต้นด้วย ■ ไม่ได้เริ่มขึ้นด้วย ■ เหมือน ■ ไม่เหมือน ■ ไม่อยู่ระหว่าง
โทรศัพท์	<ul style="list-style-type: none"> ■ ขึ้นต้นด้วย ■ ระหว่าง ■ มีค่าทั้งหมด ■ มีค่าอย่างน้อยหนึ่งค่า ■ ไม่มีค่า ■ เท่ากับ ■ มากกว่า ■ น้อยกว่า ■ ไม่เท่ากับ

การใช้เงื่อนไขของฟิลด์

ตารางต่อไปนี้จะแสดงการใช้เครื่องหมายและเงื่อนไขของฟิลด์ต่างๆ:

ใช้ประเภทนี้	กับ	เพื่อจับคู่	สำหรับผลลัพธ์เหล่านี้
--------------	-----	-------------	-----------------------

ใช้ประเภทนี้	กับ	เพื่อจับคู่	สำหรับผลลัพธ์เหล่านี้
ระหว่าง	หมายเลขหรือวันที่	คั่นระหว่างค่าสองค่าด้วยคอมมา	แสดงเรคคอร์ดที่มีค่าระหว่าง A และ B (ไม่รวมค่าที่เท่ากับ A และ B)
มีค่าทั้งหมด (เท่ากับ)	ข้อความ หมายเลข หรือวันที่	ค่าเดียวหรือหลายค่ากันด้วยคอมมา	แสดงเรคคอร์ดที่มีค่าตรงกันทุกประการ แอปพลิเคชันจะไม่ดึงสตริงย่อยของค่าหรือค่าเดียวกันที่มีตัวพิมพ์ใหญ่ต่างกัน (ตัวพิมพ์ใหญ่หรือตัวพิมพ์เล็ก)
มีค่าอย่างน้อยหนึ่งค่า	เฉพาะข้อความเท่านั้น	ค่าเดียวหรือหลายค่ากันด้วยคอมมา	<p>แสดงเรคคอร์ดที่มีค่าตรงกันบางส่วน (อนุญาตให้สตริงย่อยตรงกัน) เช่น เมื่อป้อน <i>Brown</i> จะดึงข้อมูลเรคคอร์ดที่มี <i>Browns Trucking</i>, <i>Browning Equipment</i> และ <i>Lester Brown Car Wash</i></p> <p>หมายเหตุ: ลักษณะนี้จะใช้กับรายการที่ฟิลเตอร์เท่านั้น และไม่ใช้กับพื้นที่อื่นๆ ใน Oracle CRM On Demand ที่ใช้เงื่อนไข มีค่าอย่างน้อยหนึ่งค่า</p> <p>นอกจากนี้ การใช้เงื่อนไขนี้จะส่งผลต่อความเร็วในการดึงข้อมูลเรคคอร์ดเนื่องจาก Oracle CRM On Demand จะค้นหาค่าที่ตรงกันบางส่วน</p>
ไม่มีค่า (ไม่เท่ากับ)	ข้อความ หมายเลข หรือวันที่	ค่าเดียวหรือหลายค่ากันด้วยคอมมา	แสดงเรคคอร์ดที่ <i>ไม่</i> ตรงกับค่า ซึ่งเป็นค่ากลับกันของ <i>มีค่าทั้งหมด</i>
เท่ากับ	ข้อความ หมายเลข หรือวันที่	ค่าเดียวของแต่ละบรรทัดในการเพิ่มค่า ให้ใช้ตัวดำเนินการ OR และเพิ่มอีกหนึ่งบรรทัด	แสดงเรคคอร์ดที่ตรงกันกับค่า
มากกว่า	หมายเลขหรือวันที่	ค่าเดียว	ดึงเรคคอร์ดที่มีค่ามากกว่าค่าที่ป้อน
น้อยกว่า	หมายเลขหรือวันที่	ค่าเดียว	ดึงเรคคอร์ดที่มีค่าน้อยกว่าค่าที่ป้อน
ตัวดำเนินการ			
AND	ข้อความ หมายเลข หรือวันที่	สองเงื่อนไขขึ้นไป	<p>แสดงเรคคอร์ดที่เงื่อนไขที่กำหนดทั้งหมดเป็นจริง</p> <p>เช่น การป้อนวันที่ปี > 10/01/2003 AND รายได้ > 500000 จะแสดงเรคคอร์ดที่ตรงกับเกณฑ์ <i>ทั้งสอง</i></p>

ใช้ประเภทนี้	กับ	เพื่อจับคู่	สำหรับผลลัพธ์เหล่านี้
OR	ข้อความ หมายเลข หรือวันที่	เงื่อนไขใดๆ	แสดงเรคคอร์ดที่มีเงื่อนไขอย่างน้อยหนึ่งเงื่อนไขเป็นจริง ตัวอย่างเช่น การป้อน Industry = Energy OR Billing State=CA จะแสดงเรคคอร์ดที่ตรงตามเกณฑ์เหล่านี้ได้อย่างใดอย่างหนึ่ง

เกี่ยวกับค่าฟิลเตอร์

เมื่อคุณค้นหาเรคคอร์ด คุณต้องป้อนค่าฟิลเตอร์ ซึ่งขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของฟิลเตอร์ที่คุณเลือก

เมื่อป้อนค่าฟิลเตอร์สำหรับค้นหาแล้ว ให้ปฏิบัติตามคำแนะนำเหล่านี้:

■ ใช้คอมมาในการแยกแต่ละค่าในรายการค่ากับเงื่อนไขใดๆ ต่อไปนี้:

- มีค่าทั้งหมด
- มีค่าอย่างน้อยหนึ่งค่า
- ไม่มีค่า

■ อย่าใช้คอมมาภายในค่ากับเงื่อนไขใดๆ ต่อไปนี้:

- มีค่าทั้งหมด
- มีค่าอย่างน้อยหนึ่งค่า
- ไม่มีค่า

คอมมาถือเป็นตัวคั่นในรายการค่า จึงไม่สามารถใช้ภายในค่าเหล่านั้นเองได้ หากค่าฟิลเตอร์มีคอมมา ให้ใช้เงื่อนไขอื่นๆ รวมกันเพื่อสร้างฟิลเตอร์ที่คุณต้องการ

■ สำหรับค่าตัวเลข อย่าใช้คอมมาในการระบุค่าเป็นจำนวนพัน

■ คุณสามารถใช้บางส่วนของค่าที่มีเงื่อนไขว่าค่าอย่างน้อยหนึ่งค่าได้ แต่การใช้บางส่วนของค่าที่มีเงื่อนไขอื่นๆ จะไม่ดึงเรคคอร์ดที่คุณต้องการ

หมายเหตุ: วิธีการนี้นำไปใช้ได้กับรายการที่ฟิลเตอร์ที่ใช้เงื่อนไข มีค่าอย่างน้อยหนึ่งค่า และใช้ไม่ได้กับพื้นที่อื่นใน Oracle CRM On Demand

■ สำหรับวันที่ ให้ป้อนวันที่ในรูปแบบที่บริษัทของคุณใช้ แต่ให้ใช้เลขสี่หลักสำหรับปีด้วย เช่น 2003

■ สำหรับสกุลเงิน ให้ละเครื่องหมายคอมมาและสัญลักษณ์ไว้ เช่น ดอลลาร์ (\$)

การใช้ไวด์การ์ดกับค่าฟิลเตอร์

คุณสามารถใช้อักขระไวด์การ์ด (* และ ?) ในการค้นหาฟิลด์ข้อความและโทรศัพท์ได้เฉพาะเมื่อเงื่อนไขฟิลเตอร์คือ ขึ้นต้นด้วย

คำเตือน: การใช้เครื่องหมายดอกจัน (*) อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานหากใช้กับข้อมูลขนาดใหญ่

คุณสามารถใช้ไวด์การ์ดกับประเภทการค้นหาต่อไปนี้:

- ส่วนเกณฑ์การค้นหาในการค้นหาขั้นสูง
- ส่วนเกณฑ์การค้นหาในเพจจัดทราสาร และแก้ไขรายการ
- การค้นหาตามลำดับอักษรในเพจรายการ

- การค้นหาด่วนในเพจรายการ
- ส่วนการค้นหาในแถบการดำเนินการ

สำหรับฟิลด์หมายเลขโทรศัพท์ ตัวอย่างเช่น คุณสามารถค้นหาหมายเลขโทรศัพท์ทั้งหมดในรหัสพื้นที่หนึ่ง ในการค้นหานี้ ให้คลิกที่ไอคอนโทรศัพท์ และในป๊อปอัพหมายเลขโทรศัพท์ ป้อนรหัสพื้นที่ จากนั้นป้อนไวด์การ์ดดอกจัน (*) ในฟิลด์หมายเลขท้องถิ่น

เกี่ยวกับการค้นหานายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการ

คุณสามารถค้นหาและสืบค้นค่าทั้งหมดของฟิลด์รายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการ *รายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการ* เป็นรายการสำหรับเลือกที่คุณสามารถเลือกค่าได้หลายค่าเมื่อป้อนข้อมูลเรคคอร์ด

ฟิลด์รายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการได้รับการสนับสนุนเป็นคอลัมน์ในผลการค้นหาเป้าหมายและในเกณฑ์ของฟิลด์การค้นหาเป้าหมาย

รายการต่อไปนี้แสดงค่าของรายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการซึ่งปรากฏในเกณฑ์ของฟิลด์และเงื่อนไขของฟิลด์ที่กำหนดว่าเรคคอร์ดใดจะถูกค้นพบในการค้นหา:

- มีค่าทั้งหมด เรคคอร์ดจะถูกพบหากค่าของฟิลด์ที่ระบุทั้งหมดตรงกับค่ารายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการของเรคคอร์ดที่ค้นหา
- มีค่าอย่างน้อยหนึ่งค่า เรคคอร์ดจะถูกพบหากค่าใดค่าหนึ่งของฟิลด์ที่ระบุตรงกับค่ารายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการของเรคคอร์ดที่ค้นหา
- ไม่มีค่า เรคคอร์ดจะถูกพบหากไม่มีค่าใดของฟิลด์ที่ระบุตรงกับค่ารายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการของเรคคอร์ดที่ค้นหา

เกี่ยวกับการค้นหาคำหลัก

คุณสามารถดำเนินการค้นหาได้สองประเภทใน **Oracle CRM On Demand** การค้นหาเป้าหมายและการค้นหาคำหลัก ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดประเภทของการค้นหาที่จะใช้เป็นคำฟิลด์สำหรับบริษัทของคุณ โดยเลือกประเภทการค้นหาในเพจโปรไฟล์บริษัท การค้นหาเป้าหมายเป็นประเภทการค้นหาที่แนะนำ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการค้นหาคำหลัก โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการค้นหาคำหลัก](#) (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับการค้นหาเป้าหมาย" ในหน้า 42)

คุณสามารถใช้การค้นหาคำหลักในหลายๆ ตำแหน่งใน **Oracle CRM On Demand** ดังนี้:

- ส่วนการค้นหาของแถบการดำเนินการ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประเภทของการค้นหาที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้เลือกไว้สำหรับบริษัทของคุณ การค้นหาคำหลักหรือการค้นหาเป้าหมายจะใช้ในส่วนการค้นหาของแถบการดำเนินการสำหรับบริษัทของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาเรคคอร์ดในแถบการดำเนินการ โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ดในแถบการดำเนินการ](#) (ในหน้า 52)
- วินโดว์การค้นหา ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประเภทการค้นหาที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้เลือกไว้สำหรับบริษัทของคุณ การค้นหาคำหลักหรือการค้นหาเป้าหมายจะใช้ในวินโดว์การค้นหาที่คุณค้นหาเรคคอร์ดเพื่อเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่คุณใช้งานอยู่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา](#) (ในหน้า 57)
- เพจการค้นหาขั้นสูงใน **Oracle CRM On Demand** ในเพจการค้นหาขั้นสูง ประเภทการค้นหาจะขึ้นอยู่กับตัวเลือกที่คุณเลือกดังนี้:
 - หากคุณค้นหาประเภทเรคคอร์ดหลายประเภท การค้นหาจะเป็นการค้นหาหลัก
 - หากคุณค้นหาประเภทเรคคอร์ดเดียว การค้นหานี้คือการค้นหาเป้าหมาย

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้การค้นหาขั้นสูง โปรดดูที่ [การใช้การค้นหาขั้นสูง](#) (ในหน้า 53)

หมายเหตุ: การค้นหาโดยใช้ฟิลด์ฟิลด์ด่วนในเพจรายการมักจะเป็นการค้นหาเป้าหมายเสมอ แม้ว่าจะมีการเลือกการค้นหาคำหลักเป็นคำฟิลด์ประเภทการค้นหาสำหรับบริษัทของคุณก็ตาม

หากผู้ดูแลระบบของบริษัทเลือกการค้นหาคำหลักเป็นประเภทการค้นหาสำหรับบริษัทของคุณ คุณจะมองเห็นฟิลด์ค้นหาเพียงหนึ่งฟิลด์ในส่วนการค้นหาของแถบการดำเนินการและในวินโดว์การค้นหา การค้นหาคำหลักจะค้นหาบางฟิลด์เพื่อหาค่าที่ตรงกับข้อความที่คุณป้อนในฟิลด์ค้นหา การค้นหาจะแสดงเรคคอร์ดทั้งหมดที่พบตรงข้อความตรงตามที่คุณป้อนในฟิลด์ที่ค้นหาใดๆ ซึ่งเทียบเท่ากับการใช้เงื่อนไข **OR** ในฟิลด์คำฟิลด์ ตัวอย่างเช่น ในการค้นหาคำหลักของเรคคอร์ดคำขอบริการ ระบบจะค้นหาฟิลด์หมายเลขบริการและฟิลด์ชื่อเรื่อง หากคุณป้อนค่า **1234** ในฟิลด์ค้นหาของแถบการดำเนินการ เรคคอร์ดที่แสดงมีรายการดังนี้:

- เรคคอร์ดทั้งหมดที่มีค่า **1234** รวมอยู่ด้วยในฟิลด์เลขที่บริการ เช่น เลขที่คำขอบริการ **12345** และ **01234**
- เรคคอร์ดทั้งหมดที่มีข้อความ **1234** รวมอยู่ด้วยในฟิลด์หัวข้อเรื่อง เช่น *ลูกค้ารายงานปัญหาที่มีกับผลิตภัณฑ์หมายเลข 1234*

50 วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รีลีส 20

ประเภทเรคคอร์ดบางประเภทไม่รองรับการค้นหาคำหลัก สำหรับรายการประเภทเรคคอร์ดที่รองรับการค้นหาคำหลักและสำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับฟิลด์ที่ถูกค้นหาสำหรับแต่ละประเภทเรคคอร์ดในการค้นหาคำหลัก โปรดดูที่ [ฟิลด์ค้นหาคำหลักฟิลด์สำหรับการค้นหาคำหลัก](#) (ในหน้า 51)

ฟิลด์ค้นหาคำหลักฟิลด์สำหรับการค้นหาคำหลัก

คุณสามารถใช้การค้นหาคำหลักในหลายๆ ตำแหน่งใน **Oracle CRM On Demand** ดังนี้:

- ส่วนการค้นหาของแถบการดำเนินการ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประเภทของการค้นหาที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้เลือกไว้สำหรับบริษัทของคุณ การค้นหาคำหลักหรือการค้นหาเป้าหมายจะใช้ในส่วนการค้นหาของแถบการดำเนินการสำหรับบริษัทของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาเรคคอร์ดในแถบการดำเนินการ โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ดในแถบการดำเนินการ](#) (ในหน้า 52)
- วินโดว์การค้นหา ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประเภทการค้นหาที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้เลือกไว้สำหรับบริษัทของคุณ การค้นหาคำหลักหรือการค้นหาเป้าหมายจะใช้ในวินโดว์การค้นหาที่ค้นหาเรคคอร์ดเพื่อเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่คุณใช้งานอยู่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา](#) (ในหน้า 57)
- เพจการค้นหาขั้นสูงใน **Oracle CRM On Demand** ในเพจการค้นหาขั้นสูง ประเภทการค้นหาจะขึ้นอยู่กับตัวเลือกที่คุณเลือกดังนี้:
 - หากคุณค้นหาประเภทเรคคอร์ดหลายประเภท การค้นหาจะเป็นการค้นหาหลัก
 - หากคุณค้นหาประเภทเรคคอร์ดเดียว การค้นหานี้คือการค้นหาเป้าหมาย
 สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้การค้นหาขั้นสูง โปรดดูที่ [การใช้การค้นหาขั้นสูง](#) (ในหน้า 53)

หมายเหตุ: การค้นหาโดยใช้ฟิลด์ฟิลด์คว้นในเพจรายการมักจะเป็นการค้นหาเป้าหมายเสมอ แม้ว่าจะมีการเลือกการค้นหาคำหลักเป็นคำฟิลด์ประเภทการค้นหาสำหรับบริษัทของคุณก็ตาม

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาคำหลักและการค้นหาเป้าหมาย โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการค้นหาคำหลัก](#) (ในหน้า 50) และ [เกี่ยวกับการค้นหาเป้าหมาย](#) (ในหน้า 42)

ทุกประเภทเรคคอร์ดสนับสนุนการค้นหาเป้าหมาย แต่บางประเภทเรคคอร์ดไม่สนับสนุนการค้นหาคำหลัก ตารางต่อไปนี้แสดงประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนการค้นหาคำหลัก สำหรับแต่ละประเภทเรคคอร์ด ตารางแสดงฟิลด์ที่ **Oracle CRM On Demand** ค้นหาในการค้นหาคำหลัก

สำหรับประเภทเรคคอร์ดนี้	ฟิลด์เหล่านี้จะถูกค้นหา
บริษัท	ชื่อบริษัท ที่ตั้ง
การนัดหมาย	หัวเรื่อง
แคมเปญ	รหัสที่มา ชื่อแคมเปญ
ผู้ติดต่อ	นามสกุล ชื่อ อีเมล
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 01	ชื่อ การค้นหาส่วน 1 การค้นหาส่วน 2
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 02	ชื่อ การค้นหาส่วน 1 การค้นหาส่วน 2
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 03	ชื่อ การค้นหาส่วน 1 การค้นหาส่วน 2
ลีด	นามสกุล ชื่อ
โอกาสทางการขาย	ชื่อ โอกาสทางการขาย
ผลิตภัณฑ์	ชื่อผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ สถานะ
คำขอบริการ	เลขที่คำขอบริการ หัวเรื่อง
ทางแก้ปัญหา	ID ทางแก้ปัญหา ตำแหน่ง
งาน	หัวเรื่อง

สำหรับประเภทเรคคอร์ดนี้	ฟิลด์เหล่านี้จะถูกค้นหา
ผู้ใช้	นามสกุล ชื่อ อีเมล
มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand High Tech Edition และ Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
เงินทุน	ชื่อเงินทุน สถานะ
คำขอเงินทุน	ชื่อคำขอเงินทุน สถานะ
มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
ลูกค้า	ชื่อลูกค้า ที่ตั้ง
มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Automotive Edition	
ตัวแทนจำหน่าย	ชื่อ สาขา
ยานพาหนะ	เลขกำกับยานพาหนะ
มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition	
กิจกรรม MedEd	ชื่อ ที่ตั้ง
มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition	
ครัวเรือน	ชื่อครัวเรือน
พอร์ตโฟลิโอ	เลขที่บริษัท

การค้นหาเรคคอร์ดในแถบการดำเนินการ

คุณสามารถใช้ส่วนการค้นหาของแถบการดำเนินการเพื่อค้นหาเรคคอร์ด ก่อนที่จะจัดทำบริษัทใหม่ ผู้ติดต่อ และอื่นๆ ขอแนะนำให้ตรวจสอบว่ามีเรคคอร์ดอยู่แล้วหรือไม่ ในฟิลด์แรกของส่วนการค้นหาในแถบการดำเนินการ คุณสามารถเลือกประเภทเรคคอร์ดที่คุณต้องการค้นหาได้ คุณสามารถเลือก ทั้งหมด เพื่อค้นหาประเภทเรคคอร์ดทั้งหมด หรือเลือกระบุเฉพาะประเภทเรคคอร์ด คุณสามารถตั้งค่าฟิลด์ของประเภทเรคคอร์ดในส่วนการค้นหา สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดการค้นหาฟิลด์ของคุณ](#) (ในหน้า 588)

หมายเหตุ: บทบาทผู้ใช้ของคุณและประเภทของการค้นหาที่บริษัทของคุณใช้จะกำหนดประเภทเรคคอร์ดที่คุณสามารถค้นหาในส่วนการค้นหาของแถบการดำเนินการ

เกี่ยวกับการค้นหาประเภทต่างๆ

หากคุณค้นหาเรคคอร์ดประเภทเดียว ผลการค้นหาจะแสดงในเพจรายการ จากนั้น คุณสามารถทำงานกับรายการของเรคคอร์ดได้ คุณสามารถแก้ไขรายการเพิ่มเติมได้โดยใช้คุณสมบัติการจัดการรายการของ **Oracle CRM On Demand** และคุณสามารถบันทึกผลการค้นหาเป็นรายการใหม่ได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการรายการของเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71) หากคุณค้นหาประเภทเรคคอร์ดทั้งหมด เพจผลการค้นหาจะแสดงพร้อมส่วนต่างๆ ของเรคคอร์ดแต่ละประเภทที่พบในการค้นหา เมื่อคุณค้นหาโดยใช้ฟิลด์ค้นหาข้อความ การค้นหาจะเป็นแบบไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน เว้นแต่ *การคำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน* ของข้อความจะปรากฏเป็นสีเทาในฟิลด์ป้อนข้อมูล ข้อความสีเทาจะหายไปเมื่อคุณคลิกที่ฟิลด์

คุณยังสามารถไปที่เพจการค้นหาขั้นสูง ซึ่งช่วยให้คุณค้นหาเรคคอร์ดหลายประเภทพร้อมกันและค้นหาโดยใช้ฟิลด์วันที่ได้ การค้นหาขั้นสูงมีความสามารถในการฟิลเตอร์ที่ลึกกว่าด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การใช้การค้นหาขั้นสูง](#) (ในหน้า 53)

Oracle CRM On Demand สนับสนุนการค้นหาสองประเภท: การค้นหาเป้าหมายและการค้นหาหลัก ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดประเภทของการค้นหาที่จะใช้เป็นค่าฟอลด์สำหรับบริษัทของคุณ โดยเลือกประเภทการค้นหาในเพจโปรไฟล์บริษัทของคุณ โดยทั่วไปแล้ว การค้นหาเป้าหมายจะมีประสิทธิภาพในการสืบค้นที่ดีกว่า สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาเป้าหมายและการค้นหาหลัก โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการค้นหาเป้าหมาย](#) (ในหน้า 42) และ [เกี่ยวกับการค้นหาหลัก](#) (ในหน้า 50)

หมายเหตุ: สำหรับการค้นหาเป้าหมายเท่านั้น เครื่องมือเลือกสมุดบันทึกอาจปรากฏขึ้นในส่วนการค้นหาในแถบการดำเนินการ คุณสามารถใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึกจำกัดการค้นหาเฉพาะเรคคอร์ดของสมุดบันทึกของผู้ใช้นั้น (โดยปกติอ้างอิงถึงเป็นผู้ใช้) หรือสมุดบันทึกที่กำหนดเอง (โดยปกติอ้างอิงถึงเป็นสมุดบันทึก) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึก](#) (ในหน้า 59)

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการค้นหาเรคคอร์ดในแถบการดำเนินการ

การค้นหาเรคคอร์ดในแถบการดำเนินการ

1 หากแถบการดำเนินการซ่อนอยู่ ให้แสดงแถบนั้น

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแสดงและการซ่อนแถบการดำเนินการ โปรดดูที่ [การแสดงผลหรือการซ่อนแถบการดำเนินการ](#) (โปรดดูที่ "การแสดงผลหรือซ่อนแถบการดำเนินการ" ในหน้า 32)

2 ในแถบการดำเนินการ ที่ฟิลด์แรกของส่วนการค้นหา ให้เลือกประเภทเรคคอร์ด หรือเลือก ทั้งหมด เพื่อค้นหาประเภทเรคคอร์ดทั้งหมดที่สามารถใช้ได้สำหรับการค้นหา

หมายเหตุ: เมื่อคุณเลือกตัวเลือกในการค้นหาประเภทเรคคอร์ดทั้งหมด ประเภทเรคคอร์ดอบเจกต์ที่กำหนดเอง 01, 02 และ 03 จะถูกรวมอยู่ในการค้นหา แต่ประเภทเรคคอร์ดอบเจกต์ที่กำหนดเอง 04 และที่สูงกว่าจะไม่รวมอยู่ด้วย การค้นหาประเภทเรคคอร์ดทั้งหมดที่สามารถใช้ได้ในการค้นหาจะช้ากว่าการค้นหาประเภทเรคคอร์ดเดียว

3 ป้อนค่าเพื่อค้นหาทั้งในฟิลด์ข้อความฟิลด์เดียวหรือหลายฟิลด์ได้ ขึ้นอยู่กับการตั้งค่าของคุณ

4 คลิก ดำเนินการ

คำแนะนำ: หากข้อความที่ปรากฏแจ้งว่าค่าขอค้นหาของคุณหมดเวลา คุณสามารถใช้การค้นหาขั้นสูงเพื่อปรับปรุงเกณฑ์การค้นหาของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การใช้การค้นหาขั้นสูง](#) (ในหน้า 53) คุณสามารถค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการค้นหาและรายการในเว็บไซต์การฝึกอบรมและบริการ หากต้องการเข้าใช้เว็บไซต์การฝึกอบรมและบริการที่ด้านบนของเพจ **Oracle CRM On Demand**

5 คลิกลิงก์ในเรคคอร์ดที่คุณต้องการ

เพจรายละเอียดสำหรับเรคคอร์ดเปิดอยู่

การใช้การค้นหาขั้นสูง

คุณสามารถใช้การค้นหาขั้นสูงเพื่อ:

- ค้นหาประเภทเรคคอร์ดหนึ่งหรือมากกว่าในครั้งเดียว
- ค้นหาเรคคอร์ดโดยใช้ฟิลด์ค้นหาวันที่
- ค้นหาการใช้เกณฑ์ของฟิลด์อร์สำหรับแต่ละฟิลด์

ส่วนที่ใช้ได้ในเพจการค้นหาขั้นสูง จะเปลี่ยนแปลงเมื่อคุณเลือกประเภทเรคคอร์ดเดียวหรือเลือกประเภทเรคคอร์ดหลายประเภทเพื่อการค้นหาของคุณ

เกี่ยวกับการค้นหาขั้นสูงในประเภทเรคคอร์ดเดียว

การค้นหาขั้นสูงในประเภทเรคคอร์ดเดียวคล้ายกับการค้นหาเป้าหมายในส่วนค้นหาของแถบการดำเนินการ คุณสามารถค้นหาโดยใช้ฟิลด์หลายฟิลด์ในประเภทเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม การค้นหาขั้นสูงอนุญาตให้คุณทำดังนี้:

- เลือกฟิลด์ใดๆ ที่ปรากฏในบทบาทผู้ใช้ของคุณเป็นฟิลด์ค้นหา

- ป้อนเงื่อนไข คำฟิลเตอร์ และเครื่องหมาย (AND, OR) ที่ระบุในฟิลเตอร์
- ระบุฟิลด์ที่จะแสดงในผลการค้นหา

หมายเหตุ: ในผลการค้นหาขั้นสูงของประเภทเรคคอร์ดเดียว คุณไม่ใช่เครื่องหมายเท่ากับ (=) เพื่อค้นหาค่าที่ตรงกันทั้งหมด แต่คุณจะใช้เงื่อนไขเท่ากับ เพื่อค้นหาค่าที่ตรงกันทั้งหมด

เมื่อคุณใช้การค้นหาขั้นสูงเพื่อค้นหาประเภทเรคคอร์ดเดียว บทบาทผู้ใช้ของคุณจะกำหนดประเภทเรคคอร์ดที่คุณสามารถค้นหา และฟิลด์ที่คุณสามารถดูในเรคคอร์ดแต่ละประเภทดังนี้:

- หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณไม่ได้กำหนดให้ฟิลด์การค้นหาสามารถใช้งานได้ ในโครงร่างการค้นหา ซึ่งได้รับการระบุให้แกบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณจะไม่สามารถระบุเกณฑ์การค้นหาเป็นการค้นหาขั้นสูงของประเภทเรคคอร์ดนั้นได้ การรันการค้นหาขั้นสูงโดยไม่มีเกณฑ์การค้นหาจะแสดงเรคคอร์ดทั้งหมดสำหรับประเภทเรคคอร์ดดังกล่าวที่บทบาทผู้ใช้ของคุณและการตั้งค่าการเข้าถึงอนุญาตให้คุณเห็น
- หากมีการเปิดใช้งานสิทธิ์สำหรับ ฟิลด์ทั้งหมดในการค้นหาและรายการ ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ คุณสามารถค้นหาฟิลด์ทั้งหมดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณให้ไว้ในโครงร่างการค้นหาที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ด

หมายเหตุ: ขอแนะนำไม่ให้ผู้ดูแลระบบของบริษัทเปิดใช้สิทธิ์ ฟิลด์ทั้งหมดในการค้นหาและรายการ แก่บทบาทผู้ใช้ส่วนใหญ่ เมื่อไม่มีการใช้งานสิทธิ์นี้ ฟิลด์ที่บริษัทของคุณไม่ใช้จะไม่ปรากฏในเพจการค้นหาและรายการ ซึ่งจะช่วยลดปัญหาการคิดขัดและช่วยให้ผู้ใช้สามารถเห็นฟิลด์ที่ตนสนใจที่สุดได้ง่ายยิ่งขึ้น

- หากไม่มีการเปิดใช้งานสิทธิ์สำหรับ ฟิลด์ทั้งหมดในการค้นหาและรายการ ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ คุณสามารถค้นหาฟิลด์ได้ก็ต่อเมื่อฟิลด์ดังกล่าวตรงตามเกณฑ์ต่อไปนี้เท่านั้น:
 - มีฟิลด์ในโครงร่างการค้นหาที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ด
 - ฟิลด์จะแสดงในโครงร่างเพจรายละเอียดที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น หากมีการกำหนดโครงร่างเพจใดนามิกสำหรับบทบาทของคุณ ฟิลด์ต้องแสดงในโครงร่างเพจแบบใดนามิกอย่างน้อยหนึ่งรายการ

หมายเหตุ: *โครงร่างแบบใดนามิก* เป็นโครงร่างเพจที่แสดงชุดฟิลด์ต่างๆ ของเรคคอร์ดที่เป็นประเภทเรคคอร์ดเดียวกัน ขึ้นอยู่กับค่ารายการสำหรับเลือกที่คุณเลือกในบางฟิลด์ของเรคคอร์ด

หากคุณใช้การค้นหาขั้นสูงเพื่อค้นหาประเภทเรคคอร์ดเดียว ผลการค้นหาจะแสดงในเพจรายการ จากนั้นคุณสามารถทำงานกับรายการเรคคอร์ดได้ โครงร่างการค้นหาที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณจะกำหนดฟิลด์ที่จะปรากฏในรายการเรคคอร์ดซึ่งแสดงผลตามการค้นหา สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการรายการเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)

เกี่ยวกับการค้นหาขั้นสูงในประเภทเรคคอร์ดหลายประเภท

การค้นหาขั้นสูงในประเภทเรคคอร์ดหลายประเภทเป็นการค้นหาหลัก คุณสามารถค้นหาประเภทเรคคอร์ดบางประเภทหรือทุกประเภทที่สนับสนุนการค้นหาหลัก เมื่อคุณใช้การค้นหาขั้นสูงเพื่อค้นหาประเภทเรคคอร์ดหลายประเภท เพจผลการค้นหาจะแสดงพร้อมกับส่วนต่างๆ ของแต่ละประเภทเรคคอร์ดที่พบในการค้นหา

หมายเหตุ: เมื่อคุณเลือกตัวเลือกประเภทเรคคอร์ดทั้งหมดในรายการประเภทเรคคอร์ดเพื่อค้นหา เฉพาะประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนการค้นหาหลักมีอยู่ในการค้นหา ในการค้นหาประเภทเรคคอร์ดที่ไม่สนับสนุนการค้นหาหลัก คุณต้องค้นหาครั้งละหนึ่งประเภทเรคคอร์ด

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการทำงานของการค้นหาหลัก โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการค้นหาหลัก](#) (ในหน้า 50)

ในการดำเนินการค้นหาขั้นสูงของประเภทเรคคอร์ดเดียว

- 1 หากแถบการดำเนินการซ่อนอยู่ ให้แสดงแถบ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแสดงและการซ่อนแถบการดำเนินการ โปรดดูที่ [การแสดงผลและการซ่อนแถบการดำเนินการ](#) (โปรดดูที่ ["การแสดงผลหรือซ่อนแถบการดำเนินการ"](#) ในหน้า 32)
- 2 ในแถบการดำเนินการในส่วนการค้นหา ให้คลิก **ขั้นสูง**
- 3 ในเพจการค้นหาขั้นสูง ให้ทำดังนี้:
 - a เลือกปุ่มเลือกประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้
 - b เลือกช่องทำเครื่องหมายสำหรับประเภทเรคคอร์ดที่คุณต้องการค้นหา
 - c ตรวจสอบว่าไม่ได้เลือกช่องทำเครื่องหมายสำหรับประเภทเรคคอร์ดอื่นทั้งหมด

54 วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รีลีส 20

4 ในส่วนการค้นหาใน เลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งดังนี้:

- ชุดเรคคอร์ด
- สมุดบันทึก

หมายเหตุ: ส่วน ค้นหา จะไม่แสดงสำหรับประเภทเรคคอร์ดที่ไม่มีเจ้าของ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ และประเภทเรคคอร์ดผู้ใช้ ตัวเลือก สมุดบันทึก ในส่วน ค้นหา จะใช้ได้เมื่อบริษัทของคุณเปิดใช้งานคุณสมบัติสมุดบันทึกไว้เท่านั้น

5 ในส่วนการค้นหาใน หากคุณเลือกตัวเลือกชุดเรคคอร์ด จากนั้นเลือกรายการใดรายการหนึ่งต่อไปนี้เพื่อระบุชุดเรคคอร์ดที่คุณต้องการค้นหา:

- เรคคอร์ดทั้งหมดที่สามารถดูได้ ประกอบด้วยเรคคอร์ดที่คุณมีสิทธิ์เข้าใช้อย่างน้อยที่สุดคือการดู ดังที่ได้ระบุโดยลำดับชั้นการรายงานของคุณ ระดับการเข้าใช้ของบทบาทของคุณ และระดับการเข้าใช้ของเรคคอร์ดที่เข้าร่วมกัน
- เรคคอร์ดทั้งหมดที่เป็นเจ้าของ
- เรคคอร์ดทั้งหมดในทีมที่ฉันอยู่ ประกอบด้วยเรคคอร์ดในรายการที่ฟیلเตอร์เท่านั้น ซึ่งมีคุณสมบัติหนึ่งในรายการต่อไปนี้:
 - คุณเป็นเจ้าของเรคคอร์ด
 - เรคคอร์ดที่เจ้าของให้คุณใช้ร่วมกันได้ผ่านทางคุณสมบัติของทีม
 - เรคคอร์ดที่ให้คุณใช้ร่วมกันผ่านทางคุณสมบัติการระบุกลุ่มสำหรับบริษัท กิจกรรม ผู้ติดต่อ ครีวเรือน โอกาสทางการขาย และพอร์ทัลโฟลีโอ
- เรคคอร์ดทั้งหมดที่เป็นของฉันหรือผู้ได้บังคับบัญชา ประกอบด้วยเรคคอร์ดที่ผู้ได้บังคับบัญชาของคุณเป็นเจ้าของ หากเปิดใช้งานการแสดงผลผู้จัดการ ในโปรไฟล์บริษัท หากไม่ได้เปิดใช้งานการแสดงผลผู้จัดการในโปรไฟล์บริษัท ตัวเลือกนี้จะเฉพาะเรคคอร์ดที่คุณเป็นเจ้าของเท่านั้น
- เรคคอร์ดทั้งหมดในทีมที่ฉันหรือผู้ได้บังคับบัญชาอยู่ ประกอบด้วยเรคคอร์ดที่ผู้ได้บังคับบัญชาของคุณอยู่ในทีม หากเปิดใช้งานการแสดงผลผู้จัดการ ในโปรไฟล์บริษัท หากไม่ได้เปิดใช้งานการแสดงผลผู้จัดการในโปรไฟล์บริษัท ตัวเลือกนี้จะเฉพาะเรคคอร์ดที่คุณอยู่ในทีมเท่านั้น
- สมุดบันทึกดีฟอลต์ของฉัน การตั้งค่าดีฟอลต์สำหรับเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก ดังที่ระบุโดยผู้ดูแลระบบของบริษัท

6 ในส่วนการค้นหาใน หากคุณเลือกตัวเลือกสมุดบันทึก แล้วเลือกสมุดบันทึก ผู้ใช้ หรือตัวแทนในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึก](#) (ในหน้า 59)

7 ในส่วน เลือกตัวพิมพ์เล็ก/ใหญ่มีผล เลือกช่องทำเครื่องหมาย ไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน หากจำเป็น

หากเลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ไว้ ฟیلด์ที่มีการค้นหาแบบ ไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์จะปรากฏเป็นสีน้ำเงินในส่วนป้อนเกณฑ์การค้นหา

8 ในส่วนป้อนเกณฑ์การค้นหา ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

d เลือกฟیلด์จากรายการฟیلด์

ฟیلด์จะถูกป้อนปูลงด้านล่างด้วยฟیلด์ค้นหาเป้าหมายสำหรับประเภทเรคคอร์ด

ฟیلด์บางฟیلด์จะได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบระหว่างการค้นหาและในขณะที่เรียงลำดับรายการ ฟیلด์ที่ได้รับการปรับเหล่านี้จะแสดงด้วยข้อความสีเขียวในรายการฟیلด์ค้นหา หากเกณฑ์การค้นหาของคุณรวมเอาฟیلด์ที่ยังไม่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการค้นหาไว้ด้วย การค้นหาของคุณอาจช้าลง

e ป้อนเงื่อนไข คำฟیلเตอร์ และเครื่องหมาย (AND, OR) ที่ระบุในฟیلเตอร์

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้เงื่อนไขฟیلเตอร์ โปรดดูที่ [เกี่ยวกับเงื่อนไขของฟیلเตอร์](#) (ในหน้า 44)

คำเตือน: เมื่อทำการป้อนคำฟیلเตอร์ ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณได้ปฏิบัติตามกฎที่อธิบายไว้ใน [เกี่ยวกับเงื่อนไขของฟیلเตอร์](#) (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับคำฟیلเตอร์" ในหน้า 49) มิฉะนั้น คุณอาจจะไม่พบเรคคอร์ดที่ต้องการ

ตัวอย่าง

บริษัท: หากคุณต้องการจัดทำรายการที่ฟیلเตอร์ของบริษัทในแคนาดาที่มีรายได้ต่อปีมากกว่า \$100,000,000.00 ให้ป้อนข้อมูลในฟอร์มดังนี้:

ฟิลด์	เงื่อนไข	ค่า	
รายได้ต่อปี	มากกว่า	100000000	และ
ประเทศ	เท่ากับ	แคนาดา	

ลีด: หากคุณต้องการจัดทำรายการที่ฟีดเตอร์ของลีดที่มีรายได้ที่คาดว่าจะได้รับมากกว่า \$100,000.00 และได้รับการจัดระดับ A หรือ B ให้กรอกฟอร์มดังนี้:

ฟิลด์	เงื่อนไข	ค่า	
รายได้ที่มีแนวโน้ม	มากกว่า	100000	และ
การจัดอันดับ	น้อยกว่า	C	

9คลิก ดำเนินการ

ในการดำเนินการค้นหาขั้นสูงของประเภทเรคคอร์ดหลายประเภท

- 1 หากแถบการดำเนินการซ่อนอยู่ ให้แสดงแถบ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแสดงและการซ่อนแถบการดำเนินการ โปรดดูที่ [การแสดงผลและการซ่อนแถบการดำเนินการ](#) (โปรดดูที่ ["การแสดงผลหรือซ่อนแถบการดำเนินการ"](#) ในหน้า 32)
- 2 ในแถบการดำเนินการในส่วนการค้นหา ให้คลิก ขั้นสูง
- 3 ในเพจการค้นหาขั้นสูง ให้เลือกตัวเลือกที่คุณต้องการดังนี้:
 - เลือกตัวเลือกประเภทเรคคอร์ดทั้งหมดเพื่อค้นหาประเภทเรคคอร์ดทั้งหมดที่สนับสนุนการค้นหาหลัก การสืบค้นนี้จะช้ากว่า
 - เลือกตัวเลือกประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ แล้วเลือกช่องทำเครื่องหมายสำหรับแต่ละประเภทเรคคอร์ดที่คุณต้องการค้นหา
- 4 ในฟิลด์คำหลัก ให้ป้อนค่าที่คุณต้องการค้นหาหรือเว้นว่างฟิลด์คำหลักเพื่อค้นหาตามวันที่ที่กำหนดไว้เท่านั้น
หมายเหตุ: ในฟิลด์ คำหลัก ไม่จำเป็นต้องใช้เครื่องหมายไวด์การ์ด (*) สำหรับบางส่วนของค่า เนื่องจากเครื่องหมายไวด์การ์ดจะถูกเพิ่มอัตโนมัติที่หน้าและหลังการป้อนข้อมูลของผู้ใช้ ไม่สามารถใช้เครื่องหมายเท่ากับ (=) เพื่อค้นหาค่าที่ตรงกันทั้งหมด
- 5 หากจำเป็น ให้ป้อนช่วงวันที่ (ใช้ตัวเลข 4 หลักสำหรับปี เช่น 2010):
 - สำหรับการนัดหมาย วันที่จะใช้กับเวลาที่เริ่มต้น (วันที่)
 - สำหรับงาน วันที่จะใช้กับวันที่ครบกำหนด
 - สำหรับโอกาสทางการขาย วันที่จะใช้กับวันที่ปิด
 - สำหรับประเภทเรคคอร์ดอื่นๆ ทั้งหมด วันที่จะใช้กับวันที่จัดทำ

6คลิก ดำเนินการ

ผลลัพธ์จะปรากฏสำหรับประเภทเรคคอร์ดแต่ละประเภท

คำแนะนำ: หากข้อความระบุว่าคำขอค้นหาของคุณหมดเวลา ให้ปรับปรุงเกณฑ์การค้นหาของคุณ และลองอีกครั้ง คุณสามารถค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการค้นหาและรายการในเว็บไซต์การฝึกอบรมและบริการ หากต้องการเข้าใช้เว็บไซต์การฝึกอบรมและบริการ โปรดคลิกที่ลิงก์การฝึกอบรมและบริการที่ด้านบนของเพจ **Oracle CRM On Demand**

การค้นหาระคอร์ดในเพจรายการ

ใช้ขั้นตอนต่อไปนี้เพื่อค้นหาระคอร์ดในเพจรายการ

การค้นหาระคอร์ดในเพจรายการ

- 1 คลิกแท็บของประเภทเรคคอร์ดที่คุณต้องการค้นหา
- 2 ในโฮมเพจเรคคอร์ด เลือกรายการที่ฟิลด์ที่อาจจะรวมเรคคอร์ดที่คุณกำลังค้นหา
คุณยังสามารถไปที่รายการที่ต้องการจากส่วนรายการที่ซับซ้อนในแถบการดำเนินการ หากรายการมีอยู่ที่นั่น
- 3 ในเพจรายการ คุณสามารถทำดังนี้:
 - ใช้การค้นหาคำหลักเพื่อค้นหาเรคคอร์ด
 - ใช้ฟิลด์ฟิลด์คว่ำเพื่อค้นหาเรคคอร์ด
 - คลิกที่ไอคอนการนำวิเคาต์ที่ด้านบนสุดหรือด้านล่างสุดของเพจรายการเพื่อไปยังเพจถัดไป เพจก่อนหน้า เพจแรก หรือเพจสุดท้ายในรายการ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้การค้นหาคำหลักและฟิลด์ฟิลด์คว่ำ โปรดดูที่ [การฟิลด์รายการ](#) (ในหน้า 79)
- 4 คลิกลิงก์ในเรคคอร์ดที่คุณต้องการทำงาน
เพจรายละเอียดสำหรับเรคคอร์ดนั้นเปิดอยู่

การค้นหาระคอร์ดในวินโดว์การค้นหา

หากคุณใช้วินโดว์การค้นหาเพื่อค้นหาและเลือกเรคคอร์ดที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่คุณกำลังทำงานอยู่ คุณสามารถเปิดวินโดว์การค้นหาโดยคลิกไอคอน ค้นหา ที่อยู่ถัดจากฟิลด์ นอกจากนี้คุณยังสามารถเปิดวินโดว์การค้นหาโดยการคลิก เพิ่ม ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องบางส่วนของเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดที่คุณทำงานอยู่ และหากมีการใช้งานการเชื่อมโยงแบบสมาร์ท วินโดว์การค้นหาจะเปิดโดยอัตโนมัติในบางกรณี

หมายเหตุ: สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเชื่อมโยงเรคคอร์ดและเกี่ยวกับการเชื่อมโยงแบบสมาร์ท โปรดดูที่ [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)

ลักษณะที่ปรากฏและลักษณะของวินโดว์การค้นหาจะขึ้นอยู่กับสิ่งต่อไปนี้:

- ประเภทของการค้นหาที่ใช้งานสำหรับบริษัทของคุณ ขึ้นอยู่กับประเภทการค้นหาที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเลือกให้กับบริษัทของคุณ ซึ่งเป็นได้ทั้งการค้นหาเป้าหมายหรือการค้นหาหลัก วินโดว์การค้นหาจะได้รับผลดังนี้:
 - หากมีการใช้การค้นหาหลัก ฟิลด์ข้อความเดียวจะแสดงในวินโดว์การค้นหา คุณสามารถป้อนเกณฑ์การค้นหาและกด **Enter** หรือคลิก ดำเนินการ เพื่อแก้ไขรายการของเรคคอร์ด
 - หากมีการใช้การค้นหาเป้าหมาย ฟิลด์ค้นหาแบบฟิลด์คว่ำจะแสดงในวินโดว์การค้นหา คุณสามารถป้อนเกณฑ์การค้นหา และกด **Enter** หรือคลิก ดำเนินการ เพื่อแก้ไขรายการของเรคคอร์ด และลิงค์ขึ้นสูงจะแสดงขึ้นด้วย ลิงค์นี้จะเหมือนกับ [การใช้การค้นหาขั้นสูง](#) (ในหน้า 53) หากบริษัทของคุณใช้สมุดบันทึก เครื่องมือเลือกสมุดบันทึกจะแสดงขึ้นเช่นกัน เครื่องมือสมุดบันทึกให้คุณสามารถจัดการค้นหาเฉพาะเรคคอร์ดที่อยู่ในผู้ใช้หรือสมุดบันทึกเฉพาะ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึก](#) (ในหน้า 59)

การค้นหาเป้าหมายเป็นประเภทการค้นหาที่แนะนำ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาเป้าหมายและการค้นหาหลัก โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการค้นหาเป้าหมาย](#) (ในหน้า 42) และ [เกี่ยวกับการค้นหาหลัก](#) (ในหน้า 50)

- ประเภทของการเชื่อมโยงในวินโดว์การค้นหา วินโดว์การค้นหาเป็นวินโดว์แบบการเชื่อมโยงรายการเดียว ที่คุณสามารถเลือกหนึ่งเรคคอร์ดเพื่อเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่คุณทำงานอยู่ หรือวินโดว์การค้นหาแบบการเชื่อมโยงหลายรายการ ซึ่งคุณสามารถเลือกหลายๆ เรคคอร์ดเพื่อเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่คุณกำลังทำงานอยู่
- โครงร่างการค้นหาที่ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด ตัวอย่างเช่น เมื่อคุณใช้วินโดว์การค้นหาเพื่อค้นหาเรคคอร์ดของบริษัทที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดผู้ติดต่อ ลักษณะของวินโดว์การค้นหาจะขึ้นอยู่กับโครงร่างการค้นหาสำหรับประเภทเรคคอร์ดของบริษัท สำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ

คุณสมบัติของวินโดว์การค้นหาที่ควบคุมโดยโครงร่างการค้นหา

โครงร่างการค้นหาที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่า และระบุให้กับบทบาทผู้ใช้จะกำหนดลักษณะของวินโดว์การค้นหา ดังนี้:

- **ฟิลด์ฟิลด์เตอร์ด่วน** หากมีการใช้งานการค้นหาเป้าหมายสำหรับบริษัทของคุณ โครงร่างการค้นหาสำหรับประเภทเรคคอร์ดของบทบาทผู้ใช้ของคุณจะกำหนดวิธีที่คุณสามารถใช้ฟิลด์ฟิลด์เตอร์ด่วนในวินโดว์การค้นหา ดังนี้:
 - หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณไม่ได้กำหนดฟิลด์ค้นหาให้ใช้ได้ ในโครงร่างการค้นหา คุณจะไม่สามารถใช้ฟิลด์เตอร์ด่วนได้
 - โดยทั่วไปแล้ว คุณสามารถฟิลด์รายการเรคคอร์ดที่แสดงในวินโดว์การค้นหาสำหรับฟิลด์ใดๆ ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณทำให้สามารถใช้เป็นฟิลด์ค้นหาในโครงร่างการค้นหา

อย่างไรก็ตาม หากเกณฑ์การค้นหาสำหรับรายการเรคคอร์ดที่แสดงในวินโดว์การค้นหาไม่มีฟิลด์ที่ไม่ได้เป็นฟิลด์ค้นหาที่กำหนดไว้ในโครงร่างการค้นหา คุณจะไม่สามารถใช้ฟิลด์เตอร์ด่วน ตัวอย่างเช่น หากคุณกำลังค้นหาเรคคอร์ดของบริษัท คุณอาจตัดสินใจค้นหารายการบริษัททุกค่าทั้งหมดที่กำหนดล่วงหน้าในวินโดว์การค้นหา อย่างไรก็ตาม ฟิลด์ค้นหารายการบริษัททุกค่าทั้งหมดเป็นฟิลด์ประเภทบริษัท หากฟิลด์ประเภทบริษัทไม่สามารถใช้เป็นฟิลด์ค้นหาสำหรับบทบาทของคุณ คุณจะไม่สามารถฟิลด์รายการเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหาได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกรายการเรคคอร์ดที่กำหนดล่วงหน้าในวินโดว์การค้นหา โปรดดูที่ส่วนรายการสำหรับการแก้ไขการค้นหาของหัวข้อนี้
- **รายการเรคคอร์ดที่ป้อนล่วงหน้า** หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเลือกตัวเลือก แสดงผลการค้นหาเมื่อเปิดวินโดว์การค้นหา ในโครงร่างการค้นหาสำหรับประเภทเรคคอร์ดวินโดว์การค้นหาจะถูกป้อนล่วงหน้าด้วยรายการเรคคอร์ดเมื่อวินโดว์เปิดขึ้น หากไม่มีการใช้งานตัวเลือกนี้ จะไม่มีเรคคอร์ดแสดงเมื่อเปิดวินโดว์การค้นหา และคุณต้องระบุเกณฑ์การค้นหาเพื่อค้นหาเรคคอร์ดที่คุณต้องการ
- **รายการที่ขึ้นกับบริบท** ในโครงร่างการค้นหา ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดว่ารายการที่ขึ้นกับบริบท หากสามารถใช้ได้ จะปรากฏก่อนหรือหลังรายการของระบบและรายการที่กำหนดเองในฟิลด์รายการ *ประเภทเรคคอร์ด* ที่มุมบนซ้ายของวินโดว์การค้นหาสำหรับประเภทเรคคอร์ด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์รายการ *ประเภทเรคคอร์ด* โปรดดูที่ส่วนรายการสำหรับการแก้ไขการค้นหาของหัวข้อนี้
- **คอลัมน์ที่แสดง** ในกรณีส่วนใหญ่ โครงร่างการค้นหาจะกำหนดว่าฟิลด์ใดบ้างที่แสดงเป็นคอลัมน์ในรายการเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา อย่างไรก็ตาม มีวินโดว์การค้นหาที่ตั้งค่าล่วงหน้าบางส่วนซึ่งไม่ได้รับผลจากโครงร่างการค้นหาของคุณ

รายการสำหรับการแก้ไขการค้นหา

ในมุมมองซ้ายของวินโดว์การค้นหาทั้งหมด มีฟิลด์รายการ *ประเภทเรคคอร์ด* ซึ่ง *ประเภทเรคคอร์ด* เป็นชื่อของประเภทเรคคอร์ดที่คุณกำลังค้นหา ฟิลด์นี้ให้คุณสามารถจัดการค้นหาเฉพาะรายการเรคคอร์ดที่กำหนดล่วงหน้า ชุดรายการที่กำหนดล่วงหน้าซึ่งคุณสามารถใช้ได้ ในวินโดว์การค้นหาจะเหมือนกับชุดรายการที่คุณสามารถใช้ได้ในรายการสำหรับเลือกของรายการในเพจรายการสำหรับประเภทเรคคอร์ด นอกจากนี้ รายการที่ขึ้นกับบริบทอาจสามารถใช้ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ด *รายการที่ขึ้นกับบริบท* เป็นชุดเรคคอร์ดที่กำหนดล่วงหน้าและมักจะมีเรคคอร์ดที่คุณต้องการรวมอยู่ด้วย ต่อไปนี้เป็นรายการที่ขึ้นกับบริบทบางส่วนที่คุณอาจสามารถใช้ได้:

- **ในเพจการแก้ไขงาน** หากคุณเลือกค่าที่ถูกต้องในฟิลด์บริษัทและคุณเปิดวินโดว์การค้นหาสำหรับฟิลด์ผู้ติดต่อหลัก รายการผู้ติดต่อสำหรับบริษัทที่เกี่ยวข้องอาจสามารถใช้เป็นรายการที่ขึ้นกับบริบทได้
- **ในเพจการแก้ไขงาน** หากคุณเลือกค่าที่ถูกต้องในฟิลด์ผู้ติดต่อและคุณเปิดวินโดว์การค้นหาสำหรับฟิลด์คำขอบริการ รายการคำขอบริการสำหรับรายชื่อผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องอาจสามารถใช้เป็นรายการที่ขึ้นกับบริบทได้
- **ในเพจการแก้ไขคำขอบริการ** หากคุณเลือกค่าที่ถูกต้องในฟิลด์ผู้ติดต่อและคุณเปิดวินโดว์การค้นหาสำหรับฟิลด์บัญชีการเงิน รายการบัญชีการเงินสำหรับรายชื่อผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องอาจสามารถใช้เป็นรายการที่ขึ้นกับบริบทได้
- **ในเพจการแก้ไขผลิตภัณฑ์** หากคุณเลือกค่าที่ถูกต้องในฟิลด์บริษัทและคุณเปิดวินโดว์การค้นหาสำหรับฟิลด์บัญชีการเงิน รายการบัญชีการเงินสำหรับบริษัทที่เกี่ยวข้องอาจสามารถใช้เป็นรายการที่ขึ้นกับบริบทได้

การค้นหาและการเลือกเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการค้นหาและเลือกเรคคอร์ด

การค้นหาและการเลือกเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา

- 1 ในวินโดว์การค้นหา ให้ค้นหาเรคคอร์ดที่คุณต้องการด้วยวิธีการใดๆ หรือวิธีทั้งหมดต่อไปนี้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดและวิธีการที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าคุณสมบัติการค้นหา:
 - ในวินโดว์การค้นหา ในฟิลด์รายการ *ประเภทเรคคอร์ด* ให้เลือกรายการที่กำหนดล่วงหน้าเพื่อจำกัดให้ค้นหาเฉพาะเรคคอร์ดในรายการนั้น แล้วคลิก ดำเนินการ
 - ใช้ฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วนเพื่อฟิลเตอร์รายการ
 - หากใช้งานการค้นหาเป้าหมาย คลิกลิงก์ [ขั้นสูง](#) เพื่อฟิลเตอร์รายการ ซึ่งจะเหมือนกับ [การใช้การค้นหาขั้นสูง](#) (ในหน้า 53)
 - คลิกที่ไอคอนการนำเวกที่ด้านล่างสุดหรือด้านล่างสุดของเพจรายการเพื่อไปยังเพจถัดไป เพจก่อนหน้า เพจแรก หรือเพจสุดท้ายในรายการ

หมายเหตุ: สำหรับเรคคอร์ดบางประเภท คุณยังสามารถคลิก [ใหม่](#) เพื่อจัดทำเรคคอร์ดใหม่ เรคคอร์ดใหม่จะถูกเพิ่มลงในรายการ
- 2 เลือกเรคคอร์ดที่คุณต้องการ ดังนี้:
 - หากวินโดว์การค้นหาเป็นวินโดว์แบบการเชื่อมโยงหนึ่งรายการ คลิก เลือก สำหรับเรคคอร์ดที่คุณต้องการ
 - หากวินโดว์การค้นหาเป็นวินโดว์แบบการเชื่อมโยงหลายรายการ คลิก เลือก สำหรับแต่ละเรคคอร์ดที่คุณต้องการ เรคคอร์ดจะถูกย้ายจากรายการเรคคอร์ดที่ใช้ได้ไปยังรายการเรคคอร์ดที่เลือก เมื่อคุณเลือกเรคคอร์ดที่ต้องการทั้งหมดแล้ว คลิก ตกลง

หมายเหตุ: ในวินโดว์การค้นหา คุณสามารถคลิก [ล้างค่าปัจจุบัน](#) เพื่อลบข้อมูลที่เลือกไว้แล้วและปล่อยฟิลด์ว่างไว้ได้ อย่างไรก็ตาม ปุ่ม [ล้างค่าปัจจุบัน](#) ไม่สามารถใช้ได้ หากการเชื่อมโยงแบบสแมร์ทเปิดอยู่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเชื่อมโยงเรคคอร์ดและเกี่ยวกับการเชื่อมโยงแบบสแมร์ท โปรดดูที่ [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)

การใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึก

เครื่องมือเลือกสมุดบันทึก ช่วยให้คุณสามารถค้นหาของคุณเฉพาะสมุดบันทึกผู้ใช้หรือเฉพาะสมุดบันทึกที่กำหนด ในบริบทของเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก สมุดบันทึกที่กำหนดจะเรียกเป็นสมุดบันทึก

เครื่องมือเลือกสมุดบันทึกแสดงอยู่ใน:

- ส่วนการค้นหาในแถบการดำเนินการ
- วินโดว์ค้นหา
- ส่วนค้นหาใน อยู่ในการค้นหาขั้นสูง
- เพจรายการ
- แท็บรายงานและแท็บแผงควบคุม

เครื่องมือเลือกสมุดบันทึกจะแสดงก็ต่อเมื่อเป็นไปตามเงื่อนไขสองประการดังนี้:

- เปิดใช้ตัวเลือก แสดงเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก ในโปรไฟล์บริษัทของคุณ
- ประเภทเรคคอร์ดนั้นสนับสนุนสมุดบันทึก

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนสมุดบันทึก โปรดดูที่ [การจัดการสมุดบันทึก](#)

เครื่องมือเลือกสมุดบันทึก ช่วยให้คุณสามารถค้นหาตามผู้ใช้เฉพาะและตามสมุดบันทึกเฉพาะ เครื่องมือเลือกสมุดบันทึก จะแสดงลำดับชั้นของผู้ใช้และของสมุดบันทึก ด้วยการแสดงข้อมูลทั้งหมดที่ลำดับชั้นบนสุด คุณสามารถขยายหรือย่อแต่ละระดับในลำดับชั้นได้ พนักงานส่วนใหญ่จะสามารถดูได้เฉพาะลำดับชั้นของผู้ใช้เท่านั้น เนื่องจากตั้งค่าฟิลด์ไว้ไม่ให้ใช้งานคุณสมบัติสมุดบันทึกที่กำหนด

สำหรับรายงานและแผงควบคุม ลำดับชั้นของสมุดบันทึกจะแสดงก็ต่อเมื่อได้เลือกการแสดงผลข้อมูลทั้งหมดในการตั้งค่าประเภทเรื่องในประวัติของโปรไฟล์บริษัท

เมื่อคุณเลือกสมุดบันทึก สมุดบันทึกย่อยในสมุดบันทึกจะแสดงในลำดับชั้น การค้นหาจะรวมสมุดบันทึกย่อยทั้งหมดด้วย

คำเตือน: เพื่อการค้นหามีประสิทธิภาพ ให้รวมการค้นหาในสมุดบันทึกย่อยเฉพาะเมื่อจำเป็นเท่านั้น

ผู้ใช้แต่ละรายมีชุดสมุดบันทึกคำศัพท์ หากคุณเลือกทั้งหมด สมุดบันทึกทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับคุณและผู้ได้บังคับบัญชาของคุณ (ถ้ามี) จะถูกเลือก

ภายในลำดับชั้นผู้ใช้ คุณสามารถเลือกผู้ใช้ที่มอบหมายการเข้าถึงของเขาให้กับคุณหรือผู้ใช้ในหน่วยงาน

หลังจากคุณเลือกสมุดบันทึกหรือผู้ใช้ และคลิก **ตกลง** ชื่อสมุดบันทึกหรือชื่อผู้ใช้จะแสดงในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก เครื่องหมาย + แสดงว่ารายการย่อยในลำดับชั้นจะถูกเลือกด้วย

คุณสามารถใช้ช่องทำเครื่องหมายรวมรายการย่อย เพื่อกำหนดให้รวมสมุดบันทึกย่อยหรือผู้ได้บังคับบัญชาในลำดับชั้นตามลำดับด้วย

หมายเหตุ: สมุดบันทึกที่จัดทำโดยอัตโนมัติเมื่อจัดทำเรคคอร์ดคู่ค้าที่ใช้งาน จะปรากฏในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึกสำหรับประเภทเรคคอร์ดคู่ค้าเท่านั้น

การคัดลอกเรคคอร์ด

สำหรับประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดใหม่ได้โดยคัดลอกเรคคอร์ดที่มีอยู่ เมื่อคุณคัดลอกเรคคอร์ด ค่าของบางฟิลด์ในเรคคอร์ดจะถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่ ผู้ดูแลระบบในบริษัทของคุณจะกำหนดค่าจากฟิลด์ใดบ้างที่จะถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่ อย่างไรก็ตาม สิ่งใดๆ ระหว่างเรคคอร์ดที่คุณคัดลอกกับเรคคอร์ดอื่นๆ จะไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่

เมื่อคุณคัดลอกเรคคอร์ด คุณสามารถเปลี่ยนแปลงค่าที่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่ และเพิ่มค่าในฟิลด์ที่ไม่ได้ถูกคัดลอกมาจากเรคคอร์ดเดิม

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการคัดลอกเรคคอร์ด

ในการคัดลอกเรคคอร์ด

1 ค้นหาเรคคอร์ดที่คุณต้องการคัดลอก

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)

2 ในเพจรายการของประเภทเรคคอร์ด ให้คลิกลิงก์ชื่อของเรคคอร์ดที่คุณต้องการคัดลอก

คำแนะนำ: ตัวเลือก คัดลอก จะมีให้ใช้ในเพจรายการสำหรับประเภทเรคคอร์ดหลายประเภท หากมีตัวเลือกนี้ ให้เลือกตัวเลือก คัดลอก ในเพจรายการแล้วข้ามไปยังขั้นตอนที่ 4

3 ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด ให้คลิก คัดลอก

4 ในเพจแก้ไข ให้ป้อนรายละเอียดสำหรับเรคคอร์ดใหม่

คุณสามารถแก้ไขค่าที่คัดลอกมาจากเรคคอร์ดเดิม และป้อนค่าในฟิลด์ที่ว่างอยู่

5 บันทึกเรคคอร์ดใหม่

การดูผลเรคคอร์ดก่อน

หากใช้งานฟังก์ชันดูผลเรคคอร์ดก่อน คุณสามารถดูผลเรคคอร์ดก่อนได้จากลิงก์เรคคอร์ดที่มีอยู่ในตำแหน่งต่างๆ ของ Oracle CRM On Demand ซึ่งได้แก่:

■ โหมเพจของฉัน

■ โหมเพจเรคคอร์ด

■ เพจรายการเรคคอร์ด

- เพจรายละเอียดเรคคอร์ด (รวมถึงรายการของเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง)
- แถบการดำเนินการ

วินโดว์ผลก่อนจะเปิดขึ้น เมื่อคุณวางตัวชี้ของคุณบนลิงก์ของเรคคอร์ด หรือเมื่อคุณคลิกไอคอนดูผลก่อนซึ่งปรากฏขึ้น เมื่อวางตัวชี้บนลิงก์ของเรคคอร์ด วินโดว์ผลก่อนจะแสดงส่วนแรกของ เพจรายละเอียดของเรคคอร์ด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับที่ตั้งค่าดูผลเรคคอร์ดก่อนของคุณ

การตั้งค่าดูผลเรคคอร์ดก่อนสามารถระบุได้ที่ระดับบริษัท และ โดยผู้ใช้แต่ละราย การตั้งค่าส่วนบุคคลของคุณจะแทนที่การตั้งค่าบริษัท

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการตั้งค่าโหมดดูผลเรคคอร์ดก่อน โปรดดูที่ [การตั้งค่าโหมดดูผลเรคคอร์ดก่อน](#) (ในหน้า 589) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าโหมดดูผลเรคคอร์ดก่อนที่ระดับบริษัท โปรดดูที่ การตั้งค่าโปรไฟล์บริษัทของคุณและค่าฟิลด์ร่วม

ในการดูผลเรคคอร์ดก่อน

- วางตัวชี้ของคุณบนลิงก์เรคคอร์ด
 - หากตั้งค่าตัวเลือกดูผลเรคคอร์ดก่อนของคุณให้เป็น เลื่อนเคอร์เซอร์ไปที่ลิงค์ วินโดว์ผลก่อนจะเปิดขึ้นโดยอัตโนมัติ
 - หากตั้งค่าตัวเลือกดูผลเรคคอร์ดก่อนของคุณให้เป็น คลิกไอคอนดูผลก่อน ไอคอนจะปรากฏขึ้นเมื่อคุณวางตัวชี้บนลิงค์ คลิกที่ไอคอนเพื่อเปิดวินโดว์ผลก่อน

หมายเหตุ: คุณไม่สามารถใช้ฟังก์ชันการแก้ไขออนไลน์หรือศูนย์ข้อความได้ขณะเปิดวินโดว์ผลก่อน

ในการปิดวินโดว์ผลเรคคอร์ดก่อน

- คลิกที่ไอคอน X บนวินโดว์ผลก่อน หรือคลิกเพจด้านหลังกวินโดว์ผลก่อน

หมายเหตุ: หากคุณเลื่อนตัวชี้ไว้เหนืออีลิเมนต์ UI (ยกเว้นวินโดว์ผลก่อน, ลิงก์เรคคอร์ด หรือไอคอนดูผลก่อน) วินโดว์ผลก่อนจะปิดโดยอัตโนมัติหลัง 2 วินาที

เกี่ยวกับการลือเรคคอร์ด

สำหรับเรคคอร์ดบางประเภท ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถตั้งค่ากระบวนการให้จำกัดการดำเนินการที่คุณสามารถกระทำกับเรคคอร์ด ขณะที่ฟิลด์ของเรคคอร์ดมีค่าใดค่าหนึ่ง การจำกัดการดำเนินการบางอย่างของผู้ใช้ด้วยวิธีนี้เรียกว่า *การลือเรคคอร์ด* เมื่อกระบวนการลือเรคคอร์ดไว้ Oracle CRM On Demand จะไม่อนุญาตให้คุณดำเนินการใดๆ ที่ไม่ได้รับอนุญาตโดยกระบวนการ และคุณยังอาจเห็นข้อความแสดงข้อผิดพลาดหากคุณพยายามดำเนินการที่ไม่ได้รับอนุญาต

ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวิธีการที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่ากระบวนการลือเรคคอร์ดให้บริษัทของคุณ กระบวนการดังกล่าวสามารถจำกัดการดำเนินการของผู้ใช้ดังนี้:

- การดำเนินการระดับเรคคอร์ด กระบวนการลือเรคคอร์ดทำให้คุณไม่สามารถดำเนินการต่อไปนี้กับเรคคอร์ดที่ถูกลือ:
 - การอัปเดตเรคคอร์ด
 - การลบเรคคอร์ด
 - การนำเรคคอร์ดออกจากความสัมพันธ์กับเรคคอร์ดอื่น หากการนำเรคคอร์ดออกจากความสัมพันธ์มีผลให้เรคคอร์ดถูกลบออกจาก Oracle CRM On Demand อย่างไรก็ตาม หากการนำเรคคอร์ดออกจากความสัมพันธ์ไม่มีผลให้เรคคอร์ดถูกลบออกจาก Oracle CRM On Demand คุณสามารถนำเรคคอร์ดออกจากความสัมพันธ์ได้ แม้ว่า คุณจะไม่สามารถลบเรคคอร์ดออกได้ก็ตาม

ตัวอย่างเช่น ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจตั้งค่ากระบวนการสำหรับประเภทเรคคอร์ดการแก้ปัญหา กระบวนการดังกล่าวอาจทำให้คุณไม่สามารถลบการแก้ปัญหาที่มีสถานะอนุมัติแล้ว หรืออัปเดตการแก้ปัญหาที่มีสถานะเลิกใช้ และอื่นๆ
- การดำเนินการระดับเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง กระบวนการลือเรคคอร์ดสามารถทำให้คุณไม่สามารถดำเนินการต่อไปนี้กับประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องที่ระบุ ขณะที่เรคคอร์ดหลักถูกลือ:
 - การจัดทำเรคคอร์ดใหม่ของประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องจากเรคคอร์ดหลัก

- การอัปเดตเรคคอร์ดของประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นเรคคอร์ดย่อยของเรคคอร์ดหลัก ในกรณีนี้ คุณไม่สามารถอัปเดตเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องจากตำแหน่งใดๆ ใน Oracle CRM On Demand ขณะที่เรคคอร์ดหลักถูกล็อก
- การเพิ่มเรคคอร์ดที่มีอยู่ของประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องไปยังเรคคอร์ดหลัก

ตัวอย่างเช่น คุณอาจไม่สามารถเชื่อมโยงเรคคอร์ดผู้ติดต่อกับงานได้ เมื่อสถานะของงานถูกตั้งค่าเป็นเสร็จสมบูรณ์

- การดำเนินการระดับฟิลด์ กระบวนการล็อกเรคคอร์ดทำให้คุณไม่สามารถอัปเดตบางฟิลด์ขณะที่ฟิลด์ของเรคคอร์ดมีค่าใดค่าหนึ่ง ซึ่งทำให้เรคคอร์ดถูกล็อกบางส่วน

ตัวอย่างเช่น หากบริษัทของคุณใช้ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน คุณอาจไม่สามารถอัปเดตฟิลด์บรรทัดที่อยู่ 1, 2 และ 3 ฟิลด์รัฐ รหัสไปรษณีย์ และประเทศ ขณะที่สถานะของที่อยู่ดังกล่าวเป็นตรวจสอบแล้ว อย่างไรก็ตาม คุณยังสามารถอัปเดตฟิลด์ที่กำหนดเองได้ในเรคคอร์ดที่อยู่

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่ากระบวนการให้ล็อกเรคคอร์ด โปรดดูที่ การจัดการกระบวนการ

การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด

โดยทั่วไปแล้ว คุณสามารถอัปเดตข้อมูลในเรคคอร์ดบริษัทได้หากคุณเป็นเจ้าของเรคคอร์ดนั้น หรือเป็นผู้จัดการของเจ้าของเรคคอร์ดนั้น หรือเจ้าของให้สิทธิ์แก้ไขเรคคอร์ดกับคุณ อย่างไรก็ตาม คุณสามารถปรับระดับการแก้ไขเพื่อจำกัดหรือขยายขอบเขตการแก้ไขเรคคอร์ดของคุณได้

และสำหรับเรคคอร์ดทางแก้ปัญหา บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ เผยแพร่ทางแก้ปัญหา

คุณสามารถอัปเดตเรคคอร์ดด้วยวิธีการต่อไปนี้:

- โดยแก้ไขฟิลด์แบบออนไลน์ในเพจรายการและเพจรายละเอียด

ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถใช้งานหรือยกเลิกการใช้งานการแก้ไขแบบออนไลน์ในโปรไฟล์บริษัทได้ คำศัพท์ของการแก้ไขแบบออนไลน์คือ ใช้งาน

หมายเหตุ: เมื่อคุณแก้ไขฟิลด์แบบออนไลน์ คุณอาจจะได้รับพรอมต์เพื่อนำวิกิไปที่เพจแก้ไขเพื่อแก้ไขให้เสร็จสมบูรณ์ ซึ่งกรณีนี้จะเกิดขึ้นเมื่อมีฟิลด์ที่จำเป็นที่คุณต้องแก้ไขต่อไปอีก หรือหากกระบวนการทางธุรกิจแบบฟิลด์ที่คุณเคยแก้ไขแบบออนไลน์

- โดยการอัปเดตเรคคอร์ดในเพจแก้ไข

คุณสามารถเข้าถึงเพจแก้ไขได้โดยคลิกลิงก์ แก้ไข ของเรคคอร์ดในเพจรายการ หรือคลิกปุ่ม แก้ไข ของเรคคอร์ดในเพจรายละเอียด

- โดยการอิมพอร์ตเรคคอร์ด:

- ใช้โปรแกรมช่วยนำเข้าข้อมูลอิมพอร์ตข้อมูลเรคคอร์ดจากไฟล์ comma-separated value (CSV) ภายนอก หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ อิมพอร์ตส่วนบุคคล
- การใช้ยูทิลิตี้โหลด Oracle Data Loader On Demand
- การให้บริการทางเว็บเพื่อให้เรคคอร์ดตรงกับแอปพลิเคชันอื่นๆ

ประเภทเรคคอร์ดที่คุณสามารถอิมพอร์ตได้จะขึ้นอยู่กับสิทธิ์ที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการอิมพอร์ตเรคคอร์ดจากไฟล์ CSV ภายนอกและที่มาภายนอกอื่นๆ โปรดดูที่ เครื่องมืออิมพอร์ตและเอ็กซ์พอร์ต

คุณยังสามารถแก้ไขฟิลด์ในเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงบนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลักได้ (หากการใช้งานการแก้ไขแบบออนไลน์) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตฟิลด์ในเรคคอร์ดที่เชื่อมโยง โปรดดูที่ [การอัปเดตเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเรคคอร์ดหลัก](#) (ในหน้า 69)

หมายเหตุ: คุณไม่สามารถใช้การแก้ไขแบบออนไลน์ในขณะที่เปิดวินโดวผลลัพธ์ก่อนหรือในขณะที่ใช้ศูนย์ข้อความ

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการอัปเดตฟิลด์แบบออนไลน์ในเพจรายการ ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ในการทำการอัปเดตฟิลด์แบบออนไลน์ คุณต้องเปิดการใช้งานการแก้ไขแบบออนไลน์

ในการอัปเดตฟิลด์แบบออนไลน์

- 1 ในเพจรายการเรคคอร์ดทั้งหมด หรือเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ให้เลื่อนตัวชี้ไปที่ฟิลด์ที่คุณต้องการอัปเดต

62 วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand วิธี 20

ไอคอนแก้ไขจะปรากฏที่ด้านขวาของฟิลด์ ไอคอนอาจแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประเภทฟิลด์ ในเพจรายละเอียด หากฟิลด์นั้นเป็นแบบอ่านอย่างเดียว เมื่อคุณชี้เมาส์ไปที่ฟิลด์นั้นจะไม่มี การแสดงข้อมูล และเมื่อคุณคลิกที่ฟิลด์นั้นก็จะไม่มีอะไรเกิดขึ้น ในเพจรายการทั้งหมด หากคุณหยุดตัวชี้ไว้บนฟิลด์ชั่วขณะ จะมีการแสดงข้อมูลของฟิลด์นั้น นอกจากนี้ เครื่องมือแก้ไขออนไลน์แบบอ่านอย่างเดียว จะปรากฏขึ้นเมื่อคุณคลิกที่ฟิลด์อ่านอย่างเดียว

2 คลิกไอคอนแก้ไข หรือคลิกที่ฟิลด์เพื่อใช้งานโหมดแก้ไขของการแก้ไขออนไลน์

สำหรับบางฟิลด์ การคลิกที่ฟิลด์จะแตกต่างจากการคลิกที่ไอคอนแก้ไข ตัวอย่างเช่น หากคุณคลิกที่ฟิลด์โทรศัพท์ ฟิลด์จะแสดงเครื่องมือแก้ไขข้อความและอนุญาตให้คุณป้อน หมายเลขโทรศัพท์ได้โดยตรง หากคุณคลิกไอคอนแก้ไข จะปรากฏเครื่องมือแก้ไขโทรศัพท์ขึ้นและอนุญาตให้ผู้ใช้งานระบุประเทศ รหัสพื้นที่ หมายเลขโทรศัพท์และหมายเลขต่อแยกกันได้

3 อัปเดตค่าของฟิลด์

4 คลิกที่ไอคอนเครื่องหมายลูกศรชี้ขวาหรือกด Enter เพื่อบันทึกการเปลี่ยนแปลง

ในการยกเลิกการเปลี่ยนแปลง ให้คลิกที่ไอคอน X สีแดง หรือกดปุ่ม Esc

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ดในเพจแก้ไข

ในการอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ดในเพจแก้ไข

1 ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด คลิกฟิลด์แก้ไขของเรคคอร์ด หรือคลิกปุ่มแก้ไขในเพจรายละเอียดในแถบชื่อ

2 ในเพจแก้ไขเรคคอร์ด อัปเดตข้อมูลที่จำเป็น

3 บันทึกเรคคอร์ด:

- ในการบันทึกเรคคอร์ดนี้ จากนั้นเปิดเพจรายละเอียดเรคคอร์ด (เมื่อคุณสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับเรคคอร์ดนี้ได้) ให้คลิก บันทึก
- ในการบันทึกเรคคอร์ดนี้ จากนั้นเปิดเพจแก้ไข (เมื่อคุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดอื่นได้) ให้คลิก บันทึกและสร้าง

การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก

ใน Oracle CRM On Demand คุณสามารถเชื่อมโยงเรคคอร์ดหนึ่งกับเรคคอร์ดอื่นได้ การเชื่อมโยงเรคคอร์ดทำให้คุณสามารถเข้าใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดจากเรคคอร์ดที่คุณดู ตัวอย่างเช่น คุณสามารถดูข้อมูลลูกค้าได้ครบถ้วน โดยการเชื่อมโยงผู้ติดต่อ โอกาสทางการขาย และกิจกรรมกับเรคคอร์ดบริษัท

การลิงก์เรคคอร์ดที่มีความเกี่ยวข้องซึ่งกันเพื่อให้คุณและคนอื่นๆ สามารถเข้าใช้เรคคอร์ดที่มีข้อมูลสมบูรณ์ได้โดยตรง

เกี่ยวกับการเชื่อมโยงแบบรายการเดียวและการเชื่อมโยงแบบหลายรายการ

คุณใช้วินโดว์การค้นหาในการค้นหาและเลือกเรคคอร์ดที่มีอยู่ที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่คุณใช้งานอยู่ วินโดว์การค้นหาเป็นได้ทั้งวินโดว์การเชื่อมโยงแบบรายการเดียวซึ่งคุณสามารถเลือกหนึ่งเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา หรือวินโดว์การค้นหาการเชื่อมโยงแบบหลายรายการซึ่งคุณสามารถเลือกเรคคอร์ดหลายรายการเพื่อเชื่อมโยงเรคคอร์ดที่คุณใช้งานอยู่ ตัวอย่างเช่น คุณสามารถเชื่อมโยงผู้ติดต่อกับงาน โดยวิธีต่อไปนี้:

- ในเพจรายละเอียดงาน หากคุณต้องการเพิ่มผู้ติดต่อหลักสำหรับงานนั้น คุณคลิกที่ไอคอนการค้นหาในฟิลด์ผู้ติดต่อหลัก ในกรณีนี้ วินโดว์การค้นหาการเชื่อมโยงแบบรายการเดียวจะเปิดขึ้น และคุณสามารถเลือกผู้ติดต่อคนเดียวให้เป็นผู้ติดต่อหลักสำหรับงานนั้น
- คุณสามารถเชื่อมโยงผู้ติดต่อหลายคนกับงานในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อของเพจรายละเอียดงาน ในกรณีนี้ ให้คุณคลิก เพิ่ม ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อ วินโดว์การค้นหาการเชื่อมโยงแบบหลายรายการจะเปิดขึ้น และคุณสามารถเลือกผู้ติดต่อหนึ่งคนหรือมากกว่าเพื่อเชื่อมโยงงาน

- หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเพิ่มฟิลด์ผู้ติดต่อไปยังเพจรายละเอียดงาน คุณสามารถเชื่อมโยงผู้ติดต่อหลายคนกับงาน โดยการคลิกไอคอนการค้นหาในฟิล์ดนั้น วินโดว์การค้นหาการเชื่อมโยงหลายแบบรายการจะเปิดขึ้น และคุณสามารถเลือกผู้ติดต่อหลายคน ผู้ติดต่อที่คุณเลือกจะแสดงในฟิลด์ผู้ติดต่อและยังจะแสดงในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อในเพจรายละเอียดงาน

การเชื่อมโยงแบบสมาร์ท

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดว่าการเชื่อมโยงแบบสมาร์ทจะสามารถใช้ได้เมื่อคุณกำลังเชื่อมโยงเรคคอร์ด

หมายเหตุ: การเชื่อมโยงแบบสมาร์ทจะใช้งานได้หากวินโดว์การค้นหาการเชื่อมโยงแบบรายการเดียวใช้งานได้ หากวินโดว์การค้นหาการเชื่อมโยงแบบหลายรายการใช้งานได้ การเชื่อมโยงแบบสมาร์ทจะไม่สามารถใช้ได้

การเชื่อมโยงแบบสมาร์ท ให้คุณสามารถพิมพ์ชื่อเรคคอร์ดบางส่วนหรือทั้งหมดที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลัก แล้วจากนั้น Oracle CRM On Demand จะค้นหาเรคคอร์ดที่เหมาะสม เมื่อคุณพิมพ์ชื่อเรคคอร์ดทั้งหมดหรือบางส่วนและบันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ Oracle CRM On Demand จะพยายามแก้ไขการเชื่อมโยงนั้น หาก Oracle CRM On Demand พบผลที่ตรงกันพอดี ระบบจะนำเรคคอร์ดที่ตรงกันนั้นมาใช้และการเปลี่ยนแปลงของคุณจะได้รับการบันทึก หาก Oracle CRM On Demand ไม่พบผลที่ตรงกันหรือพบผลที่ใกล้เคียงหลายรายการ คุณจะเห็นวินโดว์การค้นหาซึ่งคุณสามารถดำเนินการค้นหาเพิ่มเติมและเลือกเรคคอร์ดที่เหมาะสม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถเปิดใช้งานการเชื่อมโยงแบบสมาร์ทโดยการเปิดใช้งานตัวเลือก ใช้งานการแก้ปัญหาอัตโนมัติ ในโครงร่างการค้นหาสำหรับประเภทเรคคอร์ด

ตัวอย่างเช่น เมื่อเชื่อมโยงบริษัทกับงาน คุณสามารถพิมพ์ชื่อของบริษัทในฟิลด์ชื่อบริษัทบนเพจรายละเอียดงาน เมื่อคุณบันทึกการเปลี่ยนแปลง Oracle CRM On Demand จะค้นหาบริษัทที่ตรงกัน หาก Oracle CRM On Demand พบบริษัทที่ตรงกันพอดี ระบบจะใช้บริษัทนั้น หาก Oracle CRM On Demand ไม่พบบริษัทที่ตรงกันหรือพบบริษัทที่ใกล้เคียงหลายรายการ วินโดว์การค้นหาจะเปิดขึ้น ในวินโดว์การค้นหา คุณสามารถดำเนินการค้นหาเพิ่มเติมและเลือกบริษัทที่เหมาะสมที่สุด

หากไม่ได้เปิดการใช้งานการเชื่อมโยงแบบสมาร์ท หรือคุณไม่ทราบชื่อเรคคอร์ดที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่คุณใช้งานอยู่ คุณต้องคลิกไอคอนการค้นหาที่อยู่ถัดจากฟิลด์เพื่อเปิดวินโดว์การค้นหา ในวินโดว์การค้นหา คุณสามารถค้นหาเรคคอร์ดที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่คุณใช้งานอยู่

วินโดว์การค้นหาที่ป๊อปอัพเลขว่หน้า

ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับวิธีที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าโครงร่างการค้นหาสำหรับประเภทเรคคอร์ดสำหรับบทบาทของคุณ วินโดว์การค้นหาสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้นอาจป๊อปอัพด้วยเรคคอร์ดเมื่อวินโดว์เปิดขึ้น หากวินโดว์การค้นหาไม่ป๊อปอัพด้วยเรคคอร์ด คุณต้องเลือกรายการที่คุณต้องการค้นหาในวินโดว์การค้นหา จากนั้นคลิก ดำเนินการ เพื่อดูเรคคอร์ดในรายการสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวินโดว์การค้นหาและวิธีการใช้ โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา](#) (ในหน้า 57)

เชื่อมโยงเรคคอร์ดใหม่กับเรคคอร์ดที่มีอยู่

จากเพจรายละเอียดเรคคอร์ด คุณสามารถดำเนินการดังต่อไปนี้อย่างน้อยหนึ่งรายการ โดยขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดที่คุณใช้งานอยู่:

- เชื่อมโยงเรคคอร์ดที่มีอยู่กับเรคคอร์ดหลัก
- จัดทำเรคคอร์ดใหม่ที่เชื่อมโยงโดยอัตโนมัติกับเรคคอร์ดหลัก

เรคคอร์ดใหม่จะถูกเพิ่มอัตโนมัติลงในฐานข้อมูลในขณะที่ไปถึงไปยังเรคคอร์ดที่เลือก ตัวอย่างเช่น กิจกรรมที่คุณจัดทำจากเพจรายละเอียดจะถูกส่งไปยังลิสต์ และแสดงในเพจกิจกรรม

หมายเหตุ: คุณยังสามารถแก้ไขฟิลด์บางฟิลด์จากเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเพจรายละเอียดเรคคอร์ดหลักหากมีการใช้งานการแก้ไขออนไลน์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแก้ไขเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเรคคอร์ดหลัก โปรดดูที่ [การอัปเดตเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเรคคอร์ดหลัก](#) (ในหน้า 69)

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเชื่อมโยงเรคคอร์ดอย่างน้อยหนึ่งเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือกในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของเพจรายละเอียดเรคคอร์ด

ในการลิสต์เรคคอร์ดที่มีไปยังเรคคอร์ดที่เลือกไว้

- 1 เลือกเรคคอร์ดหลัก
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)
- 2 ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ให้เลื่อนลงไปยังส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่เหมาะสมและคลิก เพิ่ม
- 64 วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รีลีส 20

ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดที่คุณกำลังเชื่อมโยงว่าเป็นวิน โดว์การค้นหาการเชื่อมโยงแบบหลายรายการหรือเพจรายการที่เปิดขึ้น

3 ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในวินโดว์การค้นหาการเชื่อมโยงแบบหลายรายการ ให้คลิก เลือก สำหรับแต่ละเรคคอร์ดที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลัก จากนั้นคลิก ตกลง
- ในเพจรายการ คลิกไอคอนการค้นหาที่อยู่ถัดจากฟิลด์เพื่อเปิดวินโดว์การค้นหา จากนั้นคลิก เลือก สำหรับเรคคอร์ดที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักของคุณ

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการจัดทำเรคคอร์ดใหม่และเชื่อมโยงเรคคอร์ดนั้นกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก

หมายเหตุ: ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดที่คุณใช้งานอยู่ คุณอาจไม่สามารถจัดทำเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงใหม่จากเรคคอร์ดที่คุณเลือก

ในการสร้างเรคคอร์ดใหม่และลิงก์ไปยังเรคคอร์ดที่เลือกไว้

1 เลือกเรคคอร์ดหลัก

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)

2 ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ให้เลื่อนลงไปยังส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่เหมาะสมและคลิก ใหม่

หมายเหตุ: ในบางกรณี จะไม่มีปุ่ม ใหม่ ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง คุณต้องคลิก เพิ่ม แล้วคลิก ใหม่ ในวินโดว์การค้นหาเพื่อเปิดฟอร์มที่คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดใหม่แทน

3 ในเพจแก้ไข ให้จัดทำเรคคอร์ดใหม่และบันทึก

เรคคอร์ดใหม่จะเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลัก โดยอัตโนมัติ

ในแถวเรคคอร์ดที่คุณต้องการเอาออกหรือลบ ให้คลิกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งต่อไปนี้จากเมนูระดับเรคคอร์ด:

ในการเอาเรคคอร์ดของลิงก์ออกหรือลบ

1 เลือกเรคคอร์ดหลัก

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)

2 ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ให้เลื่อนลงไปยังส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่เหมาะสม

3 ในแถวเรคคอร์ดที่คุณต้องการเอาออกหรือลบ ให้คลิกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งต่อไปนี้จากเมนูระดับเรคคอร์ด:

- เอาออก ตัวเลือกนี้จะยกเลิกการเชื่อมโยงเรคคอร์ดโดยไม่มีกระบวนการลบเรคคอร์ดใดๆ
- ลบ ตัวเลือกนี้จะลบเรคคอร์ดที่เชื่อมโยง เรคคอร์ดที่ลบจะถูกย้ายไปยังเพจรายการที่ลบและถูกลบออกจากรายชื่อข้อมูลอย่างถาวรหลังจาก 30 วัน

หมายเหตุ: เมื่อวินโดว์การค้นหาการเชื่อมโยงแบบหลายรายการใช้ได้ คุณสามารถเอาเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงออกโดยการคลิก เอาออก สำหรับเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงแต่ละรายการในวินโดว์การค้นหาการเชื่อมโยงแบบหลายรายการ

ตัวอย่างประเภทเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงกับประเภทเรคคอร์ดอื่นๆ

ตารางต่อไปนี้แสดงตัวอย่างเรคคอร์ดบางประเภทที่คุณสามารถเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดอื่นๆ ใน Oracle CRM On Demand ได้ ในคอลัมน์ ข้อมูล จะแสดงคำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการเชื่อมโยงประเภทเรคคอร์ดจากเพจรายละเอียด ของเรคคอร์ดหลัก

ประเภทเรคคอร์ดที่คุณสามารถเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่คุณเลือกไว้จะขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดที่คุณใช้งานอยู่ และการปรับแต่งที่คุณหรือผู้จัดการได้ทำใน Oracle CRM On Demand นอกจากนี้หากคุณกำลังใช้งาน Oracle CRM On Demand บางเวอร์ชัน เช่น Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management หรือ Oracle CRM On Demand เวอร์ชันที่เจาะจงอุตสาหกรรม คุณก็สามารถเชื่อมโยงประเภทเรคคอร์ดเพิ่มเติมได้

ประเภทเรคคอร์ด	ข้อมูล
บริษัท	<p>ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ส่วนบริษัทจะให้ได้ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดผู้ติดต่อ คุณอาจต้องเพิ่มลงในโครงร่างของคุณ:</p> <p>ในการเชื่อมโยงบริษัทที่มีอยู่และติดตามบทบาทที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อ ให้คลิก เพิ่ม ในเพจเพิ่มบริษัท ให้เลือกบทบาทของผู้ติดต่อรายนี้ แล้วคลิก บันทึก หากไม่มีบริษัทที่คุณต้องการเพิ่ม คุณสามารถเพิ่มได้โดยการคลิกที่ ใหม่ ในวินโดว์ ค้นหา สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ ฟิลด์บริษัท (ในหน้า 185)</p> <p>หากบริษัทมีมากกว่าหนึ่งบทบาท ให้คลิก แก้ไขบทบาท ในแถวที่ต้องการ แล้วเลือกบทบาท และบันทึกเรคคอร์ด</p>
ลูกค้าของบริษัท	<p>ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ส่วนลูกค้าของบริษัทจะปรากฏในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดบริษัท คุณอาจต้องเพิ่มลงในโครงร่างของคุณ:</p> <p>ในการเชื่อมโยงบริษัทและติดตามในฐานะลูกค้าสำหรับเรคคอร์ดนี้ ให้คลิก เพิ่ม แล้วป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์มแก้ไข และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ การติดตามลูกค้าและคู่แข่งของบริษัท (ในหน้า 180)</p>
ความสัมพันธ์ของบริษัท	โปรดดูที่ การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท (ในหน้า 177)
ทีมของบริษัท	โปรดดูที่ การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 84)
แคมเปญ	<p>จากเรคคอร์ดผู้ติดต่อเท่านั้น:</p> <p>ในการเชื่อมโยงแคมเปญ ให้คลิก เพิ่ม แล้วเลือกแคมเปญ และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ ฟิลด์แคมเปญ (ในหน้า 147)</p>
คู่แข่ง	<p>ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ส่วนคู่แข่งจะแสดงอยู่ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดบริษัทและโอกาสทางการขาย:</p> <p>ในการเชื่อมโยงบริษัทและติดตามในฐานะคู่แข่งสำหรับเรคคอร์ดนี้ ให้คลิก เพิ่ม แล้วป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์มแก้ไข และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ การติดตามลูกค้าและคู่แข่งของบริษัท (ในหน้า 180)</p>

ประเภทเรคคอร์ด	ข้อมูล
ผู้ติดต่อ	<p>ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ส่วนผู้ติดต่อจะใช้ได้กับเรคคอร์ดกิจกรรม (งานและการนัดหมาย) คุณอาจต้องเพิ่มลงในโครงร่างของคุณ:</p> <p>ในการเชื่อมโยงผู้ติดต่อหลัก ให้คลิก แก้ไข และเชื่อมโยงผู้ติดต่อ ในการเชื่อมโยงผู้ติดต่อเพิ่มเติมกับกิจกรรม ให้เลื่อนลงมาที่ส่วนผู้ติดต่อ และคลิก เพิ่ม แล้วเชื่อมโยงเรคคอร์ดผู้ติดต่อ</p> <p>ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ส่วนผู้ติดต่อจะแสดงอยู่ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดบริษัท:</p> <p>ในการเชื่อมโยงผู้ติดต่อใหม่ ให้คลิก ใหม่ แล้วป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์ม แก้ไข และบันทึกเรคคอร์ด</p> <p>ในการเชื่อมโยงผู้ติดต่อที่มีอยู่ ให้คลิก เพิ่ม ในเพจรายชื่อผู้ติดต่อ ให้เลือกผู้ติดต่อและคลิก บันทึก หากไม่มีผู้ติดต่อที่คุณต้องการเพิ่ม คุณสามารถเพิ่มได้โดยการคลิก ใหม่ ในวินโดว์ ค้นหา สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ ฟิลด์ผู้ติดต่อ (ในหน้า 199)</p> <p>ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ส่วนผู้ติดต่อจะแสดงอยู่ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย:</p> <p>ในการเชื่อมโยงผู้ติดต่อที่มีอยู่กับเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย ให้คลิก เพิ่ม ในฟอร์ม รายชื่อผู้ติดต่อ ให้เลือกผู้ติดต่อ แล้วกำหนดบทบาทการซื้อ ของผู้ติดต่อ แล้วคลิก บันทึก หากไม่มีผู้ติดต่อที่คุณต้องการเพิ่ม คุณสามารถเพิ่มได้โดยการคลิก สร้าง ในวินโดว์ ค้นหา สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ ฟิลด์ผู้ติดต่อ (ในหน้า 199)</p> <p>คุณต้องเลือกบทบาทการซื้อ เพื่อระบุความรับผิดชอบของผู้ติดต่อภายในบริษัท และแรงจูงใจของผู้ติดต่อที่มีต่อการตัดสินใจซื้อ บทบาทการซื้อเป็นส่วนที่สำคัญในการวิเคราะห์บทบาทหลักและการเข้าใจถึงสภาพทางการเมืองในการซื้อ</p> <p>หมายเหตุ: คุณสามารถเชื่อมโยงผู้ติดต่อคนเดียวกับโอกาสทางการขายมากกว่าหนึ่งรายการหรือจะเชื่อมโยงผู้ติดต่อมากกว่าหนึ่งคนกับโอกาสทางการขายรายการเดียวก็ได้</p>
ความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อ	โปรดดูที่ การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อ (ในหน้า 195)
ทีมของผู้ติดต่อ	<p>จากเรคคอร์ดผู้ติดต่อเท่านั้น:</p> <p>ในการแสดงเรคคอร์ดผู้ติดต่อแก่พนักงานคนอื่นๆ ให้คลิก เพิ่มผู้ใช้ ในวินโดว์เพิ่มผู้ใช้ในทีมผู้ติดต่อ ให้เลือกชื่อผู้ใช้และสิทธิ์ใช้งานของผู้ใช้ในเรคคอร์ดนั้น (ในฟิลด์การเข้าใช้ของผู้ติดต่อ) แล้วบันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้เรคคอร์ดร่วมกัน โปรดดูที่ การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 84)</p>
ลีด	<p>ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ส่วนลีดจะแสดงอยู่ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดแคมเปญ:</p> <p>ในการเชื่อมโยงลีดใหม่ ให้คลิก ใหม่ แล้วป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์ม แก้ไขลีด และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ ฟิลด์ลีด (ในหน้า 162)</p>
หมายเหตุ	<p>ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ส่วนหมายเหตุจะแสดงอยู่ในเพจรายละเอียดของประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนคุณสมบัติหมายเหตุ:</p> <p>ในการเชื่อมโยงหมายเหตุใหม่ ให้คลิก ใหม่ แล้วป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์ม หมายเหตุของเรคคอร์ด และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ การเพิ่มหมายเหตุ (ในหน้า 89)</p>

ประเภทเรคคอร์ด	ข้อมูล
กิจกรรมที่เปิด	<p>ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ส่วนนี้จะแสดงอยู่ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด โดยส่วนใหญ่:</p> <p>ในการเชื่อมโยงการนัดหมายหรืองานใหม่ ให้คลิก การนัดหมายใหม่หรืองานใหม่ ในแถบชื่อ แล้วป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์ม แก้ไข และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ ฟิลด์กิจกรรม (ในหน้า 138)</p> <p>คุณสามารถเชื่อมโยงกิจกรรมมากกว่าหนึ่งรายการกับเรคคอร์ดที่เลือกไว้ได้ หากกิจกรรมมีเวลาเข้ามาเกี่ยวข้องกับ กิจกรรมดังกล่าวจะปรากฏอยู่ในรายการ กิจกรรม และปฏิทิน</p> <p>ผู้ใช้ที่ดูเรคคอร์ดที่เลือกไว้จะสามารถดูกิจกรรมที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดนั้นได้ด้วย รวมทั้งกิจกรรมที่บุคคลอื่นเป็นเจ้าของหรือมอบหมายให้กับบุคคลอื่น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการทำงานกับรายการกิจกรรม โปรดดูที่ การทำงานกับรายการกิจกรรม (ในหน้า 121)</p>
โอกาสทางการขาย	<p>ในการเชื่อมโยงโอกาสทางการขายใหม่ ให้คลิก สร้าง แล้วป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์ม แก้ไขโอกาสทางการขาย และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ ฟิลด์โอกาสทางการขาย (ในหน้า 217)</p> <p>หมายเหตุ: ในการเชื่อมโยงโอกาสทางการขายกับลีด ให้แปลงคำลีดที่เกี่ยวข้องกับแคมเปญเป็นโอกาสทางการขาย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การแปลงคำลีดเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนข้อตกลง หรือโอกาสทางการขาย (ในหน้า 158)</p>
คู่ค้าของโอกาสทางการขาย	<p>ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ส่วนคู่ค้าของโอกาสทางการขายจะแสดงอยู่ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย:</p> <p>ในการเชื่อมโยงบริษัทและติดตามในฐานะคู่ค้าสำหรับเรคคอร์ดนี้ ให้คลิก เพิ่ม แล้วป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์มแก้ไข และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ การติดตามคู่ค้าและคู่แข่งของโอกาสทางการขาย (โปรดดูที่ "การติดตามคู่ค้าและคู่แข่งสำหรับโอกาสทางการขาย" ในหน้า 207)</p>
การแนะนำ	โปรดดูที่ การเพิ่มการแนะนำ (ในหน้า 196)
ทางแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้อง	<p>ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ส่วนทางแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องจะแสดงอยู่ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดทางแก้ปัญหา:</p> <p>ในการเพิ่มทางแก้ปัญหา ให้คลิก เพิ่มทางแก้ปัญหา แล้วเลือกทางแก้ปัญหามีอยู่ในวินโดว์การค้นหา คุณสามารถเพิ่มทางแก้ปัญหาคตามต้องการ คุณอาจต้องการเชื่อมโยงระหว่างทางแก้ปัญหากหากทางแก้ปัญหาลำนั้นใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องร่วมกันหรือเกี่ยวข้องในหัวข้อที่สัมพันธ์กัน ในการสร้างทางแก้ปัญหาลใหม่ ให้คลิก ใหม่ แล้วป้อนข้อมูลที่จำเป็น และบันทึกเรคคอร์ด</p> <p>หมายเหตุ: คุณสามารถตรวจสอบการที่เชื่อมโยงกันจากเพจรายละเอียดทางแก้ปัญหาก็ได้ แต่คุณต้องเชื่อมโยงคำขอเหล่านั้นเข้าด้วยกันจากเพจรายละเอียดคำขอบริการ</p>
คำขอบริการ	<p>ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ส่วนคำขอการบริการจะแสดงอยู่ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดบริษัทและผู้ติดต่อ:</p> <p>ในการเชื่อมโยงคำขอการบริการใหม่ ให้คลิก ใหม่ แล้วป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์ม แก้ไขคำขอการบริการ และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ ฟิลด์คำขอการบริการ (ในหน้า 276)</p>

ประเภทเรคคอร์ด	ข้อมูล
ทางแก้ปัญหา	<p>ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ส่วนทางแก้ปัญหาจะแสดงอยู่ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดคำขอการบริการ :</p> <p>ในการเชื่อมโยงทางแก้ปัญหา ให้คลิก เพิ่ม ในวินโดว์การค้นหา คุณสามารถคลิกลิงก์ ID ทางแก้ปัญหาเพื่อเชื่อมโยงทางแก้ปัญหาที่มีอยู่หรือคลิก ใหม่ เพื่อสร้างทางแก้ปัญหาใหม่ สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ ฟิลด์ทางแก้ปัญหา (ในหน้า 283)</p> <p>คำแนะนำ: ก่อนจะสร้างทางแก้ปัญหาใหม่ ให้ตรวจสอบเพจรายการทางแก้ปัญหา เพื่อดูว่าทางแก้ปัญหานั้นได้มีสถานะรอให้ผู้จัดการเผยแพร่ วินโดว์ ค้นหา จะแสดงเฉพาะทางแก้ปัญหามีเครื่องหมายเป็นเผยแพร่ โดยมีสถานะอนุมัติ</p>
ทีม	<p>ส่วนทีมไม่ปรากฏอยู่ตามคำติฟอลด์ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ดใดๆ ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน แต่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถเพิ่มส่วนทีมไว้ในเรคคอร์ดบางประเภทได้:</p> <p>ในการแสดงเรคคอร์ดแก่พนักงานคนอื่นๆ ให้คลิก เพิ่มผู้ใช้ ในวินโดว์ เพิ่มผู้ใช้ในทีม ให้เลือกชื่อผู้ใช้</p> <p>หมายเหตุ: หากเจ้าของเรคคอร์ดอยู่ในกลุ่ม (ที่กำหนดโดยผู้ดูแลระบบของบริษัท) สมาชิกในกลุ่มจะปรากฏอยู่ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของทีม โดยอัตโนมัติ</p> <p>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 84)</p>
ผู้ใช้	<p>ส่วนผู้ใช้ไม่ปรากฏอยู่ตามคำติฟอลด์ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ดใดๆ ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน แต่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถเพิ่มส่วนผู้ใช้ไว้ในเรคคอร์ดบางประเภทได้:</p> <p>ในการติดตามพนักงานอื่นๆ ที่มีส่วนร่วมในงาน ในส่วนผู้ใช้ของเพจรายละเอียดงาน ให้คลิก เพิ่ม ในวินโดว์การค้นหา ให้เลือกผู้ใช้</p> <p>หมายเหตุ: ไม่เหมือนกับคุณสมบัติทีม หากเจ้าของเรคคอร์ดอยู่ในกลุ่ม (ที่กำหนดโดยผู้ดูแลระบบของบริษัท) สมาชิกในกลุ่มจะไม่ปรากฏอยู่ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของผู้ใช้ โดยอัตโนมัติ รายชื่อผู้ใช้จะไม่ผลในการแสดงผลเรคคอร์ด แต่จะใช้ในการติดตามเพียงอย่างเดียว</p>

การอัปเดตเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเรคคอร์ดหลัก

คุณสามารถอัปเดตฟิลด์ในเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเรคคอร์ดหลักได้ดังนี้:

- โดยแก้ไขฟิลด์บนเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก (ถ้าใช้งานการแก้ไขแบบออนไลน์)

โดยส่วนใหญ่แล้ว คุณสามารถแก้ไขฟิลด์ในเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลักได้ อย่างไรก็ตาม คุณไม่สามารถแก้ไขประเภทฟิลด์ต่อไปนี้ในเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก:

- ฟิลด์ที่ไม่แสดงในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดที่เชื่อมโยง
- ฟิลด์ที่คำนวณ เช่น ชื่อเต็ม
- ฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียวในเพจแก้ไขของเรคคอร์ดที่เชื่อมโยง

นอกจากนี้ ในกรณีที่เรคคอร์ดที่เชื่อมโยงเรคคอร์ดเดียวกันสามารถปรากฏได้เรคคอร์ดหลักหลายเรคคอร์ดได้ ฟิลด์ที่เป็นส่วนหนึ่งของความสัมพันธ์นั้นจะสามารถแก้ไขได้ อย่างไรก็ตาม ฟิลด์ที่เป็นของเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงนั้นไม่สามารถแก้ไขได้ ตัวอย่างเช่น ในรายการที่เกี่ยวข้องของทีมของบริษัทบนเรคคอร์ดบริษัท ฟิลด์บทบาทของทีมจะสามารถแก้ไขได้

เนื่องจากฟิลด์เป็นส่วนหนึ่งของความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับสมาชิกในทีม อย่างไรก็ตาม ฟิลด์นามสกุลและชื่อจะไม่สามารถแก้ไขได้ เนื่องจากเป็นของเรคคอร์ดผู้ใช้ (ของสมาชิกในทีม)

- โดยการเปิดเพจแก้ไขสำหรับเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลักและการอัปเดตฟิลด์ในเพจนั้น

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการอัปเดตเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก

ในการอัปเดตเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก

- ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก ให้เลื่อนลงไปยังส่วนที่เหมาะสม และแก้ไขฟิลด์ตามที่จำเป็น

หมายเหตุ: ถ้าเรคคอร์ดที่คุณต้องการแก้ไขไม่ปรากฏขึ้นในเพจ ให้คลิกลิงก์ แสดงรายการทั้งหมด เพื่อดูเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงทั้งหมดของประเภทนั้น แล้วแก้ไขฟิลด์เรคคอร์ดในเพจรายการ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแก้ไขฟิลด์แบบออนไลน์ โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเปิดเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก

ในการเปิดเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก

- 1 ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก ให้เลื่อนลงไปยังส่วนที่เหมาะสม

- 2 คลิกลิงก์แก้ไขของเรคคอร์ด (ถ้ามีให้) หรือคลิกลิงก์ชื่อของเรคคอร์ดที่เชื่อมโยง

หมายเหตุ: ถ้าเรคคอร์ดที่คุณต้องการแก้ไขไม่ปรากฏขึ้นในเพจ ให้คลิกลิงก์ แสดงรายการทั้งหมด เพื่อดูเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงทั้งหมดของประเภทนั้น

- 3 เมื่อเพจแก้ไขหรือรายละเอียดสำหรับเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงเปิดขึ้น ให้อัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

เพจเรคคอร์ดรายการใช้บ่อย

เพจเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยจะแสดงเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยของคุณ คุณสามารถเข้าใช้เพจเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยได้โดยคลิกที่ แสดงรายการทั้งหมด ในส่วนเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยของแถบการดำเนินการ คุณสามารถเก็บเรคคอร์ดในรายการใช้บ่อยของคุณได้สูงสุด 100 เรคคอร์ด

หมายเหตุ: หากคุณมีเรคคอร์ดในรายการใช้บ่อยครบ 100 รายการแล้ว และคุณเพิ่มเรคคอร์ดลงในรายการใช้บ่อยอีก เรคคอร์ดที่เก็บอยู่ในรายการใช้บ่อยของคุณมากที่สุดจะถูกลบออกจากรายการใช้บ่อยของคุณเพื่อให้เพิ่มเรคคอร์ดใหม่ได้

จากเพจเรคคอร์ดรายการใช้บ่อย คุณสามารถดำเนินการได้ตามที่แสดงในตารางต่อไปนี้

ในการดำเนินการนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
เปลี่ยนแปลงลำดับของเรคคอร์ด	ในแถบชื่อเรคคอร์ดรายการใช้บ่อย ให้คลิกที่ปุ่มจัดการรายการใช้บ่อย ในเพจจัดการรายการใช้บ่อย ให้เปลี่ยนแปลงลำดับของเรคคอร์ดจนกว่าจะแสดงลำดับตามที่คุณต้องการ จากนั้นเรคคอร์ดจะปรากฏในลำดับใหม่ในแถบการดำเนินการและในเพจเรคคอร์ดรายการใช้บ่อย
ลบเรคคอร์ดจากรายการใช้บ่อย	คลิกที่ลิงค์ ลบ ในแถวเรคคอร์ดที่คุณต้องการลบ
แสดงรายละเอียดของเรคคอร์ด	คลิกชื่อเรคคอร์ดที่จะแสดงเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดนั้น
ดูเพจแบบรายการ	คลิกที่ไอคอนการนำวิถีที่ด้านบนสุดหรือด้านล่างสุดของเพจรายการเพื่อไปยังเพจถัดไป เพจก่อนหน้า เพจแรก หรือเพจ

ในการดำเนินการนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
	สุดท้ายในรายการ
แสดงเรคคอร์ดเพิ่มขึ้น/ลดลง	เลือกจำนวนเรคคอร์ดที่ต้องการดูพร้อมกันในจำนวนเรคคอร์ดที่แสดงในรายการครบถ้วนที่ด้านล่างของเพจ

การทำงานกับรายการ

สำหรับประเภทเรคคอร์ดหลายประเภท คุณสามารถจำกัดเรคคอร์ดที่ต้องการดูได้โดยจัดทำรายการที่ฟิเตอร์ รายการที่ฟิเตอร์จะแสดงรายการเรคคอร์ดย่อยที่ตรงตามเกณฑ์ที่ใช้จัดทำรายการ

Oracle CRM On Demand มีรายการที่ฟิเตอร์มาตรฐานสำหรับหลายประเภทเรคคอร์ด ซึ่งจะปรากฏในโฮมเพจเรคคอร์ด รายการที่กำหนดที่คุณหรือผู้จัดการของคุณจัดทำจะถูกเพิ่มในส่วน รายการ นั้นๆ

เมื่อคุณเลือกรายการที่ฟิเตอร์ รายการเรคคอร์ดที่ตรงตามเกณฑ์รายการจะเปิดในเพจรายการเรคคอร์ด คุณสามารถเลือกแสดง 5, 10, 15, 25, 50, 75 หรือ 100 เรคคอร์ดแรกในเพจพร้อมกัน ตัวเลือกที่คุณเลือกจะยังคงอยู่ในเพจรายการสำหรับทุกประเภทเรคคอร์ดจนกว่าคุณจะเปลี่ยนแปลงอีกครั้ง เมื่อคุณเบร่ารายการ เรคคอร์ดที่คุณวางตัวจะถูกไฮไลต์ตามการเปลี่ยนแปลงในสีพื้นหลัง

หมายเหตุ: **Oracle CRM On Demand** สามารถใช้วิธีการตรวจเทียบได้เพียงวิธีเดียวในการกำหนดการเรียงลำดับภายในรายการ โดยระบบจะเลือกวิธีการตรวจเทียบที่เหมาะสมที่สุดสำหรับทุกภาษา อย่างไรก็ตาม อาจมีการเรียงลำดับตัวอักษรบางตัวในบางภาษาไม่ถูกต้อง

จะเกิดอะไรขึ้นหากเพจเรคคอร์ดมีมากกว่าหนึ่งเพจ

หากมีเรคคอร์ดในรายการมากกว่าที่แสดงในหนึ่งหน้า สิ่งต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

- คุณสามารถคลิกที่ไอคอนการนำวิถีที่ด้านบนสุดหรือด้านล่างสุดของเพจรายการเพื่อไปยังเพจถัดไป เพื่อก่อนหน้า เพจแรก หรือเพจสุดท้ายในรายการ
- เพจสุดท้ายในรายการจะแสดงเพจทั้งหมดของเรคคอร์ดและจำนวนเรคคอร์ดที่แสดงในเพจสุดท้ายในรายการถูกกำหนดโดยจำนวนเรคคอร์ดที่คุณเลือกแสดงในเพจรายการของคุณ ดังนั้นบางเรคคอร์ดที่ปรากฏในเพจสุดท้ายของรายการอาจปรากฏในเพจรองก่อนเพจสุดท้าย

ตัวอย่างเช่น สมมติว่ารายการมีเรคคอร์ดรวม 40 เรคคอร์ด และคุณเลือกแสดง 25 เรคคอร์ดในเพจรายการของคุณ เรคคอร์ดจะแสดงบนเพจรายการสองเพจ เพจแรกของรายการจะแสดง 25 เรคคอร์ดแรก ขณะที่เพจสุดท้ายของรายการแสดง 25 เรคคอร์ดท้ายสุดในรายการ ในตัวอย่างนี้ 10 เรคคอร์ดในรายการจะปรากฏบนเพจแรกและเพจสุดท้ายของรายการ

งานที่คุณสามารถดำเนินการได้จากเพจรายการ

จากเพจรายการ คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

- เรียงลำดับเรคคอร์ด
- ตรวจสอบเรคคอร์ดหลายรายการพร้อมกันได้
- ค้นหาเรคคอร์ดเพื่อตรวจสอบ ลบ หรืออัปเดต
- อัปเดตฟิลด์บนเพจรายการแบบออนไลน์
- จัดทำเรคคอร์ดใหม่

เกี่ยวกับการใช้ฟิลด์ที่กำหนดเองในการเรียงลำดับรายการ

เพื่อประสิทธิภาพการทำงานที่ดีกว่า ฟิลด์ที่กำหนดเองบางฟิลด์จะไม่สามารถใช้เรียงลำดับรายการได้ กฎทั่วไปที่ใช้นี้ดังนี้:

■ คุณไม่สามารถใช้ประเภทฟิล์มที่กำหนดเองต่อไปนี้ในการเรียงลำดับรายการประเภทเรคคอร์ดใดๆ รวมถึงประเภทเรคคอร์ดออบเจกต์ที่กำหนดเองต่อไปนี้:

- ฟิล์มช่องทำเครื่องหมาย
- ฟิล์มเว็บลิงค์
- ฟิล์มรายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการ

อย่างไรก็ตาม สำหรับประเภทเรคคอร์ดที่ระบุ อาจมีฟิล์มที่กำหนดเองประเภทอื่นที่คุณไม่สามารถใช้ในการเรียงลำดับรายการได้

■ สำหรับประเภทเรคคอร์ดออบเจกต์ที่กำหนดเอง 01 ถึง 03 คุณจะใช้ประเภทฟิล์มที่กำหนดเองในการเรียงลำดับรายการไม่ได้

การดำเนินการที่คุณสามารถทำได้จากเรคคอร์ดที่แสดงรายการ

นอกจากนี้ คุณยังสามารถใช้เมนูระดับเรคคอร์ด (อยู่ข้างชื่อของแต่ละเรคคอร์ด) เพื่อดำเนินการต่างๆ กับเรคคอร์ดที่แสดงรายการไว้ รวมถึงการกระทำบางอย่างหรือทั้งหมดในต่อไปนี้

- เปิดเพจแก้ไขสำหรับเรคคอร์ด (โดยการเลือกที่หัวเลือกแก้ไข) ซึ่งคุณสามารถแก้ไขฟิล์มทั้งหมดบนเรคคอร์ดได้
- จัดทำเรคคอร์ดใหม่โดยการคัดลอกเรคคอร์ดที่มีอยู่ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดว่าค่าของฟิล์มไหนจะถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่ โดยอัตโนมัติ
- ลบเรคคอร์ด

คุณสามารถฟิล์มรายการเพิ่มเติมได้หากมีเรคคอร์ดมากเกินไปในเพจ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการฟิล์มรายการของคุณอย่างรวดเร็ว โปรดดูที่ [รายการที่ฟิล์ม](#) (โปรดดูที่ "การฟิล์มรายการ" ในหน้า 79) คุณสามารถเพิ่มรายการในรายการที่ใช้บ่อยในแถบการดำเนินการ โดยคลิกที่ไอคอนรายการที่ใช้บ่อย

แต่ละรายการที่ฟิล์มจะใช้เฉพาะประเภทเรคคอร์ด เช่น โอกาสทางการขายหรือบริษัท พนักงานทุกคนสามารถจัดทำรายการที่ฟิล์มสำหรับการใช้งานของตนเองได้ แต่คุณจำเป็นต้องระบุบทบาทที่เหมาะสมในการจัดทำรายการสาธารณะที่จะปรากฏสำหรับพนักงานทุกคน

หมายเหตุ: รายการที่คุณหรือผู้จัดการของคุณจัดทำจะแสดงเฉพาะในภาษาที่จัดทำเท่านั้น หากคุณเปลี่ยนภาษา จะไม่มีการเพิ่มในรายการในภาษาอื่นที่แอปพลิเคชันสนับสนุน เฉพาะรายการที่ฟิล์มดีฟอลต์เท่านั้นที่จะแสดงในทุกภาษา เช่น หากผู้จัดการชาวอิตาลีจัดทำรายการ ใหม่และสมาชิกในทีมใช้เวอร์ชันภาษาสเปนของผลิตภัณฑ์ สมาชิกของทีมจะไม่เห็นรายการที่จัดทำขึ้นใหม่

เกี่ยวกับการจัดทำบุ๊กมาร์กสำหรับเพจรายการ

ในรายการส่วนใหญ่ เพจในรายการจะใช้ URL เดียวกันร่วมกัน ดังนั้น เมื่อคุณจัดทำบุ๊กมาร์กสำหรับเพจในรายการ บุ๊กมาร์กจะเปิดรายการในหน้าที่เปิดเมื่อคุณเข้าใช้รายการครั้งแรกเสมอ (โดยปกติคือเพจแรกในรายการ) ในทำนองเดียวกัน เมื่อคุณทำสำเนา URL จากฟิล์มที่อยู่ในหน้าภายในรายการและวาง URL ในฟิล์มที่อยู่บนเบราว์เซอร์ของคุณในภายหลัง รายการจะเปิดในเพจที่เปิดเมื่อคุณเข้าใช้รายการครั้งแรก

ตัวอย่างเช่น เมื่อคุณเปิดรายการจากลิงก์รายการในโซเชียลมีเดีย รายการจะเปิดในเพจแรก หากคุณนำลิ้งก์ไปยังเพจที่สามในรายการและจัดทำบุ๊กมาร์กสำหรับเพจนั้น จากนั้น บุ๊กมาร์กใหม่จะเปิดรายการในเพจแรก (นั่นคือ เพจที่เปิดเมื่อคุณเข้าใช้รายการครั้งแรก)

หมายเหตุ: หากคุณจัดทำบุ๊กมาร์กสำหรับเพจใดเพจหนึ่งในรายการใน **Oracle CRM On Demand** รีลีส 18 หรือก่อนหน้านั้น บุ๊กมาร์กนั้นจะเปิดรายการที่เพจที่คุณจัดทำบุ๊กมาร์กตั้งแต่นั้น ตัวอย่างเช่น หากคุณจัดทำบุ๊กมาร์กสำหรับเพจที่ห้าในรายการใน **Oracle CRM On Demand** รีลีส 18 บุ๊กมาร์กนั้นจะเปิดรายการในเพจที่ 5 อย่างไรก็ตาม หากคุณนำลิ้งก์เพจที่ 6 ในรายการ และจัดทำบุ๊กมาร์กใหม่สำหรับเพจนั้น บุ๊กมาร์กใหม่จะเปิดรายการในเพจที่ 5 (นั่นคือ เพจที่เปิดเมื่อคุณเข้าใช้รายการครั้งแรกจากบุ๊กมาร์กที่คุณจัดทำใน **Oracle CRM On Demand** รีลีส 18)

ตัวเลือกการจัดการรายการ

ในเพจรายการของเรคคอร์ดส่วนใหญ่ จะมีปุ่มเมนูโดยมีตัวเลือกต่อไปนี้บางส่วนหรือทั้งหมด:

- ลบบทซ์ ลบบเรคคอร์ดทั้งหมดออกจากรายการ โปรดดูที่ [การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม](#) (ในหน้า 100)
- ระบุสมุดบันทึกแบบทซ์ เพิ่มเรคคอร์ดในสมุดบันทึก หรือลบบเรคคอร์ดออกจากสมุดบันทึก โปรดดูที่ [การระบุเรคคอร์ดให้กับสมุดบันทึก](#)
- แอ็กส์ปอร์ตรายการ แอ็กส์ปอร์ตรายการเพื่อบันทึกในคอมพิวเตอร์ของคุณ โปรดดูที่ [การแอ็กส์ปอร์ตเรคคอร์ดในรายการ](#) (ในหน้า 82)

- อัปเดตเป็นกลุ่ม อัปเดตเรคคอร์ดจำนวนหนึ่งพร้อมกัน โปรดดูที่ [การอัปเดตกลุ่มเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 87)
- การวางแผนการโทรเป็นกลุ่ม จัดทำการติดต่อตามแผนสำหรับลูกค้าหนึ่งรายหรือมากกว่า โปรดดูที่ [การวางแผนการโทรเป็นกลุ่ม](#) (โปรดดูที่ "การวางแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม" ในหน้า 129)
- การนับจำนวนเรคคอร์ดนับจำนวนเรคคอร์ดในรายการ โปรดดูที่ [การนับจำนวนเรคคอร์ดในรายการ](#) (โปรดดูที่ "การนับเรคคอร์ดในรายการ" ในหน้า 82)
- แก้ไขรายการ แก้ไขรายการที่ฟیلเตอร์ โปรดดูที่ [การจัดทำและแก้ไขรายการ](#) (ในหน้า 75)
- แสดงฟیلเตอร์รายการ แสดงข้อมูลหลักของรายการ โปรดดูที่ [เพจดูรายการ](#) (ในหน้า 81) คุณสามารถเข้าใช้พจนานุกรมได้โดยคลิก ดู ในเพจจัดการรายการ
- จัดการรายการ จัดการรายการของประเภทเรคคอร์ด โปรดดูที่ [เพจจัดการรายการ](#) (ในหน้า 80)
- จัดทำรายการใหม่ จัดทำรายการที่ฟیلเตอร์ใหม่ โปรดดูที่ [การจัดการและแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)
- บันทึกรายการ บันทึกรายการ เมื่อคุณคลิก บันทึกรายการ จะนำคุณไปยังเพจที่มีตัวเลือกบันทึก

การใช้ตัวเลือกการจัดการรายการ

วิธีการนำตัวเลือกการจัดการรายการจะแตกต่างกันไปตามประเภทเรคคอร์ดดังแสดงในตารางต่อไปนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ขั้นตอน
ประเภทเรคคอร์ดหลัก (บนแท็บ)	<ol style="list-style-type: none"> 1 คลิกแท็บเรคคอร์ดที่ด้านบนของเพจ 2 ในส่วนรายการ คลิกรายการ 3 คลิกปุ่มเมนู และเลือกตัวเลือกที่ต้องการ <p>คุณสามารถเข้าใช้เพจรายการใหม่ได้ดังนี้:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 คลิกแท็บเรคคอร์ดที่ด้านบนของเพจ 2 ในแถบชื่อรายการ ให้คลิกปุ่มใหม่ <p>หมายเหตุ: รายการการติดต่อเป็นรายการสำหรับเฉพาะประเภทกิจกรรม ดังนั้น ให้ใช้เพจรายการกิจกรรม เพื่อจัดทำรายการการติดต่อเพิ่มเติม รายการการติดต่อจะใช้ได้เฉพาะเมื่อบริษัทของคุณใช้ Call Center</p>
กิจกรรม	<ol style="list-style-type: none"> 1 คลิกแท็บปฏิทิน 2 ในส่วนงานที่เปิดอยู่ ให้คลิกที่ลิงก์ แสดงรายการทั้งหมด 3 คลิกปุ่มเมนู และเลือกตัวเลือกที่ต้องการ
อเลิต	<ol style="list-style-type: none"> 1 คลิกแท็บ โสมเพจ 2 ที่ด้านล่างของส่วนอเลิตในโสมเพจของคุณ ให้คลิกที่ลิงก์ แสดงรายการทั้งหมด 3 คลิกปุ่มเมนู และเลือกตัวเลือกที่ต้องการ <p>หมายเหตุ: หากไม่มีอเลิต ลิงก์แสดงรายการทั้งหมดจะไม่ปรากฏ</p>

ประเภทเรคคอร์ด	ขั้นตอน
เอกสารแนบ	<p>ใช้ได้เฉพาะเมื่อบทบาทของคุณมีสิทธิ์ จัดการเอกสารแนบ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 ที่ด้านบนของเพจ ให้คลิกที่ลิงก์ การจัดการทั่วโลก 2 คลิกที่ลิงก์ การจัดการข้อมูล 3 ในเพจการจัดการข้อมูล คลิกที่ลิงก์ จัดการเอกสารแนบ 4 ในเพจจัดการเอกสารแนบ ให้คลิกปุ่มจัดทำรายการใหม่
ผู้ใช้	<p>ใช้ได้เฉพาะเมื่อบทบาทของคุณมีสิทธิ์จัดการผู้ใช้และการเข้าใช้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 ที่ด้านบนของเพจ ให้คลิกที่ลิงก์ การจัดการทั่วโลก 2 คลิกที่ลิงก์การจัดการผู้ใช้และการควบคุมการเข้าใช้ 3 คลิกที่ลิงก์ การจัดการผู้ใช้ 4 คลิกปุ่มเมนู และเลือกตัวเลือกที่ต้องการ
ชนิดผลิตภัณฑ์	<p>ใช้ได้เฉพาะเมื่อบทบาทของคุณมีสิทธิ์ จัดการเนื้อหา</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 ที่ด้านบนของเพจ ให้คลิกที่ลิงก์ การจัดการทั่วโลก 2 คลิกที่ลิงก์ การจัดการข้อมูล 3 ในเพจการจัดการข้อมูล ให้คลิกที่ลิงก์ ชนิดผลิตภัณฑ์ 4 คลิกปุ่มเมนู และเลือกตัวเลือกที่ต้องการ
ผลิตภัณฑ์	<p>ใช้ได้เฉพาะเมื่อบทบาทของคุณมีสิทธิ์ จัดการเนื้อหา</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 ที่ด้านบนของเพจ ให้คลิกที่ลิงก์ การจัดการทั่วโลก 2 คลิกที่ลิงก์ การจัดการข้อมูล 3 ในเพจการจัดการข้อมูล ให้คลิกที่ลิงก์ ผลิตภัณฑ์ 4 คลิกปุ่มเมนู และเลือกตัวเลือกที่ต้องการ

รายการที่ฟیلเตอร์มาตรฐาน

สำหรับคำอธิบายรายการที่ฟیلเตอร์มาตรฐาน โปรดดูที่หัวข้อการทำงานกับโฮมเพจ *ประเภทเรคคอร์ด* สำหรับแต่ละประเภทเรคคอร์ด เช่น:

- [การทำงานกับโฮมเพจลีด](#) (ในหน้า 153)
- [การทำงานกับโฮมเพจบริษัท](#) (ในหน้า 169)
- [การทำงานกับโฮมเพจผู้ติดต่อ](#) (ในหน้า 188)

- การทำงานกับโฮมเพจเอกสารทางราชการ (ในหน้า 204)
- การทำงานกับโฮมเพจคำขอบริการ (ในหน้า 271)

ในการเปิดรายการ

1 คลิกแท็บเรคคอร์ด

หมายเหตุ: สำหรับรายการกิจกรรม ให้คลิกแท็บปฏิทิน และคลิก แสดงรายการทั้งหมด ในส่วนงานที่เปิดอยู่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการทำงานกับรายการกิจกรรม โปรดดูที่ [การทำงานกับรายการกิจกรรม \(ในหน้า 121\)](#)

2 จากส่วนรายการ ในโฮมเพจเรคคอร์ด ให้เลือกรายการที่คุณต้องการทำงาน

การเปลี่ยนแปลงลำดับของรายการที่ปรากฏในโฮมเพจ

คุณสามารถใช้ขั้นตอนต่อไปนี้ หรือจากเพจรายการ ให้คลิกเมนู และเลือกจัดการรายการ เพื่อเข้าใช้ปุ่มลำดับรายการ

ในการเปลี่ยนแปลงลำดับของรายการที่ปรากฏในโฮมเพจ

1 คลิกแท็บเรคคอร์ด

2 ที่ด้านล่างของส่วนรายการของเรคคอร์ด ให้คลิกลิงก์จัดการรายการ

3 คลิกปุ่มลำดับรายการ

4 ในรายการรายการที่จะปรากฏบนโฮมเพจ ให้ใช้ลูกศรเพื่อเปลี่ยนลำดับของรายการ

5 คลิก บันทึก

ในโฮมเพจเรคคอร์ด รายการจะปรากฏตามลำดับที่คุณตั้งค่า (เฉพาะ 10 รายการแรกจะปรากฏในโฮมเพจ)

การจัดทำและแก้ไขรายการ

เมื่อคุณจัดทำหรือจำกัดรายการเรคคอร์ด บทบาทผู้ใช้ของคุณจะเป็นตัวกำหนดว่าฟิลด์ใดบ้างที่คุณสามารถค้นหาและฟิลด์ใดที่สามารถแสดงในรายการดังนี้:

- หากมีการเปิดใช้งานสิทธิ์สำหรับ ฟิลด์ทั้งหมดในการค้นหาและรายการ ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ คุณสามารถค้นหาฟิลด์ทั้งหมดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณให้ไว้ในโครงร่างการค้นหาก็ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ด

หมายเหตุ: ขอแนะนำไม่ให้ผู้ดูแลระบบของบริษัทเปิดใช้สิทธิ์ ฟิลด์ทั้งหมดในการค้นหาและรายการ แก่บทบาทผู้ใช้ส่วนใหญ่ เมื่อไม่มีการใช้งานสิทธิ์นี้ ฟิลด์ที่บริษัทของคุณไม่ใช้จะไม่ปรากฏในเพจการค้นหาและรายการ ซึ่งจะช่วยลดปัญหาการคิดซ้ำและช่วยให้ผู้ใช้สามารถเห็นฟิลด์ที่สนใจที่สุดได้ง่ายยิ่งขึ้น

- หากไม่มีการเปิดใช้งานสิทธิ์สำหรับ ฟิลด์ทั้งหมดในการค้นหาและรายการ ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ คุณสามารถค้นหาฟิลด์ได้ก็ต่อเมื่อฟิลด์ดังกล่าวตรงตามเกณฑ์ต่อไปนี้เท่านั้น:

- มีฟิลด์ในโครงร่างการค้นหาก็ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ด
- ฟิลด์จะแสดงในโครงร่างเพจรายละเอียดที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น หากมีการกำหนดโครงร่างเพจใดนามิกสำหรับบทบาทของคุณ ฟิลด์ต้องแสดงในโครงร่างเพจแบบใดนามิกอย่างน้อยหนึ่งรายการ

หมายเหตุ: *โครงร่างแบบใดนามิก* เป็นโครงร่างเพจที่แสดงชุดฟิลด์ต่างๆ ของเรคคอร์ดที่เป็นประเภทเรคคอร์ดเดียวกัน ขึ้นอยู่กับคำรายการสำหรับเลือกที่คุณเลือกในบางฟิลด์ของเรคคอร์ด

- เมื่อคุณแก้ไขรายการที่มีอยู่ ฟิลด์บางฟิลด์ในเกณฑ์การค้นหาสำหรับรายการอาจไม่สามารถใช้งานกับบทบาทผู้ใช้ของคุณได้ ฟิลด์ที่จำกัดดังกล่าวจะเป็นสีเทาและคุณจะไม่แก้ไขข้อมูลไม่ได้ คุณสามารถลบฟิลด์ที่จำกัดออกจากเกณฑ์การค้นหาก่อนที่จะรันหรือบันทึกรายการได้ หากคุณรันหรือบันทึกรายการโดยไม่ลบฟิลด์ที่จำกัดออกจากเกณฑ์การค้นหา **Oracle CRM On Demand** จะลบฟิลด์ที่จำกัดดังกล่าวออกจากเกณฑ์การค้นหาโดยอัตโนมัติ แล้วจึงรันหรือบันทึกรายการ

บทบาทผู้ใช้ของคุณจะเป็นตัวกำหนดฟิลด์ที่คุณสามารถแสดงในรายการเรคคอร์ด

บทบาทผู้ใช้ของคุณจะเป็นตัวกำหนดฟิลด์ที่คุณสามารถแสดงในรายการเรคคอร์ด ซึ่งแสดงผลตามการค้นหาดังนี้

- หากมีการเปิดใช้งานสิทธิ์ฟิลด์ทั้งหมดในการค้นหาและรายการสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ คุณสามารถเลือกฟิลด์ที่จะแสดงเป็นคอลัมน์ในรายการเรคคอร์ดที่แสดงตามการค้นหา
- หากไม่มีการเปิดใช้งานฟิลด์ทั้งหมดในสิทธิ์การค้นหาและรายการสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ คุณสามารถเลือกฟิลด์ที่จะแสดงเป็นคอลัมน์ในรายการเรคคอร์ดที่แสดงตามการค้นหาได้ก็ต่อเมื่อฟิลด์ดังกล่าวปรากฏในโครงร่างเพจรายละเอียดที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น หากมีการกำหนดโครงร่างเพจแบบไดนามิกสำหรับบทบาทของคุณ ฟิลด์จะต้องปรากฏในโครงร่างเพจแบบไดนามิกสำหรับประเภทเรคคอร์ดอย่างน้อยหนึ่งโครงร่าง

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน เมื่อคุณจัดทำรายการ คุณจำเป็นต้องป้อนค่าและฟิลด์ของเกณฑ์ที่คุณกำหนดขึ้น ก่อนอื่นคุณสามารถไปยังเพจแก้ไขเรคคอร์ด และป้อนชื่อฟิลด์และค่าที่ตรงกันทุกประการกับที่ใช้ใน **Oracle CRM On Demand** มิฉะนั้นแล้ว รายการที่ฟิเตอร์ไว้อาจเลือกเรคคอร์ดไม่ถูกต้องได้ หรือคุณสามารถพิมพ์เพจรายละเอียดของเรคคอร์ดเพื่อดูชื่อฟิลด์ที่ตรงกันทุกประการก็ได้ อย่างไรก็ตาม เอกสารที่พิมพ์ออกมาไม่มีค่าฟิลด์ของรายการครอบปาดวน

ในการตั้งค่ารายการ

1 จัดทำรายการใหม่หรือไปยังเพจแก้ไขรายการสำหรับรายการที่มีอยู่แล้ว

ในเพจรายการสำหรับประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ จะมีปุ่ม เมนู ที่ประกอบด้วยตัวเลือกต่างๆ เพื่อจัดทำรายการใหม่หรือแก้ไขรายการที่มีอยู่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเข้าถึงตัวเลือกการจัดการ โปรดดูที่ [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)

2 ในเพจรายการใหม่หรือเพจแก้ไขรายการ ในส่วนค้นหาใน ให้เลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งต่อไปนี้:

- ชุดเรคคอร์ด
- สมุดบันทึก

หมายเหตุ: ส่วน ค้นหาใน จะไม่แสดงสำหรับประเภทเรคคอร์ดที่ไม่มีเจ้าของ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ และประเภทเรคคอร์ดผู้ใช้ ตัวเลือก สมุดบันทึก ในส่วน ค้นหาใน จะใช้ได้เมื่อบริษัทของคุณเปิดใช้งานคุณสมบัติสมุดบันทึกไว้เท่านั้น

3 หากคุณเลือกตัวเลือกชุดเรคคอร์ด ให้เลือกรายการใดรายการหนึ่งต่อไปนี้จากรายการในฟิลด์ชุดเรคคอร์ด:

- เรคคอร์ดทั้งหมดที่สามารถดูได้ ประกอบด้วยเรคคอร์ดที่คุณมีสิทธิ์เข้าใช้อย่างน้อยที่สุดคือการดู ดังที่ได้ระบุโดยลำดับชั้นการรายงานของคุณ ระดับการเข้าใช้ของบทบาทของคุณ และระดับการเข้าใช้ของเรคคอร์ดที่ใช้ร่วมกัน
- เรคคอร์ดทั้งหมดที่เป็นเจ้าของ
- เรคคอร์ดทั้งหมดในทีมที่ฉันอยู่ ประกอบด้วยเรคคอร์ดในรายการที่ฟิเตอร์เท่านั้น ซึ่งตรงกับหนึ่งในคุณสมบัติต่อไปนี้:
 - คุณเป็นเจ้าของเรคคอร์ด
 - เรคคอร์ดที่เจ้าของให้คุณใช้ร่วมกันได้ผ่านทางคุณสมบัติของทีม
 - เรคคอร์ดที่ให้คุณใช้ร่วมกันผ่านทางคุณสมบัติการระบุกลุ่มสำหรับบริษัท กิจกรรม ผู้ติดต่อ ครวเรือน โอกาสทางการขาย และพอร์ตโฟลิโอ
- เรคคอร์ดทั้งหมดที่เป็นของฉันหรือผู้ได้บังคับบัญชา
- เรคคอร์ดทั้งหมดในทีมที่ฉันหรือผู้ได้บังคับบัญชาอยู่
- สมุดบันทึกฟิเตอร์ของฉัน การตั้งค่าฟิเตอร์สำหรับเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก ดังที่ระบุโดยผู้ดูแลระบบของบริษัท

4 หากคุณเลือกตัวเลือกสมุดบันทึก ให้เลือกสมุดบันทึก ผู้ใช้ หรือตัวแทนในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก

76 วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand วิธีที่ 20

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ **การใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึก** (ในหน้า 59)

- 5** ในส่วน เลือกตัวพิมพ์เล็ก/ใหญ่มีผล ให้ทำเครื่องหมายเลือกที่ช่อง 'ไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน' หากจำเป็น หากเลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ไว้ ฟیلด์ที่มีการค้นหาแบบ 'ไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์' จะปรากฏเป็นสีน้ำเงินในส่วนป้อนเกณฑ์การค้นหา
- 6** ในส่วนป้อนเกณฑ์การค้นหา ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:
- a** (ไม่จำเป็น) หากคุณกำลังแก้ไขฟیلด์รายการที่มีอยู่ ซึ่งมีฟیلด์การค้นหาที่บทบาทผู้ใช้ของคุณไม่สามารถใช้งานได้ ให้ลบฟیلด์การค้นหาออกจากรายการ โดยคลิกไอคอน **X** ข้างแถวฟیلด์
- หากฟیلด์การค้นหาในฟیلด์รายการไม่สามารถใช้เป็นฟیلด์การค้นหาสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ ฟیلด์ดังกล่าวจะเป็นสีเทา และคุณจะสามารถแก้ไขได้ โดยมีไอคอน **X** ปรากฏอยู่ข้างฟیلด์ คุณสามารถลบฟیلด์ที่จำกัดออกจากฟیلด์รายการได้ หากคุณรันหรือบันทึกรายการโดยไม่ลบฟیلด์ที่จำกัดออกจากฟیلด์ **Oracle CRM On Demand** จะลบฟิลด์ที่จำกัดดังกล่าวออกจากฟิเลดโดยอัตโนมัติ แล้วจึงรันหรือบันทึกรายการ
- b** เลือกฟิเลดจากรายการฟิเลด
- ฟิเลดจะถูกป้อนไปลงล่างหน้าด้วยฟิเลดค้นหาเป้าหมายสำหรับประเภทเรคคอร์ด
- หมายเหตุ: หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณไม่ได้กำหนดให้ฟิเลดการค้นหาสามารถใช้งานได้ ในโครงร่างการค้นหา ซึ่งได้รับการระบุให้แก้บทบาทผู้ใช้ของคุณ สำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณจะไม่สามารถระบุเกณฑ์การค้นหาสำหรับรายการเรคคอร์ดของประเภทนั้นได้
- ฟิเลดบางฟิเลดจะได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบระหว่างการค้นหาและในขณะที่เรียงลำดับรายการ ฟิเลดที่ได้รับการปรับเหล่านี้จะแสดงด้วยข้อความสีเขียวในรายการฟิเลดค้นหา หากเกณฑ์การค้นหาของคุณรวมเอาฟิเลดที่ยังไม่ได้ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการค้นหาไว้ด้วย การค้นหาของคุณอาจช้าลง
- หากฟิเลดที่อยู่ที่คุณต้องการไม่ปรากฏขึ้นในรายการดรอปปาวัน ให้เลือกฟิเลดที่สอดคล้องกันที่แสดงในตารางต่อไปนี้หรือใน เกี่ยวกับการแมปประเทศและที่อยู่
- หมายเหตุ: ฟิเลดที่แสดงในตารางนี้อาจไม่สามารถใช้ได้กับทุกประเทศหรือโลแคล

ในการฟิเลดรายการของคุณในฟิเลดนี้	เลือกฟิเลดนี้จากรายการดรอปปาวัน
เลขที่ถนน ที่อยู่ 1 Chome	เลขที่/ถนน
Ku	ที่อยู่ 2
ชั้น ดิสทริกต์	ที่อยู่ 3
Shi/Gun	เมือง
นิคม/ส่วน รหัส CEDEX ที่อยู่ 4 URB เมือง	ตู้ไปรษณีย์/รหัสธนาคาร
รัฐ MEX รัฐ BRA เขต ส่วนพื้นที่ เกาะ จังหวัด	จังหวัด

ในการฟิลเตอร์รายการของคุณในฟิลด์นี้	เลือกฟิลด์นี้จากรายการกรอบด้านบน
ภาค อเมริกา ตะวันออก	
รหัสเกาะ ผู้ไปรษณีย์ ผู้ไปรษณีย์ Codigo	รหัสไปรษณีย์

c ป้อนเงื่อนไข คำฟิลเตอร์ และเครื่องหมาย (AND, OR) ที่ระบุในฟิลเตอร์

หากคุณกำลังแก้ไขรายการ ฟิลด์นั้นจะถูกป้อนปุ่เลขแล้วด้วยเกณฑ์ที่คุณสามารถแก้ไขเพิ่มเติมได้

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้เงื่อนไขฟิลเตอร์ โปรดดูที่ **เกี่ยวกับเงื่อนไขของฟิลเตอร์** (ในหน้า 44)

คำแนะนำ: ในการจัดทำรายการของคำขอบริการที่ไม่มีเจ้าของ ให้เลือกฟิลด์ ID เจ้าของ เงื่อนไขของฟิลเตอร์ เท่ากับ และเว้นค่าว่างไว้ คุณสามารถจัดทำรายการที่เป็นนัลอื่นๆ โดยใช่วิธีการทั่วไปนี้ได้

คำเตือน: เมื่อป้อนคำฟิลเตอร์ ให้คุณตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณได้ปฏิบัติตามกฎที่ได้อธิบายไว้ใน **เกี่ยวกับคำฟิลเตอร์** (ในหน้า 49) มิฉะนั้น รายการนั้นอาจไม่รวมเรคคอร์ดที่ถูกต้องไว้ด้วย

ตัวอย่าง

บริษัท: หากคุณต้องการจัดทำรายการที่ฟิลเตอร์ของบริษัทในแคนาดาที่มีรายได้ต่อปีมากกว่า \$100,000,000.00 ให้ป้อนข้อมูลในฟอร์มดังนี้:

ฟิลด์	เงื่อนไข	ค่า	
รายได้ต่อปี	มากกว่า	100000000	และ
ประเทศ	เท่ากับ	แคนาดา	

ลัด: หากคุณต้องการจัดทำรายการที่ฟิลเตอร์ของลัดที่มีรายได้ที่กล่าวว่าจะได้รับมากกว่า \$100,000.00 และได้รับการจัดระดับ A หรือ B ให้กรอกฟอร์มดังนี้:

ฟิลด์	เงื่อนไข	ค่า	
รายได้ที่มีแนวโน้ม	มากกว่า	100000	และ
การจัดอันดับ	น้อยกว่า	C	

7 สำหรับส่วนคอลัมน์ที่แสดงและการเรียงลำดับ

a เลือกฟิลด์ที่จะแสดงเป็นคอลัมน์ในผลการค้นหา โดยการย้ายฟิลด์จากรายการฟิลด์ที่มีอยู่ไปยังรายการฟิลด์ที่เลือก แล้วใช้ลูกศรขึ้นและลงในการเปลี่ยนลำดับของฟิลด์ที่เลือก

b ในรายการกรอบด้านบน เรียงตาม ให้เลือกฟิลด์เรียงลำดับที่เป็นคำศัพท์ฟิลด์ แล้วคลิกที่ ขึ้น หรือ ลง เพื่อเลือกการเรียงลำดับ

ฟิลด์บางฟิลด์จะได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบระหว่างการค้นหาและในขณะที่เรียงลำดับรายการ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับเหล่านี้จะแสดงด้วยข้อความสีเขียวในรายการฟิลด์เรียงลำดับ หากคุณเลือกฟิลด์ที่ยังไม่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเช่นเดียวกับฟิลด์เรียงลำดับตามคำศัพท์ฟิลด์ การค้นหาของคุณอาจช้าลง

หมายเหตุ: คุณไม่สามารถเลือกฟิลด์ประเภทช่องทำเครื่องหมายเป็นฟิลด์เรียงลำดับในขั้นตอนนี้ได้ อย่างไรก็ตาม หลังจากจัดทำรายการแล้ว คุณสามารถคลิกส่วนหัวคอลัมน์เพื่อเรียงลำดับฟิลด์ตามค่าในช่องทำเครื่องหมายได้

8 (ไม่จำเป็น) ในการดูผลลัพธ์ของเกณฑ์การค้นหาโดยไม่บันทึกรายการ ให้คลิก รัน

เพจรายการจะแสดงผลลัพธ์ของเกณฑ์การค้นหาของคุณ ซึ่งคุณสามารถคลิกปุ่ม เมนู ในแถบชื่อ แล้วเลือก บันทึกรายการ หรือ แก้ไขรายการ เพื่อบันทึกรายการได้

9 คลิก บันทึก และป้อนข้อมูลในฟิลด์ในส่วนตัวเลือกบันทึกให้ครบสมบูรณ์:

ฟิลด์	ความเห็น
ชื่อของรายชื่อ	พิมพ์ชื่อของรายการ (ไม่เกิน 50 ตัวอักษร) คุณสามารถใช้สัญลักษณ์หรือเครื่องหมายวรรคตอนใดก็ได้ ยกเว้น เครื่องหมายคำพูด (") ในชื่อรายการ รายการที่จัดทำจะเรียงตามลำดับตัวอักษร ดังนั้น คุณจึงควรป้อนคำนำหน้าชื่อที่เหมาะสมที่สุด
คำอธิบาย	ป้อนคำอธิบายไม่เกิน 251 ตัวอักษร
ความสามารถเข้าใช้รายการ	หากบทบาทผู้ใช้ของคุณรวมถึงสิทธิ์กำหนดรายการส่วนกลาง ให้เลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งดังต่อไปนี้: <ul style="list-style-type: none"> ■ ส่วนตัว คุณคนเดียวเท่านั้นที่ดูรายการที่ฟิลด์อร์แล้วได้ ■ ส่วนกลาง พนักงานทุกคนสามารถใช้รายการนี้ได้ โดยรายการส่วนกลางจะแสดงในโฮมเพจเรคคอร์ดของพนักงานทุกคนในบริษัท ■ เฉพาะบทบาท ผู้ใช้ที่มีบทบาทเฉพาะเท่านั้นที่ใช้รายการนั้นได้

1 คลิกบันทึกและรัน

รายการที่ฟิลด์อร์ที่จัดทำขึ้นจะแสดงในรายการครอปดาวน์ในแถบชื่อของเพจนี้ และในส่วนรายการโฮมเพจเรคคอร์ด

คำแนะนำ: หากข้อความที่ปรากฏแสดงว่าคำขอค้นหาของคุณหมดเวลา ให้ปรับปรุงเกณฑ์การค้นหาของคุณ และลองอีกครั้ง คุณสามารถค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการค้นหาและรายการใน เว็บไซต์ [Training and Support Center](#) ซึ่งคุณสามารถเข้าใช้ได้โดยคลิกที่ลิงก์ การฝึกอบรมและบริการ ที่ด้านบนของแต่ละเพจภายใน [Oracle CRM On Demand](#)

การฟิลด์อร์รายการ

ในเพจรายการคุณสามารถฟิลด์อร์เรคคอร์ดในรายการอย่างรวดเร็วได้สองวิธี:

- โดยใช้การควบคุมการค้นหาตามลำดับอักษร ในการค้นหาคอลัมน์ที่ต้องการ
- การใช้ฟิลด์ฟิลด์อร์ด่วน

ตามค่าฟิลด์ เพจรายการจะแสดงตัวควบคุมการค้นหาตามลำดับอักษร แต่คุณสามารถคลิกไอคอนสลับฟิลด์อร์ เพื่อแสดงฟิลด์ฟิลด์อร์ด่วน หากต้องการเปลี่ยนกลับเป็นตัวควบคุมการค้นหาตามลำดับอักษร คุณสามารถคลิกไอคอน ABC ตัวควบคุมการค้นหาที่แสดงจะยังคงอยู่ในเซชันต่างๆ

สำหรับการฟิลด์อร์ขั้นสูงเพิ่มเติม คุณสามารถเปิดเพจแก้ไขรายการ โดยคลิกปุ่ม เมนู ในแถบชื่อเรื่อง และคลิก แก้ไขรายการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ ["การจัดทำและแก้ไขรายการ"](#) ในหน้า 75)

นอกจากนี้คุณยังสามารถจำกัดเรคคอร์ดที่ค้นหาได้โดยการเลือกสมุดบันทึกหรือผู้ใช้จากเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึก](#) (ในหน้า 59)

การค้นหาตามลำดับอักษร

ลูกศรถัดจากส่วนหัวของคอลัมน์ในรายการแสดงว่าคอลัมน์ดังกล่าวใช้สำหรับการเรียงลำดับและการฟิลด์อร์รายการ และยังแสดงว่ามีรายการเรียงลำดับจากน้อยไปหามากหรือมากไปหาน้อย คุณสามารถเปลี่ยนคอลัมน์ที่ใช้สำหรับการเรียงลำดับและการฟิลด์อร์รายการได้โดยคลิกส่วนหัวของคอลัมน์ที่คุณต้องการใช้

ด้วยการค้นหาตามลำดับอักษร คุณสามารถ:

- คลิกลำดับอักษรในแถบตัวอักษรเพื่อแสดงเฉพาะเรคคอร์ดที่เริ่มต้นด้วยตัวอักษรนั้น
- ป้อนตัวอักษรในฟิลด์ข้อความ และคลิก ดำเนินการ เพื่อฟิลด์อร์รายการให้แสดงเฉพาะเรคคอร์ดที่เริ่มต้นด้วยตัวอักษรเหล่านั้น คุณสามารถใช้ไวด์การ์ดได้ โปรดดูที่ [เกี่ยวกับค่าของฟิลด์อร์](#) (โปรดดูที่ ["เกี่ยวกับค่าฟิลด์อร์"](#) ในหน้า 49)

การค้นหาตามลำดับอักษรไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน และไม่มีผลต่อเกณฑ์การค้นหาในแก้ไขรายการ

ในบางครั้ง การค้นหาตามลำดับอักษรนั้นไม่สามารถใช้งานได้ โดยตัวอักษรจะไม่แสดงเป็นไฮเปอร์ลิงก์ เนื่องจากคำดีพอลการเรียงลำดับสำหรับเพรจรายการที่ลบ เป็นคอลัมน์ประเภท ซึ่งไม่สามารถเรียงลำดับได้ ดังนั้นแถบตัวอักษร จึงไม่สามารถใช้งานได้ แต่อย่างไรก็ตาม หากคุณคลิกส่วนหัวคอลัมน์ชื่อ ข้อมูลจะถูกเรียงลำดับและแถบตัวอักษร จะสามารถใช้งานได้

ฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วน

เมื่อใช้ฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วน คุณสามารถฟิลเตอร์รายการเพื่อแสดงเรคคอร์ดที่มีฟิลด์ที่เลือกตรงกับเกณฑ์การฟิลเตอร์ที่ต้องการ

ในส่วน แสดงผลลัพธ์ซึ่ง ของเพรจรายการ คุณสามารถเลือกหรือป้อนค่าจากซ้ายไปขวาในฟิลด์เพื่อระบุฟิลด์ค้นหา เงื่อนไขของฟิลเตอร์ และค่าของฟิลเตอร์ ตามลำดับ (หากเงื่อนไขของฟิลเตอร์จำเป็นต้องมีค่า) ค่าที่มีอยู่ในรายการเงื่อนไขของฟิลเตอร์จะแตกต่างกันออกไปตามฟิลด์ค้นหาที่คุณเลือก สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับเงื่อนไขของฟิลเตอร์ที่มีอยู่ โปรดดูที่ [เกี่ยวกับเงื่อนไขของฟิลเตอร์](#) (ในหน้า 44)

ฟิลด์ค่าของฟิลเตอร์มีการเปลี่ยนแปลงให้ตรงกับประเภทฟิลด์ เช่น แสดง ไอคอนปฏิทินเมื่อคุณต้องการเลือกวันที่ และแสดง ไอคอนโทรศัพท์เมื่อคุณต้องการระบุหมายเลขโทรศัพท์ ฟิลด์ค่าของฟิลเตอร์จะถูกซ่อนไว้เมื่อไม่ต้องใช้ค่าใดๆ ในเงื่อนไขของฟิลเตอร์ สำหรับฟิลด์ข้อความและโทรศัพท์ คุณสามารถใช้ไวด์การ์ดได้ โปรดดูที่ [เกี่ยวกับค่าของฟิลเตอร์](#) (โปรดดูที่ [เกี่ยวกับค่าฟิลเตอร์](#) ในหน้า 49)

คุณสามารถใช้ฟิลด์ค่า ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณกำหนดให้เป็นฟิลด์ค้นหาในโครงร่างการค้นหาสำหรับประเภทเรคคอร์ดของบทบาทผู้ใช้ของคุณ เพื่อฟิลเตอร์รายการเรคคอร์ด หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณไม่ได้กำหนดฟิลด์ค้นหาไว้ในโครงร่างการค้นหา คุณจะไม่สามารถใช้ฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วนได้

หมายเหตุ: หากเกณฑ์การค้นหาสำหรับรายการเรคคอร์ดที่คุณต้องการฟิลเตอร์มีฟิลด์ที่ไม่ใช่หนึ่งในฟิลด์ค้นหาซึ่งกำหนดไว้ในโครงร่างการค้นหาสำหรับประเภทเรคคอร์ดของบทบาทผู้ใช้ของคุณ คุณจะไม่สามารถใช้ฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วน

การค้นหาในฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วนเป็นแบบไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน และไม่มีผลกับเกณฑ์การค้นหาในแก้ไขรายการ

การใช้ฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วนเพื่อฟิลเตอร์รายการ

- 1 เลือกฟิลด์ในรายการครอบค้อนที่ด้านขวาของป้าย แสดงผลลัพธ์ซึ่ง
- 2 เลือกเงื่อนไขจากรายการครอบค้อนเงื่อนไขของฟิลเตอร์
- 3 ป้อนค่าในรายการครอบค้อนค่าของฟิลเตอร์หากต้องใช้
- 4 คลิก ดำเนินการ

เพจจัดการรายการ

เพจจัดการรายการจะแสดงรายการที่ฟิลเตอร์สำหรับประเภทเรคคอร์ด: —รายการที่คุณจัดทำ รายการที่ผู้จัดการของคุณจัดทำเพื่อให้คุณใช้งาน ตลอดจนรายการที่มีอยู่ในระบบ คุณสามารถเข้าใช้เพจจัดการรายการโดยเลือก จัดการรายการ จากปุ่ม เมนู ในเพรจรายการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเข้าถึงตัวเลือกการจัดการรายการ โปรดดูที่ [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)

จากเพจนี้ คุณสามารถทำงานต่างๆ ในตารางต่อไปนี้

ในการดำเนินการนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
เพิ่มรายการลงในรายการที่ใช้บ่อย	ในแถวสำหรับรายการ ให้คลิกไอคอนเพิ่มไว้ในรายการที่ใช้บ่อย
เปลี่ยนลำดับของรายการ 10 รายการแรกของรายการโฮมเพจเรคคอร์ดและรายการครอบค้อน	ในแถบชื่อจัดการรายการ คลิกปุ่ม ลำดับรายการ ในเพจลำดับการแสดงผลรายการ เปลี่ยนลำดับของรายการ 10 รายการ จนกระทั่งลำดับเป็นไปตามที่คุณต้องการ รายการจะปรากฏในลำดับใหม่ในโฮมเพจเรคคอร์ดของคุณ และรายการครอบค้อนในเพรจรายการ

ในการดำเนินการนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
	หมายเหตุ: รายการที่ยังคงอยู่ในรายการ ใช้ได้จะไม่ปรากฏเป็นตัวเลือกในรายการครอบค้อนหรือในโฮมเพจ
จัดทำรายการที่ฟิลเตอร์	ในแถบชื่อจัดการรายการ ให้คลิกที่ปุ่ม รายการใหม่ ในเพจรายการใหม่ ให้กรอกข้อมูลที่เป็นและบันทึกเรคคอร์ด
ลบรายการ	ในแถวของรายการที่คุณต้องการลบ ให้คลิกลิงค์ ลบ คุณสามารถลบได้เฉพาะรายการที่คุณจัดทำ
ดูเพจแบบรายการ	คลิกที่ไอคอนการนำเวกที่ด้านบนสุดหรือด้านล่างสุดของเพจรายการเพื่อไปยังเพจถัดไป เพจก่อนหน้า เพจแรก หรือเพจสุดท้ายในรายการ
แสดงเรคคอร์ดเพิ่มขึ้น/ลดลง	ในรายการครอบค้อนที่แสดงจำนวนเรคคอร์ดที่ด้านล่างของเพจ ให้เลือกจำนวนเรคคอร์ด ที่ต้องการดูในครั้งเดียว
อัปเดตรายการ	ในแถวของรายการที่คุณต้องการอัปเดต ให้คลิกลิงค์ แก้ไข ซึ่งจะเปิดเพจแก้ไขรายการ ที่คุณสามารถอัปเดตรายการได้ หมายเหตุ: คุณ ไม่สามารถเปลี่ยนรายการที่ฟิลเตอร์มาตรฐานซึ่งมาพร้อมกับแอปพลิเคชัน หรือรายการที่ฟิลเตอร์ซึ่งถูกบันทึกไว้ก่อนที่จะมีคุณสมบัติการอัปเดต
ดูข้อมูลหลักและฟิลเตอร์ข้อมูลของรายการ	ในแถวของรายการ ให้คลิกลิงค์ ดู ซึ่งจะเปิดเพจดูรายการ

เพจดูรายการ

เพจดูรายการจะแสดงข้อมูลต่อไปนี้:

- ข้อมูลรายการหลัก ชื่อและคำอธิบายของรายการและ:
 - ความสามารถในการใช้รายการ รายการที่เห็นจะระบุว่าเป็นรายการส่วนบุคคล สาธารณะ หรือระบุเฉพาะบทบาทผู้ใช้
 - ค้นหา เรคคอร์ดย่อยที่ถูกค้นหาเพื่อทำฟิลเตอร์รายการ
- ข้อมูลฟิลเตอร์ ฟิลด์ ชื่อกำหนดฟิลเตอร์ และค่าฟิลเตอร์ที่ใช้ในการสร้างรายการที่ฟิลเตอร์
- ฟิลด์ที่เลือก ฟิลด์ที่เลือกไว้จะแสดงเป็นคอลัมน์ในผลการค้นหา และเรียงลำดับเป็นฟิลด์ค้นหาคำศัพท์

คุณเข้าใช้เพจดูรายการโดยเลือก แสดงฟิลเตอร์รายการ จากปุ่ม เมนู ในเพจรายการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเข้าใช้ตัวเลือกการจัดการรายการ โปรดดูที่ [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)

เพจรายการที่ใช้อยู่

เมื่อคุณคลิกลิงค์แสดงรายการทั้งหมด ในส่วนรายการที่ใช้อยู่ของแถบการดำเนินการ เพจรายการที่ใช้อยู่จะเปิดขึ้นและแสดงรายการที่ใช้อยู่ของคุณ รายการในรายการที่ใช้อยู่ของคุณสามารถมีได้สูงสุด 100 รายการ

หมายเหตุ: หากมีรายการอยู่ในรายการที่ใช้อยู่ 100 รายการอยู่แล้ว และคุณเพิ่มรายการลงในรายการที่ใช้อยู่อีก รายการที่อยู่ในรายการที่ใช้อยู่ยาวนานที่สุดจะถูกลบออกจากรายการที่ใช้อยู่ของคุณ เพื่อให้สามารถเพิ่มรายการใหม่ได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายถึงงานที่คุณสามารถดำเนินการได้จากเพจรายการที่ใช้อยู่

ในการดำเนินการนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
-------------------	----------------------

ในการดำเนินการนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
เปลี่ยนลำดับรายการ	ในแถบชื่อรายการที่ใช้บ่อย คลิกปุ่ม จัดการรายการที่ใช้บ่อย ในเพจจัดการรายการที่ใช้บ่อย ให้เปลี่ยนลำดับรายการจนกว่าจะแสดงลำดับที่คุณต้องการ รายการนี้จะปรากฏในลำดับใหม่ในแถบการดำเนินการและในเพจรายการที่ใช้บ่อย
ลบรายการจากรายการที่ใช้บ่อย	ในแถวที่มีรายการที่คุณต้องการลบ ให้คลิกที่ลิงค์ลบ
แสดงรายการ	คลิกชื่อรายการเพื่อแสดงเพจรายการที่คุณสามารถทำงานกับรายการได้
ดูเพจแบบรายการ	คลิกที่ไอคอนการนำวิเคศที่ด้านบนสุดหรือด้านล่างสุดของเพจรายการเพื่อไปยังเพจถัดไป เพจก่อนหน้า เพจแรก หรือเพจสุดท้ายในรายการ
แสดงเรคคอร์ดเพิ่มขึ้น/ลดลง	ในรายการครอบปววนที่แสดงจำนวนเรคคอร์ดที่ด้านล่างของเพจ ให้เลือกจำนวนเรคคอร์ด ที่ต้องการดูในครั้งเดียว

คุณสามารถกำหนดรายการที่ใช้บ่อยเป็นเครื่องมือทางเว็บในแอปพลิเคชันอื่น ดูข้อมูลเพิ่มเติมใน [การกำหนดเครื่องมือรายการที่ใช้บ่อย](#) (ในหน้า 601)

การนับเรคคอร์ดในรายการ

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการนับเรคคอร์ดในรายการ

การนับเรคคอร์ดในรายการ

■ ในเพจรายการของเรคคอร์ด ให้คลิกที่ เมนู แล้วเลือก จำนวนเรคคอร์ด

หมายเหตุ: หากมีเรคคอร์ดในรายการมากกว่า **1000** เรคคอร์ด การดำเนินการนับจะล้มเหลวและจะมีข้อความปรากฏขึ้นเพื่อแจ้งว่ามีเรคคอร์ดที่ตรงกับผลลัพธ์ของเกณฑ์การค้นหาของคุณมากเกินไป หากเกิดกรณีนี้ขึ้น ให้แก้ไขรายการให้มีเรคคอร์ดน้อยลง หากการดำเนินการนับใช้เวลามากกว่า **30** วินาที การดำเนินการจะล้มเหลว หากเกิดกรณีนี้ขึ้น ให้ลองอีกครั้งในภายหลัง หรือแก้ไขรายการให้แสดงเรคคอร์ดน้อยลง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแก้ไขรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและแก้ไขรายการ](#) (ในหน้า 75)

การเอ็กซ์พอร์ตเรคคอร์ดในรายการ

คุณสามารถเอ็กซ์พอร์ตเรคคอร์ดที่ตรงตามเกณฑ์ที่คุณตั้งไว้ในรายการ หลังจากที่ได้ **Oracle CRM On Demand** เอ็กซ์พอร์ตรายการของเรคคอร์ดแล้ว คุณสามารถบันทึกไฟล์นั้นได้โดยการดาวน์โหลดไฟล์

หมายเหตุ: **Oracle CRM On Demand** จะยังเก็บผลลัพธ์การเอ็กซ์พอร์ตของคุณไว้อีก **72** ชั่วโมง หลังจากนั้นคุณจะต้องเอ็กซ์พอร์ตรายการอีกครั้ง

คุณสามารถเอ็กซ์พอร์ตได้มากที่สุดถึง **250** เรคคอร์ดจากรายการโดยตรง เมื่อคุณเลือกตัวเลือกนี้ เรคคอร์ดบนสุดจากรายการ (ขึ้นอยู่กับกรเรียงลำดับในปัจจุบันของรายการ) มากสุดถึง **250** เรคคอร์ดจะถูกเอ็กซ์พอร์ต หรือ ไม่เช่นนั้น คุณสามารถเอ็กซ์พอร์ตเรคคอร์ดทั้งหมดในรายการ เมื่อคุณเอ็กซ์พอร์ตเรคคอร์ดทั้งหมดในรายการ ค่าของเอ็กซ์พอร์ตของคุณจะถูกจัดคิวและดำเนินการเป็นงานแบบแบทช์งานหนึ่ง

ในการเอ็กซ์พอร์ตเรคคอร์ดจากรายการ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ รายการ - เอ็กซ์พอร์ตไฟล์ทั้งหมด หรือสิทธิ์ รายการ - เอ็กซ์พอร์ตไฟล์ที่แสดง เมื่อคุณเอ็กซ์พอร์ตรายการเรคคอร์ด บทบาทผู้ใช้ของคุณจะกำหนดว่าไฟล์ใดบ้างที่คุณสามารถเอ็กซ์พอร์ตดังนี้:

- หากเปิดใช้งานสิทธิ์ รายการ - เอ็กซ์พอร์ตไฟล์ทั้งหมด ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ คุณสามารถเลือกเอ็กซ์พอร์ตไฟล์ทั้งหมดในเรคคอร์ด หรือเอ็กซ์พอร์ตเฉพาะไฟล์ที่แสดงในรายการของคุณ
- หากเปิดใช้งานสิทธิ์ รายการ - เอ็กซ์พอร์ตไฟล์ที่แสดง ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ แต่ไม่ได้เปิดใช้งานสิทธิ์ รายการ - เอ็กซ์พอร์ตไฟล์ทั้งหมด คุณสามารถเอ็กซ์พอร์ตได้เฉพาะไฟล์ที่แสดงในรายการของคุณ

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเอ็กซ์พอร์ตเรคคอร์ดสูงสุดถึง **250** เรคคอร์ดในรายการ

เมื่อต้องการเอ็กซ์พอร์ตสูงสุดถึง **250** เรคคอร์ดในรายการ

- 1 เปิดรายการเรคคอร์ดที่คุณต้องการเอ็กซ์พอร์ต
- 2 ถ้าจำเป็น เรียงลำดับรายการนั้นเพื่อให้เรคคอร์ดที่คุณต้องการเอ็กซ์พอร์ตปรากฏอยู่ที่ด้านบนของรายการ
คำแนะนำ: ในการเรียงลำดับรายการตามคอลัมน์ ให้คลิกที่ส่วนหัวของคอลัมน์ เมื่อต้องการเรียงลำดับรายการในคอลัมน์เดิม แต่ในลำดับที่ย้อนกลับ ให้คลิกที่ส่วนหัวของคอลัมน์อีกครั้ง
- 3 ในเพจรายการของเรคคอร์ด ให้คลิกที่ เมนู แล้วเลือก รายการที่เอ็กซ์พอร์ตข้อมูล
- 4 บนเพจรายการที่เอ็กซ์พอร์ตข้อมูล:
 - ในส่วนประเภทการเอ็กซ์พอร์ตข้อมูล ให้เลือกตัวเลือกเอ็กซ์พอร์ตโดยทันที
 - ในส่วนฟิลด์ที่จะเอ็กซ์พอร์ตข้อมูลและตัวค้นฟิลด์ ให้เลือกตัวเลือกที่คุณต้องการ

หมายเหตุ: ในส่วนฟิลด์ที่จะเอ็กซ์พอร์ตข้อมูลจะใช้ได้เฉพาะเมื่อบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ รายการ - เอ็กซ์พอร์ตฟิลด์ทั้งหมด
- 5 คลิก เอ็กซ์พอร์ต
- 6 คลิก ดาวน์โหลด เพื่อดาวน์โหลดไฟล์

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเอ็กซ์พอร์ตเรคคอร์ดทั้งหมดในรายการ

เมื่อต้องการเอ็กซ์พอร์ตเรคคอร์ดทั้งหมดในรายการ

- 1 เปิดรายการเรคคอร์ดที่คุณต้องการเอ็กซ์พอร์ต
- 2 ในเพจรายการของเรคคอร์ด ให้คลิกที่ เมนู แล้วเลือก รายการที่เอ็กซ์พอร์ตข้อมูล
- 3 บนเพจรายการที่เอ็กซ์พอร์ตข้อมูล:
 - ในส่วนประเภทการเอ็กซ์พอร์ตข้อมูล ให้เลือกตัวเลือกเอ็กซ์พอร์ตข้อมูลที่อยู่ในคิว
 - ในส่วนฟิลด์ที่จะเอ็กซ์พอร์ตข้อมูลและตัวค้นฟิลด์ ให้เลือกตัวเลือกที่คุณต้องการ

หมายเหตุ: ในส่วนฟิลด์ที่จะเอ็กซ์พอร์ตข้อมูลจะใช้ได้เฉพาะเมื่อบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ รายการ - เอ็กซ์พอร์ตฟิลด์ทั้งหมด
- 4 คลิก เอ็กซ์พอร์ต
เพจคิวค่าของเอ็กซ์พอร์ตข้อมูลส่วนบุคคลจะปรากฏขึ้น
- 5 ถ้าค่าของเอ็กซ์พอร์ตข้อมูลอยู่ในส่วนค่าขอที่รอดำเนินการของเพจ ให้คลิกรีเฟรชเพื่อดูว่าค่าขออัปเดตของคุณเสร็จสมบูรณ์แล้ว
- 6 เมื่อค่าของเอ็กซ์พอร์ตข้อมูลของคุณปรากฏขึ้นในส่วนค่าขอที่เสร็จสมบูรณ์ของเพจคิวค่าของเอ็กซ์พอร์ตข้อมูลส่วนบุคคล ให้คลิกที่ลิงก์รายการหรือประเภทเรคคอร์ดเพื่อเปิดเพจแสดงรายละเอียดค่าของเอ็กซ์พอร์ตข้อมูล
- 7 ในส่วนเอกสารแนบค่าของเอ็กซ์พอร์ตข้อมูลของเพจ ในแถวที่มีไฟล์ ZIP ที่คุณต้องการดาวน์โหลด ให้เลือก ดาวน์โหลด จากเมนูระดับเรคคอร์ด
ไฟล์ ZIP จะประกอบไปด้วยไฟล์ข้อความสรุปการเอ็กซ์พอร์ตและไฟล์ CSV สำหรับเรคคอร์ดแต่ละประเภทที่คุณได้เอ็กซ์พอร์ต

ไฟล์ ZIP ของรายการที่เอ็กซ์พอร์ตเป็นค่าขอที่อยู่ในคิวจะใช้ได้ผ่านทางเพจคิวค่าขอส่งออกข้อมูลส่วนบุคคลเป็นเวลา 72 ชั่วโมงหลังจากที่ค่าขอส่งออกข้อมูลเสร็จสมบูรณ์แล้ว สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเพจคิวค่าขอส่งออกข้อมูลส่วนบุคคล และวิธีการเข้าใช้ไฟล์ ZIP โปรดดูที่ [การดูค่าขอส่งออกข้อมูลของคุณ](#) (ในหน้า 599)

การโอนความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด

คุณคือเจ้าของเรคคอร์ดเมื่อชื่อของคุณอยู่ในฟิลด์เจ้าของ โดยทั่วไปแล้ว คุณสามารถดูและแก้ไขทุกเรคคอร์ดที่คุณเป็นเจ้าของ

ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่คุณและระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเป็นเจ้าของเรคคอร์ดเมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 37)

คุณจะเป็นเจ้าของเรคคอร์ดเมื่อเกิดเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งต่อไปนี้:

- เรคคอร์ดถูกระบุให้กับคุณ
- คุณอยู่ในกลุ่มที่เป็นเจ้าของเรคคอร์ด ด้วยความเป็นเจ้าของกลุ่ม ชื่อของคุณอาจไม่ปรากฏในฟิลด์เจ้าของ

คุณสามารถโอนความเป็นเจ้าของในเรคคอร์ดส่วนใหญ่ ในกรณีที่:

- คุณเป็นเจ้าของเรคคอร์ด
- ผู้ใดผู้หนึ่งในสายงานของคุณเป็นเจ้าของเรคคอร์ด
- บทบาทผู้ใช้และระดับการเข้าถึงของคุณสามารถใช้งานได้

หมายเหตุ: สำหรับกรณีของเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ และโอกาสทางการขายเท่านั้น คุณสามารถโอนความเป็นเจ้าของได้หากเจ้าของเรคคอร์ดได้ให้สิทธิ์เข้าใช้ทั้งหมดของเรคคอร์ดนั้นกับคุณ

ในการโอนความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด

1 เลือกเรคคอร์ด

สำหรับคำแนะนำในการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)

2 ในพจนานุกรมคลิก คลิก แก้ไข เพื่อเปิดเพจ แก้ไข

หมายเหตุ: หากมีการใช้งานคุณสมบัติการแก้ไขออนไลน์สำหรับบริษัทของคุณ คุณไม่จำเป็นต้องเปิดเพจ แก้ไข แต่คุณสามารถแก้ไขฟิลด์ เจ้าของ ได้โดยตรงจากพจนานุกรมคลิก

3 คลิกไอคอนค้นหา ซึ่งอยู่ถัดจากฟิลด์เจ้าของ

4 ในวินโดว์การค้นหา คลิกที่ลิงค์ นามสกุล ของพนักงานอีกคนหนึ่ง

5 บันทึกเรคคอร์ด

การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม)

สำหรับเรคคอร์ดบางประเภท คุณสามารถใช้เรคคอร์ดร่วมกันเพื่อให้ผู้ใช้ในทีมสามารถดูข้อมูลนั้นได้ ประเภทเรคคอร์ดที่สามารถใช้ร่วมกับทีมได้ มีดังต่อไปนี้:

- บริษัท
- การยอมรับ
- แอปพลิเคชัน
- แผนธุรกิจ
- การรับรอง
- ผู้ติดต่อ

- คอรัส
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง
- การลงทะเบียนข้อตกลง
- การทดสอบ
- ครีวเรือน
- ลีด
- คำขอ MDF
- วัตถุประสงค์
- โอกาสทางการขาย
- คู่ค้า
- พอร์ตโฟลิโอ
- คำขอบริการ
- คำขอตั้งราคาพิเศษ

สำหรับเรคคอร์ดบริษัท คุณยังสามารถใช้เรคคอร์ดผู้ติดต่อและโอกาสทางการขายที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดบริษัทนั้นได้

เกี่ยวกับทีมและโหนดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด

ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหนดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด เรคคอร์ดอาจไม่ต้องมีเจ้าของ แต่เรคคอร์ดอาจต้องมีสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเอง หรืออาจไม่มีเจ้าของหรือสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองก็ได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหนดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความ เป็นเจ้าของเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 37) โหนดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดใช้ได้กับประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนสมุดบันทึกเท่านั้น

หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเปลี่ยนแปลงโหนดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดในประเภทเรคคอร์ด เรคคอร์ดที่ก่อนหน้านี้มีเจ้าของอาจถูกลบออกจากเรคคอร์ดเมื่อมีการอัปเดตเรคคอร์ดใน ครั้งแรกหลังการเปลี่ยนแปลงโหนดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด เมื่อเกิดกรณีเช่นนี้ สมาชิกทุกคนในทีมจะยังคงเป็นสมาชิกของทีมยกเว้นเจ้าของเดิมของเรคคอร์ด จะเกิดลักษณะนี้เช่นกันเมื่อ สมาชิกทีมที่เป็นสมาชิกในกลุ่มที่กำหนดไว้ ซึ่งหมายถึงสมาชิกทุกคนของกลุ่มยกเว้นเจ้าของเดิมของเรคคอร์ด จะยังคงเป็นสมาชิกทีมต่อไป

หมายเหตุ: ประเภทเรคคอร์ดบริษัทเป็นข้อยกเว้นสำหรับกฎนี้ หากเจ้าของบริษัทคนเดิมเป็นสมาชิกของกลุ่มที่กำหนดล่วงหน้า สมาชิกทุกคนของกลุ่มจะถูกลบออกจากทีม สมาชิกในทีมคนใดที่ไม่ใช่สมาชิกในกลุ่มที่กำหนดล่วงหน้ายังคงเป็นสมาชิกในทีมตามเดิม เช่นเดียวกับกรณีประเภทเรคคอร์ดอื่นๆ

ในการใช้เรคคอร์ดร่วมกัน คุณจะต้องเพิ่มบุคคลที่จะใช้เรคคอร์ดร่วมกันเข้ามาในทีมของเรคคอร์ดที่เลือก จากนั้นคุณต้องระบุระดับการเข้าถึงของบุคคลนั้นในเรคคอร์ด

การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน

1 เลือกเรคคอร์ด

สำหรับคำแนะนำในการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)

2 บนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด ให้เลื่อนลงมาที่ส่วนทีม แล้วคลิก เพิ่มผู้ใช้

3 ในวินโดว์เพิ่มผู้ใช้ในทีม ให้คลิกไอคอน ค้นหา ที่อยู่ติดกับผู้ใช้

4 ในวินโดว์การค้นหา ให้เลือกพนักงาน

5 ตั้งค่าบทบาทและระดับการเข้าถึง:

หมายเหตุ: แอปพลิเคชันของคุณอาจแตกต่างจากตัวเลือกเหล่านี้ ขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดและการตั้งค่า

- a** (ไม่จำเป็น) เมื่อต้องการอธิบายบทบาทของเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลัก ให้เลือกตัวเลือกจากรายการดรอปดาวน์บทบาทของทีม
- b** เมื่อต้องการตั้งค่าสิทธิ์การเข้าถึงให้กับประเภทเรคคอร์ดสำหรับสมาชิกทีม ให้เลือกตัวเลือกจากรายการดรอปดาวน์การเข้าถึง ตัวเลือกที่ใช้ได้ตามคำฟอลด์ มีดังต่อไปนี้:
- อ่านอย่างเดียว ผู้ใช้สามารถดูเรคคอร์ดแต่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้
 - แก้ไข ผู้ใช้สามารถอัปเดตเรคคอร์ดได้
 - เต็ม ผู้ใช้สามารถอัปเดตหรือลบเรคคอร์ดได้

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดโปรไฟล์การเข้าใช้อื่นๆ ที่ทีมจะสามารถใช้ได้

หมายเหตุ: ผู้จัดการของคุณมีสิทธิ์เจ้าของในเรคคอร์ดของผู้ได้บังคับบัญชา (ในกรณีที่เปิดการแสดงข้อมูลผู้จัดการสำหรับบริษัทอยู่) โดยไม่ขึ้นอยู่กับสิ่งที่คุณเลือกที่นี่ สำหรับผู้ใช้ใดก็ตามที่มีอิสระในการเข้าใช้จุดใดๆ ในแอปพลิเคชัน นั่นคือการกำหนดระดับการเข้าใช้ของผู้ใช้คนนั้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโปรไฟล์การเข้าใช้ โปรดดูที่ การจัดการโปรไฟล์การเข้าใช้

6 คลิก บันทึก

7 (เฉพาะทีมโอกาสทางการขายเท่านั้น) หากต้องการแบ่งรายได้ทั้งหมดหรือบางส่วนจากโอกาสทางการขายให้กับสมาชิกทีม ให้ทำดังนี้:

- a** ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย ในส่วนทีมในโอกาสทางการขาย ให้คลิก แก้ไขผู้ใช้
- b** ในเพจแก้ไขผู้ใช้ของทีมโอกาสทางการขาย ในฟิลด์ % การแบ่ง ให้ป้อนเปอร์เซ็นต์ของค่าที่จะแบ่งให้กับสมาชิกทีม

ค่าในฟิลด์ % การแบ่ง สามารถเป็นตัวเลขตั้งแต่ 0 (ศูนย์) ถึง 100

หมายเหตุ: ฟิลด์ แบ่งรายได้ เป็นแบบอ่านอย่างเดียวที่คำนวณจากฟิลด์ % การแบ่ง ในเรคคอร์ดของทีมโอกาสทางการขาย และฟิลด์ รายได้ ในเรคคอร์ดของโอกาสทางการขาย

c คลิก บันทึก

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทีมโอกาสทางการขายจากหัวข้อต่อไปนี้:

- เกี่ยวกับทีมโอกาสทางการขาย (ในหน้า 217)

การเปลี่ยนสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองในเรคคอร์ด

เรคคอร์ดประเภทนั้นอาจมีสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดแทนการมีเจ้าของเรคคอร์ด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าให้กับประเภทเรคคอร์ด คุณสามารถเปลี่ยนสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองในเรคคอร์ดได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และการเป็นเจ้าของเรคคอร์ด](#) (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด" ในหน้า 37)

วิธีการเปลี่ยนสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองในเรคคอร์ด

- 1 บนเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ในฟิลด์สมุดบันทึก ให้คลิกไอคอน ค้นหา
- 2 ในวินโดว์การค้นหา ให้ค้นหาสมุดบันทึกที่กำหนดเองที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับเรคคอร์ด แล้วคลิก เลือก

หมายเหตุ: เฉพาะสมุดบันทึกที่สามารถมีข้อมูลเท่านั้นจึงจะสามารถเชื่อมโยงกับเรคคอร์ด

สมุดบันทึกที่กำหนดเองซึ่งเคยเป็นสมุดบันทึกของเรคคอร์ดถูกนำออกจากเรคคอร์ด หากต้องการให้สมุดบันทึกที่กำหนดเองเชื่อมโยงกับเรคคอร์ด คุณต้องเพิ่มสมุดบันทึกไปยังเรคคอร์ดในส่วนสมุดบันทึกของเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด

หมายเหตุ: คุณไม่สามารถแก้ไขช่องทำเครื่องหมายหลักของเรคคอร์ดสมุดบันทึกที่กำหนดเอง ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสมุดบันทึกบนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด

การอัปเดตกลุ่มเรคคอร์ด

คุณสามารถอัปเดตค่าในฟิลด์ของรายการเรคคอร์ดพร้อมกัน สำหรับประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้:

- บริษัท
- กิจกรรม (งาน, การนัดหมาย)
- ผู้ติดต่อ
- ครีวเรือน
- โอกาสทางการขาย
- คู่ค้า
- พอร์ตโฟลิโอ
- ลีด
- คำขอบริการ

ตัวอย่างเช่น คุณอาจต้องการเปลี่ยนเจ้าของของชุดเรคคอร์ดเป็นพนักงานอื่น คุณสามารถทำได้โดยการอัปเดตกลุ่มของเรคคอร์ด

คุณสามารถอัปเดตค่าสูงสุด 50 เรคคอร์ดที่เลือกพร้อมกัน หากมีเรคคอร์ดมากกว่า 50 เรคคอร์ดในรายการ คุณสามารถทำงานซ้ำได้จนกว่าเรคคอร์ดทั้งหมดจะได้รับการอัปเดต หรือคุณสามารถแก้ไขรายการเพื่อให้มีเฉพาะเรคคอร์ดที่คุณต้องการอัปเดตเท่านั้นปรากฏอยู่ในรายการ

หมายเหตุ: หากคุณใช้คุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่ม เพื่อเปลี่ยนแปลงค่าในฟิลด์ขั้นตอนการขายบนเรคคอร์ด โอกาสทางการขายตั้งแต่หนึ่งเรคคอร์ดขึ้นไป ค่าในฟิลด์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้บนเรคคอร์ดจะไม่อัปเดตเป็นค่าฟิลด์ของเปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้ของขั้นตอนการขายใหม่ หากต้องการให้เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้บน โอกาสทางการขายเปลี่ยนแปลงไปเมื่อมีการอัปเดตขั้นตอนการขาย คุณต้องเปลี่ยนขั้นตอนการขายในแต่ละเรคคอร์ดที่ละรายการหรือโดยการใช้บริการทางเว็บ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการทางเว็บ โปรดดูที่ การใช้ร่วมกันกับบริการทางเว็บ

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ดำเนินการต่อไปนี้:

- หากจำเป็น จัดทำรายการเพื่อแสดงเรคคอร์ดที่คุณต้องการอัปเดต สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำและการใช้รายการ โปรดดูที่ [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)
- ในการอัปเดตกลุ่มเรคคอร์ด บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ อัปเดตเป็นกลุ่ม
- หากผู้ดูแลระบบของคุณเลือกช่องทำเครื่องหมาย ใช้งานที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน ในโปรไฟล์บริษัทของคุณ ประเภทเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ และคู่ค้าจะได้รับการอัปเดตแตกต่างกันออกไป ฟิลด์ที่อยู่แต่ละฟิลด์จะถูกลบออก และฟิลด์ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันใหม่จะปรากฏขึ้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน โปรดดูที่ [ที่อยู่](#) และ [การใช้ที่อยู่ร่วมกันระหว่างเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย และคู่ค้า](#) (ในหน้า 236)

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการอัปเดตเรคคอร์ดที่เลือกในรายการ

ในการอัปเดตเรคคอร์ดที่เลือกในรายการ

- 1 เปิดรายการเรคคอร์ดที่คุณต้องการอัปเดต
- 2 หากจำเป็น เรียงลำดับรายการเพื่อให้เรคคอร์ดที่คุณต้องการอัปเดตปรากฏอยู่บนสุดของรายการ

คำแนะนำ: ในการเรียงลำดับรายการตามคอลัมน์ ให้คลิกที่ส่วนหัวของคอลัมน์ เมื่อต้องการเรียงลำดับรายการในคอลัมน์เดิม แต่ในลำดับที่ย้อนกลับ ให้คลิกที่ส่วนหัวของคอลัมน์อีกครั้ง

- 3 ในเพจรายการของเรคคอร์ด ให้คลิกที่เมนู แล้วเลือก อัปเดตเป็นกลุ่ม
- 4 ในขั้นตอนที่ 1 ล้างช่องทำเครื่องหมายสำหรับเรคคอร์ดที่คุณ ไม่ต้องการอัปเดต แล้วคลิก ถัดไป
- 5 ในขั้นตอนที่ 2 เลือกฟิลด์ที่คุณต้องการอัปเดต และป้อนค่าใหม่สำหรับฟิลด์เหล่านั้น
คุณสามารถเลือกอัปเดตฟิลด์เป็นค่าใหม่ได้สูงสุด 5 ฟิลด์ ในการลบค่าที่มีอยู่ออกจากฟิลด์ ให้เว้นคอลัมน์ค่าว่างไว้ในขั้นตอนที่ 2
- 6 คลิก เสร็จสิ้น

การรวมเรคคอร์ด

สำหรับประเภทเรคคอร์ดบางประเภท หาก你有เรคคอร์ดที่ซ้ำกัน คุณสามารถรวมเรคคอร์ดทั้งสองให้เป็นเรคคอร์ดเดียวได้ ฟังก์ชันการรวมนี้สามารถใช้ได้กับประเภทเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ กรู๊ป เรน ลีด คู่ค้า พอร์ตโฟลิโอ และคำขอบริการ

เมื่อคุณรวมสองเรคคอร์ด ให้คุณระบุค่าฟิลด์จากเรคคอร์ดทั้งสองที่คุณต้องการเก็บไว้ในเรคคอร์ดที่เหลือ ซึ่งเรียกว่า *เรคคอร์ดหลัก* เรคคอร์ดที่ถูกลบไปเรียกว่า *เรคคอร์ดที่ซ้ำกัน*

หมายเหตุ: หากบริษัทของคุณใช้ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน คุณจะไม่สามารถเลือกแต่ละฟิลด์ในที่อยู่ที่คุณเลือกเก็บ ที่อยู่ที่คุณรับสินค้า และที่อยู่หลัก ซึ่งจะยังคงไว้เมื่อคุณรวมสองบริษัทหรือผู้ติดต่อสองรายตามคำติฟอลด์ ที่อยู่ที่คุณเก็บ ที่อยู่ที่คุณรับสินค้า และที่อยู่หลักของเรคคอร์ดหลักจะได้รับการคงไว้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์เหล่านี้ โปรดดูที่ ฟิลด์บริษัท: การเตรียมการอิมพอร์ต และฟิลด์ผู้ติดต่อ: การเตรียมการอิมพอร์ต สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน โปรดดูที่ ที่อยู่

ข้อควรพิจารณาต่อไปนี้ใช้ในการรวมเรคคอร์ด:

- หากฟิลด์มีค่าเหมือนกันในเรคคอร์ดหลักและเรคคอร์ดที่ซ้ำกัน คุณจะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงค่าในฟิลด์นั้นได้ระหว่างทำการรวมเรคคอร์ด
- ในฟิลด์ที่อัปเดตโดยระบบ ค่าฟิลด์จะถูกกำหนดตามค่าจากเรคคอร์ดหลักระหว่างการรวมเรคคอร์ด และคุณไม่สามารถเปลี่ยนแปลงค่านี้ได้
- ทีมของบริษัทและผู้ติดต่อจะไม่ถูกรวม ทีมจากเรคคอร์ดหลักจะคงไว้ดังเดิม
- เรคคอร์ดใดก็ตามที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่ซ้ำกัน จะถูกเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลัก

โดยส่วนมาก Oracle CRM On Demand จะไม่ตรวจสอบเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องที่ซ้ำกัน หากต้องการลบเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องที่ซ้ำกัน คุณต้องลบเรคคอร์ดดังกล่าวออกถาวร อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่ไม่มีโอกาสทางการขายเชื่อมโยงอยู่กับบริษัท Oracle CRM On Demand จะไม่เชื่อมโยงโอกาสทางการขายจากบริษัทที่รวมกันเข้ากับบริษัทหลัก หากโอกาสทางการขายมีชื่อโอกาสทางการขาย และ ID ผู้ติดต่อหลักเดียวกันกับโอกาสทางการขายที่เชื่อมโยงกับบริษัทหลักอยู่แล้ว

- เมื่อคุณรวมบริษัท เจ้าของเรคคอร์ดบริษัทที่ซ้ำกันจะถูกเพิ่มไปในทีมของบริษัท และสามารถเข้าใช้งานเรคคอร์ดหลักได้อย่างสมบูรณ์

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน:

- ในการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ รวมเรคคอร์ด
- ระดับการเข้าถึงของคุณสำหรับทั้งบันทึกหลักและบันทึกที่ซ้ำกันต้องอนุญาตให้คุณลบเรคคอร์ด หากระดับการเข้าถึงของคุณสำหรับเรคคอร์ดหลักไม่อนุญาตให้คุณลบเรคคอร์ด ปุ่มรวม จะไม่มีให้เลือกใช้ในเรคคอร์ด
- จดบันทึกชื่อเรคคอร์ดไว้เพื่อให้คุณสามารถเลือกเรคคอร์ดเหล่านั้นในระหว่างการรวมได้

ในการรวมสองเรคคอร์ด

- 1 เลือกเรคคอร์ดที่คุณต้องการคงไว้ให้เป็นเรคคอร์ดหลัก
สำหรับคำแนะนำในการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)

- 2 ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด คลิกปุ่ม รวม
- 3 ในขั้นตอนที่ 1 คลิกไอคอนค้นหา และเลือกเรคคอร์ดที่ซ้ำกัน
- 4 ในขั้นตอนที่ 2 ตรวจสอบค่าของเรคคอร์ดแต่ละเรคคอร์ด และเลือกค่าเพื่อบันทึกเรคคอร์ด
คอลัมน์ค่าที่จะบันทึก แสดงค่าจากเรคคอร์ดหลักตามค่าดีฟอลต์
- 5 คลิก เสร็จสิ้น

การเพิ่มหมายเหตุ

สำหรับประเภทเรคคอร์ดที่รองรับคุณสมบัติการบันทึกหมายเหตุ คุณสามารถเพิ่มหมายเหตุได้สองวิธี:

- โดยคลิก ไอคอนหมายเหตุ ที่ด้านบนขวาของเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ไอคอนนี้จะแสดงขึ้นหากใช้งานศูนย์ข้อความสำหรับบริษัทของคุณ ด้วยวิธีนี้ คุณสามารถเพิ่มหมายเหตุในรายการหมายเหตุสำหรับเรคคอร์ด และขอรับข้อมูลจากหมายเหตุที่เพิ่มเข้าไปในเรคคอร์ดได้
- โดยคลิก ใหม่ ในส่วนหมายเหตุ

โดยทั่วไป หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้สร้างไอคอน หมายเหตุไว้แล้ว จะไม่มีส่วนหมายเหตุปรากฏขึ้น อย่างไรก็ตาม หากมีส่วนหมายเหตุปรากฏขึ้น นั่นคือเมื่อคุณเพิ่มหมายเหตุในรายการหมายเหตุจะมีการเพิ่มไปในส่วนหมายเหตุด้วย

ดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับศูนย์ข้อความได้ที่ [การทำงานกับศูนย์ข้อความ](#) (ในหน้า 34) และดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้รายการหมายเหตุได้ที่ [การทำงานกับรายการหมายเหตุ](#) (ในหน้า 91)

วิธีที่ใช้จัดทำหมายเหตุไม่แตกต่างจากสิทธิการเข้าใช้หมายเหตุ

ในการเพิ่มหมายเหตุโดยใช้ไอคอนหมายเหตุ

- 1 เลือกเรคคอร์ด
สำหรับคำแนะนำในการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)
- 2 ในเพจรายละเอียด คลิกไอคอนหมายเหตุ
- 3 คลิก หมายเหตุใหม่
- 4 ในบรรทัดบนสุดของหมายเหตุ ให้กรอกข้อมูลในหัวเรื่อง
- 5 เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้อื่นซ่อนข้อมูลหมายเหตุ ให้เลือกช่องทำเครื่องหมาย ส่วนตัว
สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีที่ช่องทำเครื่องหมาย ส่วนตัว ควบคุมการเข้าใช้หมายเหตุ โปรดดูที่ [เพจแก้ไขหมายเหตุ](#) (ในหน้า 90)
- 6 คลิก บันทึก

ในการเพิ่มหมายเหตุลงในส่วนหมายเหตุ

- 1 เลือกเรคคอร์ด
สำหรับคำแนะนำในการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)

- 2 ในพจนานุกรม ให้เลื่อนส่วนหมายเหตุ ลงด้านล่างแล้วคลิก ใหม่ ในแถบชื่อหมายเหตุ
- 3 ในเพจแก้ไขหมายเหตุ ให้กรอกข้อมูลในหัวเรื่อง
- 4 เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้อื่นดูหมายเหตุ ให้เลือก ส่วนตัว สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีที่ช่องทำเครื่องหมาย ส่วนตัว ควบคุมการเข้าใช้หมายเหตุ โปรดดูที่ [เพจแก้ไขหมายเหตุ](#) (ในหน้า 90)
- 5 บันทึกเรคคอร์ด

เพจแก้ไขหมายเหตุ

เพจแก้ไขหมายเหตุให้คุณเพิ่มหมายเหตุในเรคคอร์ด หรืออัปเดตข้อมูลในหมายเหตุที่มีอยู่ ซึ่งจะแสดงชุดฟิลด์สำหรับเรคคอร์ดหมายเหตุทั้งหมด ตารางต่อไปนี้อธิบายฟิลด์ต่างๆ บนเพจแก้ไขหมายเหตุ

ฟิลด์	คำอธิบาย
หัวเรื่อง	ฟิลด์ข้อความที่จำเป็นซึ่งคุณป้อนคำอธิบายสั้นๆ ของเนื้อหาหรือวัตถุประสงค์ของหมายเหตุ
ส่วนตัว	หากคุณคือผู้จัดทำหมายเหตุ ช่องทำเครื่องหมาย ส่วนตัว จะทำงานดังนี้: <ul style="list-style-type: none">■ หากคุณเลือกช่องทำเครื่องหมาย ส่วนตัว เฉพาะคุณเท่านั้นที่จะเห็นหมายเหตุ■ หากคุณไม่เลือกช่องทำเครื่องหมาย ส่วนตัว หรือคุณยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมายหลังจากที่เพิ่งเลือก ใครก็ตามที่มีการเข้าใช้เรคคอร์ดจะสามารถเห็นหมายเหตุของเรคคอร์ด หากคุณเลือกช่องทำเครื่องหมาย ส่วนตัว ในหมายเหตุที่คุณไม่ได้จัดทำ เฉพาะผู้จัดทำหมายเหตุดังกล่าวเท่านั้นจึงจะสามารถเห็นหมายเหตุหลังจากที่คุณบันทึกการเปลี่ยนแปลง คุณและผู้ใช้คนอื่นจะไม่สามารถเห็นหมายเหตุนั้น อย่างไรก็ตาม ชื่อของคุณจะปรากฏในฟิลด์เจ้าของของหมายเหตุนั้น
คำอธิบาย	เนื้อหาของหมายเหตุ จำนวนตัวอักษรสูงสุดที่อนุญาตคือ 16,350 ตัว หมายเหตุ: ข้อจำกัดอื่นๆ จะใช้เมื่อคุณอิมพอร์ตหมายเหตุเข้าใน Oracle CRM On Demand (โปรดดูที่ ฟิลด์หมายเหตุ: การจัดเตรียมการอิมพอร์ต)

เพจหมายเหตุ (รายการ)

เพจหมายเหตุ จะแสดงหมายเหตุทั้งหมดที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ด ตารางต่อไปนี้จะอธิบายสิ่งที่คุณสามารถทำได้ในเพจหมายเหตุ:

ในการดำเนินการนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
จัดทำหมายเหตุ	ในแถบชื่อหมายเหตุ ให้คลิกที่ปุ่ม หมายเหตุใหม่ ในเพจแก้ไขหมายเหตุ ให้กรอกข้อมูลที่จำเป็นและบันทึกเรคคอร์ด
ลบหมายเหตุ	คลิกที่ลิงค์ Del ในแถวของเรคคอร์ดที่คุณต้องการลบ คุณสามารถเรียกข้อมูลรายการเดิมที่ลบไปหลังจากลบออกแล้วไม่เกิน 30 วัน
ค้นหาหมายเหตุ	คลิกที่ส่วนหัวคอลัมน์หัวเรื่อง เพื่อเรียงลำดับข้อมูล จากนั้นคลิกที่ ตัวอักษร ในแถบอัลฟา สำหรับหมายเหตุที่เริ่มต้นด้วยตัวเลข ให้คลิก 0-9

ในการดำเนินการนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
ดูเพจแบบรายการ	คลิกที่ไอคอนการนำวิถีที่ด้านบนสุดหรือด้านล่างสุดของเพจการเพื่อไปยังเพจถัดไป เพจก่อนหน้า เพจแรก หรือเพจสุดท้ายในรายการ
แสดงเรคคอร์ดเพิ่มขึ้น/ลดลง	ในรายการสรุปว่าที่แสดงจำนวนเรคคอร์ดที่ด้านล่างของเพจ ให้เลือกจำนวนเรคคอร์ด ที่ต้องการดูในครั้งเดียว
อัปเดตหมายเหตุ	คลิกที่ลิงค์ แก้ไข ในแถวของเรคคอร์ดที่คุณต้องการอัปเดต ในเพจแก้ไขหมายเหตุ ให้อัปเดตข้อมูลและบันทึกเรคคอร์ดนั้น หากการแก้ไขแบบออนไลน์สามารถใช้งานในบริษัทของคุณ คุณจะยังสามารถแก้ไขฟิลด์ที่แสดงในเพจหมายเหตุแบบออนไลน์ได้ด้วย
ทำเครื่องหมายหมายเหตุว่าเป็นส่วนตัว	คลิกที่ลิงค์ แก้ไข ในแถวของเรคคอร์ดที่คุณต้องการอัปเดต ในเพจแก้ไขหมายเหตุ ให้เลือกช่องทำเครื่องหมาย 'ส่วนตัว' หากการแก้ไขแบบออนไลน์สามารถใช้งานในบริษัทของคุณ คุณจะยังสามารถแก้ไขฟิลด์ที่แสดงในเพจหมายเหตุแบบออนไลน์ได้ด้วย หมายเหตุ: หาก你做เครื่องหมายหมายเหตุที่จัดทำโดยผู้ใช้ถือว่าเป็นส่วนตัว เฉพาะผู้จัดทำหมายเหตุดังกล่าวเท่านั้นจะสามารถเห็นหมายเหตุหลังจากที่คุณบันทึกการเปลี่ยนแปลง อย่างไรก็ตาม ชื่อของคุณจะปรากฏในฟิลด์เจ้าของของหมายเหตุนั้น
ดูรายละเอียดหมายเหตุ	คลิกที่ลิงค์ แก้ไข ในแถวของเรคคอร์ดที่คุณต้องการดู ในเพจแก้ไขหมายเหตุ ให้ตรวจสอบรายละเอียดหมายเหตุ

การทำงานกับรายการหมายเหตุ

หากบริษัทของคุณเปิดใช้คุณสมบัตินี้ เพจรายละเอียดเรคคอร์ดจะมีไอคอนหมายเหตุอยู่ที่มุมขวาบน ตัวเลขที่อยู่ถัดจากไอคอนหมายเหตุจะระบุจำนวนของหมายเหตุที่แนบกับเรคคอร์ด

เมื่อคุณคลิกที่ไอคอนหมายเหตุ รายการหมายเหตุจะปรากฏขึ้น สำหรับหมายเหตุแต่ละรายการ จะแสดงชื่อผู้ใช้ที่จัดทำหมายเหตุ พร้อมแสดงหัวข้อหรือหากไม่มีหัวข้อจะแสดงข้อความส่วนแรกของหมายเหตุ และแสดงวันที่ของหมายเหตุหรือหากเป็นหมายเหตุของวันนี้จะแสดงเวลา

จากรายการหมายเหตุ คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

ในการดำเนินการนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
ดูหมายเหตุ	เลื่อนลงมาที่หมายเหตุที่ต้องการ
จัดทำหมายเหตุใหม่	คลิก หมายเหตุใหม่ ป้อนหัวข้อที่บรรทัดแรก ป้อนหมายเหตุ และคลิก บันทึก หมายเหตุจะถูกส่งไปที่ศูนย์ข้อความผู้ใช้ทั้งหมดที่ขอรับข้อมูลเรคคอร์ด ผู้ใช้สามารถคลิกที่ลิงค์ในหมายเหตุเพื่อนำวิถีไปยังเรคคอร์ดจากศูนย์ข้อความได้
ขอรับข้อมูลหมายเหตุในเรคคอร์ด	คลิก ขอรับข้อมูล สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ ขอรับข้อมูลหมายเหตุ (โปรดดูที่ "การขอรับข้อมูลหมายเหตุ" ในหน้า 91)
ลบหมายเหตุ	เลื่อนลงไปยังหมายเหตุที่ต้องการ และคลิก ลบ การดำเนินการนี้จะลบหมายเหตุออกจากศูนย์ข้อความและเพจรายละเอียดเรคคอร์ด
ดูรายละเอียดผู้ใช้ที่ส่งหมายเหตุให้คุณ	เลื่อนลงไปยังหมายเหตุที่ต้องการ และคลิกชื่อผู้ใช้ เพจรายละเอียดผู้ใช้ของผู้ใช้นั้นจะปรากฏขึ้น

การขอรับข้อมูลหมายเหตุ

คุณสามารถขอรับข้อมูลหมายเหตุที่เพิ่มในเรคคอร์ดได้ ดังนั้นเมื่อใครก็ตามเพิ่มหมายเหตุในเรคคอร์ด หมายเหตุนั้นจะส่งไปที่ศูนย์ข้อความของคุณ คุณสามารถขอรับข้อมูลหมายเหตุในเรคคอร์ดใดก็ได้ที่คุณสามารถเข้าใช้ได้

จากศูนย์ข้อความ คุณสามารถคลิกที่ลิงค์ในหมายเหตุในเรคคอร์ดเพื่อนำวิเคาไปยังเรคคอร์ดได้

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับศูนย์ข้อความ โปรดดูที่ [การทำงานกับศูนย์ข้อความ](#) (ในหน้า 34)

ในการขอรับข้อมูลหมายเหตุในเรคคอร์ด

1 เลือกเรคคอร์ด

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)

2 ในเพจรายละเอียด คลิกไอคอนหมายเหตุ

3 คลิกที่ปุ่ม ขอรับข้อมูล

ป้ายของปุ่มจะเปลี่ยนเป็น ชกเลิกการขอรับข้อมูล คุณสามารถยกเลิกการขอรับข้อมูลได้โดยคลิกที่ปุ่ม ชกเลิกการขอรับข้อมูล

การส่งหมายเหตุให้กับผู้อื่น

คุณสามารถส่งหมายเหตุให้กับผู้อื่นได้ โดยการคลิกที่ไอคอนหมายเหตุซึ่งอยู่ถัดจากชื่อของผู้ใช้ในแอปพลิเคชัน หมายเหตุดังกล่าวจะถูกส่งไปยังศูนย์ข้อความของผู้ใช้ดังกล่าว

คุณสามารถใช้คุณสมบัติที่เกี่ยวกับชื่อผู้ใช้ เช่น ชื่อ เจ้าของ ผู้จัดการ และผู้แก้ไข ได้ โดยฟิลด์เหล่านี้จะแสดงอยู่ในเพจรายละเอียด รายการ และพื้นที่ส่วนอื่นๆ ในแอปพลิเคชัน

จากศูนย์ข้อความ คุณสามารถตอบกลับหมายเหตุของผู้ใช้คนอื่นๆ ได้

คุณสามารถเพิ่มเรคคอร์ดผู้ส่งลงในส่วนเรคคอร์ดรายการใช้บ่อย ในแถบ การดำเนินการ ซึ่งจะช่วยให้คุณเข้าถึงผู้ใช้ที่คุณส่งข้อความให้บ่อยครั้งได้อย่างรวดเร็ว

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ศูนย์ข้อความ โปรดดูที่ [การทำงานกับศูนย์ข้อความ](#) (ในหน้า 34)

ในการส่งหมายเหตุให้กับผู้อื่น

1 เลื่อนตัวชี้ไว้เหนือฟิลด์ที่เกี่ยวข้องกับชื่อผู้ใช้งานไอคอนหมายเหตุปรากฏขึ้น

2 คลิกที่ไอคอนหมายเหตุ

3 ป้อนหมายเหตุและคลิก บันทึก

การทำงานกับเอกสารแนบ

ทั้งนี้ ตามการตั้งค่าบทบาทผู้ใช้และโปรไฟล์การเข้าถึงของผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ คุณสามารถแนบไฟล์ (และในบางกรณี แนบ URL) ในเรคคอร์ดประเภทต่างๆ ได้ คุณสามารถดูคำแนะนำเกี่ยวกับการแนบไฟล์ในหัวข้อต่อไปนี้:

■ สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการแนบไฟล์และ URL ผ่านรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบที่ดังกล่าวหน้า โปรดดูที่ [การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 95)

■ สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการแนบไฟล์ในเรคคอร์ดที่สนับสนุนฟิลด์เอกสารแนบ โปรดดูที่ [การแนบไฟล์ในเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ](#) (โปรดดูที่ "การแนบไฟล์กับเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ" ในหน้า 98)

สำหรับรายการของประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบที่ดังกล่าวหน้า และรายการของประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนฟิลด์เอกสารแนบ โปรดดูที่ [เกี่ยวกับเอกสารแนบ](#) (ในหน้า 93)

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเอกสารแนบ:

- [เกี่ยวกับเอกสารแนบ](#) (ในหน้า 93)
- [รายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบ](#) (ในหน้า 97)
- [เพจรายการเอกสารแนบ](#) (ในหน้า 97)

เกี่ยวกับเอกสารแนบ

ขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดและวิธีการตั้งค่า Oracle CRM On Demand ของผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ คุณสามารถแนบไฟล์ในบางเรคคอร์ดด้วยวิธีการต่อไปนี้:

- ผ่านรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบในเรคคอร์ดหลัก
- ผ่านฟิลด์เอกสารแนบ

เกี่ยวกับรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบ

ในเรคคอร์ดบางประเภท ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถเพิ่มรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบที่ตั้งค่าล่วงหน้าในโครงร่างเพจเรคคอร์ด คุณสามารถเชื่อมโยงเอกสารแนบหลายรายการกับเรคคอร์ดหลักหนึ่งได้ เอกสารแนบที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักด้วยวิธีนี้อาจประกอบด้วยไฟล์หรือ URL

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้สนับสนุนรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบที่ตั้งค่าล่วงหน้า:

- บริษัท
- กิจกรรม
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 01, 02 และ 03
- ตัวแทนจำหน่าย
- เงินทุน
- ค่าขอเงินทุน
- คราวเรือน
- ลีด
- โอกาสทางการขาย
- คู่ค้า
- การเป็นสมาชิกโปรแกรม
- ค่าขอบริการ
- ทางแก้ปัญหา

เอกสารแนบยังสามารถเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดโอเลตและเรคคอร์ดขั้นตอนการขาย

หมายเหตุ: เมื่อคุณลบเรคคอร์ดหลักที่มีเอกสารแนบเชื่อมโยงอยู่ด้วยวิธีการนี้ เอกสารแนบนั้นจะถูกลบออกจากฐานข้อมูล Oracle CRM On Demand ด้วย

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ดผ่านรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบที่ตั้งค่าล่วงหน้า โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้:

- การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด (ในหน้า 95)
- รายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบ (ในหน้า 97)
- เพจรายการเอกสารแนบ (ในหน้า 97)

เกี่ยวกับฟิลด์เอกสารแนบ

ในประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ คุณสามารถแนบไฟล์เดียวในเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ ทั้งนี้ ตามการตั้งค่าโครงสร้างพจนานุกรมของผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ ฟิลด์เอกสารแนบจะสามารถใช้ได้ ในประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้:

- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 01, 02, 03, 04 และสูงกว่า

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดออบเจกต์ที่กำหนดเองเป็นรายการที่เกี่ยวข้องในประเภทเรคคอร์ดอื่นได้ หากฟิลด์เอกสารแนบสามารถใช้ได้ในประเภทเรคคอร์ดออบเจกต์ที่กำหนดเองที่เกี่ยวข้อง คุณสามารถแนบไฟล์หนึ่งกับเรคคอร์ดแต่ละรายการที่เกี่ยวข้องได้ การตั้งค่าเช่นนี้ช่วยให้คุณเชื่อมโยงไฟล์หลายๆ ไฟล์เข้ากับเรคคอร์ดหลักหนึ่งรายการได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับการตั้งค่าเอกสารแนบ

อย่างไรก็ตาม เมื่อคุณลบเรคคอร์ดหลัก เรคคอร์ดออบเจกต์ที่กำหนดเองที่เชื่อมโยง และไฟล์ที่แนบจะไม่ถูกลบออกจากฐานข้อมูล Oracle CRM On Demand

- รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง
- การทำรายการตัวอย่าง
- ลายเซ็น

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้สนับสนุนฟิลด์เอกสารแนบ อย่างไรก็ตาม ประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้สามารถใช้เป็นรายการที่เกี่ยวข้องเท่านั้น ดังนี้:

- เอกสารแนบการยอมรับ

ประเภทเรคคอร์ดเอกสารแนบการยอมรับสามารถใช้เป็นรายการที่เกี่ยวข้องในประเภทเรคคอร์ดการยอมรับเท่านั้น

- เอกสารแนบแอปพลิเคชัน

ประเภทเรคคอร์ดเอกสารแนบแอปพลิเคชันสามารถใช้เป็นรายการที่เกี่ยวข้องกับประเภทเรคคอร์ดแอปพลิเคชันเท่านั้น

- เอกสารแนบแผนธุรกิจ

ประเภทเรคคอร์ดเอกสารแนบแผนธุรกิจสามารถใช้เป็นรายการที่เกี่ยวข้องกับประเภทเรคคอร์ดแผนธุรกิจเท่านั้น

- เอกสารแนบการรับรอง

ประเภทเรคคอร์ดเอกสารแนบการรับรองสามารถใช้เป็นรายการที่เกี่ยวข้องกับประเภทเรคคอร์ดการรับรองเท่านั้น

- เอกสารแนบคอร์ส

ประเภทเรคคอร์ดเอกสารแนบคอร์สสามารถใช้เป็นรายการที่เกี่ยวข้องกับประเภทเรคคอร์ดคอร์สเท่านั้น

- เอกสารแนบการทดสอบ

ประเภทเรคคอร์ดเอกสารแนบการทดสอบสามารถใช้เป็นรายการที่เกี่ยวข้องกับประเภทเรคคอร์ดการทดสอบเท่านั้น

- เอกสารแนบลำขอ MDF

ประเภทเรคคอร์ดเอกสารแนบลำขอ MDF สามารถใช้เป็นรายการที่เกี่ยวข้องกับประเภทเรคคอร์ดลำขอ MDF เท่านั้น

- เอกสารแนบวัตถุประสงค์

ประเภทเรคคอร์ดเอกสารแนบวัตถุประสงค์สามารถใช้เป็นรายการที่เกี่ยวข้องกับประเภทเรคคอร์ดวัตถุประสงค์เท่านั้น

- เอกสารแนบโปรแกรมลูกค้า

ประเภทเรคคอร์ดเอกสารแนบโปรแกรมลูกค้าสามารถใช้เป็นรายการที่เกี่ยวข้องกับประเภทเรคคอร์ดโปรแกรมลูกค้าเท่านั้น

เอกสารแนบกรมธรรม์

ประเภทเรคคอร์ดเอกสารแนบกรมธรรม์สามารถใช้เป็นรายการที่เกี่ยวข้องกับประเภทเรคคอร์ดกรมธรรม์เท่านั้น

เอกสารแนบคำขอตั้งราคาพิเศษ

ประเภทเรคคอร์ดเอกสารแนบคำขอตั้งราคาพิเศษสามารถใช้เป็นรายการที่เกี่ยวข้องกับประเภทเรคคอร์ดคำขอตั้งราคาพิเศษเท่านั้น

หมายเหตุ: ในการตั้งค่าเหล่านี้ เมื่อคุณลบเรคคอร์ดหลัก เรคคอร์ดที่เชื่อมโยงและไฟล์ที่แนบจะไม่ถูกลบออกจากฐานข้อมูล Oracle CRM On Demand เช่น เมื่อคุณลบเรคคอร์ดคำขอ MDF เรคคอร์ดเอกสารแนบคำขอ MDF ที่เชื่อมโยงและไฟล์ที่แนบกับเรคคอร์ดเหล่านั้นจะไม่ถูกลบออกจากฐานข้อมูล

ประเภทเรคคอร์ดบางชนิดเหล่านี้เป็นแบบเฉพาะอุตสาหกรรมหรือเฉพาะสำหรับ Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition และอาจไม่มีในเวอร์ชัน Oracle CRM On Demand ของคุณ

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการแนบไฟล์ในเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ โปรดดูที่ การแนบไฟล์ในเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ (โปรดดูที่ "การแนบไฟล์กับเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ" ในหน้า 98)

การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด

หมายเหตุ: หัวข้อนี้ใช้สำหรับเอกสารแนบที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดผ่านทางรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบที่ดั่งกล่าวหน้าเท่านั้น สำหรับรายการของประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบที่ดั่งกล่าวหน้า โปรดดูที่ เกี่ยวกับเอกสารแนบ (ในหน้า 93)

สำหรับประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบที่ดั่งกล่าวหน้า คุณสามารถแนบไฟล์และ URL ในเรคคอร์ดหลัก หลังจากแนบไฟล์หรือ URL ในเรคคอร์ดแล้ว คุณสามารถ:

- ดูเอกสารแนบ
- เลือกเอกสารแนบอื่นๆ
- สำหรับการแนบไฟล์ ให้อัปโหลดเนื้อหาของไฟล์และแทนที่เอกสารแนบก่อนหน้าด้วยเอกสารที่แก้ไขแล้ว

เมื่อแนบไฟล์ในเรคคอร์ด โปรดใช้ข้อควรพิจารณาต่อไปนี้:

- คุณสามารถอัปโหลดไฟล์ที่บีบอัด รวมถึงไฟล์ .zip
- เพื่อเป็นการป้องกันและรักษาความปลอดภัยให้กับข้อมูล Oracle CRM On Demand จะไม่อนุญาตให้คุณแนบไฟล์ที่สามารถรันได้ที่มีนามสกุลไฟล์ เช่น .exe หรือ .bat

หมายเหตุ: เมื่อผู้ใช้คลิกไฟล์ที่สามารถรันได้ที่มีนามสกุล .exe หรือ .bat ผู้ใช้จะสามารถเลือกได้ว่าจะรันหรือบันทึกไฟล์ ในการป้องกันไม่ให้ผู้ใช้รันไฟล์ที่สามารถรันได้โดยไม่ตั้งใจโดยตรงจาก Oracle CRM On Demand ในลักษณะนี้ Oracle CRM On Demand จึงไม่อนุญาตให้คุณแนบไฟล์ที่มีนามสกุลไฟล์ดังกล่าวในเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม คุณสามารถแก้ไขได้โดยเปลี่ยนนามสกุลไฟล์ให้เป็นอย่างอื่นก่อนอัปโหลดไฟล์ หากคุณเปลี่ยนนามสกุลไฟล์เป็น .txt ผู้ใช้ที่คลิกไฟล์นั้นจะไม่เห็นตัวเลือกที่ให้รันหรือบันทึกไฟล์ ผู้ใช้ต้องบันทึกไฟล์นั้นลงในเครื่อง แล้วเปลี่ยนนามสกุลไฟล์ไปเป็นนามสกุลที่ถูกต้องสำหรับไฟล์ที่สามารถรันได้ แล้วจึงรันไฟล์นั้น

- ไฟล์แต่ละไฟล์ที่คุณพยายามอัปโหลดจะได้รับการสแกนไวรัส หากพบไวรัสในไฟล์ ระบบจะไม่อัปโหลดไฟล์นั้น และจะปรากฏข้อความขึ้น
- ไฟล์ที่อัปโหลดต้องมีขนาดน้อยกว่า 20 MB หากคุณมีไฟล์ขนาดใหญ่กว่า ลองพิจารณาดำเนินการดังนี้:
 - บีบอัดไฟล์เพื่อให้เล็กลง
 - แบ่งไฟล์เป็นไฟล์ที่มีขนาดเล็กลง (และบีบอัดไฟล์เหล่านั้น หากจำเป็น)
 - วางไฟล์ไว้ในเซิร์ฟเวอร์ที่ใช้ร่วมกันและระบุพาสและชื่อไฟล์แทนการแนบไฟล์ไปกับเรคคอร์ด

ในการแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด

1 เลือกเรคคอร์ดที่คุณต้องการแนบไฟล์หรือ URL

สำหรับคำแนะนำในการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่[การค้นหาระเบียน](#) (ในหน้า 42)

- 2 ในหน้ารายละเอียด เลื่อนลงมาที่ส่วนเอกสารแนบ และคลิกที่เพิ่มเอกสารแนบ หรือ เพิ่ม URL ในแถบชื่อ

หมายเหตุ: หากคุณต้องการให้ผู้ไปใช้เวิร์กที่ร่วมกันเพื่อเข้าใช้ไฟล์ ให้คลิก เพิ่ม URL แทนการคลิก เพิ่มเอกสารแนบ แล้วทำตามขั้นตอนในการเพิ่มเอกสารแนบ URL ไม่ใช่เอกสารแนบไฟล์

- 3 ในเพจการแก้ไขเอกสารแนบ ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้:

- สำหรับการแนบไฟล์ คลิกที่ปุ่ม เบราว์เซอร์ ซึ่งอยู่ถัดจากฟิลด์ไฟล์ และเลือกไฟล์ จากนั้นป้อนชื่อที่แสดงลงในฟิลด์ชื่อเอกสารแนบเพื่อระบุเอกสารแนบไฟล์
- สำหรับเอกสารแนบ URL ให้ป้อนที่อยู่ URL ลงในฟิลด์ URL (ตัวอย่างเช่น : www.crmondemand.com) และชื่อที่แสดงลงในฟิลด์ชื่อเอกสารแนบเพื่อระบุ URL ความยาวสูงสุดที่อนุญาตสำหรับที่อยู่ URL คือ 200 ตัวอักษร

หมายเหตุ: หากความยาวเอกสารแนบไฟล์ลงในเวิร์กที่ใช้งานร่วมกัน ให้ป้อนพาธและชื่อไฟล์ลงในฟิลด์ URL (ตัวอย่างเช่น: `\\scdept\attachments\products.xls`)

- 4 คลิก บันทึก ในเพจการแก้ไขเอกสารแนบ

ในการตรวจสอบเอกสารแนบ

- 1 เลือกเรคคอร์ดที่มีไฟล์หรือ URL แนบอยู่

สำหรับคำแนะนำในการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่[การค้นหาระเบียน](#) (ในหน้า 42)

- 2 ในหน้ารายละเอียด เลื่อนลงมาที่ส่วนเอกสารแนบ และคลิกที่ปุ่ม ดู ในแถวที่ต้องการ

ในการเลือกเอกสารแนบอื่นๆ

- 1 เลือกเรคคอร์ดที่มีไฟล์หรือ URL แนบอยู่

สำหรับคำแนะนำในการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่[การค้นหาระเบียน](#) (ในหน้า 42)

- 2 ในหน้ารายละเอียด เลื่อนลงมาที่ส่วนเอกสารแนบ และคลิกที่ลิงค์ ชื่อเอกสารแนบ ของเอกสารแนบที่คุณต้องการแทนที่

- 3 ในเพจการแก้ไขเอกสารแนบ ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้:

- สำหรับเอกสารแนบไฟล์ ให้คลิกที่ปุ่ม เบราว์เซอร์ และเลือกไฟล์ใหม่ จากนั้นอัปโหลดฟิลด์ ชื่อเอกสารแนบ ตามที่ต้องการ
- สำหรับเอกสารแนบ URL ให้ป้อนที่อยู่ URL ใหม่ลงในฟิลด์ URL และอัปโหลดฟิลด์ ชื่อเอกสารแนบ ตามที่ต้องการ

- 4 คลิก บันทึก ในเพจการแก้ไขเอกสารแนบ

คำแนะนำ: ในการตรวจสอบว่าคุณได้ป้อนข้อมูลเอกสารแนบอย่างถูกต้อง ให้คลิกที่ลิงค์ ย้อนกลับ จนกระทั่งคุณกลับมาที่หน้ารายละเอียดของเรคคอร์ดครั้งแรก ในส่วนเอกสารแนบ ตรวจสอบเรคคอร์ดเอกสารแนบใหม่

ในการอัปเดตเอกสารแนบไฟล์

- 1 เปิดเอกสารแนบจากที่ดั้งเดิมแรก แต่ไม่ใช่จากภายใน Oracle CRM On Demand

- 2 แก้ไขไฟล์และบันทึกไว้ภายใน เช่น ที่ฮาร์ดไดรฟ์ของคุณ

- 3 ใช้นามเข้าสู่ Oracle CRM On Demand
- 4 เลือกเรคคอร์ดที่คุณต้องการแนบไฟล์ที่อัปโหลดแล้ว
สำหรับคำแนะนำในการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)
- 5 ในหน้ารายละเอียด เลื่อนลงไปที่ส่วนแนบเอกสาร และคลิกที่ปุ่ม แทนที่ ในแถวของเอกสารแนบไฟล์
- 6 ในวินโดว์ แทนที่เอกสารแนบ ให้เลือกไฟล์ที่อัปโหลดแล้ว และคลิกปุ่ม บันทึก

รายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบ

หมายเหตุ: หัวข้อนี้ใช้สำหรับเอกสารแนบที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดผ่านทางรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบที่ตั้งค่าล่วงหน้าเท่านั้น สำหรับรายการของประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบที่ตั้งค่าล่วงหน้า โปรดดูที่ [เกี่ยวกับเอกสารแนบ](#) (ในหน้า 93)

ตารางต่อไปนี้อธิบายข้อมูลฟิลด์สำหรับไฟล์หรือ URL ที่คุณแนบเป็นรายการที่เกี่ยวข้องในเรคคอร์ด ฟิลด์บางฟิลด์จะปรากฏในเพจรายละเอียดสำหรับประเภทเรคคอร์ดที่คุณแนบไฟล์ ฟิลด์อื่นๆ จะปรากฏในเพจแก้ไขเอกสารแนบ

ตรวจสอบข้อมูลในตารางต่อไปนี้เพื่อให้แน่ใจว่าไฟล์ของคุณสอดคล้องกับข้อกำหนดของขนาดไฟล์และประเภทของไฟล์:

ฟิลด์	คำอธิบาย
ไฟล์	ฟิลด์นี้จะแสดงภาพและชื่อไฟล์ของไฟล์ที่แนบ ในกรณีของการแนบไฟล์
ชื่อเอกสารแนบ	ชื่อที่คุณต้องการใช้เพื่อระบุไฟล์หรือ URL
ขนาด (ไบต์)	สำหรับไฟล์ที่แนบ ขนาดไฟล์ ขนาดไฟล์ต้องต่ำกว่า 9 เมกะไบต์ (MB) หากสิ่งที่เป็น URL ฟิลด์ขนาดแสดงค่า 2 กิโลไบต์ (KB) ตามค่าดีฟอลต์
ประเภท	ฟิลด์นี้จะแสดงประเภทไฟล์ ในกรณีของการแนบไฟล์ เช่น .doc สำหรับเอกสาร Microsoft Word เพื่อเป็นการป้องกันและรักษาความปลอดภัยให้กับข้อมูล แอปพลิเคชันจะไม่อนุญาตให้คุณแนบไฟล์ที่มีนามสกุลไฟล์ .exe สำหรับการแนบ URL จะแสดง URL
URL	ฟิลด์นี้จะมีที่อยู่ URL ที่สมบูรณ์ ความยาวที่อนุญาตสูงสุดของที่อยู่ URL คือ 200 ตัวอักษร ในกรณีของการแนบ URL
จัดทำโดย	ชื่อของบุคคลที่แนบไฟล์กับเรคคอร์ดเป็นคนแรก ค่าในฟิลด์นี้สร้างโดยระบบ
แก้ไขโดย	ชื่อของบุคคลที่อัปเดตเรคคอร์ดตามด้วยวันที่และเวลาที่อัปเดต ค่าในฟิลด์นี้สร้างโดยระบบ

เพจรายการเอกสารแนบ

หมายเหตุ: หัวข้อนี้ใช้สำหรับเอกสารแนบที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดผ่านทางรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบที่ตั้งค่าล่วงหน้าเท่านั้น สำหรับรายการของประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบที่ตั้งค่าล่วงหน้า โปรดดูที่ [เกี่ยวกับเอกสารแนบ](#) (ในหน้า 93)

เพจรายการเอกสารแนบจะแสดงไฟล์และ URL ทั้งหมดที่เชื่อมโยงไปยังเรคคอร์ดนั้น คุณเข้าใช้เพจรายการเอกสารแนบได้โดยคลิกลิงก์แสดงรายการทั้งหมดในส่วนเอกสารแนบของเรคคอร์ดหลัก

ตารางต่อไปนี้อธิบายถึงงานที่คุณสามารถดำเนินการได้จากเพจรายการเอกสารแนบ

ในการดำเนินการนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
แนบไฟล์กับเรคคอร์ด	ในแถบชื่อเอกสารแนบ ให้คลิกปุ่ม เพิ่มเอกสารแนบ บนเพจแก้ไขเอกสารแนบ ป้อนข้อมูลที่จำเป็นแล้วบันทึกเรคคอร์ด
แนบ URL กับเรคคอร์ด	ในแถบชื่อเอกสารแนบ ให้คลิกปุ่ม เพิ่ม URL บนเพจแก้ไขเอกสารแนบ ป้อนข้อมูลที่จำเป็นให้ครบถ้วนแล้วบันทึกเรคคอร์ด
ลบเอกสารแนบ	คลิกที่ลิงก์ Del ในแถวของเรคคอร์ดที่คุณต้องการลบ คุณสามารถเรียกข้อมูลรายการเดิมที่ลบไปหลังจากลบออกแล้วไม่เกิน 30 วัน
ค้นหาเอกสารแนบ	คลิกส่วนหัวคอลัมน์ชื่อเอกสารแนบ เพื่อเรียงลำดับข้อมูล จากนั้นคลิกอักษรตัวใดตัวหนึ่งในแถบตัวอักษร สำหรับชื่อเอกสารแนบที่ขึ้นต้นด้วยตัวเลข ให้คลิก 0-9
ดูเพจแบบรายการ	คลิกที่ไอคอนการนำเวกที่ด้านบนสุดหรือด้านล่างสุดของเพจรายการเพื่อไปยังเพจถัดไป เพจก่อนหน้า เพจแรก หรือเพจสุดท้ายในรายการ
เลือกเอกสารแนบอื่นเพื่อแทนที่เอกสารแนบปัจจุบัน	คลิกลิงก์แทนที่ ในแถวของเรคคอร์ดที่คุณต้องการเปลี่ยนแปลง บนเพจแก้ไขเอกสารแนบ เลือกไฟล์อื่นแล้วบันทึกเรคคอร์ด
แสดงเรคคอร์ดเพิ่มขึ้น/ลดลง	ในรายการครอบปาดวาร์ที่แสดงจำนวนเรคคอร์ดที่ด้านล่างของเพจ ให้เลือกจำนวนเรคคอร์ด ที่ต้องการดูในครั้งเดียว
เรียงลำดับรายการเอกสารแนบ	คลิกส่วนหัวคอลัมน์ที่ขีดเส้นใต้ที่คุณต้องการเรียงลำดับ ถ้าส่วนหัวคอลัมน์ไม่ได้ขีดเส้นใต้ไว้ คุณจะไม่สามารถเรียงลำดับฟิลด์นั้นได้
ดูเอกสารแนบ	คลิกลิงก์ดู ในแถวของเรคคอร์ดที่คุณต้องการดู การคลิกจะเปิดไฟล์หรือจะนำคุณไปที่ URL ที่คลิก

การแนบไฟล์กับเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ

ฟิลด์เอกสารแนบสามารถใช้ได้ในประเภทเรคคอร์ดออกเบจด์ที่กำหนดเอง และในประเภทเรคคอร์ดบางประเภทที่เป็นแบบเฉพาะอุตสาหกรรมหรือเฉพาะสำหรับ Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition ฟิลด์เอกสารแนบบอนุญาตให้คุณแนบเอกสารเดียวในเรคคอร์ด สำหรับรายการของประเภทเรคคอร์ดที่ฟิลด์เอกสารแนบนับสนุน โปรดดูที่ [เกี่ยวกับเอกสารแนบ](#) (ในหน้า 93)

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณกำหนดว่าจะให้มีฟิลด์เอกสารแนบในโครงสร้างเพจสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณหรือไม่

เมื่อแนบไฟล์ในเรคคอร์ด โปรดดูที่ [ข้อควรพิจารณาต่อไป](#):

- คุณสามารถอัปโหลดไฟล์ที่บีบอัด รวมถึงไฟล์ .zip
 - เพื่อเป็นการป้องกันและรักษาความปลอดภัยให้กับข้อมูล Oracle CRM On Demand จะไม่อนุญาตให้คุณแนบไฟล์ที่สามารถรันได้ที่มีนามสกุลไฟล์ เช่น .exe หรือ .bat
- หมายเหตุ: เมื่อผู้ใช้คลิกไฟล์ที่สามารถรันได้ที่มีนามสกุล .exe หรือ .bat ผู้ใช้จะสามารถเลือกได้ว่าจะรันหรือบันทึกไฟล์ ในการป้องกันไม่ให้ผู้ใช้รันไฟล์ที่สามารถรันได้โดยไม่ตั้งใจโดยตรงจาก Oracle CRM On Demand ในลักษณะนี้ Oracle CRM On Demand จึงไม่อนุญาตให้คุณแนบไฟล์ที่มีนามสกุลไฟล์ดังกล่าวในเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม คุณสามารถแก้ไขได้โดยเปลี่ยนนามสกุลไฟล์ให้เป็นอย่างอื่นก่อนอัปโหลดไฟล์ หากคุณเปลี่ยนนามสกุลไฟล์เป็น .txt ผู้ใช้ที่คลิกไฟล์นั้นจะไม่เห็นตัวเลือกที่ให้รันหรือบันทึกไฟล์ ผู้ใช้ต้องบันทึกไฟล์นั้นลงในเครื่อง แล้วเปลี่ยนนามสกุลไฟล์ไปเป็นนามสกุลที่ถูกต้องสำหรับไฟล์ที่สามารถรันได้ แล้วจึงรันไฟล์นั้น
- ไฟล์แต่ละไฟล์ที่คุณพยายามอัปโหลดจะได้รับการสแกนไวรัส หากพบไวรัสในไฟล์ ระบบจะไม่อัปโหลดไฟล์นั้น และจะปรากฏข้อความขึ้น

■ ไฟล์ที่อัปโหลดต้องมีขนาดน้อยกว่า 20 MB หากคุณมีไฟล์ขนาดใหญ่กว่า ลองพิจารณาดำเนินการดังนี้:

- บีบอัดไฟล์เพื่อให้เล็กลง
- แบ่งไฟล์เป็นไฟล์ที่มีขนาดเล็กลง (และบีบอัดไฟล์เหล่านั้น หากจำเป็น)
- วางไฟล์ไว้ในเซิร์ฟเวอร์ที่ใช้ร่วมกันและระบุพารามิเตอร์และชื่อไฟล์แทนการแนบไฟล์ไปกับเรคคอร์ด

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการแนบไฟล์กับเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ

การแนบไฟล์กับเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ

1 ในเพจแก้ไขของเรคคอร์ดที่คุณต้องการแนบไฟล์ ในฟิลด์เอกสารแนบ ให้คลิกไอคอนคลิปเอกสาร:



2 เรียกดูไฟล์ CSV ที่คุณต้องการแนบและเลือกไฟล์นั้น

3 บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

หมายเหตุ: ทั้งนี้ ตามการตั้งค่าโครงสร้างเพจของผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ คุณสามารถเห็นฟิลด์ เอกสารแนบ: ฟิลด์ชื่อไฟล์ และ เอกสารแนบ: ขนาด (ไบต์) ในเพจนั้น หากมีฟิลด์เหล่านี้ปรากฏขึ้น ฟิลด์เหล่านี้จะถูกปิดปูปุ่มโดยอัตโนมัติด้วยชื่อไฟล์และขนาดไฟล์ เมื่อคุณบันทึกเรคคอร์ด คุณไม่สามารถแก้ไขฟิลด์เหล่านี้

คุณสามารถลบไฟล์ที่แนบออกจากเรคคอร์ด แต่เมื่อคุณลบไฟล์นั้น ไฟล์ดังกล่าวจะถูกลบออกจากฐานข้อมูล Oracle CRM On Demand ด้วย และคุณไม่สามารถเรียกคืนจากภายใน Oracle CRM On Demand

คำแนะนำ: ก่อนที่จะลบไฟล์นั้นออกจากเรคคอร์ด ให้ดาวน์โหลดไฟล์ลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ของคุณหรือเซิร์ฟเวอร์อื่นและบันทึกไฟล์นั้น

ข้อมูลต่อไปนี้จะอธิบายวิธีการลบไฟล์ออกจากเรคคอร์ด

การลบไฟล์ออกจากเรคคอร์ด

1 ในเพจแก้ไขของเรคคอร์ด คลิกไอคอน X ที่อยู่ถัดจากฟิลด์เอกสารแนบ

2 ยืนยันว่าคุณต้องการลบไฟล์นั้นออกจากเรคคอร์ด

การใช้สคริปต์การประเมิน

หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสคริปต์การประเมิน คุณสามารถเข้าใช้สคริปต์เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าหรือโอกาสทางการขายของคุณ ข้อมูลดังกล่าวสามารถแมปกับเรคคอร์ดหลักและนำไปใช้ในรายงานและการวิเคราะห์ในภายหลังได้

แอปพลิเคชันนี้ช่วยให้คุณเข้าใช้สคริปต์จากประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้:

- บริษัท (การสำรวจบริษัท)
- กิจกรรม (การประเมินกิจกรรมในการติดต่อการขาย งาน หรือการนัดหมาย)
- แผนธุรกิจ (การประเมินแผนธุรกิจ)
- ผู้ติดต่อ (การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า)

- ลีด (สคริปต์คุณสมบัติลีด)
- วัตถุประสงค์ (การประเมินวัตถุประสงค์)
- โอกาสทางการขาย (การประเมินโอกาสทางการขาย)
- ค่าขอบริการ (สคริปต์การติดต่อและการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า)

ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถตั้งค่าฟิลด์เพื่อช่วยคุณระบุการประเมินที่เหมาะสมกับงาน ตัวอย่างเช่น สคริปต์การประเมินคุณสมบัติอาจตั้งค่าด้วยฟิลด์ต่อไปนี้:

- $\text{ชั้นบริษัท} = \text{ทอง}$
- $\text{ส่วน} = \text{ขนาดใหญ่}$
- $\text{พื้นที่} = \text{ตะวันตก}$

จากนั้น เมื่อคุณเริ่มใช้สคริปต์การประเมินจากเรคคอร์ดลีด ซึ่งมีค่าของฟิลด์ที่ฟิลด์ที่สอดคล้องกัน สคริปต์คุณสมบัติลีดที่ถูกต้องจะแสดงในรายการ หลังจากการประเมินเสร็จสมบูรณ์ ข้อมูลที่ผู้ดูแลบริษัทเปลี่ยนแปลงภายหลังในสคริปต์เทมเพลตจะไม่มีผลต่อเรคคอร์ดการประเมินที่เสร็จสมบูรณ์ ส่วนคำตอบเป็นข้อยกเว้นสำหรับกฎนี้ ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถเปลี่ยนข้อมูลในส่วนคำตอบได้ทุกเมื่อ และการเปลี่ยนแปลงต่างๆ จะมีผลต่อเพียงรายละเอียดการประเมินเมื่อคุณใช้งานผ่านทางคำถามเทมเพลต

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการใช้สคริปต์การประเมิน บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องได้รับการตั้งค่าให้สามารถเข้าใช้งานเรคคอร์ดการประเมินได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าที่จำเป็น โปรดดูที่เกี่ยวกับสคริปต์การประเมิน

ในการใช้สคริปต์การประเมิน

1 เลือกเรคคอร์ด

สำหรับคำแนะนำในการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)

2 ในเพียงรายละเอียดเรคคอร์ด ให้เลื่อนลงไปยังส่วนสคริปต์และคลิก เพิ่ม

3 หากจำเป็น ให้เลือกสคริปต์จากวินโดว์การค้นหา

หากมีสคริปต์เพียงหนึ่งรายการที่ตรงตามเกณฑ์ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทกำหนดไว้ สคริปต์นั้นจะเปิดโดยอัตโนมัติ มิฉะนั้น คุณจะต้องเลือกสคริปต์ที่เหมาะสมจากวินโดว์การค้นหา

คำแนะนำ: ในการค้นหาสคริปต์ที่เหมาะสม ให้เลือกตัวเลือกจากรายการครอบปวงแล้วคลิก ดำเนินการ

4 ในเพจสคริปต์ ให้ถามคำถามกับลูกค้าของคุณและป้อนข้อมูล

5 คลิก บันทึก

กรณีเหล่านี้จะเกิดขึ้น โดยเป็นไปตามการตั้งค่าสคริปต์นี้ของผู้ดูแลระบบของบริษัท:

- จำนวนคะแนนและเปรียบเทียบกับเกณฑ์
- ผลลัพธ์จะถูกคำนวณออกมา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าคะแนนสูงกว่าหรือต่ำกว่าเกณฑ์
- คะแนน คำตอบของคำถาม และผลลัพธ์จะถูกแมปกลับไปยังเรคคอร์ดหลัก
- วันที่ประเมินล่าสุดจะถูกป้อนไปเฉพาะเท่านั้น

การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม

คุณสามารถลบเรคคอร์ดหากระดับการเข้าใช้เรคคอร์ดนั้นอนุญาตให้ทำได้ คุณสามารถลบรายการเรคคอร์ดได้หากบทบาทของคุณมีสิทธิ์ ลบแบบท

เมื่อคุณลบเรคคอร์ดหรือรายการเรคคอร์ด เรคคอร์ดจะถูกจัดเก็บไว้ในพื้นที่รายการที่ลบ 30 วัน ในช่วงเวลานี้ คุณสามารถเรียกข้อมูลเดิมของเรคคอร์ดได้ อย่างไรก็ตาม หลังจาก 30 วัน รายการที่ลบจะถูกลบออกอย่างถาวรและไม่สามารถดึงข้อมูลได้

หมายเหตุ: เรคคอร์ดโอเล็ดและเอกสารแนบมีข้อบกพร่องสำหรับการลบที่ต่างจากการลบปกติ นั่นคือ แทนที่รายการจะถูกจัดเก็บไว้ 30 วัน รายการจะถูกลบออกจากระบบทันทีและไม่สามารถเรียกข้อมูลเดิมได้

การลบเรคคอร์ดอัตโนมัติจะลบเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่คุณกำลังลบด้วย เช่น หากคุณลบบริษัท หมายเหตุที่เชื่อมโยงกับบริษัทจะถูกลบออกด้วย

เมื่อคุณคลิกลิงก์รวม รายการที่ลบ เพจรายการที่ลบทั้งหมด จะปรากฏพร้อมกับรายการที่คุณลบออกทั้งหมด หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ เรียกคืนเรคคอร์ดทั้งหมด คุณจะเห็นรายการที่ลบทั้งหมดของบริษัทของคุณ

เรคคอร์ดหลักจะปรากฏในรายชื่อรายการที่ลบ แต่เรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจะไม่ปรากฏ เรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจะปรากฏเป็นเรคคอร์ดแยกต่างหาก ต่อเมื่อคุณลบเรคคอร์ดที่เชื่อมโยง ก่อน ลบเรคคอร์ดหลักเท่านั้น

เช่น หากคุณลบบริษัทที่มีกิจกรรมสามกิจกรรมเชื่อมโยงอยู่ เฉพาะเรคคอร์ดบริษัทเท่านั้นที่จะปรากฏในรายชื่อรายการที่ลบ อย่างไรก็ตาม หากคุณลบกิจกรรมที่เชื่อมโยงเหล่านั้นก่อนลบบริษัท กิจกรรมนั้นจะปรากฏในรายชื่อเป็นเรคคอร์ดแยกต่างหาก

เมื่อคุณเรียกข้อมูลเรคคอร์ดเดิม เรคคอร์ดทั้งหมดที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดนั้นในขณะที่ถูกลบ จะถูกเรียกข้อมูลพร้อมความสัมพันธ์เดิม ให้เรียกเรคคอร์ดหลักค่าเดิมก่อน หากคุณเรียกเรคคอร์ดย่อยเดิมก่อน ระบบจะแสดงข้อความแสดงข้อผิดพลาด

คุณสามารถใช้รายการในเพจ รายการที่ลบทั้งหมด เพื่อช่วยให้คุณค้นหาเรคคอร์ดที่ลบได้ เมื่อคุณเลือกประเภทเรคคอร์ดจากรายการ เรคคอร์ดที่แสดงจะรวมถึงหมายเหตุและเอกสารแนบที่ลบทั้งหมดของเรคคอร์ดประเภทนั้น ตลอดจนเรคคอร์ดที่ลบทั้งหมดของประเภทนั้นด้วย อย่างไรก็ตาม จะยังคงมีการใช้กฎสำหรับเรคคอร์ดที่เชื่อมโยง หมายเหตุและเอกสารแนบที่ถูกลบพร้อมเรคคอร์ดหลักจะไม่แสดงในรายการ ตัวอย่างเช่น หากคุณเลือกบริษัททั้งหมดในรายการ ระบบจะแสดงหมายเหตุและเอกสารแนบทั้งหมดในบริษัทที่ถูกลบแยกจากเรคคอร์ดหลัก เช่นเดียวกับเรคคอร์ดบริษัทที่ลบทั้งหมด

หมายเหตุ: จำนวนข้อมูลที่บริษัทสามารถจัดเก็บได้มีขีดจำกัด เรคคอร์ดที่จัดเก็บในรายการที่ลบจะไม่ถูกนับรวมในขีดจำกัดพื้นที่จัดเก็บรวมในดิสก์ของบริษัท

การลบเรคคอร์ดจากเพจรายละเอียดเรคคอร์ด

- ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด คลิก ลบ

หมายเหตุ: หากคุณเข้าใช้เพจรายละเอียดบันทึกโดยดูข้อมูลเพิ่มเติมจากเพจรายการหรือจากรายการเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องในเรคคอร์ดหลัก หลังจากที่คุณลบเรคคอร์ด **Oracle CRM On Demand** จะกลับสู่เพจที่คุณดูข้อมูลเพิ่มเติม

ในการลบเรคคอร์ดในรายการเรคคอร์ด

- ในแถวของเรคคอร์ดที่คุณต้องการลบ ให้เลือก ลบ จากเมนูระดับเรคคอร์ด

ในการลบรายการเรคคอร์ด

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ การลบแบบพัช

- 1 จากโฮมเพจเรคคอร์ด ให้คลิก รายการเรคคอร์ดที่คุณต้องการลบ

คำแนะนำ: เลือกซ์ปอร์ตรายการก่อนทำการลบ การเลือกซ์ปอร์ตรายการจะช่วยให้คุณสามารถอิมพอร์ตข้อมูลเข้าใน **Oracle CRM On Demand** ได้หากมีข้อผิดพลาดขณะลบเรคคอร์ด

คุณสามารถลบรายชื่อบริษัท ผู้ติดต่อ โอกาสทางการขาย สินค้าและบริการ หรือกิจกรรมอื่นๆ ได้

- 2 ในเพจรายการ ของเรคคอร์ด ให้คลิกที่ปุ่ม เมนู แล้วเลือก ลบแบบพัช

- 3 คลิก OK เพื่อยืนยันว่าคุณต้องการดำเนินการต่อ

- 4 ในเพจคิวการลบแบบพัช ให้คลิก ดำเนินการต่อ ในส่วนคำขอที่ใช้งาน

หมายเหตุ: หากคุณไม่คลิก ดำเนินการต่อ จะไม่มีการลบเกิดขึ้น คุณสามารถกลับไป ที่การลบแบบths ได้โดยคลิกลิงค์ร่วม การจัดการ ตามด้วยลิงค์ ที่การลบแบบths ในโฮมเพจ การจัดการ

5 ในการตรวจสอบลือกไฟล์สำหรับการลบ ให้คลิก ลือก ในส่วนคำขอที่ประมวลผล

ในการเรียกข้อมูลเดิมของเรคคอร์ด

- 1 คลิกลิงค์ร่วม รายการที่ลบ
- 2 คลิก เรียกข้อมูลเดิม ในแถวของเรคคอร์ด

หมายเหตุ: หากบทบาทของคุณมีสิทธิ์ เรียกคืนเรคคอร์ดทั้งหมด คุณสามารถเรียกข้อมูลเดิมของเรคคอร์ดที่ใครก็ตามในบริษัทลบออกได้

ตารางต่อไปนี้มีข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการลบเรคคอร์ด

หมายเหตุ: เรคคอร์ดเอกสารแนบที่กล่าวถึงในตารางนี้เป็นเรคคอร์ดเอกสารแนบที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักผ่านรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบที่ดั่งกล่าวหน้า โดยสามารถแนบไฟล์ในประเภทเรคคอร์ดออบเจกต์ที่กำหนดเอง และในประเภทเรคคอร์ดบางประเภทที่เป็นชนิดเฉพาะอุตสาหกรรมหรือเฉพาะสำหรับ **Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition** ผ่านทางฟิลด์เอกสารแนบ หากประเภทเรคคอร์ดนั้นตั้งค่าเป็นเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงกับประเภทเรคคอร์ดอื่น เรคคอร์ดที่เชื่อมโยงและไฟล์ที่แนบจะไม่ถูกลบออกจากฐานข้อมูล **Oracle CRM On Demand** เมื่อเรคคอร์ดหลักถูกลบ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบและฟิลด์เอกสารแนบ โปรดดูที่ **เกี่ยวกับเอกสารแนบ** (ในหน้า 93)

หากคุณลบเรคคอร์ดนี้	คุณต้องตระหนักว่า
บริษัท	<p>คุณไม่สามารถลบบริษัทออกได้หากบริษัทเชื่อมโยงกับโอกาสทางการขาย ที่มีขั้นตอนการขายเป็น ปิด-ชนะ</p> <p>เมื่อลบบริษัท เรคคอร์ดที่เชื่อมโยงเหล่านี้จะถูกลบออกด้วย:</p> <ul style="list-style-type: none">■ ลีล■ โอกาสทางการขาย■ กิจกรรม (รวมทั้งเอกสารแนบเชื่อมโยงกับกิจกรรมนี้)■ หมายเหตุ■ เอกสารแนบ <p>เรคคอร์ดที่เชื่อมโยงนี้จะ ไม่ ถูกลบออก:</p> <ul style="list-style-type: none">■ ผู้ติดต่อ
กิจกรรม	<p>เมื่อลบกิจกรรม เรคคอร์ดที่เชื่อมโยงเหล่านี้จะถูกลบออกด้วย:</p> <ul style="list-style-type: none">■ เอกสารแนบ <p>หากคุณต้องการลบกิจกรรมการติดต่อ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการบริษัทและลบแบบths</p> <p>หมายเหตุ: ผู้ใช้ที่มีสิทธิ์ลบกิจกรรมในบทบาทของพวกเขาจะสามารถลบกิจกรรมที่พวกเขาไม่ได้เป็นเจ้าของหรือกิจกรรมที่ทำเครื่องหมายว่าเป็นส่วนตัว โดยทั่วไปแล้ว สิทธิ์ลบกิจกรรมจะมีให้เฉพาะผู้ดูแลระบบของบริษัทเท่านั้น</p>
ที่อยู่	<p>หากคุณเรียกคืนข้อมูลที่อยู่ที่ลบไปแล้ว คุณจะต้องอัปเดตการตั้งค่าการเรียกเก็บและการส่งสินค้า เพราะเมื่อ Oracle CRM On Demand เรียกคืนข้อมูลเรคคอร์ดที่อยู่ โปรแกรมจะไม่เรียกคืนข้อมูลการตั้งค่าที่อยู่ให้เป็นค่าเดิม คุณจะต้องปรับค่าเหล่านี้ใหม่เพื่อหลีกเลี่ยงการทำข้อมูลที่ไม่ต้อง</p> <p>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการลบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน โปรดดูที่ การลบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน (ในหน้า 241)</p>

หากคุณลบเรคคอร์ดนี้	คุณต้องตระหนักว่า
อเล็ค	เรคคอร์ดอเล็คและเอกสารแนบมีข้อบกพร่องสำหรับการลบที่ต่างจากการลบปกติ นั่นคือ แทนที่รายการจะถูกจัดเก็บไว้ 30 วัน รายการจะถูกลบออกจากระบบทันทีและไม่สามารถเรียกข้อมูลเดิมได้
แคมเปญ	<p>เมื่อลบแคมเปญ เรคคอร์ดที่เชื่อมโยงเหล่านี้จะถูกลบออกด้วย:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ กิจกรรม (รวมทั้งเอกสารแนบเชื่อมโยงกับกิจกรรมนี้) ■ หมายเหตุ <p>เรคคอร์ดที่เชื่อมโยงนี้จะ ไม่ ถูกลบออก:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ลีด ■ โอกาสทางการขาย
ผู้ติดต่อ	<p>เมื่อลบผู้ติดต่อ เรคคอร์ดที่เชื่อมโยงเหล่านี้จะถูกลบออกด้วย:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ลีด ■ หมายเหตุ ■ เอกสารแนบ <p>เรคคอร์ดที่เชื่อมโยงนี้จะ ไม่ ถูกลบออก:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ บริษัท ■ กิจกรรม ■ โอกาสทางการขาย
ตัวแทนจำหน่าย	<p>เมื่อลบตัวแทนจำหน่าย เรคคอร์ดที่เชื่อมโยงเหล่านี้จะถูกลบออกด้วย:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ กิจกรรม (รวมทั้งเอกสารแนบเชื่อมโยงกับกิจกรรมนี้) ■ หมายเหตุ ■ เอกสารแนบ
รายการที่ฟیلเตอร์	รายการที่ฟیلเตอร์ไม่สามารถแก้ไขได้ ในการเปลี่ยนแปลงรายการที่ฟیلเตอร์ ให้ลบและสร้างรายการใหม่
เงินทุน	<p>เมื่อลบเงินทุน เรคคอร์ดที่เชื่อมโยงเหล่านี้จะถูกลบออกด้วย:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ กิจกรรม (รวมทั้งเอกสารแนบเชื่อมโยงกับกิจกรรมนี้) ■ หมายเหตุ ■ เอกสารแนบ
กลุ่ม	เมื่อคุณลบกลุ่ม ระบบจะนำการอ้างอิงกับกลุ่มออกจากเรคคอร์ดของกลุ่ม และเจ้าของเรคคอร์ดจะเปลี่ยนกลับเป็นพนักงานในฟิลด์เจ้าของ หากการดำเนินการนั้นเกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดจำนวนมาก การดำเนินการอาจต้องใช้เวลาาน ในระหว่างนั้น ระบบจะไม่อนุญาตให้สมาชิกในกลุ่มสร้างเรคคอร์ด

หากคุณลบเรคคอร์ดนี้	คุณต้องระมัดระวังว่า
ครัวเรือน	เรคคอร์ดย่อยจะไม่ถูกลบออกเมื่อลบครัวเรือน
ลีด	<p>เมื่อลบลีด เรคคอร์ดที่เชื่อมโยงเหล่านี้จะถูกลบออกด้วย:</p> <ul style="list-style-type: none"> กิจกรรม (รวมทั้งเอกสารแนบเชื่อมโยงกับกิจกรรมนี้) หมายเหตุ เอกสารแนบ <p>เรคคอร์ดที่เชื่อมโยงนี้จะ ไม่ ถูกลบออก:</p> <ul style="list-style-type: none"> โอกาสทางการขาย
กิจกรรมทางการแพทย์	<p>เมื่อลบกิจกรรมทางการแพทย์ เรคคอร์ดที่เชื่อมโยงเหล่านี้จะ ไม่ ถูกลบออก:</p> <ul style="list-style-type: none"> ผู้ได้รับเชิญ (ผู้ติดต่อ) <p>หมายเหตุ: คุณไม่สามารถลบกิจกรรมที่มีสถานะสมบูรณ์ได้</p>
โอกาสทางการขาย	<p>คุณไม่สามารถลบโอกาสทางการขายที่มีขั้นตอนการขาย ปิด ได้เนื่องจากข้อมูลนั้นถูกใช้ในประวัติการรายงาน เมื่อลบโอกาสทางการขาย เรคคอร์ดที่เชื่อมโยงเหล่านี้จะถูกลบออกด้วย:</p> <ul style="list-style-type: none"> ลีด กิจกรรม (รวมทั้งเอกสารแนบเชื่อมโยงกับกิจกรรมนี้) หมายเหตุ เอกสารแนบ <p>เรคคอร์ดที่เชื่อมโยงนี้จะ ไม่ ถูกลบออก:</p> <ul style="list-style-type: none"> ผู้ติดต่อ บริษัท
บริษัทพอร์ตโฟลิโอ	<p>เมื่อลบพอร์ตโฟลิโอ เรคคอร์ดที่เชื่อมโยงเหล่านี้จะถูกลบออกด้วย:</p> <ul style="list-style-type: none"> กิจกรรม (รวมทั้งเอกสารแนบเชื่อมโยงกับกิจกรรมนี้) เอกสารแนบ <p>เรคคอร์ดที่เชื่อมโยงนี้จะ ไม่ ถูกลบออก:</p> <ul style="list-style-type: none"> ผู้ติดต่อ
ผลิตภัณฑ์	<p>คุณไม่สามารถลบผลิตภัณฑ์ได้ ในการลบผลิตภัณฑ์ออกจากรายการผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ พนักงานของคุณสามารถเชื่อมโยงกับโอกาสทางการขาย (เป็นผลิตภัณฑ์) หรือบริษัท (เป็นสินทรัพย์) ล้างช่องทำเครื่องหมาย สั่งซื้อ ได้ ในเพจการแก้ไขผลิตภัณฑ์</p>
ชนิดผลิตภัณฑ์	<p>ผู้ใช้ที่มีบทบาทที่มีสิทธิ์ จัดการเนื้อหา สามารถลบชนิดผลิตภัณฑ์ได้ เมื่อลบชนิดผลิตภัณฑ์ การเชื่อมโยงระหว่างผลิตภัณฑ์กับชนิดจะถูกยกเลิก แต่จะยังคงมีผลิตภัณฑ์อยู่</p>

หากคุณลบเรคคอร์ดนี้	คุณต้องระมัดระวังว่า
บทบาท	<p>ผู้ใช้ที่มีบทบาทที่มีสิทธิ์จัดการผู้ใช้และการเข้าใช้สามารถลบบทบาทนี้ได้</p> <p>บทบาทที่ลบออกจะถูกลบออกจากระบบทันทีและไม่สามารถเรียกข้อมูลบทบาทเดิมได้ โดยไม่มีการจัดเก็บ 30 วัน</p> <p>ก่อนลบบทบาท ต้องกำหนดบทบาทอื่นให้กับผู้ใช้ทั้งหมดที่ได้รับการระบุให้กับบทบาทนั้น ไม่เช่นนั้นแอปพลิเคชันจะไม่อนุญาตให้คุณลบบทบาท</p>
ทางแก้ปัญหา	<p>เมื่อลบทางแก้ปัญหา เรคคอร์ดที่เชื่อมโยงเหล่านี้จะถูกลบออกด้วย:</p> <ul style="list-style-type: none"> ประวัติทางแก้ปัญหา <p>เรคคอร์ดที่เชื่อมโยงนี้จะ ไม่ ถูกลบออก:</p> <ul style="list-style-type: none"> คำขอบริการ ทางแก้ปัญหา <p>คำแนะนำ: หากคุณเชื่อว่าทางแก้ปัญหาไม่มีประโยชน์อีกต่อไป แต่ทางแก้ปัญหานี้เคยถูกเชื่อมโยงกับคำขอบริการ ให้เปลี่ยนสถานะเป็น เลิกใช้ แทนการลบ วิธีนี้บริษัทของคุณจะสามารถป้องกันไม่ให้พนักงานฝ่ายบริการลูกค้าใช้ทางแก้ปัญหานั้นอีก แต่จะถูกบันทึกไว้เป็นประวัติ (หากต้องการทราบว่าทางแก้ปัญหาย่อยถูกใช้งานหรือไม่ ให้ไปที่เพจรายละเอียดทางแก้ปัญหา และตรวจสอบหาเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงในส่วนคำขอบริการ)</p>
พื้นที่	<p>ผู้ใช้ที่มีบทบาทที่มีสิทธิ์ จัดการพื้นที่ สามารถลบพื้นที่ได้ โดยสามารถลบพื้นที่ได้ไม่ว่าจะมีการเชื่อมโยงพื้นที่กับพื้นที่อื่นๆ บริษัท โอกาสทางการขาย และอื่นๆ หรือไม่</p> <p>เพจรายละเอียดพื้นที่ จะแสดงให้เห็นระบบของบริษัททราบว่าพื้นที่มีรายการย่อยหรือไม่ ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถสืบค้นบริษัท โอกาสทางการขาย และอื่นๆ ได้โดยใช้เงื่อนไขดังนี้ พื้นที่ = <พื้นที่ที่จะลบ> เพื่อค้นหาว่าพื้นที่นั้นมีบริษัท โอกาสทางการขาย และอื่นๆ เชื่อมโยงอยู่หรือไม่</p>
ยานพาหนะ	<p>เมื่อลบยานพาหนะ เรคคอร์ดที่เชื่อมโยงเหล่านี้จะถูกลบออกด้วย:</p> <ul style="list-style-type: none"> กิจกรรม (รวมทั้งเอกสารแนบเชื่อมโยงกับกิจกรรมนี้) หมายเหตุ เอกสารแนบ

หมายเหตุ: สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมของเรคคอร์ดที่เชื่อมโยง โปรดดูที่ [การแปลงค่าลึกลงเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนข้อตกลง หรือโอกาสทางการขาย](#) (ในหน้า 158)

การดูแลแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด

ในประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนแนวทางการตรวจสอบ คุณสามารถดูแลแนวทางการตรวจสอบที่คิดตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับฟิลด์ที่ตรวจสอบในเรคคอร์ด

ทั้งนี้ ตามการตั้งค่าแนวทางการตรวจสอบของประเภทเรคคอร์ดของผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ แนวทางการตรวจสอบอาจจะแสดงรายการเหล่านี้ได้ด้วย:

- รายการบันทึกการจัดทำเรคคอร์ด
- รายการบันทึกการลบหรือการเรียกคืน หากเรคคอร์ดถูกลบหรือเรียกคืน

หมายเหตุ: หากเรคคอร์ดถูกลบแต่ไม่ได้ถูกเรียกคืน จะไม่สามารถเข้าใช้เรคคอร์ดนั้นได้ ดังนั้นคุณจะไม่สามารถดูรายละเอียดของการดำเนินการลบในข้อมูลแนวทางการตรวจสอบที่เกี่ยวข้องได้ อย่างไรก็ตาม จะมีการบันทึกการดำเนินการลบในแนวทางการตรวจสอบหลักของบริษัท หากเรียกคืนเรคคอร์ดในภายหลัง รายการบันทึกการดำเนินการลบและ

รายการบันทึกการดำเนินการเรียกคืนในแนวทางการตรวจสอบหลักของบริษัท และข้อมูลแนวทางการตรวจสอบเรคคอร์ด ในการดูแนวทางการตรวจสอบหลักของบริษัท คุณจะต้องมีสิทธิ์ เข้าใช้แนวทางการตรวจสอบหลัก ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ

สำหรับการเปลี่ยนแปลงเรคคอร์ด แนวทางการตรวจสอบจะแสดงค่าและใหม่ในฟิลด์ รวมถึงเวลาที่ลงไว้และชื่อของผู้ใช้ที่เปลี่ยนแปลงฟิลด์นี้ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดว่าฟิลด์ใดจะถูกตรวจสอบ หากมี สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนแนวทางการตรวจสอบ และรายการของฟิลด์ที่จะถูกตรวจสอบตามคำติพอลด์ โปรดดูที่ การปรับแต่งแนวทางการตรวจสอบ

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการทำให้คุณสามารถดูแนวทางการตรวจสอบประเภทเรคคอร์ดหนึ่งได้ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องแน่ใจก่อนว่าโครงสร้างเพจสำหรับบทบาทของคุณได้รับการตั้งค่าให้มีรายการที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการตรวจสอบในโครงสร้างเพจรายละเอียดสำหรับประเภทเรคคอร์ดหลัก ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องให้สิทธิ์อ่านอย่างเดียวก่อนในรายการที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการตรวจสอบในประเภทเรคคอร์ดหลัก หากรายการที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการตรวจสอบยังคงไม่สามารถมองเห็นได้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ดหลังจากที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าเสร็จแล้ว คลิกลิงก์แก้ไขโครงสร้างในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และเพิ่มแนวทางการตรวจสอบเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแก้ไขโครงสร้างเพจรายละเอียดของคุณ โปรดดูที่ [การเปลี่ยนโครงสร้างเพจรายละเอียดของคุณ](#) (ในหน้า 596)

การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด

■ ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ให้เลื่อนลงไปยังส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการตรวจสอบ

แต่ละแถวจะแสดงวันที่ที่อัปเดตเรคคอร์ด และผู้ทำการอัปเดต ซึ่งค่าเก่าและใหม่ในฟิลด์ที่ตรวจสอบที่เปลี่ยนแปลงก็จะปรากฏขึ้นด้วย

หมายเหตุ: เรคคอร์ดแนวทางการตรวจสอบของการเปลี่ยนแปลงแต่ละรายการจะแสดงรายละเอียดของการเปลี่ยนแปลงหนึ่งในฟิลด์เดียวเท่านั้น เรคคอร์ดแนวทางการตรวจสอบของการเปลี่ยนแปลงจะปรากฏขึ้นสำหรับฟิลด์ที่ตรวจสอบเท่านั้น ดังนั้น หากผู้ใช้บันทึกเรคคอร์ดหลังทำการเปลี่ยนแปลงสองฟิลด์ แต่มีเพียงแค่ฟิลด์เดียวเท่านั้นที่จะถูกตรวจสอบ เรคคอร์ดแนวทางการตรวจสอบจะปรากฏขึ้นสำหรับการเปลี่ยนแปลงในฟิลด์ที่ตรวจสอบเท่านั้น รายละเอียดของการเปลี่ยนแปลงในฟิลด์อื่นจะไม่ปรากฏ

เกี่ยวกับรายการเข้าเมื่อจัดทำเรคคอร์ด

สำหรับประเภทเรคคอร์ดจำนวนมาก เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ด Oracle CRM On Demand จะเตือนคุณหากมีเรคคอร์ดนั้นอยู่แล้ว เรคคอร์ดที่มีอยู่อาจอยู่ในเรคคอร์ดบริษัทปัจจุบันของคุณ หากคุณได้รับความแสดงข้อผิดพลาดเกี่ยวกับรายการเข้า ให้ยกเลิกการจัดทำเรคคอร์ด จากนั้นค้นหาเรคคอร์ดที่มีอยู่ แล้วอัปเดตเรคคอร์ดนั้น

สำหรับประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ Oracle CRM On Demand จะไม่ตรวจสอบเรคคอร์ดที่ซ้ำกันเมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดใหม่ผ่านอินเทอร์เฟซผู้ใช้:

- กิจกรรม
- รายได้ของบริษัท
- การประเมิน
- ผู้ติดต่อ
- รายได้ของผู้ติดต่อ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 01, 02, 03, 04 และสูงกว่า
- รายได้จากผลิตภัณฑ์การลงทะเบียนข้อตกลง
- ครีวเรือน
- ลีด
- หมายเหตุ
- รายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย
- ใบสั่ง
- รายการในใบสั่ง

- คำขอตัวอย่าง
- รายการคำขอตัวอย่าง
- ผลิตภัณฑ์ที่ด้ราคาพิเศษ

หมายเหตุ: ก่อนที่จะเพิ่มเรคคอร์ดใหม่ ให้ค้นหารายการเรคคอร์ดเพื่อให้แน่ใจว่าไม่มีเรคคอร์ดนั้นอยู่

ตารางต่อไปนี้แสดงรายการฟิลด์ที่ใช้เพื่อตรวจสอบว่าเรคคอร์ดซ้ำกันหรือไม่เมื่อมีการจัดทำเรคคอร์ดผ่านอินเทอร์เฟซผู้ใช้

หมายเหตุ: สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดการซ้ำกันของเรคคอร์ดเมื่อมีการอิมพอร์ตเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับเรคคอร์ดที่ซ้ำกันและ ID ภายนอก

เรคคอร์ดประเภทนี้	ซ้ำกันหากมีฟิลด์ทั้งหมดเหล่านี้ตรงกัน
บริษัท	ชื่อและที่ตั้งบริษัท
คู่แข่งบริษัท	ชื่อคู่แข่ง
ลูกค้าของบริษัท	ชื่อลูกค้า
ที่อยู่	ชื่อที่อยู่
ผู้ติดต่อของการนัดหมาย	ชื่อผู้ติดต่อ
ผู้ใช้ของการนัดหมาย	ชื่อผู้ใช้
เอกสารแนบ	ชื่อไฟล์
แผนธุรกิจ	ชื่อแผน ประเภท สถานะ และงวด
แคมเปญ	รหัสที่มา
ผู้รับแคมเปญ	ผู้ติดต่อ
วัตถุประสงค์	ชื่อวัตถุประสงค์ ประเภท สถานะ และงวด
โอกาสทางการขาย	ชื่อโอกาสทางการขายและบริษัท
คู่แข่งของโอกาสทางการขาย	ชื่อคู่แข่ง
ลูกค้าของโอกาสทางการขาย	ชื่อลูกค้า
บริษัทของแผน	บริษัทและแผนธุรกิจ
ผู้ติดต่อของแผน	ผู้ติดต่อและชื่อแผนธุรกิจ
โอกาสทางการขายของแผน	แผนธุรกิจและโอกาสทางการขาย
ผลิตภัณฑ์	ชื่อผลิตภัณฑ์
ชนิดผลิตภัณฑ์	ชื่อชนิด
คำขอบริการ	เลขที่บริการ หมายเหตุ: เลขที่บริการสร้างโดยอัตโนมัติโดย Oracle CRM On Demand ไม่มีการตรวจสอบการซ้ำกันในฟิลด์อื่นใดอีก
ทางแก้ปัญหา	ชื่อ

เรคคอร์ดประเภทนี้	ซ้ำกันหากมีฟิลด์ทั้งหมดเหล่านี้ตรงกัน
ผู้ติดต่อของงาน	ชื่อผู้ติดต่อ
ผู้ใช้งานงาน	ชื่อผู้ใช้
ทีม	ชื่อผู้ใช้
ผู้ใช้	ID ผู้ใช้และ ID ไลน์อื่นของบริษัท
การจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า	
การยอมรับ	ชื่อการยอมรับ
คำขอการยอมรับ	ชื่อการยอมรับ, ชื่อลูกค้า และวันที่ขอ
แอปพลิเคชัน	ID แอปพลิเคชัน หมายเหตุ: ID ในสมัครที่สร้างโดยอัตโนมัติโดย Oracle CRM On Demand ไม่มีการตรวจสอบการซ้ำกันในฟิลด์อื่นใดอีก
การรับรอง	ชื่อการรับรอง
คำขอการรับรอง	ชื่อการรับรอง, ชื่อผู้ติดต่อ และวันที่ขอ
คอร์ส	ชื่อคอร์ส
การลงทะเบียนคอร์ส	ชื่อคอร์ส, ชื่อผู้ผ่านการคัดเลือก และวันที่ลงทะเบียน
การลงทะเบียนข้อตกลง	ชื่อและลูกค้าหลัก
การทดสอบ	ชื่อการทดสอบ
การลงทะเบียนการทดสอบ	ชื่อการทดสอบ, ชื่อผู้ผ่านการคัดเลือก, เจ้าของ และวันที่ทดสอบ
เงินทุน	ID เงินทุน หมายเหตุ: Oracle CRM On Demand จะตั้งค่าฟิลด์ ID เงินทุนให้กับ ID แถวของเรคคอร์ดโดยอัตโนมัติ ไม่มีการตรวจสอบการซ้ำกันในฟิลด์อื่นใดอีก
คำขอเงินทุน	ชื่อคำขอและวันที่ขอ
คำขอ MDF	ชื่อคำขอและวันที่ขอ
ลูกค้า	ชื่อและที่ตั้งลูกค้า
โปรแกรมลูกค้า	ชื่อโปรแกรมลูกค้า
บัญชีราคาสินค้า	ชื่อบัญชีราคาสินค้าและประเภท
รายการสินค้าในบัญชีราคา	บัญชีราคาสินค้า ผลิตภัณฑ์ และประเภท
คำขอตั้งราคาพิเศษ	ชื่อคำขอและวันที่ขอ
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	
การปันส่วน	ประเภทการปันส่วน, ชุดการสุ่มตัวอย่าง, ตัวอย่าง และเจ้าของ
เวลาติดต่อที่ดีที่สุด	วัน, เวลาเริ่มต้น, เวลาสิ้นสุด, ที่อยู่ และชื่อเต็มของผู้ติดต่อ

เรคคอร์ดประเภทนี้	ซ้ำกันหากมีฟิลด์ทั้งหมดเหล่านี้ตรงกัน
ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ	เลขที่ใบอนุญาตและชื่อเต็มของผู้ติดต่อ
รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง	ประเภท, สถานะ, เหตุผล, วันที่แล้วเสร็จ, จวดสินค้าคงคลัง และ ID ไลน์อินของผู้ใช้ที่เป็นเจ้าของ
จวดสินค้าคงคลัง	วันที่เริ่มต้น, ใช้งาน, กระทบยอด และเจ้าของ
กิจกรรม MedEd	วันที่สิ้นสุดและชื่อ
การตอบกลับข้อความ	การตอบกลับ, เวลาสิ้นสุด, เวลาที่เริ่มต้น, เลขลำดับ, ติดตามผล และ ID ทางแก้ปัญหา
แผนรับส่งข้อความ	ชื่อ, การเปิดเผยข้อมูลที่เป็น, ลีคลำดับ, ใช้งานการติดตาม, สถานะ, ประเภท, ชื่อผลิตภัณฑ์ และเจ้าของ
รายการแผนรับส่งข้อความ	ข้อความการเปิดเผยข้อมูล, เลขลำดับ, ประเภท, แผนข้อความหลัก และชื่อทางแก้ปัญหา
ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ	ประเภท, รายการ MP หลัก และชื่อทางแก้ปัญหา
ผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล	ข้อบ่งชี้และผลิตภัณฑ์
สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้	ปริมาณและผลิตภัณฑ์
การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง	ข้อความการจำกัดความรับผิดชอบและสถานะ
ตัวอย่างที่ให้	ปริมาณและผลิตภัณฑ์
สินค้าคงคลังตัวอย่าง	ยอดเปิดบริษัท, จวดสินค้าคงคลัง และตัวอย่าง
ล็อตตัวอย่าง	เลขที่ล็อต, วันที่หมดอายุ ส่งซื้อได้ และตัวอย่าง หมายเหตุ: ฟิลด์ส่งซื้อได้จะอยู่ในผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับตัวอย่าง
การทำรายการตัวอย่าง	ชื่อ, วันที่ และประเภท
ลายเซ็น	การควบคุมลายเซ็นและกิจกรรม
สินค้าที่ทำรายการ	ปริมาณ, เลขที่รายการ, เลขที่การทำรายการ และตัวอย่าง
การจัดการความมั่งคั่ง	
บัญชีการเงิน	บัญชีการเงิน
ผู้ถือบัญชีการเงิน	บัญชีธุรกิจ, ชื่อผู้ถือบัญชีการเงิน, บัญชีการเงิน และบทบาท
การถือครองบัญชีการเงิน	บัญชีการเงิน, ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และชื่อการถือครองบัญชีการเงิน
แผนทางการเงิน	บัญชีการเงิน, ชื่อแผนทางการเงิน และประเภท
ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	ชื่อผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
การทำรายการทางการเงิน	บัญชีการเงิน, ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และ ID การทำรายการ
พอร์ตโฟลิโอ	เลขที่ของบริษัทและผลิตภัณฑ์
การประกันภัย	
โปรไฟล์นายหน้า	คู่ค้า, ปีโปรไฟล์นายหน้า และชื่อโปรไฟล์นายหน้า
การเรียกร้อง	เลขที่การเรียกร้องและกรรมกรรม

เรคคอร์ดประเภทนี้	จำกัดหากมีฟิลด์ทั้งหมดเหล่านี้ครบถ้วน
ความคุ้มครอง	ชื่อความคุ้มครอง, ความคุ้มครอง และกรรมธรรม์
ความเสียหาย	เลขที่การเรียกร้อง, ทรัพย์สินประกันภัย และชื่อความเสียหาย
ทรัพย์สินประกันภัย	ประเภท, กรรมธรรม์ และเลขลำดับ
ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	เลขที่การเรียกร้อง, ผู้ติดต่อ และบทบาท
กรรมธรรม์	เลขที่กรรมธรรม์
ผู้ถือกรรมธรรม์	กรรมธรรม์, บทบาท
รถยนต์	
ตัวแทนจำหน่าย	ชื่อ
ข้อมูลทางการเงิน	เลขที่รายละเอียดการเงิน หมายเหตุ: เลขที่รายละเอียดการเงินจะสร้างโดยอัตโนมัติโดย Oracle CRM On Demand ไม่มีการตรวจสอบการซ้ำกันในฟิลด์อื่นใดอีก
อู่หือ	อู่หือ
ประวัติการขาย	เลขที่การขาย หมายเหตุ: เลขที่ประวัติการขายจะสร้างโดยอัตโนมัติโดย Oracle CRM On Demand ไม่มีการตรวจสอบการซ้ำกันในฟิลด์อื่นใดอีก
ชั่วโมงการขาย	วันและเวลาเปิด
ประวัติการบริการ	เลขที่ประวัติการบริการ หมายเหตุ: เลขที่ประวัติการบริการจะสร้างโดยอัตโนมัติโดย Oracle CRM On Demand ไม่มีการตรวจสอบการซ้ำกันในฟิลด์อื่นใดอีก
ชั่วโมงที่ให้บริการ	วันและเวลาเปิด
พื้นที่	ชื่อ
ยานพาหนะ	เลขกำกับยานพาหนะ
ผู้ติดต่อของยานพาหนะ	ชื่อผู้ใช้

การพิมพ์ข้อมูลที่ปรากฏขึ้นบนเพจ

จากทุกเพจยกเว้นเพจแก้ไข คุณสามารถพิมพ์ข้อมูลที่แสดงในหน้านั้น แต่จะไม่รวมอีลิเมนต์อินเตอร์เฟซและลิงก์ภายนอกทั้งหมดเมื่อคุณพิมพ์เพจ หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องในเพจรายละเอียดเรคคอร์ดแสดงในรูปแบบแท็บ ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่เปิดอยู่เท่านั้นที่จะแสดงในเพจรายละเอียดที่พิมพ์ ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่เปิดอยู่จะปรากฏในเพจที่พิมพ์ในโหมดรายการ โดยไม่มีภาพแท็บ

การพิมพ์ข้อมูลที่ปรากฏบนเพจของคุณ

- 1 คลิกลิงก์พิมพ์ง่าย
อีกเพจจะเปิดขึ้น และแสดงเพจมุมมองแบบพิมพ์
- 2 ในเพจ คลิกลิงก์ พิมพ์
- 3 ในวินโดว์พิมพ์ ให้ปรับการตั้งค่าสำหรับเครื่องพิมพ์เพื่อให้แน่ใจว่าเครื่องจะพิมพ์ในโหมดแนวนอน
การใช้โหมดแนวนอนจะทำให้ข้อมูลปรากฏขึ้นบนหน้าที่พิมพ์อย่างเหมาะสมที่สุด
- 4 ทำตามคำแนะนำบนหน้าจอเพื่อพิมพ์เพจ

การดูข้อมูลบริการ Oracle CRM On Demand

เพจข้อมูลบริการมีข้อมูลเกี่ยวกับเซสชันการซ่อมบำรุงที่วางแผนและล่าสุดสำหรับระบบการผลิตและระบบตามขั้นตอนของ Oracle CRM On Demand ระบบการผลิต คือระบบที่บริษัทของคุณดำเนินงานใน Oracle CRM On Demand ส่วน ระบบตามขั้นตอน ตามปกติคือการคัดลอกกระบวนการผลิตที่สามารถใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการทดสอบ เช่น เพื่อทดสอบการเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าก่อนนำไปใช้กับระบบการผลิต หรือเพื่อทดสอบโปรแกรมแก้ไขก่อนจะนำไปใช้กับระบบการผลิต

เพจข้อมูลบริการยังมีข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมใช้งานของสภาพแวดล้อมในการผลิตของ Oracle CRM On Demand ในช่วงหลายเดือนที่ผ่านมา

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการดูข้อมูลบริการ Oracle CRM On Demand

ในการดูข้อมูลบริการ Oracle CRM On Demand

- เลื่อนลงมาที่ด้านล่างของเพจใดก็ได้ใน Oracle CRM On Demand และคลิก ข้อมูลบริการ เพื่อเปิดเพจข้อมูลบริการ

ในเพจข้อมูลบริการ ส่วนข้อมูลเวอร์ชันแสดงรายละเอียดของระดับเวอร์ชัน โปรแกรมแก้ไข และอื่นๆ ซึ่งนำไปใช้กับระบบ Oracle CRM On Demand ซึ่งคุณใช้กันอยู่ในขณะนี้ Oracle จะใช้ข้อมูลนี้เพื่อวัตถุประสงค์ในการแก้ไขปัญหา ระบบอาจขอให้คุณแสดงข้อมูลนี้หากคุณติดต่อ Oracle เพื่อขอความช่วยเหลือ

ตารางต่อไปนี้จะอธิบายข้อมูลที่แสดงอยู่ในส่วนข้อมูลความพร้อมของผลิตภัณฑ์ของเพจ

ฟิลด์	คำอธิบาย
Month	เดือนตามปฏิทินที่ให้ข้อมูลความพร้อม
ความพร้อม(%)	เปอร์เซ็นต์ของเวลาระหว่างเดือนที่ระบุซึ่งระบบการผลิตของ Oracle CRM On Demand พร้อมใช้งาน หมายเหตุ: ข้อมูลความพร้อมจะมีให้ประมาณกลางเดือนของเดือนตามปฏิทินก่อนหน้านี้ แท็บจะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูลความพร้อมได้หลังจากจัดให้ในครั้งแรก

ในเพจข้อมูลบริการ ข้อมูลกำหนดการซ่อมบำรุงสำหรับระบบการผลิตและระบบตามขั้นตอนจะแสดงในส่วนที่แยกต่างหาก 2 ส่วน

ตารางต่อไปนี้จะอธิบายข้อมูลบางส่วนที่แสดงอยู่ในส่วนข้อมูล กำหนดการซ่อมบำรุงของเพจ

ฟิลด์	คำอธิบาย
วันที่ซ่อมบำรุง	วันที่สำหรับเซสชันการซ่อมบำรุง วันที่ในอนาคตระบุเซสชันการซ่อมบำรุงที่วางแผน และอาจเปลี่ยนแปลงได้
เวลาเริ่มต้น โดยประมาณ	เวลาโดยประมาณที่เซสชันจะเริ่มขึ้น เวลาที่แสดงคือเวลาในโซนเวลาภายในพื้นที่ของคุณ

ฟิลด์	คำอธิบาย
ระยะเวลาโดยประมาณ (ชั่วโมง)	ระยะเวลาโดยประมาณที่เซสชันจะใช้ แสดงในหน่วยชั่วโมง
ประเภทการซ่อมบำรุง	ประเภทของการซ่อมบำรุงที่ได้หรือจะดำเนินการ เช่น การซ่อมบำรุงมาตรฐาน หรือการติดตั้งโปรแกรมแก้ไข หมายเหตุ: หากวันที่สำหรับเซสชันการซ่อมบำรุงเป็นวันที่ในอนาคต ประเภทการซ่อมบำรุงอาจเปลี่ยนแปลงได้
อัปเดตครั้งสุดท้าย	วันที่ที่อัปเดตข้อมูลสำหรับเซสชันการซ่อมบำรุงครั้งสุดท้าย

หมายเหตุ: จากเพจข้อมูลบริการ ลิงก์การวินิจฉัยจะให้สิทธิ์เข้าใช้ข้อมูลการวินิจฉัย ข้อมูลจะถูกเข้ารหัสเพื่อเหตุผลด้านความปลอดภัย หากคุณติดต่อ **Oracle** เพื่อขอความช่วยเหลือ ระบบอาจขอให้คุณคลิกลิงก์ การวินิจฉัย และส่งข้อมูลที่เข้ารหัสไปยัง **Oracle CRM On Demand Customer Care**

การดึงข้อมูล ID ไลน์อินผู้ใช้หรือการรีเซตรหัสผ่าน

หากคุณลืม ID ไลน์อินของผู้ใช้ของคุณ คุณสามารถส่งคำขอได้จากเพจไลน์อินของ Oracle CRM On Demand เพื่อให้ส่งข้อมูลมายังอีเมลของคุณได้ หากคุณลืมรหัสผ่านของคุณ คุณยังสามารถส่งคำขอรีเซตรหัสผ่านของคุณจากเพจไลน์อินของ Oracle CRM On Demand ได้อีกด้วย โดยที่บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์รีเซตรหัสผ่านส่วนบุคคล

หากคุณลืมทั้ง ID ไลน์อินของผู้ใช้และรหัสผ่านของคุณ คุณสามารถดึงข้อมูล ID ไลน์อินของผู้ใช้ของคุณแล้วใช้ข้อมูลดังกล่าวร่วมกับคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยที่คุณตั้งไว้ใน Oracle CRM On Demand เพื่อรีเซตรหัสผ่านของคุณได้

ขณะดึงข้อมูล ID ไลน์อินของผู้ใช้ของคุณหรือรีเซตรหัสผ่านของคุณ โปรดสังเกตประเด็นต่อไปนี้:

- ในการดึงข้อมูล ID ไลน์อินของผู้ใช้ของคุณ คุณต้องทราบที่อยู่อีเมลหลักที่ถูกเก็บไว้ในเรคคอร์ดผู้ใช้ของคุณใน Oracle CRM On Demand หากคุณมีปัญหาจะดึงข้อมูล ID ไลน์อินของผู้ใช้ของคุณ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเพื่อตรวจสอบที่อยู่อีเมลหลัก
- ในการรีเซตรหัสผ่านของคุณ คุณต้องทราบ ID ไลน์อินของผู้ใช้ของคุณ ดังนั้น หากคุณลืมทั้งรหัสผ่านและ ID ไลน์อินของผู้ใช้ของคุณ ให้ดึงข้อมูล ID ไลน์อินของผู้ใช้ของคุณก่อน จากนั้นจึงใช้ข้อมูลดังกล่าวในการรีเซตรหัสผ่านของคุณ
- ในการรีเซตรหัสผ่านของคุณ คุณต้องทราบคำตอบของคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยที่คุณตั้งไว้ใน Oracle CRM On Demand
- ทุกครั้งที่ส่ง ID ไลน์อินของผู้ใช้ของคุณให้กับคุณ รายการบันทึกจะถูกสร้างขึ้นในแนวทางการตรวจสอบในเรคคอร์ดผู้ใช้ของคุณ
- ทุกครั้งที่คุณรีเซตรหัสผ่านของคุณ รายการบันทึกจะถูกสร้างขึ้นในแนวทางการตรวจสอบในเรคคอร์ดผู้ใช้ของคุณ

การดึงข้อมูล ID ไลน์อินของผู้ใช้ของคุณ

- 1 ในเพจไลน์อินของ Oracle CRM On Demand ให้คลิกลิงก์ เข้าใช้บัญชีของคุณไม่ได้?
- 2 ในเพจเลือกตัวเลือก ให้คลิกลิงก์ ฉันลืม ID ไลน์อินของผู้ใช้
- 3 ป้อนที่อยู่อีเมลหลักที่ได้รับการจัดเก็บไว้ใน Oracle CRM On Demand แล้วคลิก ดำเนินการ

กรณีเหล่านี้จะเกิดขึ้นโดยขึ้นอยู่กับที่อยู่อีเมลที่คุณป้อน

- หากที่อยู่อีเมลที่คุณป้อนถูกต้องตามหลักการสร้าง จะมีข้อความการยืนยันปรากฏขึ้น ไม่เช่นนั้นจะปรากฏข้อความแสดงข้อผิดพลาด
- หากที่อยู่อีเมลที่คุณป้อนเป็นที่อยู่หลักที่ถูกติดตามเรคคอร์ดผู้ใช้ของคุณ อีเมลที่มี ID ไลน์อินของผู้ใช้ของคุณจะถูกส่งไปยังที่อยู่อีเมลดังกล่าว
- หากที่อยู่อีเมลที่คุณป้อนถูกต้องตามหลักการสร้าง แต่ไม่ใช่ที่อยู่หลักที่ถูกติดตามเรคคอร์ดผู้ใช้ของคุณ จะไม่มีการส่งอีเมลให้กับคุณ ในกรณีนี้ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเพื่อตรวจสอบที่อยู่อีเมลหลักที่คุณต้องการ

หมายเหตุ: หากคุณมีบัญชีใน Oracle CRM On Demand มากกว่าหนึ่งบัญชี ID ไลน์อินของผู้ใช้ที่ใช้งานสำหรับแต่ละบัญชีจะถูกรวมอยู่ในอีเมลนี้ด้วย เว้นแต่บัญชีถูกตั้งค่าไว้สำหรับการไชน่อนครั้งเดียวเท่านั้น หาก你不ทราบว่าบัญชีของคุณถูกตั้งค่าไว้สำหรับการไชน่อนครั้งเดียวหรือไม่ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเพื่อสอบถามเกี่ยวกับบัญชีนี้

เมื่อคุณได้รับอีเมลที่มี ID ไลน์อินของผู้ใช้ของคุณ โดยที่คุณทราบรหัสผ่านของคุณแล้วนั้น คุณสามารถกลับไปยังเพจไชน่อนและไชน่อนเข้าสู่ Oracle CRM On Demand ได้ตามปกติ

หมายเหตุ: คุณสามารถส่งคำขอเพื่อขอรับ ID ไลน์อินของผู้ใช้ของคุณได้สูงสุดสามครั้งในช่วงเวลา 24 ชั่วโมง

หากคุณลืมรหัสผ่านของคุณ คุณสามารถรีเซ็ตรหัสผ่านได้ตามที่อธิบายไว้ในขั้นตอนต่อไป

การรีเซ็ตรหัสผ่านของคุณ

- 1 ในเพจไชน่อนของ Oracle CRM On Demand ให้คลิกลิงก์ เข้าใช้บัญชีของคุณไม่ได้?
- 2 ในเพจเลือกตัวเลือก ให้คลิกลิงก์ ด้านลืมรหัสผ่าน
- 3 ในเพจลืมรหัสผ่าน ให้ป้อน ID ไลน์อินของผู้ใช้ของคุณ แล้วคลิก ดำเนินการ
หากคุณป้อน ID ไลน์อินของผู้ใช้ที่ถูกต้อง จะมีข้อความการยืนยันปรากฏขึ้น และคุณจะได้รับอีเมลที่มีลิงก์ชั่วคราวไปยัง Oracle CRM On Demand
- 4 คลิกลิงก์ชั่วคราวในอีเมลเพื่อเข้าใช้ Oracle CRM On Demand
หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะเป็นผู้กำหนดระยะเวลาที่ลิงก์ชั่วคราวจะยังคงใช้งานได้ รวมถึงจำนวนครั้งที่คุณสามารถพยายามไชน่อนโดยใช้ลิงก์ชั่วคราวนี้
- 5 ในเพจรีเซ็ตรหัสผ่าน ให้ป้อนคำตอบของคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัย และคลิก ส่ง
- 6 ในเพจอัปเดตรหัสผ่าน ในฟิลด์รหัสผ่านใหม่ ให้ป้อนรหัสผ่านใหม่ แล้วป้อนรหัสผ่านใหม่อีกครั้งในฟิลด์ตรวจสอบรหัสผ่านใหม่
- 7 คลิก บันทึก เพื่อบันทึกการรหัสผ่านใหม่ของคุณ

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะเป็นผู้กำหนดจำนวนครั้งที่คุณสามารถรีเซ็ตรหัสผ่านของคุณในช่วงเวลาที่กำหนด

เกี่ยวกับระยะเวลาเซสชัน Oracle CRM On Demand

ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถระบุระยะเวลาสูงสุดสำหรับเซสชัน Oracle CRM On Demand ที่ใช้งานสำหรับบริษัทของคุณได้ หากผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณตั้งค่าการตั้งค่าระยะเวลาสูงสุดเป็น 0 (ศูนย์) จะไม่มีการจำกัดระยะเวลาเซสชันที่ใช้งาน

หากเซสชันผู้ใช้แบบอินเตอร์แอคทีฟถึงระยะเวลาสูงสุดที่กำหนด ครั้งถัดไปที่คุณดำเนินการใน Oracle CRM On Demand เช่น การคลิกลิงก์ แท็บ หรือปุ่ม คุณจะถูกนำกลับไปยังเพจไชน่อน และคุณต้องไชน่อนอีกครั้งเพื่อย้อนกลับไปยังเพจที่คุณพยายามจะเข้าใช้ หากหมดเวลาเซสชันที่ใช้งานเมื่อใช้บริการทางเว็บ โคลเอนด์บริการทางเว็บจะต้องตรวจสอบอีกครั้งเพื่อใช้บริการทางเว็บต่อไป

เกี่ยวกับเซสชันที่ใช้พร้อมกันใน Oracle CRM On Demand

ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถระบุได้ว่าสามารถใช้เซสชันพร้อมกันได้หรือไม่ เซสชันที่ใช้พร้อมกัน จะเกิดขึ้นเมื่อใช้หนึ่งสล็อตรับรองของผู้ใช้เดียวกันเพื่อไชน่อนเข้าสู่ Oracle CRM On Demand มากกว่าหนึ่งครั้ง จากเบราว์เซอร์ที่ต่างกันในเวลาเดียวกัน โดยจะนับเซสชันผู้ใช้แบบอินเตอร์แอคทีฟเท่านั้น จะไม่นับการเชื่อมต่อกับ Oracle CRM On Demand ผ่านทางบริการทางเว็บหรือโคลเอนด์บนเดสก์ท็อปเมื่อนับเซสชันที่ใช้พร้อมกัน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะระบุว่าสามารถใช้เซสชันพร้อมกันได้หรือไม่ ตารางต่อไปนี้แสดงถึงลักษณะที่ผู้ใช้เห็นเมื่อพยายามไชน์อินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand ด้วยหนังสือรับรองของผู้ใช้ที่ใช้อยู่ก่อนแล้วสำหรับอย่างน้อยหนึ่งเซสชันที่มีอยู่ โดยขึ้นอยู่กับตัวเลือกที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเลือก

ตัวเลือก	ลักษณะ
อนุญาตพร้อมการแจ้ง	<p>สามารถใช้เซสชันใหม่ได้ เมื่อผู้ใช้ไชน์อินเข้าสู่เซสชันใหม่ จะเกิดสิ่งต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ในเซสชันใหม่ ข้อความจะปรากฏขึ้นบนเพจ Oracle CRM On Demand เพื่อแจ้งว่าอย่างน้อยอีกหนึ่งเซสชันที่ใช้พร้อมกันอยู่ ในข้อความจะมีลิงก์ที่ผู้ใช้สามารถคลิกเพื่อดูประวัติการไชน์อินของผู้ใช้ ■ ในแต่ละเซสชันที่ใช้พร้อมกันที่มีอยู่ ครั้งถัดไปที่ผู้ใช้ดำเนินการใน Oracle CRM On Demand เช่น การคลิกลิงก์ แท็บ หรือปุ่ม ข้อความจะปรากฏขึ้นบนเพจ Oracle CRM On Demand เพื่อแจ้งว่าเริ่มเซสชันที่ใช้พร้อมกัน ในข้อความจะมีลิงก์ที่ผู้ใช้สามารถคลิกเพื่อดูประวัติการไชน์อินของผู้ใช้
อนุญาตโดยไม่มีการแจ้ง	<p>สามารถใช้เซสชันใหม่ได้ โดยไม่มีการแจ้งในเซสชันใหม่หรือเซสชันที่มีอยู่ว่ากำลังใช้เซสชันที่ใช้พร้อมกัน</p>
ป้องกันและยกเลิกที่มีอยู่	<p>สามารถใช้เซสชันใหม่ได้ แต่เซสชันที่มีอยู่จะถูกยกเลิก เมื่อผู้ใช้ไชน์อินเข้าสู่เซสชันใหม่ จะเกิดสิ่งต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ในเซสชันใหม่ ข้อความจะปรากฏขึ้นบนเพจ Oracle CRM On Demand เพื่อแจ้งว่าเซสชันที่ใช้หนังสือรับรองเดียวกันจะถูกยกเลิก ในข้อความจะมีลิงก์ที่ผู้ใช้สามารถคลิกเพื่อดูประวัติการไชน์อินของผู้ใช้ ■ ในเซสชันเริ่มแรก ครั้งถัดไปที่ผู้ใช้ดำเนินการใน Oracle CRM On Demand เช่น การคลิกลิงก์ แท็บ หรือปุ่ม ผู้ใช้จะถูกนำกลับไปยังเพจไชน์อินซึ่งมีข้อความแจ้งว่าเซสชันถูกยกเลิกเนื่องจากผู้ใช้ไชน์อินด้วยหนังสือรับรองเดียวกัน

ข้อกำหนดของระบบสำหรับ Oracle CRM On Demand

คุณสามารถค้นหารายละเอียดของข้อกำหนดของระบบสำหรับ Oracle CRM On Demand ใน [เว็บไซต์ Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html)

รายละเอียดด้านการเปลี่ยนแปลงคุณสมบัติสำหรับ Oracle CRM On Demand

Oracle CRM On Demand แต่ละรุ่นจะมีรายละเอียดด้านการเปลี่ยนแปลงคุณสมบัติ ซึ่งจะระบุการเปลี่ยนแปลงที่มีใน Oracle CRM On Demand ที่ส่งผลกระทบต่อลักษณะการทำงานหรืออินเตอร์เฟซผู้ใช้ในปัจจุบัน ข้อมูลนี้จะมีอยู่ในเว็บไซต์ Training and Support Center ซึ่งคุณสามารถเข้าใช้ได้โดยคลิกที่ลิงก์ การฝึกอบรมและบริการที่ด้านบนของแต่ละเพจใน Oracle CRM On Demand

การติดต่อ Oracle

Oracle นำเสนอการบริการอันหลากหลายและพร้อมรับข้อเสนอแนะของคุณเกี่ยวกับแอปพลิเคชันนี้ โดยคุณสามารถใช้ทรัพยากรต่อไปนี้ในการ:

- เสนอแนะข้อควรปรับปรุงของผลิตภัณฑ์ การบริการ หรือขั้นตอนกระบวนการที่ <https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/>
- ขอสิ่งส่งเสริมการขายหรือข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่และรายการส่งเสริมการขายที่ <http://www.crmondemand.com/>

■ เสนอแนะข้อควรปรับปรุงของวิธีใช้แบบออนไลน์โดยการส่งอีเมลล์มาที่ siebeldoc_ww@oracle.com

การออกจาก Oracle CRM On Demand

คำเตือน: ก่อนออกจาก Oracle CRM On Demand ให้บันทึกข้อมูลทั้งหมด และปิดวินโดว์ทั้งหมดที่เปิดอยู่ เช่น ฟอรัมสำหรับจัดทำเรคคอร์ดใหม่ หากผู้ใช้ Oracle Contact On Demand ซึ่งเป็นแอปพลิเคชัน Call Center ให้เปลี่ยนสถานะการทำงานของคุณเป็น ไม่สามารถใช้ได้ ก่อนที่จะไชน์เอาต์

ในการออกจาก Oracle CRM On Demand

■ ในมุมมองของเพจ Oracle CRM On Demand คลิก ไชน์เอาต์

หากคุณปิดวินโดว์เบราว์เซอร์เพื่อออกจาก Oracle CRM On Demand เซสชันของคุณจะยังเปิดอยู่จนกระทั่งหมดเวลา โดยปกติแล้วจะตั้งค่าช่วงเวลาไทม์เอาต์ไว้ที่ 10-15 นาที

หมายเหตุ: ในการไชน์อินด้วยผู้ใช้ที่ต่างกัน คลิกลิงก์ไชน์เอาต์ที่มุมมองมุมมอง หาก你不ไชน์เอาต์ อินสแตนซ์ของเบราว์เซอร์จะไม่ปิด และมุมมองและข้อมูลทั้งหมดของผู้ใช้คนแรกจะยังคงไชน์อินอยู่

2

ปฏิทินและกิจกรรม

ใช้ปฏิทินเพื่อตรวจสอบ จัดทำและอัปเดตกิจกรรมของคุณ และเพื่อตรวจสอบและอัปเดตการติดตามแผนของคุณ

กิจกรรม ประกอบด้วยงานที่คุณต้องทำให้เสร็จสิ้นก่อนวันที่กำหนดและการนัดหมายที่คุณต้องกำหนดตารางเวลา งานและการนัดหมาย ได้แก่ การประชุม การติดต่อ การสาธิต หรือกิจกรรม ความแตกต่างระหว่างงานและการนัดหมายคือ งานจะปรากฏในรายการงาน และมีวันที่ครบกำหนดและสถานะ ขณะที่การนัดหมายจะวางกำหนดการในปฏิทินของคุณพร้อมกับวันที่และเวลาที่กำหนด

การติดตามแผน เป็นการโทรเฉพาะสำหรับวิทยาศาสตร์ชีวภาพที่จัดทำขึ้น โดยมีสถานะตามแผนเพื่อกำหนดแนวโน้มการติดต่อจากฝ่ายขายไปยังแพทย์ โรงพยาบาลหรือคลินิก ในการแยกแยะความแตกต่างระหว่างการติดตามแผนและการนัดหมาย กิจกรรม หรือการโทรตามกำหนดการอื่นๆ ในปฏิทินของคุณ จะมีการใช้รหัสสีดังนี้:

- การนัดหมาย กิจกรรม และการโทรตามกำหนดการจะปรากฏในปฏิทินของคุณด้วยตัวอักษรสีน้ำเงิน
- การติดตามแผนหรือการโทรที่มีสถานะตามแผนจะปรากฏในปฏิทินของคุณด้วยตัวอักษรสีแดง

ตามคำติฟอลด์ การติดตามแผนจะไม่ปรากฏในปฏิทินของคุณ หากต้องการดูการติดตามแผนในปฏิทินของคุณ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์การโทรสำหรับวิทยาศาสตร์ชีวภาพ: การติดตามแผนในปฏิทิน

การทำงานกับปฏิทิน

ปฏิทินมีพื้นที่หลักสำหรับจัดการกิจกรรม เพจติฟอลด์คือ เพจปฏิทินรายวัน ซึ่งมีส่วนปฏิทินรายวัน ส่วนมุมมองปฏิทิน และส่วนงานที่เปิดอยู่ ส่วนงานที่เปิดอยู่ และส่วนการติดตามแผน

ในการดูส่วนการติดตามแผนในหน้าปฏิทิน บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีการโทร: การติดตามแผนในปฏิทิน ส่วนการติดตามแผนจะแสดงรายการการติดตามแผนสูงสุดสองสัปดาห์สำหรับพนักงานขายตามลำดับเวลา และแสดงข้อมูลต่อไปนี้สำหรับการติดตามแผน: วันที่ติดต่อและเวลาเริ่มต้น เวลาของวัน หัวเรื่อง ผู้ติดต่อที่จะไปเยี่ยม และข้อมูลที่อยู่ผู้ติดต่ออื่นๆ รหัสสีที่ใช้ในส่วนการติดตามแผนในปฏิทินมีดังนี้:

- การโทรตามแผนที่พื้นที่กำหนดซึ่งมีเวลาเริ่มต้นผ่านมาแล้วจะแสดงด้วยแบบอักษรสีแดง
- การโทรตามแผนที่กำลังจะมีขึ้นซึ่งมีเวลาเริ่มต้นในอนาคตจะแสดงด้วยแบบอักษรสีน้ำเงิน

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการสร้างการติดตามแผน โปรดดูที่ [การติดตามการเชื่อมต่อ \(การติดต่อจากฝ่ายขาย\) ลูกค้า](#) (ในหน้า 125) [การให้ตัวอย่างยาในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย](#) (โปรดดูที่ ["การให้ตัวอย่างยาในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย"](#) ในหน้า 446) และ [การวางแผนการโทรเป็นกลุ่ม](#) (โปรดดูที่ ["การวางแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม"](#) ในหน้า 129)

หมายเหตุ: หากบทบาทของคุณมีสิทธิ์ใช้ปฏิทินร่วมกัน เพจปฏิทินของคุณอาจมีฟังก์ชันเพิ่มเติมจากที่แสดงไว้ในเพจติฟอลด์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟังก์ชันเพิ่มเติม โปรดดูที่ [เพจการตั้งค่าปฏิทิน](#) (ในหน้า 135)

ตารางต่อไปนี้จะอธิบายสิ่งที่คุณสามารถทำได้ในปฏิทินรายวันและปฏิทินรายสัปดาห์

หมายเหตุ: กิจกรรมการติดต่อที่สร้างขึ้นจาก **Oracle Contact On Demand** จะอยู่ในประเภทย่อยกิจกรรมเฉพาะ ดังนั้นกิจกรรมนี้จะไม่ปรากฏในปฏิทินหรือรายการกิจกรรม

ในการดำเนินการนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
-------------------	----------------------

ในการดำเนินการนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
จัดทำงาน	คลิก ใหม่ ในแถบช่องงานที่เปิดอยู่ ในเพจแก้ไขงาน ให้ป้อนข้อมูลงานและบันทึกเรคคอร์ด
ลบงาน	คลิกที่ลิงก์การนัดหมายที่คุณต้องการลบ ในเพจรายละเอียดการนัดหมาย คลิก ลบ
จัดทำการนัดหมาย	คลิก การนัดหมายใหม่ ในแถบชื่อปฏิทิน ในเพจแก้ไขการนัดหมาย ให้ป้อนข้อมูลการนัดหมายและบันทึกเรคคอร์ด
ลบการนัดหมาย	คลิกที่ลิงก์การนัดหมายที่คุณต้องการลบ ในเพจรายละเอียดการนัดหมาย คลิก ลบ
ไปที่วันที่ต้องการ	คลิกที่ลิงค์วันในส่วนมุมมองปฏิทิน
ไปที่เดือนที่ต้องการ	คลิกลูกศรในส่วนมุมมองปฏิทิน
ทำเครื่องหมายงานเป็นงานที่เสร็จสมบูรณ์	ในส่วนงานที่เปิดอยู่ ให้คลิกลิงก์แสดงรายการทั้งหมด ในเพจรายการกิจกรรม ให้คลิกลิงก์หัวเรื่องของงานที่คุณต้องการทำเครื่องหมายว่าเสร็จสมบูรณ์แล้ว ในเพจรายละเอียดงาน ให้คลิก ทำเครื่องหมายว่าเสร็จสมบูรณ์
ดูเพจปฏิทินแบบรายวัน	คลิกลูกศรในส่วนปฏิทินรายวัน
อัปเดตกิจกรรม	คลิกที่ลิงค์กิจกรรม (การนัดหมาย งาน หรือการติดต่อตามแผน) ที่คุณต้องการอัปเดต ในเพจรายละเอียดการนัดหมาย รายละเอียดงาน หรือรายละเอียดการติดต่อ ให้แก้ไขฟิลด์แบบอินไลน์ หรือคลิก แก้ไข เพื่อเปิดเพจแก้ไขการนัดหมาย แก้ไขงาน และแก้ไขการติดต่อ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 62)
ดูรายการการนัดหมาย งาน (เปิด ปิด หรือทั้งหมด) กิจกรรมหรือการติดต่อตามแผน	ในส่วนงานที่เปิดอยู่ ให้คลิกที่ลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด ในเพจรายการกิจกรรม ให้คลิกรายการครอบงำและเปลี่ยนแปลงการเลือก
ดูการนัดหมายในแต่ละวัน	คลิกไอคอน 1 ในปฏิทิน
ดูรายละเอียดกิจกรรม	คลิกลิงค์กิจกรรม (การนัดหมาย งาน หรือการติดต่อตามแผน) ที่คุณต้องการดู
ดูการนัดหมายของทั้งเดือน	คลิกที่ไอคอน 31 ในปฏิทิน
ดูการนัดหมายของทั้งสัปดาห์	คลิกที่ไอคอน 7 ในปฏิทิน

การจัดการกับปฏิทินและกิจกรรม

สำหรับขั้นตอนที่ละเอียดขึ้นของการจัดการปฏิทินและกิจกรรม โปรดดูต่อไปนี้:

- [การดูกิจกรรม](#) (ในหน้า 119)
- [การจัดทำกิจกรรม](#) (ในหน้า 120)
- [การอัปเดตกิจกรรม](#) (ในหน้า 121)

- การจำกัดเรคคอร์ดกิจกรรมที่แสดง (ในหน้า 123)
- การทำเครื่องหมายว่างานเสร็จสมบูรณ์ (ในหน้า 124)
- การระบุกิจกรรมให้แก่พนักงานอื่น (ในหน้า 124)
- การติดตามการเชื่อม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า (ในหน้า 125)

หมายเหตุ: คุณสมบัตินี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ **Oracle CRM On Demand** ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีให้สำหรับบริษัทของคุณ

- การปรับปรุงการตอบกลับข้อความ (ในหน้า 131)
- การกำหนดการนัดหมายกับผู้อื่น (ในหน้า 132)
- การวางแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม (ในหน้า 129)
- การใช้สคริปต์การประเมินกิจกรรม (ในหน้า 137)
- การตรวจสอบแผนการรับส่งข้อความที่แนะนำสำหรับกิจกรรม (ในหน้า 481)

หากพบปัญหาผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ใช้ปฏิทินร่วมกัน คุณสามารถทำขั้นตอนต่อไปนี้ได้ด้วย:

- การดูปฏิทินของคนอื่นๆ (ในหน้า 134)
- การใช้ปฏิทินร่วมกัน (ในหน้า 135)
- การตั้งค่านูมมองปฏิทินดีฟอลต์ของคุณ (ในหน้า 136)
- การเพิ่มนูมมองปฏิทินที่กำหนดเอง (ในหน้า 136)

หากพบปัญหาผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ใช้ปฏิทินร่วมกันและบริษัทของคุณใช้คำศัพท์ตัวเลือกการระบุกลุ่ม คุณยังสามารถทำขั้นตอนนี้ได้ **การดูรายการงานกลุ่ม** (ในหน้า 137)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบข้อผิดพลาดในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 39)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 62)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 63)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 71)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ดฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

การดูกิจกรรม

Oracle CRM On Demand จัดเก็บกิจกรรมต่างๆ ไว้สำหรับคุณ โดยจะแสดงกิจกรรมของคุณบนเพจดังนี้:

- โสมเพจของฉัน

โสมเพจของฉัน มีรายการที่แยกต่างหากสำหรับการนัดหมายและงานของคุณ โดยเรียงลำดับตามวันที่
- ปฏิทิน

เพจปฏิทิน แสดงการนัดหมายของคุณตามที่ปรากฏในสมุดนัดหมายที่เปิดใช้งานในวันนี้ คุณสามารถตรวจสอบวันนัดหมายอื่นๆ ได้โดยใช้ปฏิทินรายเดือนที่อยู่ทางขวา หรือโดยคลิกที่ไอคอน 1, 7 และ 31 บนการนัดหมายเพื่อดูมุมมองปฏิทินที่ต้องการ

นอกจากนี้ เพจปฏิทินรายวันและรายสัปดาห์ยังแสดงรายการงานของคุณสูงสุดสิบรายการสำหรับ 30 วันถัดไป (วันที่ครบกำหนด \leq วันนี้ +30) ซึ่งเรียงลำดับตามวันที่ครบกำหนดตามค่าฟีโลดส์

■ เพจรายละเอียดสำหรับประเภทเรคคอร์ด เช่น บริษัท ผู้ติดต่อ และอื่นๆ

เพจรายละเอียด มีส่วนที่แสดงกิจกรรมที่ค้างอยู่และกิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์ที่เชื่อมต่อกับเรคคอร์ดเฉพาะ

หมายเหตุ: คุณสามารถทำให้ข้อมูลเรคคอร์ดกิจกรรมตรงกับ **Oracle Offline On Demand (Offline client)** ได้ด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การทำงานร่วมกับแอปพลิเคชันอื่นๆ](#) (ในหน้า 605)

เกี่ยวกับการจัดการงาน

วิธีเดียวที่จะจัดการงานได้คือ จัดลำดับงานตามความสำคัญหรือความเร่งด่วน คุณจัดลำดับงานโดยระดับ เช่น 1-สูง 2-กลาง หรือ 3-ต่ำ ระดับความสำคัญของงานจะระบุโดยใช้ลูกศร: ลูกศรขึ้นแทนระดับสูง ไม่มีลูกศรแทนระดับกลาง ลูกศรลงแทนระดับต่ำ คุณสามารถเปลี่ยนระดับความสำคัญของงานได้ในเพจแก้ไขงาน ความสำคัญฟีโลดส์ของงานคือ 3-ต่ำ

เคล็ดลับ: งานที่ปรากฏสีแดงในส่วนงานที่เปิดอยู่ของโฮมเพจของฉัน เพจปฏิทินรายวัน และเพจปฏิทินรายสัปดาห์ได้เลววันที่ครบกำหนดแล้ว งานที่เลววันที่ครบกำหนดของงานจะไม่ปรากฏเป็นสีแดงในเพจอื่นๆ เช่น เพจรายการที่เปิดขึ้นเมื่อคุณคลิก แสดงรายการทั้งหมด ในส่วนงานที่เปิดอยู่ของโฮมเพจของฉัน

หมายเหตุ: หากผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณเปลี่ยนค่าฟีโลดส์สำหรับฟีลด์ลำดับความสำคัญ ลูกศรอาจไม่แสดงในฟีลด์ลำดับความสำคัญในรายการงาน

โปรดดูที่ [การดูรายการงานของกลุ่ม](#) (โปรดดูที่ "[การดูรายการงานกลุ่ม](#)" ในหน้า 137) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับเห็นรายการงานของกลุ่มที่มีเฉพาะในบริษัทที่ใช้คุณสมบัติกลุ่ม

การจัดทำกิจกรรม

คุณสามารถจัดทำกิจกรรม (งานหรือการนัดหมาย) โดยป้อนข้อมูลในฟอร์ม คุณสามารถเข้าใช้ฟอร์มนี้ได้จากพื้นที่ที่แตกต่างกันภายในแอปพลิเคชัน ขึ้นอยู่กับว่าคุณกำลังทำงานกับสิ่งใดและสิ่งใดที่คุณต้องทำ

ส่วนนี้อธิบายถึงวิธีการหนึ่งในการจัดทำกิจกรรม ซึ่งทำให้คุณสามารถเพิ่มเรคคอร์ดได้ในขณะที่คุณทำงานของคุณต่อไปในพื้นที่หลักของแอปพลิเคชัน สำหรับคำอธิบายของวิธีการทั้งหมด โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)

การจัดทำกิจกรรมโดยใช้ส่วนจัดทำของแถบการดำเนินการ

1 ในส่วนจัดทำของแถบการดำเนินการ ให้คลิก การนัดหมาย หรือ งาน

2 ในฟอร์ม ให้ป้อนข้อมูลกิจกรรม

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟีลด์ในเรคคอร์ดกิจกรรม โปรดดูที่ [ฟีลด์กิจกรรม](#) (ในหน้า 138)

3 บันทึกเรคคอร์ด

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

■ [ฟีลด์กิจกรรม](#) (ในหน้า 138)

■ [การทำงานกับเพจปฏิทิน](#) (ในหน้า 117)

■ [การใช้ Offline Client](#) (ในหน้า 606)

■ การเพิ่มอีเมลจาก Microsoft Outlook และ Lotus Notes (ในหน้า 614)

การอัปเดตกิจกรรม

คุณสามารถอัปเดตข้อมูลในเรคคอร์ดกิจกรรม รวมทั้งเปลี่ยนสถานะเรคคอร์ดเป็นสมบูรณ์ได้ หากคุณมีสิทธิ์แก้ไขเรคคอร์ด

หมายเหตุ: ผู้ใช้ที่มีสิทธิ์ลบกิจกรรมในบทบาทของพวกเขาจะสามารถลบกิจกรรมที่พวกเขาไม่ได้เป็นเจ้าของหรือกิจกรรมที่ทำเครื่องหมายว่าเป็นส่วนตัว โดยทั่วไปแล้ว สิทธิ์ลบกิจกรรมจะมิให้เฉพาะผู้ดูแลระบบของบริษัทเท่านั้น

ในการอัปเดตข้อมูลกิจกรรม

1 เลือกงานหรือการนัดหมาย

สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกกิจกรรม โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)

2 ในพจนานุกรมรายละเอียดการนัดหมายหรืองาน ให้แก้ไขฟิลด์แบบอินไลน์ หรือคลิก แก้ไข เพื่อเปิดเพจการแก้ไขการนัดหมายหรืองาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

การทำงานกับรายการกิจกรรม

รายการเรคคอร์ดที่คุณเห็นในพจนานุกรมกิจกรรมขึ้นอยู่กับวิธีการแก้ไขเพจของคุณดังนี้:

- หากคุณแก้ไขพจนานุกรมรายการกิจกรรมโดยตรงจากเพจปฏิทิน รายการจะแสดงกิจกรรมที่เปิดทั้งหมดที่ระบุให้กับคุณ
- หากคุณแก้ไขพจนานุกรมรายการกิจกรรมจากเพจรายละเอียดเรคคอร์ด รายการจะแสดงกิจกรรมที่เปิดหรือเสร็จสมบูรณ์ที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ด

กิจกรรมที่แสดงในรายการกิจกรรมที่เปิดที่เข้าถึงได้จากพจนานุกรมรายละเอียดเรคคอร์ดมีดังนี้:

- การนัดหมายที่เชื่อมโยงทั้งหมดที่คุณมองเห็นและมีวันที่และเวลาที่แล้วเสร็จอยู่หลังจากวันที่และเวลาปัจจุบัน
- งานที่เชื่อมโยงทั้งหมดที่คุณมองเห็นและมีวันที่แล้วเสร็จวันว่างไว้

ตามค่าฟิลด์ เรคคอร์ดในรายการกิจกรรมที่เปิดจะเรียงลำดับตามวันที่แล้วเสร็จ เรคคอร์ดที่มีฟิลด์วันที่แล้วเสร็จวันว่างไว้จะปรากฏที่ด้านล่างของรายการกิจกรรมที่เปิด ดังนั้นงานที่เปิดจะปรากฏที่ด้านล่างของรายการกิจกรรมที่เปิดหลังจากการนัดหมายที่เปิดทั้งหมด ฟิลด์วันที่แล้วเสร็จจะไม่แสดงในรายการกิจกรรมที่เปิดที่คุณเข้าถึงได้จากพจนานุกรมรายละเอียดบันทึกตามค่าฟิลด์ แต่ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถเพิ่มฟิลด์ในรายการได้

กิจกรรมที่แสดงในรายการกิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์ที่เข้าถึงได้จากพจนานุกรมรายละเอียดเรคคอร์ดมีดังนี้:

- การนัดหมายที่เชื่อมโยงทั้งหมดที่คุณมองเห็นและมีวันที่และเวลาที่แล้วเสร็จก่อนวันที่และเวลาปัจจุบัน
- งานที่เชื่อมโยงทั้งหมดที่คุณมองเห็นและมีวันที่แล้วเสร็จอยู่ก่อนวันที่และเวลาปัจจุบัน

หมายเหตุ: การแสดงข้อมูลในพจนานุกรมรายการกิจกรรมจะจำกัดเฉพาะเรคคอร์ดที่มีชื่อคุณปรากฏในฟิลด์เจ้าของ ฟิลด์มอบหมายโดย หรือในรายการผู้ใช้

จากพจนานุกรมรายการกิจกรรม คุณสามารถจัดทำกิจกรรมใหม่หรือตรวจสอบกิจกรรมหลายรายการได้อย่างรวดเร็ว คุณสามารถแก้ไขฟิลด์แบบอินไลน์บนพจนานุกรมรายการกิจกรรม สามารถเลือกกิจกรรมเพื่อตรวจสอบ อัปเดต หรือลบได้อีกด้วย โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ดที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

หากคุณแก้ไขพจนานุกรมรายการกิจกรรมจากเพจปฏิทิน คุณสามารถใช้เมนูดรอปดาวน์เพื่อสลับไปยังรายการกิจกรรมอื่นได้ เมนูดรอปดาวน์มีทั้งรายการมาตรฐานซึ่งมาพร้อมกับแอปพลิเคชัน และมีรายการที่กำหนดเองสำหรับบริษัทของคุณ

หมายเหตุ: หากผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณเพิ่มกลุ่มในกลุ่ม แท็บงานของกลุ่มจะปรากฏขึ้นบนเพจปฏิทินของคุณ

ตารางต่อไปนี้จะอธิบายสิ่งที่คุณสามารถทำได้จากเพจรายการกิจกรรม

หมายเหตุ: หากคุณสามารถใช้เพจรายการกิจกรรมผ่านทางเพจรายละเอียดเรคคอร์ด คุณสมบัติบางอย่างเหล่านี้อาจใช้ไม่ได้

ในการดำเนินการนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
เพิ่มกิจกรรมลงในสมุดบันทึกหรือลบกิจกรรมออกจากสมุดบันทึก	บนแถบชื่อรายการกิจกรรม ให้คลิก เมนู แล้วเลือก ระบุสมุดบันทึกแบบทซ์ ทำตามขั้นตอนที่อธิบายไว้ใน การระบุเรคคอร์ดให้กับสมุดบันทึก
จัดทำรายการกิจกรรมใหม่	ในแถบชื่อรายการกิจกรรม ให้คลิก เมนู แล้วเลือก จัดทำรายการใหม่ ทำขั้นตอนต่างที่อธิบายไว้ใน การจัดทำและแก้ไขรายการ (ในหน้า 75)
จัดทำงาน	บนแถบชื่อ รายการกิจกรรม ให้คลิก งานใหม่ บนเพจแก้ไขงาน ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็นแล้วบันทึกเรคคอร์ด
จัดทำการนัดหมาย	บนแถบชื่อรายการกิจกรรม ให้คลิก การนัดหมายใหม่ บนเพจแก้ไขการนัดหมาย ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็นแล้วบันทึกเรคคอร์ด
ลบเรคคอร์ดทั้งหมดออกจากรายการ	บนแถบชื่อรายการกิจกรรม ให้คลิก เมนู แล้วเลือก การลบแบบทซ์ ทำตามขั้นตอนที่อธิบายไว้ใน การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม (ในหน้า 100) หมายเหตุ: ผู้ใช้ที่มีสิทธิ์ลบกิจกรรมในบทบาทของพวกเขาจะสามารถลบกิจกรรมที่พวกเขาไม่ได้เป็นเจ้าของหรือกิจกรรมที่ทำการีงหมายว่าเป็นส่วนตัว โดยทั่วไปแล้ว สิทธิ์ลบกิจกรรมจะมีให้เฉพาะผู้ดูแลระบบของบริษัทเท่านั้น
เอ็กซ์พอร์ตรายการ	ในแถบชื่อรายการกิจกรรม ให้คลิก เมนู และเลือก รายการที่เอ็กซ์พอร์ต ทำตามขั้นตอนที่อธิบายไว้ใน การเอ็กซ์พอร์ตเรคคอร์ดในรายการ (ในหน้า 82)
ค้นหากิจกรรม (งานหรือการนัดหมาย)	คลิกส่วนหัวคอลัมน์หัวข้อ เพื่อเรียงลำดับข้อมูล จากนั้นคลิกตัวอักษรตัวใดตัวหนึ่งในแถบตัวอักษร สำหรับกิจกรรมที่ขึ้นต้นด้วยตัวเลข ให้คลิก 0-9
จัดการรายการกิจกรรมทั้งหมด	ในแถบชื่อรายการกิจกรรม ให้คลิก เมนู แล้วเลือก จัดการรายการ ทำตามขั้นตอนสำหรับงานที่จำเป็นที่อธิบายไว้ใน เพจจัดการรายการ (ในหน้า 80)
แก้ไขเกณฑ์การค้นหาสำหรับรายการ	ในแถบชื่อรายการกิจกรรม ให้คลิกเมนู และเลือก แก้ไขรายการ ทำตามขั้นตอนที่อธิบายไว้ใน การจัดทำและแก้ไขรายการ (ในหน้า 75)
แสดงเรคคอร์ดเพิ่มขึ้น/ลดลง	ในรายการตารางที่แสดงจำนวนเรคคอร์ดที่ด้านล่างของเพจ ให้เลือกจำนวนเรคคอร์ด ที่ต้องการดูในครั้งเดียว
อัปเดตกลุ่มของเรคคอร์ดกิจกรรมพร้อมกัน	ในแถบชื่อรายการกิจกรรม ให้คลิกเมนู และเลือก อัปเดตเป็นกลุ่ม ทำตามขั้นตอนที่อธิบายไว้ใน การอัปเดตกลุ่มเรคคอร์ด (ในหน้า 87)
อัปเดตกิจกรรม	แก้ไขฟิลด์แบบอินไลน์บนเพจรายการกิจกรรม หรือเลือกกิจกรรมเพื่อเปิดเพจรายละเอียด โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ดที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 62)
ดูชุดย่อยของกิจกรรม (งานหรือการนัดหมาย)	บนแถบชื่อรายการกิจกรรม ให้คลิกรายการตารางแล้วเปลี่ยนแปลงการเลือก (งานที่เสร็จสมบูรณ์, งานที่เปิดอยู่, งานของคุณ หรือการนัดหมายของคุณ)
ดูกิจกรรมทั้งหมด (งานและการนัดหมาย)	บนแถบชื่อรายการกิจกรรม ให้คลิกรายการตารางแล้วเลือก กิจกรรมทั้งหมด

รายการกิจกรรมมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ

รายการกิจกรรม	ฟิลด์อร์
งานที่เสร็จสมบูรณ์	งานที่มีวันที่แล้วเสร็จที่ผ่านมาแล้ว
งานที่ได้รับมอบหมาย - เสร็จสมบูรณ์	งานที่คุณจัดทำและระบุให้กับผู้อื่น และมีวันที่แล้วเสร็จที่ผ่านมาแล้ว
งานที่ได้รับมอบหมาย - เปิด	งานที่คุณจัดทำและระบุให้กับผู้อื่น และที่เว้นว่างวันที่แล้วเสร็จหรือมีวันที่แล้วเสร็จที่ยังไม่ถึง
งานที่ได้รับมอบหมาย - เกินกำหนด	งานที่คุณจัดทำและระบุให้กับผู้อื่น และเกินกำหนด
กิจกรรมของคุณ	กิจกรรมของคุณทั้งหมด รวมถึงงานและการนัดหมาย
การนัดหมายของคุณ	การนัดหมายของคุณทั้งหมด
การติดต่อรายวันของคุณ	การติดต่อแนะนำ, การติดต่อตรวจสอบ หรือการติดต่อในวันเกิดที่จะดำเนินการในวันนี้
งานที่เปิดอยู่ของคุณ	งานของคุณที่ไม่ได้เลือกช่องทำเครื่องหมายเสร็จสมบูรณ์และที่ครบกำหนดแล้วเสร็จในอีก 90 วันข้างหน้า
งานของคุณ	งานของคุณทั้งหมด
การติดต่อรายสัปดาห์ของคุณ	การติดต่อแนะนำ, การติดต่อตรวจสอบ หรือการติดต่อในวันเกิดที่จะดำเนินการในสัปดาห์นี้
กิจกรรมที่เปิด	รายการรวมของ: <ul style="list-style-type: none"> งานที่กำหนดให้คุณที่เว้นว่างวันที่แล้วเสร็จหรือมีวันที่แล้วเสร็จที่ยังไม่ถึง การนัดหมายในอนาคตที่ระบุให้กับคุณ
งานที่เปิดอยู่	งานที่ไม่ได้เลือกช่องทำเครื่องหมายเสร็จสมบูรณ์และที่ครบกำหนดแล้วเสร็จในอีก 90 วันข้างหน้า
การติดตามแผน	การติดตามแผนของคุณ หมายเหตุ: ส่วนนี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition

การจำกัดเรคคอร์ดกิจกรรมที่แสดง

คุณสามารถจำกัดกิจกรรมที่คุณเห็นได้โดยการเลือกรายการที่ฟิลด์อร์ รายการจะแสดงชุดย่อยของกิจกรรมที่ตรงตามเกณฑ์ที่บันทึกภายในรายการนั้น

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน เมื่อคุณจัดทำรายการ คุณต้องป้อนฟิลด์และค่าสำหรับเกณฑ์ที่คุณกำหนดขึ้น คุณต้องไปยังเพจการแก้ไขงาน หรือการแก้ไขการนัดหมาย และจัดซื้อและค่าของฟิลด์ให้ตรงตามที่ใช้ในแอปพลิเคชันของคุณ มิฉะนั้น รายการที่ฟิลด์อร์จะไม่ถูกต้อง นอกจากนี้ คุณยังสามารถพิมพ์เฉพาะรายละเอียดเรคคอร์ดเพื่อไว้ดูชื่อฟิลด์ที่ถูกต้อง อย่างไรก็ตาม หน้ากระดาษที่คุณพิมพ์จะไม่มีค่าฟิลด์ที่มีอยู่ทั้งหมดของรายการครอบปาดวน

ในการเปิดรายการที่ฟิลด์อร์ของกิจกรรม

- 1 คลิกแท็บปฏิทิน

- 2 ในเพจปฏิทิน ในส่วนงานที่เปิดอยู่ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด
- 3 ที่เพจรายการกิจกรรม ให้เปลี่ยนแปลงการเลือกในรายการครอปดาว์น

ในการจัดทำรายการที่ฟีเจอร์ของกิจกรรม

- 1 คลิกที่ปฏิทิน
- 2 ในเพจปฏิทิน ในส่วนงานที่เปิดอยู่ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด
- 3 บนเพจรายการกิจกรรม ให้คลิก เมนู แล้วเลือกจัดการรายการ
- 4 ในเพจจัดการรายการ ให้คลิกปุ่ม รายการใหม่
- 5 ปฏิบัติตามขั้นตอนที่อธิบายไว้ใน [การจัดทำและแก้ไขรายการ](#) (ในหน้า 75)

การทำเครื่องหมายว่างานเสร็จสมบูรณ์

คุณสามารถทำเครื่องหมายว่างานเสร็จสมบูรณ์ได้ งานที่เสร็จสมบูรณ์แล้วจะยังคงอยู่ในรายการ เช่น กิจกรรมทั้งหมดหรือกิจกรรมของฉัน อย่างไรก็ตาม งานที่เสร็จสมบูรณ์จะไม่อยู่ในโฮมเพจของฉัน

หากงานที่เสร็จสมบูรณ์เชื่อมโยงกับเรคคอร์ด งานนั้นจะย้ายจากรายการกิจกรรมที่เปิดไปยังรายการกิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดนั้น

ในการทำเครื่องหมายว่างานเสร็จสมบูรณ์

- 1 เลือกงาน
สำหรับคำแนะนำในการเลือกงาน โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)
- 2 ในเพจรายละเอียดงาน คลิกปุ่ม ทำเครื่องหมายว่าเสร็จสมบูรณ์

การระบุกิจกรรมให้แก่พนักงานอื่น

คุณสามารถระบุกิจกรรมให้แก่พนักงานอื่นได้หากคุณแก้ไขสิทธิ์แก้ไขเรคคอร์ด โดยทั่วไปแล้ว คุณสามารถแก้ไขเรคคอร์ดได้หากคุณเป็นเจ้าของเรคคอร์ดนั้นหรือเจ้าของเรคคอร์ดนั้นเป็นผู้ได้บังคับบัญชาของคุณ อย่างไรก็ตาม ระดับการเข้าใช้สามารถปรับเพื่อให้เหมาะสมกับการเข้าใช้ของผู้ใช้

หลังจากที่คุณระบุกิจกรรมให้แก่พนักงานอื่น กิจกรรมนั้นจะปรากฏในรายการกิจกรรมของฉันหรืองานของฉันของผู้ใช้ใหม่นั้นโดยอัตโนมัติ ตามการระบุ ชื่อของคุณจะปรากฏในฟิลด์รับมอบหมายโดย สำหรับกิจกรรมและเรคคอร์ดที่คุณยังมองเห็นได้ กิจกรรมที่ระบุจะมีการเชื่อมโยงก่อนหน้าทั้งหมดของกิจกรรมนี้ คุณสามารถติดตามงานที่ถูกระบุให้กับบุคคลอื่นได้โดยใช้รายการงานที่ได้รับมอบหมายในครอปดาว์นในเพจรายการกิจกรรมของคุณ

ในการระบุกิจกรรมให้แก่พนักงานอื่น

- 1 เลือกกิจกรรม

สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกกิจกรรม โปรดดูที่ [การกำหนดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)

- 2 ในเพรจายละเอียดการนัดหมาย ให้วางเคอร์เซอร์ของคุณในฟิลด์เจ้าของและคลิกไอคอนค้นหา
- 3 ในวินโดว์การค้นหา คลิกลิงก์เลือก ด้านข้างชื่อของเจ้าของคนใหม่
ชื่อของเจ้าของใหม่จะปรากฏในฟิลด์เจ้าของบนเพรจายละเอียดการนัดหมาย

การติดตามการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า

หมายเหตุ: คุณสมบัตินี้มีใน **Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition เท่านั้น**

คุณสามารถดำเนินการดังต่อไปนี้ในเพรจายละเอียดการติดต่อ

- ติดตามการเยี่ยมชม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า บันทึกข้อมูลต่างๆ เช่น ผลลัพธ์ที่คุณสนทนาถึง ตัวอย่างยา สินค้าสำหรับส่งเสริมการขายหรือเพื่อการศึกษาที่คุณมีเหลืออยู่ ทางแก้ปัญหาที่คุณสนทนา และผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง คุณสามารถติดตามการเยี่ยมชม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้าได้ด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งดังต่อไปนี้:
 - ด้วยการเพิ่มข้อมูลรายละเอียดผลลัพธ์ ตัวอย่างยาที่ให้ คำขอตัวอย่างยา และสินค้าส่งเสริมการขายให้กับการติดต่อหลัก
 - ด้วยการเพิ่มผู้เข้าร่วมให้กับการติดต่อหลัก และการติดตามข้อมูลรายละเอียดผลลัพธ์ ตัวอย่างยาที่ให้ คำขอตัวอย่างยา และสินค้าส่งเสริมการขายสำหรับเรคคอร์ดผู้เข้าร่วมแต่ละราย

หมายเหตุ: **ผู้เข้าร่วม** คือ บุคคลที่อยู่ในการสนทนาทางโทรศัพท์หรือการประชุม

หากคุณใช้ผู้เข้าร่วมเพื่อติดตามการเยี่ยมชม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า โปรดจำไว้ว่า:

- ผู้เข้าร่วมทุกรายจะได้รับข้อมูลผลลัพธ์ที่ให้ข้อมูลพื้นฐานที่ถืออยู่ในการติดต่อหลัก
- ข้อมูลผู้ติดต่อจะไม่มีผลกระทบต่อข้อมูลผู้ติดต่อหลักในการติดต่อหลัก
- บันทึกข้อมูลลงเป็นเทมเพลตซึ่งเรียกว่า **Smart Call** ได้อีกด้วย เทมเพลต Smart Call มีประโยชน์เมื่อคุณเยี่ยมชมลูกค้าหลายรายด้วยวัตถุประสงค์เดียวกัน เช่น การลงทะเบียนผู้วิจัยทางคลินิก คุณสามารถกำหนดให้เทมเพลตเป็นแบบส่วนตัวหรือให้ผู้อื่นสามารถใช้งานได้ (สาธารณะ)

เมื่อคุณนำเทมเพลต Smart Call มาใช้กับการติดต่อใหม่ ข้อมูลส่วนใหญ่จาก Smart Call จะป้อนสู่เรคคอร์ดใหม่โดยอัตโนมัติ รวมถึงผลลัพธ์ที่ให้ข้อมูลสินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ และข้อมูลตัวอย่างยาที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อนั้น อย่างไรก็ตาม ฟิลด์อื่นๆ เช่น หมายเลขติดต่อสำหรับตัวอย่างยาที่จะไม่ถูกบันทึกเป็นส่วนหนึ่งของเทมเพลต

หลังจากที่คุณนำเทมเพลต Smart Call มาใช้กับการติดต่อแล้ว คุณสามารถอัปเดตฟิลด์ที่เลือกในการติดตามรายละเอียดการเยี่ยมชมครั้งนี้

ถ้าผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณใส่ฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด ไว้ในเพจแก้ไขบริษัทหรือผู้ติดต่อ ฟิลด์นั้นจะถูกอัปเดตบริษัทที่เชื่อมโยงอยู่และผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงอยู่ทั้งหมดโดยอัตโนมัติ การอัปเดตจะเกิดขึ้นเมื่อคุณเปลี่ยนแปลงเรคคอร์ดสถานะการติดต่อเป็น สมบูรณ์ และบันทึกเรคคอร์ด ฟิลด์นี้แสดงเวลาและวันที่ที่เริ่มการติดต่อ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ Smart Call โปรดดูที่ [การจัดการ Smart Call](#)

- ส่งข้อมูลการติดต่อสำหรับใช้ในกระบวนการระบอบการระบอบสำหรับงวดสินค้าคงคลัง

Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition จะดำเนินการดังต่อไปนี้หลังจากที่รายละเอียดการติดต่อถูกส่งแล้ว:

- ตั้งค่าสถานะกิจกรรมการติดต่อเป็น ส่งแล้ว
- ล็อกเรคคอร์ดรายละเอียดการติดต่อใดๆ ที่มีสถานะเป็น ส่งแล้ว เพื่อป้องกันไม่ให้มีการเปลี่ยนแปลงหรือลบเรคคอร์ดเหล่านี้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการล็อกเรคคอร์ดสำหรับเรคคอร์ดกิจกรรมการติดต่อ โปรดดูที่ [Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition](#)
- จัดทำรายการทำการเบิกจ่ายที่จะใช้ในกระบวนการระบอบการระบอบสำหรับงวดสินค้าคงคลัง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การกระทบยอดงวดสินค้าคงคลัง](#) (ในหน้า 428), [กระบวนการกระทบยอดสินค้าคงคลัง](#) (ในหน้า 432), [การดูการทำรายการเบิกจ่าย](#) (ในหน้า 444)

ในการติดตามการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ถูกค้า

1 ในโฮมเพจบริษัทหรือผู้ติดต่อ เปิดบริษัทหรือผู้ติดต่อที่คุณต้องการเยี่ยมชม

สำหรับคำแนะนำในการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ **การค้นหาเรคคอร์ด** (ในหน้า 42)

หมายเหตุ: คุณสามารถวางแผนการเยี่ยม (การติดต่อการขาย) ถูกค้าได้สูงสุดครั้งละ **25** รายโดยใช้คุณสมบัติการวางแผนการโทรเป็นกลุ่มใน **Oracle CRM On Demand** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำกรติดต่อตามแผนสำหรับลูกค้าหลายราย โปรดดูที่ **การวางแผนการโทรเป็นกลุ่ม** (โปรดดูที่ "การวางแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม" ในหน้า 129)

2 ในพอร์ทัลละเอียดบริษัทหรือรายละเอียดผู้ติดต่อในส่วนการติดต่อ ให้คลิก การติดต่อใหม่ หรือ การติดต่ออัตโนมัติ เพื่อจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่

หมายเหตุ: หากมองไม่เห็นส่วนการติดต่อในพอร์ทัลของคุณ ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงสร้างที่มุมบนด้านขวาของหน้านั้น และเพิ่มส่วนการติดต่อเข้าไปในโครงสร้างเพจของคุณ หากไม่มีส่วนให้เพิ่มในโครงสร้างเพจของคุณ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

- การคลิกที่ การติดต่อใหม่ จะแสดงเพจแก้ไขการติดต่อที่คุณต้องป้อนข้อมูลส่วนใหญ่ด้วยตนเองสำหรับเรคคอร์ดการติดต่อใหม่

ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณได้ระบุการติดต่อในฟิลด์ประเภท มิฉะนั้นรายการที่เกี่ยวข้องต่อไปนี้จะไม่มีให้คุณใช้งาน เช่น ตัวอย่างที่ให้ สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล

- การคลิกที่ การติดต่ออัตโนมัติ จะแสดงพอร์ทัลการติดต่อที่ข้อมูลในฟิลด์ต่อไปนี้จะถูกป้อนค่าโดยอัตโนมัติสำหรับเรคคอร์ดการติดต่อใหม่:

- ฟิลด์สถานะมีค่าเป็น ที่วางแผน
- ฟิลด์วันที่สิ้นสุดมีค่าเท่ากับวันที่เริ่มต้นบวก 30 นาที
- ฟิลด์หัวข้อเรื่องมีค่าการติดต่ออัตโนมัติและแสดงชื่อบริษัทหรือชื่อผู้ติดต่อ
- ฟิลด์ประเภทมีค่าเป็น การติดต่อ

ค่าเดือน: **Oracle CRM On Demand** ถูกค้าวิทยาศาสตร์ชีวภาพต้องไม่พยายามปิดใช้งานหรือกำหนด **Type=Call** เอง

3 ในเพจแก้ไขการติดต่อหรือรายละเอียดการติดต่อ ให้ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- a** ในการป้อนประเภทเรคคอร์ดการติดต่อใหม่พร้อมด้วยข้อมูลจากเทมเพลต **Smart Call** ที่มีอยู่ ให้คลิกไอคอน ค้นหา จัดจากฟิลด์ **Smart Call** แล้วเลือก **Smart Call**

- b** ป้อนหรืออัปเดตข้อมูล

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์ ฟิลด์ที่กำหนดเองซึ่งผู้ดูแลระบบในบริษัทของคุณกำหนดขึ้นจะถูกบันทึกไว้ในเทมเพลต **Smart Call**

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลการติดต่อหลัก	
หัวข้อเรื่อง	สูงสุด 100 ตัวอักษร ชื่อของเทมเพลต Smart Call
ผู้ติดต่อหลัก	ป้อนประเภทอัตโนมัติและอ่านอย่างเดียว หากการติดต่อนี้เชื่อมโยงอยู่กับทั้งบริษัทและผู้ติดต่อ เรคคอร์ดการติดต่อจะปรากฏขึ้นเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งในพอร์ทัลของบริษัทและผู้ติดต่อ หมายเหตุ ฟิลด์นี้ไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากเทมเพลต Smart Call
บริษัท	ป้อนประเภทอัตโนมัติและอ่านอย่างเดียว

ฟิลด์	คำอธิบาย
	หากการติดต่อนี้เชื่อมโยงกับทั้งบริษัทและผู้ติดต่อ เรคคอร์ดการติดต่อจะปรากฏขึ้นเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งในเพจรายละเอียดบริษัทและผู้ติดต่อ หมายเหตุ ฟิลด์นี้ไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากแท็บ Smart Call
ที่อยู่	แสดงที่อยู่เต็มซึ่งได้มาจากแต่ละฟิลด์ที่อยู่ของเรคคอร์ดบริษัทหรือผู้ติดต่อ หมายเหตุ ฟิลด์นี้ไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากแท็บ Smart Call
Smart Call	หากบทบาทของคุณมีสิทธิ์นี้ คุณสามารถเลือกแท็บ Smart Call ได้ หมายเหตุ ฟิลด์นี้ไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากแท็บ Smart Call
สถานะ	สถานะการเยี่ยมชม (ติดต่อ) ซึ่งอาจเป็นอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้: ระบุ, สมบูรณ์, เลื่อนไป, โทเรเข้า, ในการสนทนา, อยู่ระหว่างดำเนินการ, ยังไม่เริ่มต้น, ที่วางแผน, ลงนาม, ส่ง, กำลังรอบุคคลอื่น เมื่อสถานะเป็นที่วางแผน การติดต่อจะปรากฏในปฏิทินที่ไฮไลต์ด้วยตัวอักษรสีแดง และในส่วนการติดต่อตามแผนในเพจปฏิทิน หากต้องการดูการติดต่อตามแผนในปฏิทินและในส่วนการติดต่อตามแผนในเพจปฏิทิน บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีการโทร: สิทธิการติดต่อตามแผนในปฏิทิน หมายเหตุ ฟิลด์นี้ไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากแท็บ Smart Call
สกุลเงินของกิจกรรม	คุณสามารถเลือกสกุลเงินอื่นเพื่อแปลงค่าราคาเป็นอีกสกุลเงินหนึ่งได้หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าคุณสมบัตินี้ไว้
วัตถุประสงค์	ไม่เกิน 1,500 ตัวอักษร
เวลาที่เริ่มต้น	วันที่และเวลาที่เริ่มการติดต่อ ค่าฟิลด์คือวันที่ของวันนี้และเวลา 12.00 นาฬิกา หมายเหตุ ฟิลด์นี้ไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากแท็บ Smart Call
ระยะเวลา	ฟิลด์ที่ได้จากการคำนวณ (เป็นนาที) จากเวลาที่เริ่มต้นและเวลาสิ้นสุด หมายเหตุ ฟิลด์นี้ไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากแท็บ Smart Call
เวลาสิ้นสุด	ค่าฟิลด์คือเวลาเริ่มต้นบวก 30 นาที หมายเหตุ ฟิลด์นี้ไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากแท็บ Smart Call
ประเภท	ประเภทอาจหมายถึงกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งต่อไปนี้: การติดต่อ การติดต่อทางจดหมาย การสาธิต อีเมล กิจกรรม แฟกซ์ การประชุม ส่วนบุคคล การนำเสนอ อื่นๆ หรือ สิ่งที่ต้องทำ ในการดำเนินการจัดการตัวอย่าง คุณต้องเลือก การติดต่อ
ประเภทการติดต่อ	(อ่านอย่างผิวเผิน) แสดงการติดต่อของบริษัท การติดต่อของผู้ติดต่อ การติดต่อผู้เข้าร่วม หรือการติดต่อทั่วไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของการติดต่อ หมายเหตุ: ฟิลด์ประเภทการติดต่อมีค่าฟิลด์เป็น การติดต่อของผู้ติดต่อ สำหรับการติดต่อของผู้ติดต่อ, การติดต่อของบริษัท สำหรับการติดต่อของบริษัทหลัก และ การติดต่อผู้เข้าร่วม เมื่อเพิ่มผู้เข้าร่วมให้กับการติดต่อของบริษัทหลัก
เลขที่อ้างอิง	ฟิลด์ข้อความที่สามารถใช้ในการจัดเก็บเลขที่อ้างอิงของรายการที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสารลงนาม หมายเหตุ ฟิลด์นี้ไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากแท็บ Smart Call

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลเพิ่มเติม	
ต้นทุน	หมายเหตุ ฟิลด์นี้ ไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากเทมเพลต Smart Call
ลายเซ็นบนกระดาษ	หมายเหตุ ฟิลด์นี้ ไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากเทมเพลต Smart Call
ส่วนตัว	หมายเหตุ ฟิลด์นี้ ไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากเทมเพลต Smart Call
คำอธิบาย	ไม่เกิน 16,350 ตัวอักษร
การติดต่อครั้งถัดไป	ไม่เกิน 1,500 ตัวอักษร หมายเหตุ: ฟิลด์นี้ ไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากเทมเพลต Smart Call

1 บันทึกเรคคอร์ดโดยดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในเพจการแก้ไขการติดต่อ ให้คลิก บันทึก
- ในเพจรายละเอียดการติดต่อ คลิก บันทึกเป็น Smart Call ส่วนตัว หรือ บันทึกเป็น Smart Call ส่วนกลาง

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การบันทึกข้อมูลรายละเอียดการติดต่อเป็นเทมเพลต](#) (ในหน้า 454)

2 ขั้นตอนถัดไป ดำเนินการตามขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งต่อไปนี้บนเพจรายละเอียดการติดต่อตามที่จำเป็น:

- เพิ่มรายการย่อผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล ตัวอย่างยาที่ให้ คำขอตัวอย่างยา และสินค้าส่งเสริมการขายให้กับเรคคอร์ดการติดต่อหลัก
- เพิ่มรายการย่อของผู้เข้าร่วมให้กับเรคคอร์ดการติดต่อหลัก และเพิ่มรายการย่อข้อมูลรายละเอียดผลิตภัณฑ์ ตัวอย่างยาที่ให้ คำขอตัวอย่างยา หรือสินค้าส่งเสริมการขายให้กับเรคคอร์ดผู้เข้าร่วม

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับงานเหล่านี้ โปรดดูที่หัวข้อต่อไปนี้:

- [การเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในการติดต่อ](#) (ในหน้า 447)
- [การเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลกับการติดต่อ](#) (ในหน้า 449)
- [การเชื่อมโยงข้อมูลตัวอย่างที่ให้กับการติดต่อ](#) (ในหน้า 450)
- [การเชื่อมโยงข้อมูลสินค้าส่งเสริมการขายกับการติดต่อ](#) (ในหน้า 452)
- [การเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับการติดต่อ](#) (ในหน้า 453)

3 คลิก ส่ง เพื่อส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการประมวลผล โปรดดูที่ [การส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการติดตามสินค้าคงคลัง](#)

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการติดตามการเยี่ยมชมลูกค้าที่หัวข้อต่อไปนี้:

- [การให้ตัวอย่างในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย](#) (ในหน้า 446)
- [การตั้งค่าจำนวนครั้งสูงสุดที่สามารถสุ่มตัวอย่างของผู้ติดต่อ](#)
- [การอนุญาตให้ผู้ติดต่อรับตัวอย่างได้](#)

การวางแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม

คุณสามารถสร้างการติดต่อตามแผนกับลูกค้าหนึ่งรายหรือมากกว่าด้วยวิธีต่อไปนี้:

- จากเพจรายละเอียดบริษัทหรือรายละเอียดผู้ติดต่อที่มีสถานะที่วางแผน
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำการติดต่อตามแผนกับลูกค้าจากเพจรายละเอียดบริษัทหรือรายละเอียดผู้ติดต่อ โปรดดูที่ [การติดต่อตามแผน \(การติดต่อจากฝ่ายขาย\)](#) ลูกค้า (ในหน้า 125)
- จากเพจการบริษัทหรือรายการผู้ติดต่อโดยใช้คุณสมบัติการวางแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำการติดต่อตามแผนกับลูกค้าหลายรายจากเพจการบริษัทหรือรายการผู้ติดต่อโดยใช้คุณสมบัติการวางแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม โปรดดูที่ [ขั้นตอนต่อไป](#)

เมื่อทำการวางแผนการติดต่อ โปรดทราบประเด็นต่อไปนี้:

- เมื่อตั้งค่าสถานะการติดต่อของคุณเป็นที่วางแผน การติดต่อจะปรากฏขึ้นบนปฏิทินโดยอัตโนมัติด้วยแบบอักษรสีแดง และในส่วนการติดต่อตามแผนของเพจปฏิทิน
ส่วนการติดต่อตามแผนของเพจปฏิทินจะแสดงรายการการติดต่อตามแผนในระยะเวลาไม่เกินสองสัปดาห์โดยเรียงตามลำดับเวลาสำหรับพนักงานขาย และแสดงข้อมูลต่อไปนี้สำหรับการติดต่อตามแผนแต่ละรายการ: วันที่ติดต่อและเวลาที่เริ่มต้น, ช่วงเวลาของวัน, หัวเรื่อง, ผู้ติดต่อที่ต้องไปเยี่ยม และข้อมูลที่อยู่ผู้ติดต่ออื่นๆ
การเข้ารหัสสีที่ใช้ในส่วนการติดต่อตามแผนของเพจปฏิทินมีดังต่อไปนี้:
- การโทรตามแผนที่พันกำหนดซึ่งมีเวลาเริ่มต้นผ่านมาแล้วจะแสดงด้วยแบบอักษรสีแดง
- การโทรตามแผนที่กำลังจะมีขึ้นซึ่งมีเวลาเริ่มต้นในอนาคตจะแสดงด้วยแบบอักษรสีน้ำเงิน

หมายเหตุ: ในการดูการติดต่อตามแผนบนปฏิทินและส่วนการติดต่อตามแผนของเพจปฏิทิน บทบาทผู้ใช้ของคุณจะต้องมีสิทธิ์ การติดต่อ: การติดต่อตามแผนของปฏิทิน

- เมื่อตั้งค่าสถานะของการติดต่อของคุณเป็นอย่างอื่นนอกจากที่วางแผน การติดต่อจะปรากฏขึ้นบนปฏิทินโดยอัตโนมัติด้วยแบบอักษรสีน้ำเงิน

คุณสามารถสร้างการติดต่อตามแผนสำหรับลูกค้าได้สูงสุด 25 รายโดยใช้คุณสมบัติการวางแผนการติดต่อเป็นกลุ่มใน Oracle CRM On Demand ใช้ขั้นตอนต่อไปในการสร้างการติดต่อตามแผนสำหรับผู้ติดต่อหลายคน

การสร้างการติดต่อตามแผนสำหรับผู้ติดต่อหลายคนในครั้งเดียว

- 1 ไปที่โฮมเพจของผู้ติดต่อ
- 2 เลือกรายการผู้ติดต่อที่คุณต้องการในส่วนรายการผู้ติดต่อของเพจ
- 3 ในเพจรายการผู้ติดต่อ ให้คลิกที่ เมนู แล้วเลือก การวางแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม
- 4 ในเพจการติดต่อตามแผน ให้ป้อนข้อมูลต่อไปนี้สำหรับผู้ติดต่อแต่ละรายที่คุณต้องการรวมไว้ในแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม:

- ป้อนวันในสัปดาห์ที่คุณต้องการทำการติดต่อ
ตัวเลือกที่ถูกต้อง ได้แก่ วันอาทิตย์ วันจันทร์ วันอังคาร วันพุธ วันพฤหัสบดี วันศุกร์ และวันเสาร์
- ป้อนเวลาที่เหมาะสมในการโทรติดต่อ
ตัวเลือกที่ถูกต้อง ได้แก่ เช้า (7 - 9 am), เที่ยง (9 ถึง 11 am), เย็น (11 am - 1 pm), บ่าย (1 - 3 pm), สาย (3 - 5 pm), เย็น (5 - 7 pm), ค่ำ (7 - 9 pm) และดึก (9 - 11 pm)

- 5 คลิก เสร็จสิ้น

ในเพจปฏิทิน หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ การโทร: การโทรตามแผนของปฏิทิน ขณะนี้การโทรตามแผนทั้งหมดจะแสดงด้วยแบบอักษรสีแดงในปฏิทินและในส่วนการโทรตามแผนของเพจดังกล่าว ข้อความแจ้งให้ทราบถึงจำนวนการโทรตามแผนที่มีการจัดทำขึ้นจะปรากฏอยู่ที่ด้านบนของปฏิทิน

6 คลิกที่ลิงก์ที่ต้องการบนปฏิทินหรือลิงก์หัวข้อที่ต้องการในส่วนการโทรตามแผนของเพจปฏิทินเพื่อเปิดเพจรายละเอียดการติดต่อ

ข้อมูลในฟิลด์ต่อไปนี้จะถูกป้อนค่าให้โดยอัตโนมัติสำหรับเรคคอร์ดการติดต่อใหม่แต่ละเรคคอร์ดที่จัดทำขึ้นผ่านการวางแผนการโทรเป็นกลุ่ม:

- ฟิลด์สถานะมีค่าเป็น ที่ว่างแผน
- วันที่เริ่มต้นมีค่าที่ผสมระหว่างวันในสัปดาห์และเวลาที่เหมาะสมในการโทรติดต่อ
- ฟิลด์วันที่สิ้นสุดมีค่าเท่ากับวันที่เริ่มต้นบวก 30 นาที
- ฟิลด์หัวข้อเรื่องมีค่าเป็น การติดต่อของผู้ติดต่อ และชื่อผู้ติดต่อสำหรับการติดต่อที่สร้างจากรายการผู้ติดต่อ หรือ การติดต่อของบริษัท และชื่อบริษัทสำหรับการติดต่อที่สร้างจากรายการบริษัท
- ฟิลด์ประเภทมีค่าเป็น การติดต่อ

7 ป้อนหรืออัปเดตข้อมูลในฟิลด์ที่เหลือของเพจรายละเอียดการติดต่อตามต้องการ

ตัวอย่างเช่น ในการป้อนข้อมูลเรคคอร์ดการติดต่อใหม่พร้อมด้วยข้อมูลจากเทมเพลต Smart Call ที่มีอยู่ ให้คลิกไอคอน ค้นหา ถัดจากฟิลด์ Smart Call แล้วเลือก Smart Call

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ในเพจรายละเอียดการติดต่อ โปรดดูที่ [การติดต่อการเชื่อมต่อ \(การติดต่อจากฝ่ายขาย\) ลูกค้า](#) (โปรดดูที่ ["การติดตามการเชื่อมต่อ \(การติดต่อจากฝ่ายขาย\) ลูกค้า"](#) ในหน้า 125)

8 หากต้องการเพิ่มรายการสินค้าในเรคคอร์ดการติดต่อ แล้วคลิก บันทึกเป็น Smart Call ส่วนตัว หรือ บันทึกเป็น Smart Call ส่วนกลาง

คุณสามารถเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล ข้อมูลตัวอย่างที่ให้ และสินค้าส่งเสริมการขายกับเรคคอร์ดการติดต่อได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มรายการสินค้าลงในเรคคอร์ดการติดต่อ โปรดดูที่ [การติดตามการเชื่อมต่อ \(การติดต่อจากฝ่ายขาย\) ลูกค้า](#) (ในหน้า 125)

ใช้ขั้นตอนต่อไปนี้ในการสร้างการติดต่อตามแผนกับหลายบริษัท

การสร้างการติดต่อตามแผนกับหลายบริษัทในครั้งเดียว

1 ไปที่โฮมเพจบริษัท

2 เลือกรายการบริษัทที่คุณต้องการในส่วนรายการบริษัทของเพจ

3 ในเพจรายการบริษัท ให้คลิกที่ เมนู แล้วเลือก การวางแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม

4 ในเพจการติดต่อตามแผน ให้ป้อนข้อมูลต่อไปนี้สำหรับทุกบริษัทที่คุณต้องการรวมไว้ในแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม:

- ป้อนวันในสัปดาห์ที่คุณต้องการทำการติดต่อ

ตัวเลือกที่ถูกต้อง ได้แก่ วันอาทิตย์ วันจันทร์ วันอังคาร วันพุธ วันพฤหัสบดี วันศุกร์ และวันเสาร์

- ป้อนเวลาที่เหมาะสมในการโทรติดต่อ

ตัวเลือกที่ถูกต้อง ได้แก่ เช้า (7 - 9 am), เช้า (9 ถึง 11 am), เที่ยง (11 am - 1 pm), บ่าย (1 - 3 pm), สาย (3 - 5 pm), เย็น (5 - 7 pm), ค่ำ (7 - 9 pm) และดึก (9 - 11 pm)

5 คลิก เสร็จสิ้น

ในเพจปฏิทิน หากพบปัญหาการใช้ของคุณมีสิทธิ์ การโทร: การโทรตามแผนของปฏิทิน ขณะนี้การโทรตามแผนทั้งหมดจะแสดงด้วยแบบอักษรสีแดงในปฏิทินและในส่วนการโทรตามแผนของเพจดังกล่าว ข้อความแจ้งให้ทราบถึงจำนวนการโทรตามแผนที่มีการจัดทำขึ้นจะปรากฏอยู่ที่ด้านบนของปฏิทิน

6 คลิกที่ลิงก์ที่ต้องการบนปฏิทินหรือลิงก์หัวข้อที่ต้องการในส่วนการโทรตามแผนของเพจปฏิทินเพื่อเปิดเพจรายละเอียดการติดต่อ

ข้อมูลในฟิลด์ต่อไปนี้จะถูกป้อนค่าให้โดยอัตโนมัติสำหรับเรคคอร์ดการติดต่อใหม่แต่ละเรคคอร์ดที่จัดทำขึ้นผ่านการวางแผนการโทรเป็นกลุ่ม:

- ฟิลด์สถานะมีค่าเป็น ที่วางแผน
- วันที่เริ่มต้นมีค่าที่ผสมระหว่างวันในสัปดาห์และเวลาที่เหมาะสมในการโทรติดต่อ
- ฟิลด์วันที่สิ้นสุดมีค่าเท่ากับวันที่เริ่มต้นบวก 30 นาที
- ฟิลด์หัวข้อเรื่องมีค่าเป็น การติดต่อของผู้ติดต่อ และชื่อผู้ติดต่อสำหรับการติดต่อที่สร้างจากรายการผู้ติดต่อ หรือ การติดต่อของบริษัท และชื่อบริษัทสำหรับการติดต่อที่สร้างจากรายการบริษัท
- ฟิลด์ประเภทมีค่าเป็น การติดต่อ

7 ป้อนหรืออัปเดตข้อมูลในฟิลด์ที่เหลือของเพจรายละเอียดการติดต่อตามต้องการ

ตัวอย่างเช่น ในการป้อนข้อมูลการติดต่อใหม่พร้อมด้วยข้อมูลจากเทมเพลต Smart Call ที่มีอยู่ ให้คลิกไอคอน ค้นหา ถัดจากฟิลด์ Smart Call แล้วเลือก Smart Call

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ในเพจรายละเอียดการติดต่อ โปรดดูที่ [การติดต่อการเชื่อมต่อ \(การติดต่อจากฝ่ายขาย\) ลูกค้า](#) (โปรดดูที่ ["การติดตามการเชื่อมต่อ \(การติดต่อจากฝ่ายขาย\) ลูกค้า"](#) ในหน้า 125)

8 หากต้องการ เพิ่มรายการสินค้าในเรคคอร์ดการติดต่อ แล้วคลิก บันทึกเป็น Smart Call ส่วนตัว หรือ บันทึกเป็น Smart Call ส่วนกลาง

คุณสามารถเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ข้อมูล ข้อมูลตัวอย่างที่ให้ และสินค้าส่งเสริมการขายกับเรคคอร์ดการติดต่อได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มรายการสินค้าลงในเรคคอร์ดการติดต่อ โปรดดูที่ [การติดตามการเชื่อมต่อ \(การติดต่อจากฝ่ายขาย\) ลูกค้า](#) (ในหน้า 125)

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง:

- [การติดตามการเชื่อมต่อ \(การติดต่อจากฝ่ายขาย\) ลูกค้า](#) (ในหน้า 125)
- [การให้ตัวอย่างในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย](#) (ในหน้า 446)

การปรับปรุงการตอบกลับข้อความ

การตอบกลับข้อความ เป็นผลตอบกลับที่ได้รับจากผู้เข้าร่วมในระหว่างการนำเสนอแผนรับส่งข้อความในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ผลตอบกลับเกิดจากการคลิกเมาส์หรือการแตะด้วยปากกาโดยผู้นำเสนอ ผลตอบกลับดังกล่าวจะถูกรวบรวมอย่างต่อเนื่องตลอดการส่งแผนรับส่งข้อความ และติดตามตามเวลาและรายการแผนรับส่งข้อความเฉพาะที่นำเสนอ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับแผนรับส่งข้อความ โปรดดูที่ [แผนรับส่งข้อความ](#) (โปรดดูที่ ["แผนการรับส่งข้อความ"](#) ในหน้า 478)

การตอบกลับข้อความที่แสดงถูกเก็บและป้อนไปจากซอฟต์แวร์การส่ง PCD การตอบกลับที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อที่ผ่านมาต้องแสดงใน Oracle CRM On Demand สิทธิในการแก้ไขการตอบกลับข้อความเหล่านี้ต้องให้กับบุคคลที่เป็นผู้ดูแลระบบซึ่งมีอำนาจในการปรับปรุงการตอบกลับแผนข้อความย้อนหลังเท่านั้น

บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการการส่งเนื้อหาส่วนบุคคล เพื่อทำงานกับเพจการตอบกลับข้อความ

หมายเหตุ: คุณสมบัตินี้มีใน **Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition** เท่านั้น

การปรับปรุงการตอบกลับข้อความ

1 จากเพจรายละเอียดการติดต่อหรือเพจรายละเอียดทางแก้ปัญหา เลื่อนไปยังส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับการตอบกลับข้อความ และคลิก ใหม่

หมายเหตุ: หากคุณไม่เห็นส่วนการตอบกลับข้อความในเพจ รายละเอียดการติดต่อ หรือเพจรายละเอียดทางแก้ปัญหา ให้เพิ่มส่วนนี้ตามที่อยู่ข้างใต้ [การเปลี่ยนโครงสร้างเพจรายละเอียดของคุณ](#) (ในหน้า 596) หรือติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

2 จากเพจแก้ไขการตอบกลับข้อความ ให้ดูและปรับปรุงฟิลด์ต่อไปนี้ หากจำเป็น

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลการตอบกลับข้อความหลัก	
แผนรับส่งข้อความ	แผนรับส่งข้อความที่แสดงสำหรับการตอบกลับข้อความที่กำหนด คลิก ไอคอน เครื่องมือเลือก เพื่อเลือกแผนรับส่งข้อความที่มีอยู่
ลำดับ	เลขลำดับของรายการแผนรับส่งข้อความที่เชื่อมโยงกับการตอบกลับเฉพาะ (ฟิลด์ที่จำเป็น)
รายการแผนรับส่งข้อความ	ฟิลด์นี้ระบุรายการแผนรับส่งข้อความเฉพาะที่แสดงพร้อมกับแผนรับส่งข้อความ
ทางแก้ปัญหา	เนื้อหาไฟล์มัลติมีเดียหรือไฟล์กราฟิกที่มีหัวเรื่องเป็นการตอบกลับ (ฟิลด์ที่จำเป็น)
การตอบกลับ	คำที่ตั้งล่วงหน้าของการตอบกลับมีดังนี้: ดำเนินการอภิปรายต่อ ต้องการข้อมูล ตอบรับ ไม่สนใจ หรือ ปฏิเสธ เลือกค่าจากรายการดรอปดาวน์ (ฟิลด์ที่จำเป็น)
หมายเหตุ	ข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตอบกลับ
ส่วน	ส่วนประกอบของรายการนำเสนอ (ตัวอย่างเช่น กราฟ) ที่ผู้นำเสนออาจเรียกใช้งานระหว่างการนำเสนอ ส่วนประกอบนี้เป็นหัวเรื่องของคำการตอบกลับที่กำหนด
เวลาที่เริ่มต้น	เวลาเริ่มต้นของระยะเวลาตอบกลับเมื่อได้รับการตอบกลับข้อความแรก ในการปรับปรุง ให้คลิกไอคอนปฏิทินเพื่อเลือกวันที่และเวลาเริ่มต้น (ฟิลด์ที่จำเป็น)
เวลาสิ้นสุด	เวลาสิ้นสุดของระยะเวลาตอบกลับเมื่อได้รับการตอบกลับข้อความสุดท้าย ในการปรับปรุง ให้คลิกไอคอนปฏิทินเพื่อเลือกวันที่และเวลาสิ้นสุด (ฟิลด์ที่จำเป็น)
ระยะเวลา	ระยะเวลา (วินาที) ระหว่างเวลาเริ่มต้นและเวลาสิ้นสุด
ติดตามผล	ผู้นำเสนอเลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ในระหว่างการนำเสนอแผนรับส่งข้อความเพื่อบ่งชี้ว่า ได้มีการส่งคำขอติดตามผลสำหรับส่วนเฉพาะของแผนรับส่งข้อความแล้ว (คำขอติดตามผลอาจรวมถึงการส่งสิ่งตีพิมพ์ และอื่นๆ) ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็นและไม่ได้เลือกไว้โดยค่าฟิลด์

3 บันทึกเรคคอร์ด หากคุณสามารถทำการปรับปรุงฟิลด์ใดๆ

การกำหนดการนัดหมายกับผู้อื่น

เมื่อคุณต้องการจัดกำหนดการนัดหมายและแจ้งให้ผู้อื่นทราบถึงการนัดหมายนั้น ให้ทำตามลำดับต่อไปนี้:

1 จัดทำการนัดหมาย

2 เชิญผู้ติดต่อและผู้ใช้

เมื่อจัดกำหนดการนัดหมายกับผู้อื่น แอปพลิเคชันจะจำแนกความแตกต่างระหว่าง:

- ผู้ติดต่อ ลูกค้า คู่ค้า และอื่นๆ ที่เป็นเรคคอร์ดผู้ติดต่ออยู่ในข้อมูลบริษัทของคุณ
- ผู้ใช้ ผู้ใช้ Oracle CRM On Demand ที่บริษัทของคุณ

3 ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของผู้ใช้

คุณสามารถดูความพร้อมใช้งานของผู้ใช้ แต่ไม่สามารถดูความพร้อมใช้งานของผู้ติดต่อได้ เนื่องจากคุณไม่สามารถเข้าใช้ปฏิทินที่อยู่นอกแอปพลิเคชันได้

หมายเหตุ: เมื่อต้องการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ บทบาทผู้ใช้ของคุณจะต้องรวมสิทธิ์ ใช้ปฏิทินร่วมกัน

4 ส่งการแจ้งเตือนนัดหมายไปยังผู้ได้รับเชิญทั้งหมด

การเพิ่มผู้ได้รับเชิญในการนัดหมาย

1 จัดทำการนัดหมาย ป้อนข้อมูลการนัดหมาย และบันทึกเรคคอร์ด

2 บนเพจรายละเอียดการนัดหมาย ให้เลื่อนลงมาที่ส่วนผู้ติดต่อ แล้วคลิก เพิ่ม

หมายเหตุ: คุณอาจต้องเพิ่มส่วนผู้ติดต่อและส่วนผู้เชิญในโครงร่างของคุณ โปรดดูคำแนะนำที่ การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ (ในหน้า 596)

3 ในวินโดว์การค้นหา ให้เลือกผู้ติดต่อที่มีอยู่หรือคลิก ใหม่ และจัดทำเรคคอร์ดผู้ติดต่อ

ผู้ติดต่อที่เลือกจะปรากฏขึ้นเรียงตามลำดับอักษร

4 คลิก ตกลง

หมายเหตุ: เมื่อต้องการเปลี่ยนผู้ติดต่อที่ปรากฏเป็นผู้ติดต่อหลัก ให้คลิกลิงก์ แก้ไข ที่ด้านข้างการนัดหมายบนเพจปฏิทิน ที่เพจการแก้ไขการนัดหมาย ให้คลิกไอคอน ค้นหา ที่ด้านข้างฟิลด์ผู้ติดต่อหลัก จากนั้นเลือกผู้ติดต่อหลักรายใหม่แล้วคลิก บันทึก ผู้ติดต่อหลักจะปรากฏในข้อมูลสรุปปฏิทิน นอกจากนี้ ผู้ติดต่อหลักรายใหม่ยังถูกเพิ่มลงในส่วนผู้ติดต่อ ของเพจการแก้ไขการนัดหมายด้วย ในกรณีที่ไม่มีรายชื่อในส่วนนั้น

5 บนเพจรายละเอียดการนัดหมาย ให้เลื่อนลงมาที่ส่วนผู้ใช้ แล้วคลิก เพิ่ม

6 ในวินโดว์การค้นหา ให้เลือกผู้ใช้ที่คุณต้องการเชิญเพื่อการนัดหมาย

รายการที่ปรากฏในวินโดว์การค้นหาจะมีผู้ใช้ Oracle CRM On Demand ทั้งหมดที่บริษัทของคุณ

7 คลิก บันทึก

การตรวจสอบความพร้อมใช้งานของผู้ใช้

1 ในเพจรายละเอียดการนัดหมาย ให้คลิก ความพร้อมใช้งานของผู้ใช้

การที่ปุ่มความพร้อมใช้งานของผู้ใช้จะปรากฏขึ้นนั้น บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ ใช้ปฏิทินร่วมกัน

ปฏิทินแบบผสมจะปรากฏขึ้นแสดงรายการผู้ใช้และปฏิทินของผู้ใช้ แล้วสำหรับผู้ใช้ที่ไม่ได้ใช้ปฏิทินร่วมกันกับคุณจะปรากฏเป็นแถบว่าง

เมื่อต้องการดูข้อมูลเกี่ยวกับเวลาที่ว่างซึ่งแสดงบนปฏิทิน ให้เลื่อนเมาส์ไปวางเหนือการนัดหมายนั้น

2 เมื่อต้องการดูความพร้อมใช้งานในวันอื่น คุณสามารถ:

- คลิกลูกศร ในส่วนหัวของปฏิทินเพื่อเลื่อนไปยังวันถัดไปหรือวันก่อนหน้า
- คลิก ไอคอน ปฏิทิน ในส่วนหัวของปฏิทิน

3 อัปเดตวันที่และเวลาของการนัดหมาย หากจำเป็น

4 บันทึกเรคคอร์ด

คำเตือน: ข้อความเตือนจะไม่ปรากฏหากคุณจัดทำกรนัดหมายซ้ำซ้อนกัน

การส่งการแจ้งเตือนทางอีเมลไปยังผู้ได้รับเชิญ (ผู้ติดต่อและผู้ใช้)

1 บนเพจรายละเอียดการนัดหมาย ให้คลิก ส่งอีเมล

2 อีเมลฉบับหนึ่งจะประกอบด้วยข้อมูลนี้:

■ ถึง ผู้ได้รับเชิญ (ผู้ติดต่อและผู้ใช้)

ถ้ารายชื่อของคุณมีผู้ได้รับเชิญเกิน 70 คน อีเมลจะถูกส่งไปยังผู้ได้รับเชิญที่เหลือ แต่ที่อยู่อีเมลของพวกเขาจะไม่ปรากฏบนบรรทัด ถึง

■ หัวเรื่อง หากภาษาของผู้ใช้ของคุณเป็นภาษาอังกฤษ-อังกฤษหรือภาษาอังกฤษ-อเมริกัน บรรทัดหัวเรื่องในอีเมลจะรวมคำว่า *การนัดหมาย* ตามด้วยค่าของฟิลด์หัวเรื่อง ที่ตั้ง เวลา เริ่มต้น และเวลาสิ้นสุดจากการนัดหมาย หากภาษาของผู้ใช้ของคุณไม่ใช่ภาษาอังกฤษ-อังกฤษหรือภาษาอังกฤษ-อเมริกัน บรรทัดหัวเรื่องในอีเมลจะเว้นว่างไว้ คุณสามารถแก้ไขเนื้อหาของบรรทัดหัวเรื่อง

การดูปฏิทินของคนอื่นๆ

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้ปฏิทินร่วมกัน

คุณสามารถดู:

■ ปฏิทินของผู้ใช้รายอื่น

คุณสามารถดูปฏิทินของผู้ใช้ในกลุ่มของคุณ (ถ้าคุณเป็นสมาชิกของกลุ่ม) หรือผู้ที่ขึ้นตรงต่อคุณ และปฏิทินของผู้ใช้คนอื่นที่ใช้ปฏิทินของพวกเขาพร้อมกับคุณอย่างชัดเจน

■ ปฏิทินกลุ่ม (ถ้าคุณเป็นสมาชิกของกลุ่ม) ที่รวมปฏิทินของสมาชิกทั้งหมดในกลุ่มของคุณเป็นมุมมองปฏิทินเดียว

หมายเหตุ: รายการแสดงผู้ใช้โดยเรียงตามลำดับอักษร ถ้ารายการมีผู้ใช้เกินสิบรายชื่อ ให้เลื่อนรายการเพื่อดูปฏิทินของผู้ใช้รายอื่นๆ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกลุ่ม โปรดดูที่ การจัดการกลุ่ม

■ มุมมองแบบกำหนดเองซึ่งได้รวมปฏิทินของผู้ใช้รายอื่นๆ ด้วย

เช่น คุณอาจกำลังทำงานในโปรเจกพิเศษระยะสั้น โดยมีผู้ใช้จำนวนหนึ่งที่มีหน้าที่ต่างๆ กัน การตั้งค่ามุมมองที่กำหนดเองที่มีปฏิทินสำหรับเฉพาะผู้ใช้เหล่านั้น ทำให้คุณสามารถดูกำหนดการสำหรับผู้ใช้เหล่านั้นในมุมมองเดียวได้ เมื่อคุณตั้งค่ามุมมองของปฏิทินแบบกำหนดเอง คุณสามารถเพิ่มผู้ใช้ต่อไปนี้ให้กับมุมมองได้:

■ ผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกกลุ่มของคุณ (ถ้าคุณเป็นสมาชิกของกลุ่ม)

■ ผู้ใช้ที่ใช้ปฏิทินร่วมกับคุณหรือผู้ได้บังคับบัญชาคุณอย่างชัดเจน

โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่ามุมมองปฏิทินแบบกำหนดเองที่ [การเพิ่มมุมมองปฏิทินแบบกำหนดเอง](#) (โปรดดูที่ "การเพิ่มมุมมองปฏิทินที่กำหนดเอง" ในหน้า 136)

ปฏิทินแสดงเวลาในโซนเวลาภายในพื้นที่ของคุณ จาก 7 a.m. ถึง 7 p.m. นอกจากนี้ เฉพาะผู้ได้รับเชิญและเจ้าของการนัดหมายเท่านั้นจึงจะสามารถดูรายละเอียดสำหรับการนัดหมายส่วนตัวได้

การดูปฏิทินของผู้ใช้รายอื่น

1 ในเพจปฏิทิน ให้คลิกแท็บผู้ใช้ ถ้าจำเป็น

2 ในแถบชื่อ ให้คลิกไอคอน ค้นหา แล้วคลิกนามสกุลของผู้ใช้นั้นในวินโดว์การค้นหา

ปฏิทินของผู้ใช้นั้นจะป๊อปเลดมุมมองผู้ใช้

หมายเหตุ: จะเลือกได้เฉพาะผู้ใช้ที่ใช้ปฏิทินร่วมกับคุณ และผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกกลุ่มของคุณเท่านั้น

ในการกลับสู่ปฏิทินของคุณเองในพื้นที่

- **คลิกปุ่ม ปฏิทินของฉัน ในแถบชื่อ**

ในการดูปฏิทินรวมสำหรับสมาชิกกลุ่มทั้งหมด

- 1 ในเพจปฏิทิน ให้คลิกแท็บกลุ่ม
- 2 บนปฏิทินรวม คุณสามารถ:
 - **คลิกชื่อผู้ใช้**เพื่อไปยังปฏิทินส่วนตัวของผู้ใช้
 - **คลิกวันที่**เพื่อไปยังมุมมองกลุ่มสำหรับวันนั้น

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับมุมมองของปฏิทินแบบกำหนดเองในหัวข้อต่อไปนี้:

[การเพิ่มมุมมองปฏิทินที่กำหนดเอง \(ในหน้า 136\)](#)

เพจการตั้งค่าปฏิทิน

คลิกหัวข้อเพื่อดูคำแนะนำสำหรับการดำเนินการต่อไปน้จากเพจการตั้งค่าปฏิทิน:

- **การใช้ปฏิทินร่วมกัน (ในหน้า 135)**
- **การตั้งค่ามุมมองปฏิทินดีฟอลต์ของคุณ (ในหน้า 136)**
- **การเพิ่มมุมมองปฏิทินที่กำหนดเอง (ในหน้า 136)**

หมายเหตุ: ปฏิทินทำงานตามระบบปฏิทินแบบเกรกอเรียนเท่านั้น และจะไม่สามารถตั้งค่าเป็นระบบปฏิทินอื่นได้

การใช้ปฏิทินร่วมกัน

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ ใช้ปฏิทินร่วมกัน

ในการเพิ่มสิทธิ์การเข้าใช้ปฏิทินของคุณนอกเหนือจากสมาชิกในกลุ่ม คุณต้องใช้ปฏิทินร่วมกันกับผู้ใช้คนอื่นๆ

ในการใช้ปฏิทินร่วมกัน

- 1 ในเพจปฏิทิน คลิกที่การตั้งค่าปฏิทิน
- 2 ในเพจการตั้งค่าปฏิทิน ให้คลิก ใช้ปฏิทินร่วมกัน

หากคุณเป็นสมาชิกกลุ่ม รายชื่อสมาชิกกลุ่มจะแสดงอยู่ในส่วนการใช้ร่วมกันดีฟอลต์
- 3 ในส่วนรายการใช้ปฏิทินร่วมกันของฉัน ให้คลิก เพิ่มผู้ใช้

- 4 ในเพจปฏิทินที่เข้าร่วมกัน ให้เลือกผู้ใช้ที่คุณต้องการใช้ปฏิทินร่วมกัน
- 5 บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

การตั้งค่ามุมมองปฏิทินดีฟอลต์ของคุณ

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้ปฏิทินร่วมกัน

คุณสามารถตั้งค่ามุมมองดีฟอลต์ที่คุณต้องการแสดงเมื่อคุณคลิกแท็บปฏิทิน

การตั้งค่ามุมมองปฏิทินดีฟอลต์

- 1 ในเพจปฏิทิน คลิกที่การตั้งค่าปฏิทิน
- 2 ในเพจการตั้งค่าปฏิทิน ให้คลิก มุมมองปฏิทินดีฟอลต์
- 3 ในเพจการตั้งค่าปฏิทินดีฟอลต์ ให้เลือกมุมมองปฏิทิน
- 4 บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

การเพิ่มมุมมองปฏิทินที่กำหนดเอง

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้ปฏิทินร่วมกัน

หากคุณเป็นสมาชิกของกลุ่ม (และบทบาทของคุณมีสิทธิ์ใช้ปฏิทินร่วมกัน) คุณสามารถดูปฏิทินรวมที่รวมปฏิทินของสมาชิกทั้งหมดในกลุ่มเข้าเป็นมุมมองปฏิทินเดียวได้โดยอัตโนมัติ อย่างไรก็ตาม คุณอาจต้องการตั้งค่ามุมมองปฏิทินรวมอื่นๆ ให้ตรงตามความต้องการเฉพาะของคุณ ในการตั้งค่ามุมมองปฏิทินรวม ให้เพิ่มมุมมองที่กำหนดเอง

เช่น คุณอาจกำลังทำงานในโปรเจกต์ระยะสั้น โดยมีผู้ใช้งานหนึ่งที่มีหน้าที่ต่างๆ การตั้งค่ามุมมองที่กำหนดเองที่มีปฏิทินสำหรับเฉพาะผู้ใช้เหล่านั้น ทำให้คุณสามารถดูกำหนดการสำหรับผู้ใช้นั้นในมุมมองเดียวได้ เมื่อคุณตั้งค่ามุมมองของปฏิทินแบบกำหนดเอง คุณสามารถเพิ่มผู้ใช้ต่อไปนี้ให้กับมุมมองได้:

- ผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกกลุ่มของคุณ (ถ้าคุณเป็นสมาชิกของกลุ่ม)
- ผู้ใช้ที่ใช้ปฏิทินร่วมกับคุณอย่างชัดเจน

หมายเหตุ: มุมมองที่กำหนดเองไม่อนุญาตให้คุณเปลี่ยนวันที่เริ่มต้นสัปดาห์หรือเวลาเริ่มต้นของวัน

ในการเพิ่มมุมมองปฏิทินที่กำหนดเอง

- 1 ในเพจปฏิทิน คลิกที่ลิงก์ การตั้งค่าปฏิทิน
- 2 ในเพจการตั้งค่าปฏิทิน ให้คลิก จัดการมุมมองกลุ่ม
ในเพจจัดการมุมมอง ชื่อกลุ่มของคุณจะแสดงอยู่ในส่วนมุมมองมาตรฐาน
- 3 คลิก เพิ่ม
- 4 ในเพจจัดการมุมมอง ป้อนชื่อและคำอธิบายของมุมมอง

หมายเหตุ: คุณไม่สามารถเลือกกลุ่มที่จะใช้ปฏิทินร่วมกันทั้งกลุ่มได้ คุณจะต้องเพิ่มสมาชิกแต่ละคนของกลุ่มดังกล่าวเป็นผู้ใช้ของมุมมองที่กำหนดเองแทน

- 5 บันทึกเรคคอร์ด
- 6 ในเพจจัดการมุมมอง ให้คลิกชื่อของกลุ่มใหม่
เพจจัดการรายละเอียดมุมมองจะปรากฏขึ้น
- 7 คลิกที่ เพิ่มสมาชิก และเลือกผู้ใช้
- 8 บันทึกเรคคอร์ด
ในแท็บกลุ่มปฏิทิน มุมมองใหม่ของคุณจะแสดงอยู่ในรายการครอปดาว์น

การดูรายการงานกลุ่ม

หากบริษัทของคุณใช้ตัวเลือกการระบุกลุ่ม คุณสามารถดูรายการ โดยรวมของงานที่สมาชิกในกลุ่มของคุณเป็นเจ้าของได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกลุ่ม โปรดดูที่ การจัดการกลุ่ม

การดูรายการงานกลุ่ม

- 1 ในเพจปฏิทิน ให้คลิกแท็บ งานกลุ่ม
- 2 จากรายการครอปดาว์น เลือกรายการของงานที่คุณต้องการดู
รายการของงานประกอบด้วยงานใดๆ ที่จัดทำขึ้นโดยสมาชิกในกลุ่มของคุณ (ยกเว้นงานที่ผู้ใช้กำหนดเป็นงานส่วนตัว)

การใช้สคริปต์การประเมินกิจกรรม

ผู้ดูแลระบบของบริษัทอาจจัดทำสคริปต์การประเมินเพื่อช่วยคุณรวบรวมข้อมูลและประเมินกิจกรรม เช่น งาน การนัดหมาย และการติดต่อจากฝ่ายขาย *สคริปต์การประเมิน* ประกอบด้วยชุดคำถามที่คุณใช้ในการรวบรวมข้อมูลลูกค้า การตอบกลับของคุณจะถูกให้คะแนน กำหนดการถ่วงน้ำหนัก และนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ระบุเพื่อหาผลลัพธ์หรือการดำเนินการที่เหมาะสม

หมายเหตุ: **Smart Call** ยังไม่เปิดใช้การประเมินกิจกรรมในขณะนี้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการใช้สคริปต์การประเมิน บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องได้รับการตั้งค่าให้สามารถเข้าใช้งานเรคคอร์ดการประเมินได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าที่จำเป็น โปรดดูที่ เกี่ยวกับสคริปต์การประเมิน

การใช้สคริปต์การประเมินกิจกรรม

- 1 เลือกกิจกรรม
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกกิจกรรม โปรดดูที่ [การค้นหारेคคอร์ด](#) (ในหน้า 42) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกิจกรรม โปรดดูที่ [ปฏิทินและกิจกรรม](#) (ในหน้า 117)
- 2 ในเพจรายละเอียด (เพจรายละเอียดการติดต่อ การนัดหมาย หรืองาน) สำหรับกิจกรรม ให้เลื่อนลงมาที่ส่วนการประเมินกิจกรรม และคลิก เพิ่ม
หมายเหตุ: หากส่วนการประเมินกิจกรรมไม่ปรากฏขึ้น ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงสร้าง

3 ในวินโดว์ ค้นหา ให้ค้นหาสคริปต์ที่เหมาะสมแล้วคลิก เลือก คุณสามารถใช้ฟิลด์ ฟิลเดอร์ที่ด้านบนของวินโดว์ ค้นหา เพื่อฟิเตอร์รายการของสคริปต์ได้

4 ในเพจการประเมินกิจกรรม ให้เลือกคำตอบให้กับแต่ละคำถามของสคริปต์ และคลิก บันทึก

เพจรายละเอียด (เพจรายละเอียดการติดต่อ การนัดหมาย หรืองาน) สำหรับกิจกรรมจะปรากฏขึ้นอีกครั้ง

ฟิลด์บางฟิลด์ในเรคคอร์ดอาจจะถูกอัปเดตโดยอัตโนมัติ ซึ่งขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ของสคริปต์

ฟิลด์กิจกรรม

ใช้เพจการแก้ไขงานเพื่อเพิ่มงานหรืออัปเดตรายละเอียดสำหรับงานที่มีอยู่ในเพจแก้ไขการนัดหมายเพื่อเพิ่มการนัดหมายหรืออัปเดตรายละเอียดสำหรับการนัดหมายที่มีอยู่ในเพจแก้ไขการติดต่อเพื่ออัปเดตรายละเอียดการติดต่อตามแผนที่อยู่ในเพจแก้ไขจะแสดงฟิลด์ทั้งหมดสำหรับงานหรือการนัดหมาย

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขกิจกรรมบนเพจรายการกิจกรรม และบนเพจรายละเอียดการนัดหมาย งาน และการติดต่อได้อีกด้วย โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ดที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้จะมีข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบางฟิลด์ที่มีอยู่ในเพจแก้ไขงานและการนัดหมาย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ที่มีอยู่ในเพจแก้ไขการติดต่อ โปรดดูที่ [การติดตามการเชื่อมต่อ \(การติดต่อจากฝ่ายขาย\) ลูกค้า](#) (ในหน้า 125)

หมายเหตุ: หากกำหนดค่าประเภทเรคคอร์ดกิจกรรมในโหมดผสมหรือโหมดสมุดบันทึก ฟิลด์แฟลกได้รับมอบหมายจะต้องไม่อยู่ในการนัดหมาย งาน และโครงร่างเพจรายละเอียดการติดต่อ ไม่เช่นนั้นจะเกิดข้อผิดพลาดขึ้นเมื่อคุณพยายามบันทึกโครงร่างเพจรายละเอียดการนัดหมาย งาน หรือการติดต่อ

ฟิลด์	คำอธิบาย
บริษัท	บริษัทที่เชื่อมโยงกับกิจกรรมนี้
สถานะการอนุมัติ	สถานะการอนุมัติของเรคคอร์ดเมื่อมีการจัดทำงาน ฟิลด์นี้จะไม่ปรากฏตามค่าดีฟอลต์ ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถเพิ่มฟิลด์นี้ในโครงร่างเพจกิจกรรม และสามารถใช้ฟิลด์นี้เพื่อช่วยในการติดตามการอนุมัติเรคคอร์ดสำหรับการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า โดยระบบสามารถป้อนประเภทฟิลด์นี้เป็นส่วนหนึ่งของเวิร์กโฟลว์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเวิร์กโฟลว์จัดทำงาน โปรดดูที่ การจัดทำการดำเนินการเวิร์กโฟลว์: จัดทำงาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า โปรดดูที่ Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide
ผลลัพธ์การติดต่อ	ผลลัพธ์ของประเภทกิจกรรมการติดต่อในวันเกิด, การติดต่อแนะนำ หรือการติดต่อตรวจสอบ เช่น ติดต่อไม่ได้, การนัดหมาย, อยู่ในการติดต่อ หรือข้อมูลเก่า เมื่อคุณป้อนค่าในฟิลด์นี้จะเป็นฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียว
แคมเปญ	แคมเปญที่เชื่อมโยงกับกิจกรรมนี้
วันที่แล้วเสร็จ	<p>วันที่และเวลาที่กิจกรรมแล้วเสร็จ สำหรับงานต่างๆ ระบบจะป้อนประเภทฟิลด์นี้โดยอัตโนมัติเมื่อมีการตั้งค่าฟิลด์สถานะเป็น เสร็จสมบูรณ์ หรือมีการคลิกปุ่ม ทำเครื่องหมายว่าเสร็จสมบูรณ์</p> <p>สำหรับการนัดหมายต่างๆ หากเว้นว่างวันที่แล้วเสร็จไว้ ฟิลด์นี้จะตั้งค่าเป็นค่าเดียวกันกับฟิลด์เวลาสิ้นสุดโดยอัตโนมัติเมื่อมีการจัดทำและบันทึกการนัดหมายดังกล่าว หากฟิลด์วันที่แล้วเสร็จไม่ได้กำหนดค่าเป็นฟิลด์อ่านอย่างเดียว คุณสามารถป้อนวันที่ในฟิลด์นี้โดยมีค่าต่างจากวันที่สิ้นสุดสำหรับการนัดหมายดังกล่าว อย่างไรก็ตาม หากคุณทำการเปลี่ยนแปลงค่าในฟิลด์เวลาสิ้นสุดในภายหลัง ค่าในฟิลด์วันที่แล้วเสร็จจะเปลี่ยนไปตามค่าใหม่ในฟิลด์เวลาสิ้นสุดโดยอัตโนมัติ นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงวันที่ในฟิลด์วันที่แล้วเสร็จจะไม่ส่งผลกระทบต่อทำเครื่องหมาย เสร็จสมบูรณ์ สำหรับการนัดหมายที่เลือก หรือไม่ทำให้การตั้งค่าในฟิลด์สถานะเป็น เสร็จสมบูรณ์ แม้ว่าวันที่ใหม่จะผ่านไปแล้ว</p> <p>ไม่สามารถเว้นว่างฟิลด์วันที่แล้วเสร็จในการนัดหมายเนื่องจาก Oracle CRM On Demand ใช้ฟิลด์นี้เพื่อกำหนดว่าการนัดหมายใดควรรวมอยู่ในรายการกิจกรรมที่เปิดที่ปรากฏในหลายพื้นที่ใน Oracle CRM On Demand หากคุณล้างค่าฟิลด์วันที่แล้วเสร็จในการนัดหมาย Oracle CRM On Demand จะตั้งค่าฟิลด์ดังกล่าวใหม่ให้เป็นค่าเดียวกันกับฟิลด์เวลาสิ้นสุด</p>

ฟิลด์	คำอธิบาย
เสร็จสมบูรณ์	สำหรับงานต่างๆ ช่องทำเครื่องหมายนี้จะได้รับการเลือกโดยอัตโนมัติเมื่อฟิลด์ สถานะ ในงานตั้งค่าเป็น เสร็จสมบูรณ์ สำหรับการนัดหมายต่างๆ ช่องทำเครื่องหมายนี้จะไม่ได้รับการเลือกโดยอัตโนมัติเมื่อฟิลด์ สถานะ ในการนัดหมายตั้งค่าเป็น เสร็จสมบูรณ์
ผู้ติดต่อหลัก	ผู้ติดต่อหลักที่เชื่อมโยงกับกิจกรรมนี้ สำหรับบริษัทที่ใช้คุณสมบัติ กลุ่ม ผู้ติดต่อนี้คือผู้ติดต่อหลักบนมุมมองปฏิทิน
มอบหมายโดย	ผู้ใช้ที่มอบหมายงานให้กับเจ้าของอื่น ระบบจะป้อนเลขฟิลด์นี้โดยอัตโนมัติเมื่อมีการระบุให้กับเจ้าของอื่น
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกิจกรรมนี้ จำกัดไม่เกิน 16,350 ตัวอักษร
วันที่ครบกำหนด	วันที่ที่งานนี้ครบกำหนด (ใช้กับงานเท่านั้น)
เวลาสิ้นสุด	วันที่และเวลาที่การนัดหมายสิ้นสุด (ใช้กับการนัดหมายเท่านั้น) ค่าฟิลด์คือวันที่ปัจจุบันและเวลา 1:00 p.m. Oracle CRM On Demand จะอัปเดตฟิลด์นี้โดยอัตโนมัติโดยใช้เวลาเริ่มต้นและระยะเวลาของการนัดหมาย หากคุณเว้นว่างฟิลด์วันที่แล้วเสร็จในการนัดหมายไว้ วันที่แล้วเสร็จจะป้อนเลขด้วยค่าจากฟิลด์เวลาสิ้นสุดโดยอัตโนมัติ หากคุณเปลี่ยนค่าในฟิลด์เวลาสิ้นสุด ค่าในฟิลด์วันที่แล้วเสร็จก็จะเปลี่ยนตามค่าใหม่ในฟิลด์เวลาสิ้นสุดโดยอัตโนมัติเช่นกัน
ลีด	ลีดที่เชื่อมโยงกับกิจกรรมนี้
ที่ตั้ง	สถานที่ที่จัดการนัดหมาย (ใช้กับการนัดหมายเท่านั้น)
โอกาสทางการขาย	โอกาสทางการขายที่เชื่อมโยงกับกิจกรรมนี้
เจ้าของ	เจ้าของเรคคอร์ดกิจกรรม ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 37)
ลำดับความสำคัญ	ระดับของความสำคัญเช่น 1-สูง, 2-ปานกลาง หรือ 3-ต่ำ ระดับความสำคัญนี้ใช้กับงานเท่านั้น ค่าฟิลด์คือ 3-ต่ำ หมายเหตุ: หากผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณเปลี่ยนค่าฟิลด์สำหรับฟิลด์ลำดับความสำคัญ ลูกศรอาจไม่แสดงในฟิลด์ลำดับความสำคัญในรายการงาน
ส่วนตัว	เป็นการบ่งชี้ว่าเฉพาะคุณเท่านั้นที่สามารถเห็นเรคคอร์ดกิจกรรมแม้ว่ากิจกรรมดังกล่าวจะเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่ผู้อื่นสามารถดูได้
เหตุผลที่ปฏิเสธ	เป็นการบ่งชี้เหตุผลที่รายการหนึ่งถูกส่งคืนหรือปฏิเสธ ฟิลด์นี้จะไม่ปรากฏขึ้นโดยค่าฟิลด์ ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถเพิ่มฟิลด์นี้ในโครงร่างเพจกิจกรรม และสามารถใช้ฟิลด์นี้เพื่อช่วยในการติดตามการอนุมัติเรคคอร์ดสำหรับการจัดการความสัมพันธ์คู่ค้า โดยระบบสามารถป้อนเลขฟิลด์นี้เป็นส่วนหนึ่งของเวิร์กโฟลว์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเวิร์กโฟลว์จัดทำงาน โปรดดูที่ การจัดทำการดำเนินการเวิร์กโฟลว์: จัดทำงาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าการจัดการความสัมพันธ์คู่ค้า โปรดดูที่ Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide
คำขอบริการ	คำขอบริการที่เชื่อมโยงกับกิจกรรมนี้
เวลาที่เริ่มต้น	วันที่และเวลาที่การนัดหมายเริ่มต้น (ใช้กับการนัดหมายเท่านั้น) ค่าฟิลด์คือวันที่ปัจจุบัน เวลา 12:00 p.m
สถานะ	สถานะของงานหรือการนัดหมาย เช่น เสร็จสมบูรณ์ เลื่อนไป อยู่ระหว่างดำเนินการ กำลังรอบุคคลอื่น หรือยังไม่เริ่มต้น
หัวเรื่อง	ชื่อหรือคำอธิบายโดยย่อของกิจกรรมนี้

ไฟล์	คำอธิบาย
ประเภทย่อย	ประเภทออบเจกต์ของการอนุมัติ ไฟล์นี้จะไม่ปรากฏขึ้นโดยค่าไฟลด์ ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถเพิ่มไฟล์นี้ในโครงร่างเพจกิจกรรม และสามารถใช้ไฟล์นี้เพื่อช่วยในการติดตามการอนุมัติเรคคอร์ดสำหรับการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า โดยระบบสามารถป้อนประเภทไฟล์นี้เป็นส่วนหนึ่งของเวิร์กโฟลว์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเวิร์กโฟลว์ทำงาน โปรดดูที่ การจัดทำการดำเนินการเวิร์กโฟลว์: จัดทำงาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า โปรดดูที่ Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide
ประเภท	สำหรับงานต่างๆ คำนี้หมายถึงชนิด เช่น การอนุมัติ การติดต่อในวันเกิด การติดต่อ การติดต่อทางจดหมาย การสาริต อีเมล กิจกรรม แฟกซ์ มือกลางวัน การประชุม ส่วนบุคคล การนำเสนอ อื่นๆ การติดต่อแนะนำ การติดต่อตรวจสอบ หรือสิ่งที่ต้องทำ
ประเภท	บนเพจรายการกิจกรรม หมายถึงประเภทของกิจกรรม ซึ่งอาจเป็นงานหรือการนัดหมาย

3

การตลาด

Oracle CRM On Demand มีประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้สำหรับข้อมูลการตลาด:

- แคมเปญ ใช้เพื่อกำหนดการจัดการแคมเปญทางการตลาด และสร้างลีดที่มีคุณสมบัติและโอกาสทางการขาย
- ลีด ใช้เพื่อกำหนดเพื่อติดตามลีดเพื่อหาโอกาสทางการขายใหม่ๆ และดำเนินการเปลี่ยนแปลงลีดโดยอัตโนมัติ

การจัดการการตลาด

ในการจัดการการตลาด ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

- 1 กระบวนการจัดการแคมเปญ (ในหน้า 141)
- 2 กระบวนการจัดการลีด (ในหน้า 142)

กระบวนการจัดการแคมเปญ

ในการจัดการแคมเปญ ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- 1 จัดทำเรคคอร์ดแคมเปญ โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์แคมเปญ](#) (ในหน้า 147)
- 2 ระบุผู้รับแคมเปญ โปรดดูที่ [การกำหนดเป้าหมายผู้ติดต่อสำหรับแคมเปญ](#) (ในหน้า 145)
- 3 หากข้อมูลนี้เป็นแคมเปญทางอีเมล ให้จัดเตรียมเนื้อหาอีเมล โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ [วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle Email Marketing On Demand](#)
- 4 ดำเนินการกับแคมเปญ
- 5 ติดตามการตอบกลับแคมเปญ โปรดดูที่ [การบันทึกการตอบกลับแคมเปญ](#) (ในหน้า 146)
- 6 วัดประสิทธิภาพของแคมเปญ โปรดดูที่ [การวัดประสิทธิภาพของแคมเปญ](#) (โปรดดูที่ "การจัดการประสิทธิภาพแคมเปญ" ในหน้า 147)
- 7 เชื่อมโยงลีดกับแคมเปญ หากแคมเปญสร้างลีด คุณต้องเชื่อมโยงลีดใหม่กับแคมเปญต้นทางของลีดนั้น โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์ลีด](#) (ในหน้า 162)

กระบวนการจัดการลีด

ในการจัดการลีด ให้ทำงานต่อไปนี้:

- 1 ตั้งค่ากฎการระบุลีด โปรดดูที่ เกี่ยวกับกฎการระบุ และการตั้งค่ากฎการระบุ
- 2 ตั้งค่ากฎการแปลงลีด โปรดดูที่ [ลีด](#) (ในหน้า 149) และการแมปฟิลด์เพิ่มเติมระหว่างการแปลงลีด
- 3 ตั้งค่าโครงร่างการแปลงลีด โปรดดูที่ การจัดทำโครงร่างการแปลงลีด
- 4 จัดทำสคริปต์คุณสมบัติลีด โปรดดูที่ [การใช้สคริปต์คุณสมบัติลีด](#) (ในหน้า 157)
- 5 ตรวจสอบคุณสมบัติลีด โปรดดูที่ [การตรวจสอบลีด](#) (ในหน้า 156)
- 6 แปลงลีดหรือปฏิเสธลีด

คุณสามารถแปลงลีดเป็นเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนข้อตกลง หรือโอกาสทางการขายได้ โปรดดูที่ [การแปลงลีดเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนข้อตกลง หรือโอกาสทางการขาย](#) (ในหน้า 158) หากลีดตัดสินใจว่าลีดไม่มีค่า คุณสามารถลบลีดนั้นออกจากกระบวนการจัดการลีด โปรดดูที่ [การปฏิเสธลีด](#) (ในหน้า 161)

แคมเปญ

ใช้เพจแคมเปญเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามแคมเปญ *แคมเปญ* คือยานพาหนะหรือโครงการซึ่งคุณใช้สื่อสารข้อความทางการตลาดไปยังบุคคลคนหนึ่งหรือกลุ่มบุคคล รวมทั้งลูกค้าที่มีอยู่แล้วและลูกค้าเป้าหมาย โดยทั่วไปแล้ว แคมเปญจะนำเสนอข้อเสนอเพื่อส่งเสริมทางการตลาดในช่องทางการสื่อสารต่างๆ เพื่อคงลูกค้าปัจจุบันไว้หรือเพื่อให้ได้ลูกค้ารายใหม่ เป้าหมายของแคมเปญคือการสร้างความสนใจต่อสินค้าและบริการของบริษัทให้เพิ่มมากขึ้น

การใช้แคมเปญช่วยให้คุณสามารถดำเนินการดังต่อไปนี้:

- เก็บข้อมูลแคมเปญ เช่น ต้นทุนที่จัดทำงบประมาณเทียบกับต้นทุนตามจริง ลีดเป้าหมาย และเอกสารการตลาด (เช่น โบรชัวร์ และงานออกแบบศิลป์) ไว้ในที่เดียวกัน
- ใช้มุมมองของแคมเปญร่วมกันกับการตลาดของคุณ และใช้ข้อมูลแคมเปญที่ตรงกันร่วมกันกับทีมฝ่ายขายจากที่ตั้งเดียวกันแบบเรียลไทม์
- คู่มือลีดของแคมเปญของคุณโดยการดูลีดและโอกาสทางการขายที่สร้างขึ้นสำหรับแต่ละแคมเปญ
- ใช้รายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้าเพื่อวัดผลและระบุผลตอบแทนการลงทุนของกิจกรรมแคมเปญของคุณแบบเรียลไทม์
- ทำการเปรียบเทียบเชิงประจักษ์ระหว่างแคมเปญปัจจุบันและแคมเปญในอดีตเพื่อระบุแนวโน้ม

ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาดสามารถอิมพอร์ตลีดและเชื่อมโยงลีดเหล่านี้กับแคมเปญที่มีอยู่ ข้อมูลลีดต้องมีการจัดรูปแบบเป็นไฟล์ที่มีคำคั่นด้วยคอมมา (.CSV) ก่อน

แคมเปญ ลีด โอกาสทางการขาย และผู้ติดต่อ

ระหว่างดำเนินการแคมเปญ คุณสามารถสร้างลีดหลายลีดที่มีการเชื่อมโยงกับแคมเปญ หากคุณแปลงลีดเหล่านั้นเป็นโอกาสทางการขาย ผู้ติดต่อใหม่ หรือบริษัท การเชื่อมโยงกับแคมเปญจะได้รับการยกมาลีดเริ่มต้นไปยังโอกาสทางการขาย ผู้ติดต่อ และบริษัทที่แปลงมา ตัวอย่างเช่น แคมเปญ A สร้าง 100 ลีด L1 ถึง L100 คุณเชื่อมโยงแต่ละลีดเหล่านี้กับแคมเปญ A ลีด L1 ถึง L90 ไม่แสดงให้เห็นว่ามีโอกาสสร้างรายได้ ส่วนลีด L91 ถึง L100 แสดงความเป็นไปได้ที่จะทำให้เกิดรายได้ ดังนั้นคุณจึงแปลงลีดเหล่านี้เป็นโอกาสทางการขาย O1 ถึง O10 แต่ละโอกาสทางการขายเหล่านี้จะเชื่อมโยงกับแคมเปญ A1 โดยอัตโนมัติเช่นเดียวกับลีดเริ่มต้น หลายเดือนต่อมา คุณต้องการตรวจสอบความมีประสิทธิภาพของแคมเปญ A คุณดูเรคคอร์ดของแคมเปญ A และเห็นว่ามี 100 ลีด และ 10 โอกาสทางการขายเชื่อมโยงอยู่ คุณสามารถเปรียบเทียบผลลัพธ์เหล่านี้กับแคมเปญในอดีตหรือกับความคาดหวังของคุณสำหรับแคมเปญนี้ และดำเนินการปรับแก้ตามความเหมาะสม

หมายเหตุ: หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเพิ่มฟิลด์ที่กำหนดเองสำหรับลีด ฟิลด์เหล่านั้นจะไม่ถูกยกไปยังเรคคอร์ดโอกาสทางการขายเมื่อลีดถูกแปลงเป็นโอกาสทางการขายหรือผู้ติดต่อ แต่จะมีข้อบกพร่องหากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าการแมปเพิ่มเติมไว้ผ่านคุณสมบัติการแมปการแปลงลีด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแมปฟิลด์ลีด โปรดดูที่ การแมปฟิลด์เพิ่มเติมระหว่างการแปลงลีด

การทำงานกับโฮมเพจแคมเปญ

โฮมเพจแคมเปญ คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการแคมเปญ

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างของโฮมเพจแคมเปญ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนลงในเพจและลบส่วนออกจากเพจได้

การจัดทำแคมเปญ

คุณสามารถจัดทำแคมเปญได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนแคมเปญที่ดูล่าสุดของฉันทัน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์แคมเปญ](#) (ในหน้า 147)

การทำงานกับรายการแคมเปญ

รายการแคมเปญแสดงรายการที่ฟیلเตอร์จำนวนหนึ่ง **Oracle CRM On Demand** มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปสามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับแคมเปญ

รายการแคมเปญ	ฟیلเตอร์
แคมเปญที่ใช้งานทั้งหมด	แคมเปญที่มีฟิลด์สถานะถูกตั้งค่าเป็น ใช้งาน
แคมเปญที่สมบูรณ์ทั้งหมด	แคมเปญที่มีฟิลด์สถานะถูกตั้งค่าเป็น เสร็จสมบูรณ์
แคมเปญที่วางแผนทั้งหมด	แคมเปญที่มีฟิลด์สถานะถูกตั้งค่าเป็น ที่วางแผน
แคมเปญที่จัดทำล่าสุด	แคมเปญทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่จัดทำ โดยแคมเปญที่จัดทำล่าสุดจะอยู่บนสุดของรายการ
แคมเปญที่แก้ไขล่าสุด	แคมเปญทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข โดยแคมเปญที่แก้ไขล่าสุดจะอยู่บนสุดของรายการ
แคมเปญทั้งหมด	ไม่มี รายการแสดงแคมเปญทั้งหมดสำหรับบริษัทของคุณ เรียงลำดับตามชื่อแคมเปญ จากน้อยไปหามาก
แคมเปญที่แก้ไขล่าสุดของฉันทัน	แคมเปญทั้งหมดที่คุณเป็นเจ้าของ เรียงลำดับรายการตามวันที่แก้ไข โดยแคมเปญที่แก้ไขล่าสุดจะอยู่บนสุดของรายการ

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและการแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ **Oracle CRM On Demand** รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียวก ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูแคมเปญที่ดูล่าสุด

ส่วนแคมเปญที่ดูล่าสุดของฉันทัน จะแสดงแคมเปญที่คุณดูล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิกลิงก์ แสดงรายการทั้งหมด

การทำงานกับงานของแคมเปญ

ส่วนงานของแคมเปญแสดงงานที่ระบุให้กับคุณ เรียงลำดับตามวันที่ครบกำหนด จากนั้นเรียงตามลำดับความสำคัญ คุณหรือผู้จัดการของคุณกำหนดวันที่ครบกำหนดและลำดับความสำคัญ ลำดับความสำคัญของงาน เช่น 1-สูง, 2-ปานกลาง หรือ 3-ต่ำ จะระบุโดยใช้ลูกศร: ลูกศรชี้ขึ้นแสดงลำดับความสำคัญสูง ไม่มีลูกศรแสดงลำดับความสำคัญปานกลาง และลูกศรลงแสดงลำดับความสำคัญต่ำ

หมายเหตุ:หากผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณเปลี่ยนค่าฟิลด์สำหรับฟิลด์ลำดับความสำคัญ ลูกศรอาจไม่แสดงในฟิลด์ลำดับความสำคัญในรายการงาน

- เมื่อต้องการตรวจสอบงาน ให้คลิกที่หัวเรื่อง
- ในการตรวจสอบแคมเปญที่เชื่อมโยงกับงาน ให้คลิกที่ชื่อแคมเปญ
- เมื่อต้องการขยายรายการของงาน ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด.

การดูแคมเปญที่ใช้งาน

ส่วนแคมเปญที่ใช้งานจะแสดงรายการแคมเปญที่กำลังรันในขณะนี้

- ในการดูแคมเปญที่ใช้งาน ให้คลิกฟิลด์ชื่อแคมเปญ
- เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

ส่วนรายงาน

ส่วนรายงานหนึ่งส่วนหรือมากกว่าอาจปรากฏในโฮมเพจแคมเปญของคุณ ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถระบุส่วนรายงานที่จะแสดงในเพจได้ ในรุ่นมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand จะแสดงส่วนสถานะแคมเปญที่ใช้งาน

การใช้รายงานเพื่อวัดประสิทธิภาพของแคมเปญ

ส่วนรายงานหนึ่งส่วนหรือมากกว่าอาจปรากฏในโฮมเพจแคมเปญของคุณ (ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถระบุส่วนรายงานที่จะแสดงในเพจได้) ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน จะแสดงส่วนสถานะแคมเปญที่ใช้งาน ซึ่งแสดงการวิเคราะห์ของแคมเปญที่ใช้งานทั้งหมด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ส่วนสถานะแคมเปญที่ใช้งาน โปรดดูที่ [การวัดประสิทธิภาพของแคมเปญ](#) (โปรดดูที่ "การจัดการประสิทธิภาพแคมเปญ" ในหน้า 147)

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจแคมเปญของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมในโฮมเพจแคมเปญ ขึ้นอยู่กับส่วนที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจัดให้มีเพื่อแสดงผลในโฮมเพจแคมเปญ

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจแคมเปญของคุณ

- 1 ในโฮมเพจแคมเปญ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจแคมเปญ คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิกบันทึก

การจัดการแคมเปญ

ในการจัดการแคมเปญ ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- [การกำหนดเป้าหมายผู้ติดต่อสำหรับแคมเปญ](#) (ในหน้า 145)
- [การบันทึกการตอบกลับแคมเปญ](#) (ในหน้า 146)
- [การปิดแคมเปญ](#) (ในหน้า 146)
- [การจัดการประสิทธิผลแคมเปญ](#) (ในหน้า 147)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบข้อผิดพลาดในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง:

- [ฟิลด์แคมเปญ](#) (ในหน้า 147)
- [การทำงานกับโฮมเพจแคมเปญ](#) (ในหน้า 143)
- [รายงาน](#) (ในหน้า 633)
- [การอัปโหลดข้อมูลของคุณ](#)

การกำหนดเป้าหมายผู้ติดต่อสำหรับแคมเปญ

คุณสามารถเลือกผู้ติดต่อที่คุณต้องการให้เป็นเป้าหมายของแคมเปญ

หมายเหตุ: ถ้าบริษัทของคุณใช้วิธีการแบ่งส่วนซึ่งเป็นแอปพลิเคชันที่สามารถดาวน์โหลดได้และทำงานระหว่าง **Oracle CRM On Demand** และ **Excel** แล้ว คุณจะ สามารถสร้างส่วนของเป้าหมายซึ่งจะกรองเรคคอร์ดตามเกณฑ์จากประเภทเรคคอร์ดจำนวนหนึ่ง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีดาวน์โหลดและใช้วิธีการแบ่งส่วน โปรดดูที่ [การใช้วิธีการแบ่งส่วน](#) (ในหน้า 628)

ในการกำหนดเป้าหมายผู้ติดต่อสำหรับแคมเปญ

- 1 เลือกแคมเปญ
โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกแคมเปญ
- 2 ในเพจรายละเอียดแคมเปญ ให้เลื่อนลงไปที่ส่วนผู้รับ และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

หมายเหตุ: หากมองไม่เห็นส่วนผู้รับในพจนานุกรมแคมเปญของคุณ ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงร่างที่มุมบนด้านขวาของพจนานุกรม และเพิ่มส่วนผู้รับเข้าไปในโครงร่างพจนานุกรมของคุณ หากไม่มีส่วนให้เพิ่มในโครงร่างพจนานุกรมของคุณ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

- ในการกำหนดเป้าหมายผู้ติดต่อทีละคน ให้คลิก เพิ่ม
- หากต้องการลบผู้ติดต่อ ให้คลิกลิงก์ ลบ ในแถวเรคคอร์ด การดำเนินการนี้จะยกเลิกความสัมพันธ์ของเรคคอร์ดโดยไม่มีการลบเรคคอร์ดใดๆ

3 บันทึกเรคคอร์ด

เมื่อต้องการพิมพ์ผู้ติดต่อจากไฟล์ โปรดดูที่ การพิมพ์ข้อมูลของคุณ

การบันทึกการตอบกลับแคมเปญ

เมื่อคุณต้องการบันทึกการตอบกลับของแคมเปญ เช่น ข้อเท็จจริงว่าผู้รับมาเข้าร่วมกิจกรรม คุณสามารถติดตามข้อเท็จจริงนี้ได้ในส่วนผู้รับแคมเปญ

ในการบันทึกการตอบกลับของแคมเปญ

1 เลือกแคมเปญ

โปรดดูที่ [การค้นหาระเบียน](#) (ในหน้า 42) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกแคมเปญ

หมายเหตุ: ถ้าส่วนผู้รับไม่ปรากฏในพจนานุกรมแคมเปญ ให้คลิกที่ โครงร่างพจนานุกรม เพื่อเพิ่มส่วนเข้าไป

2 ในพจนานุกรมแคมเปญ เลื่อนลงมาที่ส่วนผู้รับ แล้วคลิก แก้ไข สำหรับผู้ติดต่อที่คุณต้องการบันทึกการตอบกลับ

3 ในพจนานุกรมแก้ไขการตอบกลับแคมเปญ กรอกข้อมูลให้เรียบร้อย

ฟิลด์	คำอธิบาย
สถานะการส่ง	ค่ามาตรฐานคือ รอดำเนินการ, ส่งแล้ว, การเบรชแบบ Soft, การเบรชแบบ Hard, ไม่รู้จัก, ได้รับ, และเปิด อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถเปลี่ยนชื่อตัวเลือกนี้ในรายการดรอปดาวน์นี้ได้ หากบริษัทของคุณใช้ Oracle Email Marketing On Demand สถานะการส่งผู้รับจะอัปเดตโดยอัตโนมัติ (สำหรับค่า การเบรชแบบ Soft, การเบรชแบบ Hard, หรือ เปิดข้อความแล้ว เท่านั้น)
สถานะการตอบกลับ	ค่ามาตรฐานคือ คลิกไปที่, RSVP - จะเข้าร่วม, RSVP - จะไม่เข้าร่วม, เข้าร่วม, แปลงค่าเป็นลีด, ขอข้อมูลเพิ่มเติม, รายการที่เปิดเผย, รายการที่ปิดปิด, เปิดเผยทั้งหมด, ปกปิดทั้งหมด, และ เปิดข้อความแล้ว อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งตัวเลือกในรายการดรอปดาวน์นี้ได้ หากบริษัทของคุณใช้ Oracle Email Marketing On Demand สถานะการส่งผู้รับจะอัปเดตโดยอัตโนมัติ (สำหรับค่า คลิกไปที่, รายการที่เปิดเผย, รายการที่ปิดปิด, เปิดเผยทั้งหมด, ปกปิดทั้งหมด, หรือ เปิดข้อความแล้ว เท่านั้น)

4 บันทึกเรคคอร์ด

การปิดแคมเปญ

คุณสามารถเปลี่ยนสถานะของแคมเปญให้แสดงว่าแคมเปญสมบูรณ์แล้วได้

ในการปิดแคมเปญ

- 1 ในเพจรายการแคมเปญ ให้คลิกในฟิลด์สถานะ
- 2 เลือกสถานะ สมบูรณ์ จากรายการดรอปดาวน์
- 3 คลิกที่ไอคอนเครื่องหมายถูกสีเขียวในฟิลด์สถานะ เพื่อบันทึกเรคคอร์ด

การจัดการประสิทธิผลแคมเปญ

ส่วนสถานะแคมเปญที่ใช้งานของโฮมเพจแคมเปญแสดงการวิเคราะห์แคมเปญที่ใช้งานทั้งหมด คุณสามารถใช้ข้อมูลนี้เพื่อหาประสิทธิภาพของแคมเปญของคุณ

ในการดูข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของแคมเปญของคุณ

- ในส่วนนี้ของโฮมเพจแคมเปญ ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- วางตัวชี้บนผังเพื่อดูข้อมูลที่จะจง
- คลิกที่เชกเมนต์เพื่อตรวจสอบรายงานโดยละเอียด
- เปลี่ยนชนิดในรายการเพื่อดูข้อมูลเดียวกันจากหลายมุมมอง

ตัวอย่างเช่น คุณสามารถดูการวิเคราะห์แคมเปญแยกตาม ROI (ผลตอบแทนจากการลงทุน) อัตราการแปลงค่าคิด หรือต้นทุนสำหรับแต่ละลีด

ฟิลด์แคมเปญ

ใช้เพจการแก้ไขแคมเปญ เพื่อเพิ่มแคมเปญหรืออัปเดตรายละเอียดแคมเปญที่มีอยู่แล้ว เพจการแก้ไขแคมเปญ จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของแคมเปญ

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขแคมเปญในเพจรายการแคมเปญ และเพจรายละเอียดแคมเปญ ได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด ดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งแอปพลิเคชันได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการดรอปดาวน์ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นบนหน้าจออาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในตารางนี้

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลแคมเปญหลัก	
รหัสที่มา	รหัส ID แคมเปญ ตรวจสอบรหัสที่คุณป้อนว่าไม่ซ้ำกัน ฟิลด์นี้มีจำนวนตัวอักษรสูงสุด 30 ตัว
ชื่อแคมเปญ	ชื่อที่มีความหมายของแคมเปญ ฟิลด์นี้มีจำนวนตัวอักษรสูงสุด 100 ตัว
ประเภทแคมเปญ	ประเภทแคมเปญ เช่น การโฆษณา, จดหมาย, อีเมล, กิจกรรม - อื่นๆ, กิจกรรม - สัมมนา, กิจกรรม - การแสดงสินค้า, รายการ - สั่งซื้อแล้ว, รายการ - เช่า, อื่นๆ, การแนะนำ - พนักงาน, การแนะนำ - ภายนอก หรือเว็บไซต์
วัตถุประสงค์	คำอธิบายวัตถุประสงค์ของแคมเปญ เช่น "เพื่อเพิ่มยอดขาย 10%"

ฟิลด์	คำอธิบาย
ผู้เข้าร่วม	ผู้เข้าร่วมแคมเปญเป้าหมาย
ข้อเสนอ	คำอธิบายผลิตภัณฑ์หรือบริการที่นำเสนอในแคมเปญ
สถานะ	<p>สถานะของแคมเปญ เช่น:</p> <ul style="list-style-type: none">■ ใช้งาน วันที่เริ่มต้นเป็นวันที่ผ่านมาแล้ว และวันที่สิ้นสุดเป็นวันที่ในอนาคต■ สมบูรณ์ วันที่เริ่มต้นและสิ้นสุดเป็นวันที่ผ่านมาแล้ว■ ที่วางแผน วันที่เริ่มต้นและสิ้นสุดเป็นวันที่ในอนาคต■ ตามกำหนดการ คุณสามารถตั้งค่าสถานะนี้เพื่อแสดงว่าแคมเปญพร้อมใช้งานและถูกตั้งค่าให้ดำเนินการในวันและเวลาที่กำหนด■ ติดต่อฝ่ายบริการ ใน Oracle Email Marketing On Demand จะมีการตั้งค่าสถานะโดยอัตโนมัติหากมีปัญหาเกิดขึ้นกับแคมเปญ <p>คุณต้องตั้งค่าสถานะ ระบบจะไม่อัปเดตสถานะโดยอัตโนมัติเมื่อเปิดแคมเปญ เว้นแต่ว่าบริษัทของคุณจะใช้ Oracle Email Marketing On Demand หากบริษัทของคุณใช้ Oracle Email Marketing On Demand จะมีการระบุสถานะเป็น ใช้งาน, เสร็จสมบูรณ์ และ ติดต่อฝ่ายบริการ โดยอัตโนมัติ</p>
วันที่เริ่มต้น	วันที่และเวลาที่แคมเปญเริ่มต้น กำหนดค่าฟิลด์ให้เป็นวันที่และเวลาปัจจุบัน คุณสามารถใช้การควบคุมปฏิทินในการเปลี่ยนแปลงวันที่นี้
วันที่สิ้นสุด	วันที่และเวลาที่วางกำหนดการว่าแคมเปญจะเสร็จสมบูรณ์ กำหนดค่าฟิลด์ให้เป็นวันที่และเวลาปัจจุบัน คุณสามารถใช้การควบคุมปฏิทินในการเปลี่ยนแปลงวันที่นี้
สกุลเงินแคมเปญ	ป้อนรหัส (เช่น USD) สำหรับสกุลเงินที่ใช้สำหรับฟิลด์รายได้ทั้งหมด
ข้อมูลแผนแคมเปญ	
เป้าหมายรายได้	รายได้ที่คาดหวังที่จะได้จากแคมเปญ
ลีดเป้าหมาย (จำนวน)	จำนวนลูกค้าเป้าหมายสำหรับแคมเปญ
ต้นทุนที่จัดทำงบประมาณ	จำนวนเงินที่บริษัทของคุณกำหนดงบประมาณสำหรับแคมเปญนี้
ต้นทุนจริง	จำนวนเงินที่บริษัทของคุณใช้สำหรับแคมเปญนี้
ข้อมูลเพิ่มเติม	
เจ้าของ	<p>ชื่อของเจ้าของเรคคอร์ดแคมเปญ</p> <p>โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด อินเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการเข้าถึงเพื่อกำหนดหรือขยายการเข้าถึงของผู้ใช้</p> <p>ค่าในฟิลด์เจ้าของนี้มีผลต่อเรคคอร์ดที่จะถูกรวมในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณรับจากเพจรายงานและแผงควบคุม</p> <p>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 37)</p>

ฟิลด์	คำอธิบาย
คำอธิบาย	คำอธิบายของแคมเปญ ลีดนี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 16,350 ตัว

ลีด

ใช้เพจลีดในการจัดทำ อัปเดต และประเมินลีด ลีด คือผู้ที่มีความสนใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการของคุณ

คุณสามารถป้อนลีดด้วยตนเอง หรือคุณอาจได้รับการระบุลีดเหล่านั้น คุณสามารถติดตามลีดที่ระบุเพื่อพิจารณาว่า จะสามารถสร้างรายได้ให้กับบริษัทได้หรือไม่ การจัดทำเรคคอร์ดลีดเป็นวิธีการที่รวดเร็วในการรวบรวมข้อมูลลูกค้าใหม่ ในเรคคอร์ดหนึ่งคุณสามารถป้อนรายละเอียดเกี่ยวกับบริษัท บุคคล และความสนใจทางธุรกิจแทนการจัดทำเรคคอร์ดสำเนาการของบริษัท ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนข้อตกลง และโอกาสทางการขายได้

ลีดจะไปตามกระบวนการจัดการลีดตามลำดับขั้นตอนต่อไป นี้ คือ การประเมิน การตรวจสอบ และการแปลงเป็น โอกาสทางการขายหรือการลงทะเบียนข้อตกลง คุณอาจลบลีดออกได้ด้วยการเก็บข้อมูลลีดดังกล่าวแทนการตรวจสอบลีด คุณอาจปฏิเสธลีดนั้นแทนการแปลงลีดที่ผ่านคุณสมบัติเป็นโอกาสทางการขายหรือการลงทะเบียนข้อตกลง หัวข้อที่เหลือนี้จะอธิบายถึงรายละเอียดเพิ่มเติมของขั้นตอน

การประเมินลีด

ระหว่างการประเมิน บุคคลที่ประเมินลีดจะทำกิจกรรมต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งได้แก่:

- ติดต่อ ส่งอีเมล หรือเชื่อมต่อผู้ติดต่อเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล
- อัปเดตข้อมูลเฉพาะเกี่ยวกับลีดด้วยข้อมูลที่มีความถูกต้องมากขึ้นและเพิ่งได้รับ
- จัดทำ ติดตาม และทำกิจกรรมเกี่ยวกับลีดให้แล้วเสร็จ
- ล็อกบันทึกเกี่ยวกับการโต้ตอบ
- (ไม่จำเป็นแต่แนะนำ) เชื่อมโยงลีดกับบริษัทและผู้ติดต่อ ซึ่งช่วยให้:
 - ผู้ใช้ที่ระบุให้กับบริษัทหรือผู้ติดต่อ (ซึ่งอาจเป็นบุคคลเดียวกับผู้ใช้ที่ระบุให้กับลีดด้วยหรือไม่ก็ได้) สามารถดูลีดระหว่างกระบวนการประเมินได้ เนื่องจากจะปรากฏในเพจบริษัทและผู้ติดต่อ
 - เจ้าของลีดสามารถเข้าใช้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริษัทหรือผู้ติดต่อได้โดยการคลิกที่ลิงก์
 - เจ้าของลีดสามารถป้อนรายละเอียดได้มากกว่าที่เก็บด้วยลีดตามปกติ เช่น ผู้ติดต่อเพิ่มเติมที่บริษัท ที่อยู่รับสินค้า และอื่นๆ
 - หากแปลงลีดเป็นโอกาสทางการขายหรือการลงทะเบียนข้อตกลงแล้ว การเชื่อมโยงบริษัทและผู้ติดต่อที่มีอยู่จะสามารถเร่งกระบวนการนั้นได้

การตรวจสอบลีด

กระบวนการตรวจสอบช่วยให้ผู้ประเมินสามารถรวบรวมข้อมูลได้อย่างเพียงพอเพื่อใช้ในการกำหนดลีดที่จะติดตามต่อไป เมื่อผู้ประเมินกำหนดว่าลีดมีโอกาสที่จะสร้างรายได้ให้ผู้ประเมินจะทำการตรวจสอบลีด แล้วระบบจะตรวจสอบให้แน่ใจว่าฟิลด์ที่สำคัญมีข้อมูลอยู่ หากตรงตามเกณฑ์ ลีดจะถูกทำเครื่องหมายเป็นผ่านคุณสมบัติ และจะปรากฏเป็นลีดใหม่ผ่านคุณสมบัติซึ่งพนักงานขายจะมองเห็นได้

การตรวจสอบลีดอย่างถูกต้องช่วยให้บริษัทสามารถมุ่งเน้นไปที่ข้อตกลงทางธุรกิจที่มีโอกาสสูงได้มากยิ่งขึ้น ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถตั้งค่าสคริปต์ คุณสมบัติลีด เพื่อช่วยผู้ประเมินในการตรวจสอบลีดอย่างถูกต้องตรงกัน (สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าสคริปต์การประเมิน โปรดดูที่การตั้งค่าสคริปต์การประเมิน)

การเก็บข้อมูลลึค

อีกอย่างหนึ่ง คือ หากลึคถูกพิจารณาว่าไม่มีมูลค่าต่อบริษัทแล้ว ผู้ประเมินสามารถเก็บข้อมูลลึคนั้นออกจากระบบได้ โดยระบบจะลบลึคออกจากกระบวนการจัดการลึค

คำแนะนำ: ในการเรียงลำดับลึคที่เก็บข้อมูลออกจากระบบ ให้จัดทำรายการใหม่ทีละลึค ลึคที่เก็บข้อมูลออกจากระบบ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่**การจัดทำและแก้ไขรายการ** (ในหน้า 75)

การแปลงค่าลึคเป็น โอกาสทางการขายหรือการลงทะเบียนซื้อคคลง

ลึคสามารถแปลงเป็นผู้ติดต่อได้ และแปลงเป็นบริษัท โอกาสทางการขาย และการลงทะเบียนซื้อคคลงได้หากต้องการ โดยใช้เพจแปลงค่าลึค เพจแปลงค่าลึคมีตัวเลือกการแปลงค่าลึคตามทีระบุ ในโครงร่างการแปลงค่าลึคที่สามารถใช้ได้กับบทบาทผู้ใช้ หากลึคมีมูลค่าที่เป็นไปได้มากเพียงพอ ผู้ประเมินสามารถแปลงลึคเป็นโอกาสทางการขายหรือการลงทะเบียนซื้อคคลงได้ ครบเท่าที่ โครงร่างการแปลงค่าลึคเปิดใช้งานตัวเลือกการแปลงค่าลึคทั้งหมดอยู่ โดยระบบจะพร้อมผู้ประเมินถึงบริษัทที่จะเชื่อมโยงกับลึค ผู้ติดต่อของบริษัทดังกล่าวที่จะเชื่อมโยงกับลึค และ โอกาสทางการขายหรือการลงทะเบียนซื้อคคลงที่จะเชื่อมโยงกับลึคนั้น

จากนั้น ระบบจะจัดทำโอกาสทางการขายหรือการลงทะเบียนซื้อคคลงใหม่ที่มีค่าบางค่าที่นำมาจากลึค เช่น รายได้ที่มีแนวโน้ม และวันที่ปิดที่คาดไว้ แล้วระบบจะลบลึคออกจากการประเมินที่ใช้ งานอยู่ (แม้ว่าจะยังสามารถดูข้อมูลได้เมื่อต้องการก็ตาม)

สิ่งที่เกิดขึ้นในระหว่างการแปลงค่า

ข้อมูลบางส่วนของจากเรคคอร์ดลึคจะถูกนำไปยังพื้นที่ที่เกี่ยวข้องในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ โอกาสทางการขาย และการลงทะเบียนซื้อคคลงที่จัดทำขึ้นระหว่างกระบวนการแปลงค่า ตารางต่อไปนี้ แสดงตัวอย่างวิธีการแมปฟิลด์กับเรคคอร์ดโดยใช้เพจการแมปการแปลงลึค

ลึค	บริษัท	โอกาสทางการขาย	ผู้ติดต่อ	การลงทะเบียนซื้อคคลง
ที่อยู่	ที่อยู่ที่เรียกเก็บ	ไม่สามารถใช้ได้	ที่อยู่ของผู้ติดต่อ	ที่อยู่ของซื้อคคลง
รายได้ต่อปี	รายได้ต่อปี	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้
รายได้โดยประมาณ	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	ยอดรวมรายได้	ไม่สามารถใช้ได้
บริษัทที่เกี่ยวข้อง	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	บริษัทที่เกี่ยวข้อง
ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง
แคมเปญ	ที่มาของแคมเปญ หมายเหตุ หากจัดทำบริษัทผ่านกระบวนการแปลงค่าลึค ฟิลด์นี้จะถูกป้อนปูละทโดยอัตโนมัติจากฟิลด์แคมเปญในเรคคอร์ดลึค หากผู้ใช้จัดทำบริษัท ผู้ใช้สามารถป้อนข้อมูลในฟิลด์นี้ได้	ที่มาของแคมเปญ หมายเหตุ หากจัดทำโอกาสทางการขายผ่านกระบวนการแปลงค่าลึค ฟิลด์นี้จะถูกป้อนปูละทโดยอัตโนมัติจากฟิลด์แคมเปญในเรคคอร์ดลึค หากผู้ใช้จัดทำโอกาสทางการขาย ผู้ใช้สามารถป้อนข้อมูลในฟิลด์นี้ได้	ที่มาของแคมเปญ หมายเหตุ หากจัดทำผู้ติดต่อผ่านกระบวนการแปลงค่าลึค ฟิลด์นี้จะถูกป้อนปูละทโดยอัตโนมัติจากฟิลด์แคมเปญในเรคคอร์ดลึค หากผู้ใช้จัดทำผู้ติดต่อ ผู้ใช้สามารถป้อนข้อมูลในฟิลด์นี้ได้	ไม่สามารถใช้ได้
หมายเลขโทรศัพท์มือถือ	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	หมายเลขโทรศัพท์มือถือ	โทรศัพท์เคลื่อนที่
เมือง	เมืองที่เรียกเก็บ เมืองที่ส่งสินค้า	ไม่สามารถใช้ได้	เมืองหลัก	เมือง (ของที่อยู่ของซื้อคคลง)
บริษัท	ชื่อบริษัท	บริษัท	บริษัท	ชื่อบริษัท
ประเทศ	ประเทศที่เรียกเก็บ ประเทศที่ส่งสินค้า	ไม่สามารถใช้ได้	ประเทศหลัก	ประเทศ

ลีด	บริษัท	โอกาสทางการขาย	ผู้ติดต่อ	การลงทะเบียนข้อตกลง
วันเดือนปีเกิด	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	วันเดือนปีเกิด	ไม่สามารถใช้ได้
คำอธิบาย	ไม่สามารถใช้ได้	คำอธิบาย	ไม่สามารถใช้ได้	การให้เหตุผล
อีเมล	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	อีเมล	อีเมล
วันที่ปิดที่คาดไว้	ไม่สามารถใช้ได้	วันที่ปิด	ไม่สามารถใช้ได้	วันที่ปิด
ชื่อ	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	ชื่อ	ไม่สามารถใช้ได้
อุตสาหกรรม	อุตสาหกรรม	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้
ตำแหน่ง	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	ตำแหน่ง	ไม่สามารถใช้ได้
นามสกุล	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	นามสกุล	ไม่สามารถใช้ได้
สกุลเงินของลีด	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	สกุลเงินของข้อตกลง
เจ้าของลีด	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้
ประเภทลีด	ประเภทบริษัท	ไม่สามารถใช้ได้	ประเภทผู้ติดต่อ	ไม่สามารถใช้ได้
นาย/คุณ	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	นาย/คุณ	ไม่สามารถใช้ได้
ห้ามติดต่อทางอีเมลอีก	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	ห้ามติดต่อทางอีเมลอีก	ไม่สามารถใช้ได้
ขั้นตอนต่อไป	ไม่สามารถใช้ได้	ขั้นตอนต่อไป	ไม่สามารถใช้ได้	ขั้นตอนต่อไป
จำนวนพนักงาน	จำนวนพนักงาน	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้
คู่ค้าแรกเริ่ม	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	คู่ค้าแรกเริ่ม
รายได้ที่มีแนวโน้ม	ไม่สามารถใช้ได้	รายได้	ไม่สามารถใช้ได้	ขนาดการซื้อขาย
หมายเลขโทรศัพท์หลัก	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	หมายเลขโทรศัพท์ที่ทำงาน	หมายเลขโทรศัพท์
คู่ค้าหลัก	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	คู่ค้าหลัก
ความสนใจในผลิตภัณฑ์	ไม่สามารถใช้ได้	ชื่อโอกาสทางการขายอาจเป็น: ความสนใจในผลิตภัณฑ์ (ชื่อเต็ม ของผู้ติดต่อ)	ไม่สามารถใช้ได้	ความสนใจในผลิตภัณฑ์
การประกอบอาชีพ	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	การประกอบอาชีพ	ไม่สามารถใช้ได้
วันที่มีคุณสมบัติ	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	วันที่มีคุณสมบัติ	ไม่สามารถใช้ได้
การจัดอันดับ	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้
อ้างอิงโดย	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	อ้างอิงโดย	ไม่สามารถใช้ได้

ลีด	บริษัท	โอกาสทางการขาย	ผู้ติดต่อ	การลงทะเบียนข้อตกลง
ที่มา	ไม่สามารถใช้ได้	ที่มาของลีด	ที่มาของลีด	ไม่สามารถใช้ได้
รัฐ/จังหวัด	รัฐ/จังหวัดที่เรียกเก็บ รัฐ/จังหวัดที่ส่งสินค้า	ไม่สามารถใช้ได้	รัฐ/จังหวัดหลัก	รัฐ (ของที่อยู่ของข้อตกลง)
เว็บไซต์	เว็บไซต์	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้
หมายเลขแฟกซ์ที่ทำงาน	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	หมายเลขแฟกซ์ที่ทำงาน	ไม่สามารถใช้ได้
รหัสไปรษณีย์	รหัสไปรษณีย์ที่เรียกเก็บ รหัสไปรษณีย์ในการส่งสินค้า	ไม่สามารถใช้ได้	รหัสไปรษณีย์หลัก	รหัสไปรษณีย์ (ของที่อยู่ของ ข้อตกลง)

นอกจากนี้ บางฟิลด์จะแสดงค่าแตกต่างกันซึ่งเป็นผลจากกระบวนการแปลงค่าลีด ตารางต่อไปนี้แสดงรายการค่าใหม่

เรคคอร์ดฟิลด์นี้	เปลี่ยนเป็นค่านี้
เรคคอร์ดลีด	
สถานะ	แปลงค่าแล้ว
เรคคอร์ดบริษัท	
เจ้าของ	ผู้ใช้ที่แปลงค่าลีด ดูที่ส่วนต่อไปนี้ ความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดลีดที่เกี่ยวข้องหลังจากการแปลงค่า
เรคคอร์ดโอกาสทางการขาย	
สถานะ	รอดำเนินการ
ขั้นตอนการขาย	การสร้างวิสัยทัศน์
ความเป็นไปได้	50%
เจ้าของ	ผู้ใช้ที่แปลงค่าลีด ดูที่ส่วนต่อไปนี้ ความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดลีดที่เกี่ยวข้องหลังจากการแปลงค่า
เรคคอร์ดผู้ติดต่อ	
เจ้าของ	ผู้ใช้ที่แปลงค่าลีด ดูที่ส่วนต่อไปนี้ ความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดลีดที่เกี่ยวข้องหลังจากการแปลงค่า
เรคคอร์ดการลงทะเบียนข้อตกลง	
ชื่อ	ความสนใจในผลิตภัณฑ์ในลีดนั้น คุณสามารถแก้ไขฟิลด์นี้ได้
ประเภท	มาตรฐาน
สถานะการส่ง	ไม่ได้ส่ง

ความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดลีดที่เกี่ยวข้องหลังจากการแปลงค่า

หากคุณป้อนปูเลทฟิลด์พนักงานขายแล้ว เมื่อมีการแปลงค่าลีด บุคคลดังกล่าวจะเปลี่ยนมาเป็นเจ้าของเรคคอร์ดทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง แต่ถ้ายังไม่ได้ป้อนปูเลทฟิลด์นี้ ผู้ใช้ที่ป้อนปูเลทลีดจะเปลี่ยนมาเป็นเจ้าของเรคคอร์ดทั้งหมดที่เกี่ยวข้องโดยค่าดีฟอลต์ อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถเปลี่ยนลักษณะดังกล่าวนี้ได้โดยใช้คุณสมบัติ การแมปการแปลงค่าลีด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่การแมปฟิลด์เพิ่มเติมระหว่างการแปลงค่าลีด

การปฏิเสธลีดที่ผ่านคุณสมบัติ

ลีดที่ผ่านคุณสมบัติอาจถูกปฏิเสธได้เช่นกัน ซึ่งโดยปกติแล้วจะเกิดขึ้นในองค์กรที่บุคคลหรือกลุ่มที่ประเมินลีดนั้นไม่ใช่พนักงานขายที่ใช้ลีดที่ผ่านคุณสมบัติและแปลงเป็นรายได้ ในองค์กรเหล่านั้น พนักงานขายที่ระบุให้กับลีดที่ผ่านคุณสมบัติอาจกำหนดว่าลีดนั้นไม่มีมูลค่าเท่ากับที่ผู้ประเมินระบุมาได้

เมื่อปฏิเสธลีด พนักงานขายต้องระบุ รหัสปฏิเสธ ในการปฏิเสธ และสามารถระบุ เหตุผลที่ปฏิเสธ ได้ด้วยหากต้องการ หากเลือกรหัสปฏิเสธเป็น อื่นๆ เหตุผลที่ปฏิเสธจะกลายเป็นฟิลด์ที่จำเป็นโดยระบบจะบันทึกการปฏิเสธ บุคคลที่ปฏิเสธ และเหตุผลที่ปฏิเสธไว้

พนักงานขายอาจเลือกที่จะระบุลีดซ้ำใหม่เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิเสธก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายของบริษัท ลีดดังกล่าวอาจได้รับการระบุซ้ำให้กับผู้จัดการเพื่อติดตามผล หรืออาจกลับไปยังผู้ประเมินเริ่มแรกเพื่อประเมินเพิ่มเติมได้

การทำงานกับโฮมเพจลีด

โฮมเพจลีด คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการลีด

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจลีดได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนออกจากเพจได้

การจัดทำลีด

คุณสามารถจัดทำลีดได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนลีดที่ดูล่าสุดของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์ลีด](#) (ในหน้า 162)

การทำงานกับรายการลีด

ส่วนรายการลีดแสดงรายการที่ฟیلเตอร์จำนวนหนึ่ง **Oracle CRM On Demand** มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปสามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับลีด

รายการลีด	ฟิลด์อร์
ลีดทั้งหมด	ไม่มี
ลีดที่แปลงค่าแล้วทั้งหมด	แสดงลีดที่ฟิลด์สถานะถูกตั้งค่าเป็นแปลงค่าแล้ว
ลีดที่กำลังตรวจสอบคุณสมบัติทั้งหมด	แสดงลีดที่ฟิลด์สถานะถูกตั้งค่าเป็นเข้าเกณฑ์
ลีดที่ผ่านคุณสมบัติทั้งหมด	แสดงลีดที่ฟิลด์สถานะถูกตั้งค่าเป็นผ่านคุณสมบัติ
ลีดที่จัดทำล่าสุด	แสดงลีดทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่ที่จัดทำขึ้น
ลีดที่แก้ไขล่าสุด	แสดงลีดทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข
ลีดที่ปฏิเสธทั้งหมด	แสดงลีดที่ฟิลด์สถานะถูกตั้งค่าเป็นปฏิเสธ

รายการลีด	ฟิลเดอร์
ลีดของฉันทัน	แสดงลีดโดยเรียงลำดับตามวันที่จัดทำ ที่ตรงตามหนึ่งในเงื่อนไขต่อไปนี้: <ul style="list-style-type: none">■ ฟิลด์พนักงานขายถูกตั้งค่าเป็นชื่อผู้ใช้ของคุณ และฟิลด์สถานะถูกตั้งค่าเป็นเข้าเกณฑ์■ ฟิลด์เจ้าของลีดถูกตั้งค่าเป็นชื่อผู้ใช้ของคุณ และฟิลด์พนักงานขายว่างเปล่า และฟิลด์สถานะถูกตั้งค่าเป็นเข้าเกณฑ์
ลีดใหม่ของฉันทัน	แสดงลีดโดยเรียงลำดับตามวันที่จัดทำ ที่ตรงตามหนึ่งในเงื่อนไขต่อไปนี้: <ul style="list-style-type: none">■ ฟิลด์พนักงานขายถูกตั้งค่าเป็นชื่อผู้ใช้ของคุณ และฟิลด์สถานะถูกตั้งค่าเป็นผ่านคุณสมบัติ■ ฟิลด์เจ้าของลีดถูกตั้งค่าเป็นชื่อผู้ใช้ของคุณ และฟิลด์พนักงานขายถูกตั้งค่าเป็นชื่อผู้ใช้อื่นที่ไม่ใช่ชื่อผู้ใช้ของคุณ และฟิลด์สถานะถูกตั้งค่าเป็นเข้าเกณฑ์
ลีดที่จัดทำล่าสุดของฉันทัน	แสดงลีดทั้งหมดที่คุณเป็นเจ้าของ เรียงลำดับรายการตามวันที่จัดทำ โดยลีดที่จัดทำล่าสุดจะอยู่บนสุดของรายการ

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

ดูลีดที่ดูล่าสุด

ส่วนลีดที่ดูล่าสุดของฉันทันแสดงลีดที่คุณดูล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

การทำงานกับงานลีด

ส่วนงานที่เกี่ยวข้องลีดที่เปิดอยู่ของฉันทันแสดงงานที่มอบหมายให้คุณ เรียงลำดับตามวันที่ครบกำหนด จากนั้นเรียงตามความสำคัญ คุณหรือผู้จัดการของคุณจะกำหนดวันที่ครบกำหนดและความสำคัญ ความสำคัญของงาน เช่น 1-สูง, 2-ปานกลาง หรือ 3-ต่ำ จะระบุโดยใช้ลูกศร: ลูกศรชี้ขึ้นแสดงลำดับความสำคัญสูง ไม่มีลูกศรแสดงลำดับความสำคัญปานกลาง และลูกศรลงแสดงลำดับความสำคัญต่ำ

หมายเหตุ: หากผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณเปลี่ยนค่าดีฟอลต์สำหรับฟิลด์ลำดับความสำคัญ ลูกศรอาจไม่แสดงในฟิลด์ลำดับความสำคัญในรายการงาน

- เมื่อต้องการตรวจดูงาน ให้คลิกลิงค์หัวเรื่อง
- เมื่อต้องการตรวจดูลีดที่เกี่ยวข้องกับงาน ให้คลิกชื่อลีด
- เมื่อต้องการขยายรายการของงาน ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด.

การดูลีดที่ผ่านคุณสมบัติ

ส่วนลีดที่ผ่านคุณสมบัติแสดงรายการลีดที่ผ่านคุณสมบัติ ฟิลด์ชื่อเต็มคือลิงค์ที่เปิดเรคคอร์ดลีด

- ในการเปิดเรคคอร์ดลีด ให้คลิกฟิลด์ชื่อเต็ม
- เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

การใช้รายงานเพื่อวิเคราะห์การติดตามผลลีด

ส่วนรายงานส่วนหนึ่งหรือหลายส่วนอาจแสดงในโฮมเพจลีด (ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถระบุส่วนรายงานที่จะแสดงในเพจ) ใน Oracle CRM On Demand รุ่นมาตรฐาน ส่วนการวิเคราะห์การติดตามผลลีดที่แสดงนั้นจะแสดงความคืบหน้าที่มีลีดผ่านคุณสมบัติตลอด 90 วันที่ผ่านมา สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ ส่วนวิเคราะห์การติดตามผลลีด โปรดดูที่ [การวิเคราะห์การติดตามผลลีด](#) (ในหน้า 161)

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจลีดของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมในโฮมเพจลีดได้ โดยขึ้นอยู่กับการตั้งค่าของผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณว่าจะแสดงส่วนใดบ้างในโฮมเพจลีดของคุณ

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจลีดของคุณ

- 1 ในโฮมเพจลีด ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจลีด ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิก บันทึก

การจัดการลีด

ในการจัดการลีด ดำเนินงานต่อไปนี้:

- [การระบุลีดใหม่](#) (ในหน้า 156)
- [การตรวจสอบลีด](#) (ในหน้า 156)
- [การใช้สคริปต์คุณสมบัติลีด](#) (ในหน้า 157)
- [การเก็บข้อมูลลีด](#) (ในหน้า 158)
- [การแปลงลีดเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนข้อตกลง หรือโอกาสทางการขาย](#) (ในหน้า 158)
- [การปฏิเสธลีด](#) (ในหน้า 161)
- [การวิเคราะห์การติดตามผลลีด](#) (ในหน้า 161)

หมายเหตุ: หากคุณกำลังใช้ Oracle CRM On Demand Financial Services Edition และใช้ประโยชน์จากคุณสมบัติการแนะนำ ลีดใหม่จะถูกจัดทำขึ้นเมื่อคุณเชื่อมโยงการแนะนำใหม่กับผู้ติดต่อ

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบย่อในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

การระบุผลิตภัณฑ์ใหม่

ถ้าระดับการเข้าใช้ของคุณอนุญาตให้คุณดำเนินการดังกล่าว คุณสามารถระบุผลิตภัณฑ์ด้วยตนเองด้วยการเปลี่ยนเจ้าของหรือสมุดบันทึกหลักที่กำหนดของบนเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์

หมายเหตุ: ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ คุณสามารถระบุเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ให้กับเจ้าของหรือสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเอง แต่คุณไม่สามารถระบุเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ให้กับทั้งเจ้าของและสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 37)

หากบริษัทของคุณใช้โปรแกรมจัดการการระบุ และการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์สำหรับโหมดผู้ใช้หรือโหมดผสมของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด คุณจะยังสามารถกำหนดผลิตภัณฑ์ให้กับเจ้าของใหม่ได้ด้วยการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ระบุเจ้าของใหม่ บนคำขอ

ในการระบุผลิตภัณฑ์ใหม่

1 เลือกผลิตภัณฑ์ที่ต้องการระบุใหม่

โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกผลิตภัณฑ์

2 ในเพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ คลิก แก้ไข

3 ในเพจการแก้ไขผลิตภัณฑ์ ทำรายการหนึ่งจากรายการต่อไปนี้:

- ในฟิลด์ชื่อเจ้าของหรือผลิตภัณฑ์สมุดบันทึก ให้คลิกไอคอน ค้นหา แล้วเลือกผู้ใช้หรือสมุดบันทึกอื่นในวินโดว์การค้นหา
- เลือกช่องทำเครื่องหมาย ระบุเจ้าของใหม่ เพื่อทริกเกอร์ให้โปรแกรมจัดการการระบุ ผลิตภัณฑ์ใหม่

หมายเหตุ: โปรแกรมจัดการการระบุสามารถระบุเรคคอร์ดใหม่สำหรับผู้ใช้เท่านั้น โปรแกรมนี้สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่ก็ต่อเมื่อประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดผู้ใช้หรือโหมดผสมของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรแกรมจัดการการระบุไม่สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่หากประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดสมุดบันทึก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 37)

4 บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

หมายเหตุ: เวลาในการประมวลผลสำหรับการระบุเรคคอร์ดใหม่นั้นแตกต่างกันไปตามความซับซ้อนของกฎการระบุของบริษัทของคุณ จำนวนเรคคอร์ดที่ระบุใหม่ และปริมาณงานของระบบในปัจจุบัน

การตรวจสอบผลิตภัณฑ์

หากคุณพบว่าผลิตภัณฑ์จะพัฒนาเป็นโอกาสทางการขาย คุณสามารถตรวจสอบคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ โดยปกติคุณจะสามารถการจัดอันดับของผลิตภัณฑ์ตามการประเมินที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจัดทำขึ้น

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทอาจจัดทำสคริปต์การประเมินเพื่อช่วยคุณในการประเมินผลิตภัณฑ์เพื่อการตรวจสอบคุณสมบัติ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้สคริปต์การตรวจสอบคุณสมบัติ โปรดดูที่ [การใช้สคริปต์การตรวจสอบคุณสมบัติ](#) (โปรดดูที่ "การใช้สคริปต์คุณสมบัติ" ในหน้า 157)

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ ตรวจสอบคุณสมบัติผลิตภัณฑ์

ในการตรวจสอบคุณสมบัติ

1 เลือกลีด

โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกลีด

2 ในเพจรายละเอียด ลีด ตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการป้อนข้อมูลในฟิลด์ชื่อ นามสกุล การจัดอันดับ และพนักงานขายในเรคคอร์ดลีด ต้องใช้ฟิลด์เหล่านี้เพื่อตรวจสอบคุณสมบัติของลีด นอกจากนี้ หากประเภทเรคคอร์ดลีดถูกตั้งค่าใน โหมดผู้ใช้ของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด จะต้องกรอกข้อมูลในฟิลด์ชื่อเจ้าของด้วย

หมายเหตุ: ข้อมูลที่จำเป็นนี้ช่วยให้แน่ใจว่าลีดจะไม่สูญหายหลังการตรวจสอบคุณสมบัติ และทรัพยากรด้านการขายที่มีคุณค่าได้ถูกใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ในการติดตามผลของลีดที่สามารถพัฒนาไปสู่โอกาสทางการขาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หากไม่มีการป้อนข้อมูลในฟิลด์การจัดอันดับและพนักงานขาย คุณจะไม่สามารถตั้งสถานะของลีดเป็น ผ่านคุณสมบัติ

3 คลิกที่ ทำเครื่องหมายแสดงคุณสมบัติครบ

ระบบทำการตรวจสอบว่าฟิลด์ที่สำคัญว่ามีข้อมูลอยู่ เมื่อผ่านเกณฑ์ ค่าในฟิลด์ของสถานะลีดจะเปลี่ยนเป็น ผ่านคุณสมบัติ

หมายเหตุ: หากคุณได้รับข้อความแสดงข้อผิดพลาดหลังจากคลิกทำเครื่องหมายผ่านคุณสมบัติ ให้ตรวจสอบว่าฟิลด์วันที่ผ่านคุณสมบัติไม่ได้ถูกกำหนดด้วยค่าอ่านอย่างเดียว

การใช้สคริปต์คุณสมบัติลีด

ผู้ดูแลระบบของบริษัทอาจตั้งค่าสคริปต์การประเมินเพื่อช่วยคุณในการประเมินลีดเพื่อการตรวจสอบคุณสมบัติ สคริปต์คุณสมบัติของลีดประกอบด้วยชุดคำถามที่คุณใช้ในการรวบรวมข้อมูลลูกค้า การตอบกลับของคุณจะถูกใช้คะแนน กำหนดการแจ้งเตือน และนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ระบุเพื่อหาผลลัพธ์หรือการดำเนินการที่เหมาะสม

คำเตือน: หากสคริปต์คุณสมบัติของลีดพยายามตั้งค่าฟิลด์สถานะในลีดเป็น ผ่านคุณสมบัติ จะไม่สามารถทำได้จนกว่าจะป้อนข้อมูลในฟิลด์การจัดอันดับและพนักงานขายในลีด หากฟิลด์เหล่านี้ยังไม่มีข้อมูล ข้อความแสดงข้อผิดพลาดจะปรากฏขึ้นและสคริปต์จะสันนิษฐานว่าลีดไม่ผ่านเกณฑ์ จากนั้นสคริปต์จะตั้งค่าฟิลด์สถานะตามผลลัพธ์ที่กำหนดไว้ในสคริปต์สำหรับการไม่ผ่านเกณฑ์

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการใช้สคริปต์การประเมิน บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องได้รับการตั้งค่าให้สามารถเข้าใช้งานเรคคอร์ดการประเมินได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าที่เป็น โปรดดูที่เกี่ยวกับสคริปต์การประเมิน

ในการใช้สคริปต์คุณสมบัติของลีด

1 เลือกลีด

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกลีด โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)

2 ในเพจรายละเอียด ลีด ให้เลื่อนลงไปยังส่วนสคริปต์คุณสมบัติของลีด และคลิก เพิ่ม

หมายเหตุ: หากส่วนสคริปต์คุณสมบัติของลีดไม่ปรากฏขึ้น ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงร่างในมุมบนขวาของเพจ และเพิ่มส่วนสคริปต์คุณสมบัติของลีดลงในโครงร่างเพจของคุณ ส่วนนี้จะใช้งานได้เฉพาะเมื่อผู้ดูแลระบบของบริษัทได้ตั้งค่าสคริปต์คุณสมบัติของลีดไว้

3 ในวินโดว์ ค้นหา ให้ค้นหาสคริปต์ที่เหมาะสมแล้วคลิก เลือก คุณสามารถใช้ฟิลด์ ฟิลเดอร์ที่ด้านบนของวินโดว์ ค้นหา เพื่อฟิเตอร์รายการของสคริปต์ได้

4 ในวินโดว์สคริปต์คุณสมบัติของลีด เลือกคำตอบให้กับแต่ละคำถามของสคริปต์ และคลิก บันทึก

เพจรายละเอียดลีดจะปรากฏอีกครั้ง ฟิลด์บางฟิลด์ในเรคคอร์ดอาจจะถูกอัปเดต โดยอัตโนมัติ ซึ่งขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ของสคริปต์

การเก็บข้อมูล

แทนที่จะกำหนดคุณสมบัติที่คุณสามารถระบุได้ว่าไม่จำเป็นต้องกำหนดคุณสมบัติและลบออกจากกระบวนการประเมิน การเก็บข้อมูลจะไม่ลบแต่จะเก็บไว้ในฐานข้อมูล โดยจะแสดงสถานะ เก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์เก็บข้อมูล

ในการเก็บข้อมูล

1 เลือกผลิตภัณฑ์ที่ต้องการเก็บข้อมูล

โปรดดูที่ [การค้นหारेคอร์ด](#) (ในหน้า 42) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกผลิตภัณฑ์

2 คลิก เก็บข้อมูล ในเพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์

ฟิลด์สถานะของผลิตภัณฑ์จะเปลี่ยนเป็นเก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว

การแปลงค่าผลิตภัณฑ์เป็นบริษัท ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนข้อตกลง หรือโอกาสทางการขาย

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีการตั้งค่าที่เหมาะสม คุณสามารถจัดทำเรคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนข้อตกลง และโอกาสทางการขาย หรือคัดลอกข้อมูลไปยังเรคอร์ดที่มีอยู่โดยการแปลงค่าเรคอร์ดผลิตภัณฑ์ เรคอร์ดโอกาสทางการขายใหม่สามารถรวมข้อมูลที่มีผลกระทบกับการคำนวณรายได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับค่าของบริษัของคุณ

หมายเหตุ: โดยทั่วไปแล้ว คุณจะแปลงค่าผลิตภัณฑ์ให้เป็นโอกาสทางการขายที่ผ่านคุณสมบัติมาก่อนแล้ว โปรดดูที่ [การตรวจสอบคุณสมบัติ](#) (โปรดดูที่ ["การตรวจสอบผลิตภัณฑ์"](#) ในหน้า 156)

ขั้นตอนในส่วนนี้อธิบายถึงขั้นตอนต่างๆ สำหรับสถานการณ์ทั้งสองนี้:

สถานการณ์ที่ 1 คุณได้รับผลิตภัณฑ์ซึ่งเป็นผลมาจากแคมเปญที่บริษัทของคุณได้จัดขึ้น คุณได้รับชื่อของบุคคลตลอดจนชื่อบริษัทของเขาซึ่งเป็นส่วนของเรคอร์ดผลิตภัณฑ์แต่ละเรคอร์ด ขณะนี้ คุณต้องการจัดทำผู้ติดต่อใหม่ บริษัทใหม่ และเรคอร์ดโอกาสทางการขายใหม่ที่จะเป็นไปได้อาศัยข้อมูลจากผลิตภัณฑ์

สถานการณ์ที่ 2 คุณจัดแคมเปญซึ่งตั้งเป้าไปที่บริษัทและผู้ติดต่อที่มีอยู่แล้ว ผลิตภัณฑ์หนึ่งได้ถูกสร้างขึ้น ซึ่งขณะนี้คุณต้องการแปลงให้เป็นโอกาสทางการขาย

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ ต้องกำหนดการตั้งค่าบทบาทผู้ใช้และโปรไฟล์การเข้าถึงของคุณตามที่อธิบายใน [การตั้งค่าโปรไฟล์การเข้าถึงและบทบาทสำหรับการแปลงค่าผลิตภัณฑ์](#) (โปรดดูที่ ["โปรไฟล์การเข้าถึงและการตั้งค่าบทบาทสำหรับการแปลงค่าผลิตภัณฑ์"](#) ในหน้า 159) เพื่อบันทึกค่าผลิตภัณฑ์เฉพาะตัวเลือกการแปลงที่ใช้ได้สำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณตามโครงสร้างการแปลงค่าผลิตภัณฑ์ที่เลือกไว้สำหรับบทบาทนั้น หากไม่ได้เลือกโครงสร้างการแปลงค่าผลิตภัณฑ์สำหรับบทบาทนั้น โครงสร้างการแปลงค่าผลิตภัณฑ์ที่เลือกไว้จะถูกลำเอียง

การแปลงค่าผลิตภัณฑ์เป็นบริษัท ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนข้อตกลง หรือโอกาสทางการขาย

1 เลือกผลิตภัณฑ์ที่ต้องการแปลงค่า

โปรดดูที่ [การค้นหारेคอร์ด](#) (ในหน้า 42) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกผลิตภัณฑ์

2 ในเพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ คลิก แปลงค่า

3 ในเพจแปลงค่าผลิตภัณฑ์ ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้:

- ในการจัดทำเรคอร์ดของบริษัทและผู้ติดต่อใหม่ให้กับผลิตภัณฑ์ (สถานการณ์ที่ 1) เลือกตัวเลือก จัดทำบริษัทใหม่อัตโนมัติ และ จัดทำผู้ติดต่อใหม่อัตโนมัติ

ในส่วนบริษัท ฟิลด์บริษัทสำหรับผลิตภัณฑ์จะปรากฏในฟิลด์ชื่อบริษัทตามค่าที่พอลด์ ในส่วนผู้ติดต่อ ชื่อและนามสกุลสำหรับผลิตภัณฑ์นั้นจะปรากฏตามค่าที่พอลด์

- ในการจัดทำโอกาสทางการขายใหม่และเชื่อมโยงโอกาสทางการขายนั้นกับบริษัทและผู้ติดต่อที่มีอยู่ ให้เลือกตัวเลือกใช้บริษัทที่มีอยู่ และใช้ผู้ติดต่อที่มีอยู่

หากเรคอร์ดผลิตภัณฑ์มีบริษัทที่เกี่ยวข้อง บริษัทนี้จะปรากฏในฟิลด์บริษัทที่เกี่ยวข้อง หากเรคอร์ดผลิตภัณฑ์มีผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง ผู้ติดต่อนี้จะปรากฏในฟิลด์ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง

- ในการเชื่อมโยงลีดกับบริษัทหรือผู้ติดต่อ ให้คลิก ไอคอนค้นหา ซึ่งอยู่ถัดจากฟิลด์บริษัทที่เกี่ยวข้องหรือฟิลด์ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง และเลือกบริษัทและผู้ติดต่ออื่น ตรวจสอบให้แน่ใจว่าชื่อที่ปรากฏในฟิลด์บริษัทที่เกี่ยวข้องและฟิลด์ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องนั้นถูกต้อง และเลือกปุ่มตัวเลือก ใช้บริษัทที่มีอยู่ และ ใช้ผู้ติดต่อที่มีอยู่

4 (ไม่จำเป็น) ในการแปลงลีดเป็นโอกาสทางการขาย ให้เลือกตัวเลือก จัดทำโอกาสใหม่อัตโนมัติ และป้อนข้อมูลในฟิลด์ต่างๆ

หมายเหตุ: ชื่อและนามสกุลจากเรคคอร์ดลีดจะปรากฏในฟิลด์ชื่อโอกาสทางการขายในเพจแปลงลีดตามค่าดีฟอลต์ ค่าในฟิลด์รายได้ วันที่ปิด ขั้นตอนต่อไป และคำอธิบายในเพจแปลงลีดจะถูกส่งไปยังเรคคอร์ดโอกาสทางการขายด้วย คุณสามารถแก้ไขฟิลด์เหล่านี้ได้ในเพจแปลงลีด

5 (ไม่จำเป็น) ในการแปลงลีดเป็นการลงทะเบียนข้อตกลง ให้เลือกตัวเลือก จัดทำการลงทะเบียนข้อตกลงอัตโนมัติ และป้อนข้อมูลในฟิลด์ต่างๆ

หมายเหตุ: ตามค่าดีฟอลต์ ค่าของฟิลด์ความสนใจในผลิตภัณฑ์ และฟิลด์ผู้ค้าจากเรคคอร์ดลีดจะปรากฏในฟิลด์ชื่อการลงทะเบียนข้อตกลง และฟิลด์บริษัทผู้ค้าหลักตามลำดับ ค่าในฟิลด์รายได้ วันที่ปิด ขั้นตอนต่อไป และคำอธิบายในเพจแปลงลีดจะถูกส่งไปยังเรคคอร์ดการลงทะเบียนข้อตกลงด้วย คุณสามารถแก้ไขฟิลด์เหล่านี้ได้ในเพจแปลงลีด

6 ในการแปลงลีด ให้คลิก บันทึก

เมื่อการแปลงสำเร็จสมบูรณ์แล้ว:

- เพจรายละเอียดลีดจะปรากฏอีกครั้งพร้อมด้วยค่าเหล่านี้ ส่วนใหญ่ขึ้นกับการเลือกที่คุณได้ทำไว้ในเพจแปลงลีด
 - ฟิลด์สถานะสำหรับลีดคือ แปลงค่าแล้ว
 - ค่าในฟิลด์บริษัทที่เกี่ยวข้องและผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องจะเหมือนกันกับค่าที่เลขอยู่ในเพจแปลงลีด
 - หากคุณแปลงลีดให้เป็นโอกาสทางการขาย ค่าของฟิลด์โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้อง จะเหมือนกันกับชื่อโอกาสทางการขายใหม่ที่อยู่ในเพจแปลงลีด
 - หากคุณแปลงลีดให้เป็นโอกาสทางการขาย เรคคอร์ดโอกาสทางการขายใหม่ซึ่งถูกจัดทำจากกระบวนการแปลงค่าจะมีลีดที่แปลงค่าแล้วซึ่งเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย
 - หากคุณแปลงลีดให้เป็นการลงทะเบียนข้อตกลง ค่าของฟิลด์การลงทะเบียนข้อตกลงที่เกี่ยวข้องจะเหมือนกันกับชื่อการลงทะเบียนข้อตกลงใหม่ที่คุณระบุในเพจแปลงลีด
 - หากคุณแปลงลีดให้เป็นการลงทะเบียนข้อตกลง เรคคอร์ดการลงทะเบียนข้อตกลงใหม่ซึ่งถูกจัดทำจากกระบวนการแปลงค่าจะเชื่อมโยงกับลีดที่แปลงค่าแล้ว
- หากคุณแปลงลีดให้เป็นโอกาสทางการขาย (ขั้นตอนที่ 4) หรือการลงทะเบียนข้อตกลง (ขั้นตอนที่ 5) เรคคอร์ดโอกาสทางการขายหรือการลงทะเบียนข้อตกลงใหม่จะรับค่าฟิลด์บางฟิลด์จากลีด
- คุณยังสามารถตรวจสอบเรคคอร์ดลีดได้ แต่กระบวนการทางธุรกิจจะเปลี่ยนไปยังเรคคอร์ดโอกาสทางการขายหรือการลงทะเบียนข้อตกลงที่เหมาะสม

หมายเหตุ: สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการแปลงค่าและผลกระทบที่เกิดขึ้นกับฟิลด์และค่า โปรดดู สิ่งที่จะเกิดขึ้นในระหว่างการแปลงค่า ใน ลีด (ในหน้า 149) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการเรคคอร์ด โปรดดูที่ การลบและเรียกเรคคอร์ดเดิม (โปรดดูที่ "การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม" ในหน้า 100)

หมายเหตุ: คุณสามารถแปลงลีดเดียวกันเป็นบริษัทหรือผู้ติดต่อได้หลายครั้ง แต่คุณสามารถแปลงลีดเป็นการลงทะเบียนข้อตกลงหรือโอกาสทางการขายได้เพียงครั้งเดียว หากคุณแปลงลีดเป็นการลงทะเบียนข้อตกลงหรือโอกาสทางการขาย คุณจะไม่สามารถแปลงค่าไปเป็นการลงทะเบียนข้อตกลงหรือโอกาสทางการขายอื่นได้อีก อย่างไรก็ตาม ลีดที่ได้รับการแปลงค่าเป็นการลงทะเบียนข้อตกลง สามารถแปลงค่าอีกครั้งไปเป็นผู้ติดต่อหรือบริษัทอื่นได้

โปรไฟล์การเข้าใช้และการตั้งค่าบทบาทสำหรับการแปลงลีด

ในการแปลงลีดเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนข้อตกลง หรือโอกาสทางการขาย คุณต้องมีการตั้งค่าที่เหมาะสมในโปรไฟล์การเข้าใช้และในบทบาทผู้ใช้ หัวข้อนี้จะอธิบายการตั้งค่าที่จำเป็น

การตั้งค่าโปรไฟล์การเข้าใช้สำหรับการแปลงลีด

ระดับการเข้าใช้ที่ให้คุณแปลงลีดจะแสดงในตารางต่อไปนี้ การตั้งค่าเหล่านี้ต้องใช้ในโปรไฟล์การเข้าใช้ดีฟอลต์และโปรไฟล์การเข้าใช้ของเจ้าของ

ตารางต่อไปนี้แสดงการตั้งค่าระดับเข้าใช้สำหรับประเภทเรคคอร์ดซึ่งให้คุณแปลงลีดได้

ประเภทเรคคอร์ด	ระดับการแก้ไข
บริษัท	อ่าน/แก้ไข
กิจกรรม	อ่าน/แก้ไข
ผู้ติดต่อ	อ่าน/แก้ไข
ลีด	อ่าน/แก้ไข
โอกาสทางการขาย	อ่าน/แก้ไข
การลงทะเบียนซื้อคดกลง	อ่าน/แก้ไข

ตารางต่อไปนี้แสดงการตั้งค่าระดับแก้ไขสำหรับประเภทเรคคอร์ดข้อมูลที่เกี่ยวข้องซึ่งให้คุณแปลงลีดได้

ประเภทเรคคอร์ด	ประเภทเรคคอร์ดของข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	ระดับการแก้ไข
บริษัท	ที่อยู่	อ่าน/จัดทำ/แก้ไข
ผู้ติดต่อ	บริษัท	อ่าน/จัดทำ
	ที่อยู่	อ่าน/จัดทำ/แก้ไข
ลีด	กิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์	ดู
	กิจกรรมที่เปิด	ดู
โอกาสทางการขาย	รายได้	อ่าน/จัดทำ
	ผู้ติดต่อ	อ่าน/จัดทำ

การตั้งค่าบทบาทผู้ใช้สำหรับการแปลงลีด

การตั้งค่าบทบาทที่ให้คุณแปลงลีดมีดังนี้:

- บทบาทต้องมีสิทธิ์ CRM การตลาด: แปลงคำลีด
- การแก้ไขประเภทเรคคอร์ดสำหรับบทบาทต้องมีการตั้งค่าต่อไปนี้:
 - สำหรับการแปลงเป็นโอกาสทางการขาย ต้องเลือกช่องทำเครื่องหมายมีสิทธิ์เข้าใช้งานและสามารถจัดทำได้สำหรับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย
 - สำหรับการแปลงเป็นการลงทะเบียนซื้อคดกลง ต้องเลือกช่องทำเครื่องหมายมีสิทธิ์เข้าใช้งานและสามารถจัดทำได้สำหรับประเภทเรคคอร์ดการลงทะเบียนซื้อคดกลง
 - ต้องเลือกช่องทำเครื่องหมายมีสิทธิ์เข้าใช้งานสำหรับประเภทเรคคอร์ดลีดในทุกกรณีของการแปลงลีด
 - ต้องเลือกช่องทำเครื่องหมายมีสิทธิ์เข้าใช้งานและสามารถจัดทำได้สำหรับประเภทเรคคอร์ดกิจกรรมในทุกกรณีของการแปลงลีด
 - ในการแปลงลีดเป็นบริษัทที่มีอยู่ ต้องเลือกช่องทำเครื่องหมายมีสิทธิ์เข้าใช้งานสำหรับประเภทเรคคอร์ดบริษัท
 - ในการแปลงลีดเป็นบริษัทใหม่ ต้องเลือกช่องทำเครื่องหมายมีสิทธิ์เข้าใช้งานและสามารถจัดทำได้สำหรับประเภทเรคคอร์ดบริษัท
 - ในการแปลงลีดเป็นผู้ติดต่อที่มีอยู่ ต้องเลือกช่องทำเครื่องหมายมีสิทธิ์เข้าใช้งานสำหรับประเภทเรคคอร์ดผู้ติดต่อ
 - ในการแปลงลีดเป็นผู้ติดต่อใหม่ ต้องเลือกช่องทำเครื่องหมายมีสิทธิ์เข้าใช้งานและสามารถจัดทำได้สำหรับประเภทเรคคอร์ดผู้ติดต่อ

การปฏิเสธลีด

แทนที่จะแปลงลีดที่มีคุณสมบัติเป็นโอกาสทางการขาย คุณอาจตัดสินใจว่าลีดนั้นไม่มีค่าเท่ากับที่ผู้ประเมินระบุไว้ และลบลีดออกจากกระบวนการจัดการลีด การปฏิเสธลีดจะไม่เป็นการลบลีด แต่จะเก็บลีดไว้ในเรคคอร์ดของบริษัทโดยมีสถานะเป็น ปฏิเสธ

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการทำขั้นตอนนี้ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ ปฏิเสธลีด

ในการปฏิเสธลีดที่มีคุณสมบัติ

1 เลือกลีดที่คุณต้องการปฏิเสธ

โปรดดูที่ **การค้นหาระเบียน** (ในหน้า 42) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกลีด

2 คลิก ปฏิเสธ ในเพจรายละเอียดลีด

3 ในเพจปฏิเสธลีด ให้ป้อนข้อมูลนี้:

- ในฟิลด์รหัสปฏิเสธ ให้เลือกค่าจากรายการต่อไปนี้
 - (ไม่จำเป็น) ในฟิลด์เหตุผลที่ปฏิเสธ ให้ป้อนเหตุผลในการปฏิเสธ
- หมายเหตุ:** หากตั้งค่ารหัสปฏิเสธเป็น อื่นๆ จะต้องระบุฟิลด์เหตุผลที่ปฏิเสธ
- ในการระบุลีดให้กับเจ้าของใหม่ ให้เลือกช่องทำเครื่องหมาย ระบุเจ้าของใหม่

หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่ากฎการระบุลีดไว้แล้ว การเลือกช่องทำเครื่องหมาย ระบุเจ้าของใหม่ จะทำให้โปรแกรมจัดการการระบุ ระบุลีดใหม่โดยใช้กฎการระบุลีด ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับนโยบายของบริษัทคุณ ลีดที่ถูกปฏิเสธอาจถูกระบุใหม่ให้กับเจ้าของเดิมหรือให้กับโปรแกรมจัดการของเจ้าของเดิม โปรแกรมจัดการการระบุสามารถระบุเรคคอร์ดใหม่สำหรับผู้ใช้นั้น โปรแกรมนี้สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่ก็ต่อเมื่อประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดผู้ใช้หรือโหมดผสมของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรแกรมจัดการการระบุไม่สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่หากประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดสมุดบันทึก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ **เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด** (ในหน้า 37)

4 คลิก ยืนยันการปฏิเสธ

เพจรายละเอียดลีดจะปรากฏอีกครั้งพร้อมข้อมูลการปฏิเสธ รวมถึงชื่อของคุณ, รหัสปฏิเสธ และเหตุผลที่ปฏิเสธ (ถ้าระบุไว้) ค่าฟิลด์สถานะลีดจะเปลี่ยนเป็น ปฏิเสธ

การวิเคราะห์การติดตามผลลีด

ในรุ่น Standard Edition ของ Oracle CRM On Demand ส่วนการวิเคราะห์การติดตามผลลีดของโฮมเพจลีดให้ข้อมูลที่ช่วยให้คุณวิเคราะห์ความถี่ในการตรวจสอบคุณสมบัติลีดใน 90 วันที่ผ่านมา

ในส่วนของโฮมเพจลีด คุณสามารถทำได้ต่อไปนี้

- ประเมินประสิทธิภาพของทีมขายจากมุมมองต่างๆ
- ดูสถานะลีดของสมาชิกทีมขายแต่ละคน โดยการเลือกเจ้าของลีดหรือพนักงานขาย
- ดูข้อมูลตามเดือนหรือสัปดาห์เพื่อดูสถานะลีดในช่วงเวลาดังกล่าว
- ระบุการดำเนินการที่จำเป็นต้องทำเพื่อเลื่อนขั้นลีดไปสู่กระบวนการขาย
- คลิกที่ส่วนในแผนภูมิเพื่อดูรายการลีด
- ดาวน์โหลดหรือพิมพ์การวิเคราะห์เหล่านี้

ฟิลด์ลีด

ใช้ฟิลด์ เพื่อเพิ่มลีดหรืออัปเดตรายละเอียดลีดที่มีอยู่แล้ว เพจลีด จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของลีด

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขลีดในเพจรายการลีด และเพจรายละเอียดลีดได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด ดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งแอปพลิเคชันได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการดรอปดาวน์ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นบนหน้าอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในตารางนี้

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลลีดหลัก	
บริษัท	สำหรับบริษัท สอดคล้องกับชื่อบริษัท
ห้ามติดต่อทางอีเมลอีก	ข้อบ่งชี้ว่าการตั้งลีดว่าจะรับอีเมลหรือไม่
ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ โอกาสทางการขาย	
สถานะ	สถานะของลีด เช่น เข้าเกณฑ์ ผ่านคุณสมบัติ แปลงค่าแล้ว ปฏิเสธ และเก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว สามารถเปลี่ยนได้เฉพาะในเพจแก้ไขลีดเท่านั้น <i>ไม่</i> สามารถทำได้ในเพจลีดใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำฟิลด์นี้และความหมายของค่า ดูที่คำฟิลด์สถานะด้านล่าง
การจัดอันดับ	การจัดอันดับสเกลที่กำหนดโดยบริษัทของคุณ เช่น A = สูง, B = ปานกลาง, C = เชียม และ D = ต่ำ
ความสนใจในผลิตภัณฑ์	ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ลีดให้ความสนใจ
รายได้ที่มีแนวโน้ม	รายได้ที่มีแนวโน้มในสกุลเงินที่คุณหรือผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเลือก
วันที่ปิดที่คาดไว้	วันที่และเวลาที่ลีดคาดว่าจะปิด
ขั้นตอนต่อไป	คำอธิบายขั้นตอนถัดไปที่จะดำเนินการ
ที่มา	ชนิดที่มาที่กำหนดโดยบริษัทของคุณ เช่น การโฆษณา จดหมาย กิจกรรมทางการตลาด การส่งเสริมการขาย การแนะนำ การแสดงสินค้า เว็บไซต์ คู่มือ ช้อ เข้า และอื่นๆ
แคมเปญ	แคมเปญที่สร้างลีดนี้หรือเชื่อมโยงกับลีดนี้
อุตสาหกรรม	ชนิดอุตสาหกรรมสำหรับลีดที่ตั้งค่าโดยบริษัทของคุณ
รายได้ต่อปี	รายได้ต่อปีสำหรับบริษัทของลีด
ข้อมูลเพิ่มเติม	
บริษัทที่เกี่ยวข้อง	บริษัทที่เชื่อมโยงกับลีดนี้ จำเป็นต้องแปลงลีดเป็นโอกาสทางการขาย
ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง	ผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับลีดนี้ จำเป็นต้องแปลงลีดเป็นโอกาสทางการขาย
การลงทะเบียนข้อตกลงที่เกี่ยวข้อง	การลงทะเบียนข้อตกลงที่เชื่อมโยงกับลีดนี้ ฟิลด์นี้จะถูกตั้งค่าโดยอัตโนมัติเมื่อมีการแปลงคำลีดเป็นการลงทะเบียนข้อตกลง

ฟิลด์	คำอธิบาย
โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้อง	โอกาสทางการขายที่เชื่อมโยงกับลีดนี้ จำเป็นต้องแปลงลีดเป็นโอกาสทางการขาย
เจ้าของ	เจ้าของเรคคอร์ดลีด ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์ เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 37)
ชื่อเจ้าของ	เจ้าของเรคคอร์ดลีด
ระบุเจ้าของใหม่	ระบุว่าลีดควรได้รับการระบุใหม่ หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่ากฎการระบุลีด การเลือกฟิลด์นี้จะทริกเกอร์โปรแกรมจัดการการระบุใน Oracle CRM On Demand ให้ประมวลผลลีดอีกครั้งและระบุลีดตามกฎ โปรแกรมจัดการการระบุสามารถระบุเรคคอร์ดใหม่สำหรับผู้ใช้นั้น โปรแกรมนี้สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่ก็ต่อเมื่อประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดผู้ใช้หรือโหมดผสมของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรแกรมจัดการการระบุไม่สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่หากประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดสมุดบันทึก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 37) หมายเหตุ: เวลาในการดำเนินการสำหรับการระบุเรคคอร์ดใหม่อาจแตกต่างกันตามความซับซ้อนของกฎการระบุของบริษัท จำนวนเรคคอร์ดที่จะระบุใหม่ และโหลดระบบปัจจุบัน ชื่อเจ้าของลีดจะเปลี่ยนแปลงเมื่อระบุเรคคอร์ดใหม่
พนักงานขาย	พนักงานขายที่บริษัทของคุณระบุให้กับลีดนี้
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมที่อธิบายลีด จำกัดตัวอักษรที่ 16,350 ตัว
เว็บไซต์	เว็บไซต์ที่เชื่อมโยงกับลีด
สถานะความเป็นเจ้าของ	สถานะปัจจุบันของความเป็นเจ้าของสำหรับลีด
การประกอบอาชีพ	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
รายได้โดยประมาณ	ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์สกุลเงิน ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
วันเดือนปีเกิด	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
อายุ	ฟิลด์นี้จะคำนวณจากฟิลด์วันเดือนปีเกิด ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
วันที่มีคุณสมบัติ	ป้อนปูลาทอด โนมัดด้วยวันที่ปัจจุบันเมื่อดังคำฟิลด์สถานะเป็นผ่านคุณสมบัติ

ค่าฟิลด์สถานะ

ขณะอยู่ในระหว่างกระบวนการจัดการลีด ฟิลด์สถานะลีดจะระบุว่าอยู่ที่จุดใดในกระบวนการ ค่าสถานะเป็นวิธีหลักในการฟิลเตอร์ลีด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการจัดการลีด โปรดดูที่ [ลีด](#) (ในหน้า 149)

ตารางต่อไปนี้แสดงค่าที่เป็นไปได้ของฟิลด์สถานะ

สถานะ	คำอธิบาย
-------	----------

สถานะ	คำอธิบาย
เก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว	ผลลัพธ์จากการดำเนินขั้นตอนการเก็บข้อมูลออกจากระบบเสร็จสมบูรณ์ (การเก็บข้อมูลลิด (ในหน้า 158)) ลิดจะถูกกำหนดเป็นไม่มีค่าสำหรับบริษัทของคุณและถูกลบออกจากระบบการประเมิน
แปลงค่าแล้ว	ผลลัพธ์จากการดำเนินขั้นตอนการแปลงเสร็จสมบูรณ์ (การแปลงลิดเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนข้อตกลง หรือโอกาสทางการขาย (โปรดดูที่ "การแปลงค่าลิดเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนข้อตกลง หรือโอกาสทางการขาย" ในหน้า 158)) ลิดจะถูกกำหนดเป็นมีค่าเพียงพอที่จะแปลงเป็นโอกาสทางการขาย
ผ่านคุณสมบัติ	ผลลัพธ์จากการดำเนินขั้นตอนการตรวจสอบคุณสมบัติเสร็จสมบูรณ์ (การตรวจสอบคุณสมบัติลิด (โปรดดูที่ "การตรวจสอบลิด" ในหน้า 156)) ลิดผ่านกระบวนการตรวจสอบคุณสมบัติ เจ้าของจะไม่เป็นพนักงานขายที่ระบุไว้กับลิด
เข้าเกณฑ์	ผลลัพธ์จากการดำเนินขั้นตอนการจัดทำขั้นตอนเสร็จสมบูรณ์ (การตรวจสอบคุณสมบัติลิด (โปรดดูที่ "การตรวจสอบลิด" ในหน้า 156)) ลิดถูกจัดทำและกำลังดำเนินการหรือกำลังจะเริ่มกระบวนการตรวจสอบคุณสมบัติ ค่าดีฟอลต์เจ้าของคือผู้ที่จัดทำลิด
ปฏิเสธ	ผลลัพธ์จากการดำเนินขั้นตอนการปฏิเสธเสร็จสมบูรณ์ (การปฏิเสธลิด (ในหน้า 161)) ลิดที่ผ่านคุณสมบัติจะถูกกำหนดเป็นไม่มีค่ามากเท่ากับที่ผู้ประเมินคาดไว้ตั้งแต่ต้น

4

การขาย

Oracle CRM On Demand จัดเตรียมประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้สำหรับข้อมูลการขาย:

- บริษัท ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดการข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทต่างๆ ที่คุณดำเนินธุรกิจด้วย
- ผู้ติดต่อ ใช้เพจเหล่านี้เพื่อติดตามบุคคลที่เกี่ยวข้องกับบริษัทและ โอกาสทางการขาย
- โอกาสทางการขาย ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดการโอกาสทางการขายซึ่งมีแนวโน้มที่จะสร้างรายได้
- การประมาณการ ใช้เพจเหล่านี้เพื่อสร้างการประมาณการรายได้ของแต่ละไตรมาสจากโอกาสทางการขายที่มีอยู่

ประเภทเรคคอร์ดนี้ยังเกี่ยวข้องกับพื้นที่การขาย เนื่องจากสื่ออาจแปลงค่าเป็น โอกาสทางการขาย

Oracle CRM On Demand ยังจัดเตรียมประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้สำหรับข้อมูลการวางแผนธุรกิจและการขาย:

- แผนธุรกิจ ใช้เพจเหล่านี้เพื่อสร้างเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และการดำเนินการสำหรับบริษัท ผู้ติดต่อ หรือผลิตภัณฑ์
- วัตถุประสงค์ ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดการเป้าหมายระดับสูงที่คุณต้องการบรรลุ
- บริษัทของแผน ใช้เพจเหล่านี้เพื่อติดตามวิธีแบบบริษัทกับแผนธุรกิจ
- ผู้ติดต่อเรื่องการวางแผน ใช้เพจเหล่านี้เพื่อเชื่อมโยงผู้ติดต่อกับแผนธุรกิจ
- โอกาสของแผน: ใช้เพจเหล่านี้เพื่อเชื่อมโยงโอกาสทางการขายกับแผนธุรกิจ

การจัดการการขาย

ในการจัดการการขาย ให้ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้:

- 1 กระบวนการจัดการโอกาสทางการขาย (ในหน้า 166)
- 2 กระบวนการจัดการบริษัท (ในหน้า 166)
- 3 กระบวนการจัดการผู้ติดต่อ (ในหน้า 167)
- 4 กระบวนการจัดการการประมาณการสำหรับผู้ใช้เป็นพนักงานขาย (ในหน้า 167)
- 5 กระบวนการจัดการการประมาณการสำหรับผู้ดูแลระบบการประมาณการ (ในหน้า 168)
- 6 กระบวนการจัดการปฏิทินและกิจกรรม (ในหน้า 168)

กระบวนการจัดการโอกาสทางการขาย

ในการจัดการโอกาสทางการขาย ให้ทำงานต่อไปนี้:

- 1 ตรวจสอบฟิลด์โอกาสทางการขายและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โปรดดูที่ [ฟิลด์โอกาสทางการขาย](#) (ในหน้า 217)
- 2 จัดทำเรคคอร์ดโอกาสทางการขายใหม่ โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)
- 3 เพิ่มเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ให้กับโอกาสทางการขาย โปรดดูที่ [การเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับโอกาสทางการขาย](#) (ในหน้า 209)
- 4 กำหนดผู้ติดต่อหลักและบทบาทของผู้ติดต่อ โปรดดูที่ [ผู้ติดต่อ](#) (ในหน้า 188) และ การเพิ่มบทบาท
- 5 ตรวจสอบกิจกรรมและหมายเหตุที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขาย โปรดดูที่ [ฟิลด์กิจกรรม](#) (ในหน้า 138) และ [การเพิ่มหมายเหตุ](#) (ในหน้า 89)
- 6 ระบุความเป็นเจ้าของและการแสดงข้อมูลโอกาสทางการขาย โปรดดูที่ การจัดการโปรไฟล์การเข้าใช้ และ [การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน \(ทีม\)](#) (ในหน้า 84)
- 7 อัปเดตขั้นตอนการขายของโอกาสทางการขาย โปรดดูที่ [เกี่ยวกับโอกาสทางการขายและประมาณการ](#) (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับโอกาสทางการขายและการประมาณการ" ในหน้า 203)
- 8 เชื่อมโยงลูกค้าและคู่แข่งกับบริษัทที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขาย โปรดดูที่ [การติดตามลูกค้าและคู่แข่งของโอกาสทางการขาย](#) (โปรดดูที่ "การติดตามลูกค้าและคู่แข่งสำหรับโอกาสทางการขาย" ในหน้า 207)
- 9 ประเมินและประมาณการโอกาสทางการขาย โปรดดูที่ [เกี่ยวกับโอกาสทางการขายและประมาณการ](#) (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับโอกาสทางการขายและการประมาณการ" ในหน้า 203)

กระบวนการจัดการบริษัท

ในการจัดการบริษัท ให้ดำเนินการงานต่อไปนี้:

- 1 ตรวจสอบฟิลด์บริษัทและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โปรดดูที่ [ฟิลด์บริษัท](#) (ในหน้า 185)
- 2 จัดทำเรคคอร์ดบริษัทใหม่ โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)
- 3 กำหนดผู้ติดต่อหลักและบทบาทของผู้ติดต่อ โปรดดูที่ [ผู้ติดต่อ](#) (ในหน้า 188) และ การเพิ่มบทบาท
- 4 ตรวจสอบกิจกรรมและหมายเหตุที่เกี่ยวข้องกับบริษัท โปรดดูที่ [ฟิลด์กิจกรรม](#) (ในหน้า 138) และ [การเพิ่มหมายเหตุ](#) (ในหน้า 89)
- 5 ระบุความเป็นเจ้าของและการแสดงข้อมูลบริษัท โปรดดูที่ การจัดการโปรไฟล์การเข้าใช้ และ [การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน \(ทีม\)](#) (ในหน้า 84)
- 6 เชื่อมโยงลูกค้าและคู่แข่งกับบริษัท โปรดดูที่ [การติดตามลูกค้าและคู่แข่งของบริษัท](#) (ในหน้า 180)
- 7 กำหนดความสัมพันธ์ของบริษัท โปรดดูที่ [การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท](#) (ในหน้า 177)
หมายเหตุ: ขั้นตอนนี้เฉพาะสำหรับ Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
- 8 เพิ่มฟิลด์รายได้ให้กับบริษัท โปรดดูที่ [การติดตามรายได้ตามบริษัท](#) (ในหน้า 182)
หมายเหตุ: ขั้นตอนนี้เฉพาะสำหรับ Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
- 9 ประมาณการรายได้ของบริษัท โปรดดูที่ [การติดตามรายได้ตามบริษัท](#) (ในหน้า 182)
หมายเหตุ: ขั้นตอนนี้เฉพาะสำหรับ Oracle CRM On Demand Financial Services Edition

10 ตรวจสอบสินทรัพย์ของบริษัท โปรดดูที่ [การติดตามสินทรัพย์](#) (ในหน้า 181)

กระบวนการจัดการผู้ติดต่อ

ในการจัดการผู้ติดต่อ ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- 1 ตรวจสอบฟิลด์ผู้ติดต่อและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โปรดดูที่ [ฟิลด์ผู้ติดต่อ](#) (ในหน้า 199)
- 2 จัดทำเรคคอร์ดใหม่ โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)
- 3 ติดตามกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อและหมายเหตุ โปรดดูที่ [ฟิลด์กิจกรรม](#) (ในหน้า 138) และ [การเพิ่มหมายเหตุ](#) (ในหน้า 89)
- 4 ระบุความเป็นเจ้าของและการแสดงข้อมูลผู้ติดต่อ โปรดดูที่ [การจัดการโปรไฟล์การเข้าใช้](#) และ [การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน \(ทีม\)](#) (ในหน้า 84)
- 5 กรอกแบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า โปรดดูที่ [การใช้สกริปต์การประเมิน](#) (ในหน้า 99)
- 6 กำหนดความสัมพันธ์กับผู้ติดต่อ โปรดดูที่ [การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อ](#) (ในหน้า 195)
หมายเหตุ: ขั้นตอนนี้เฉพาะสำหรับ [Oracle CRM On Demand Financial Services Edition](#)
- 7 เพิ่มเรคคอร์ดรายได้ในผู้ติดต่อ โปรดดูที่ [การติดตามรายได้ตามผู้ติดต่อ](#) (ในหน้า 196)
หมายเหตุ: ขั้นตอนนี้เฉพาะสำหรับ [Oracle CRM On Demand Financial Services Edition](#)
- 8 ประเมินการรายได้ของผู้ติดต่อ โปรดดูที่ [การติดตามรายได้จากผู้ติดต่อ](#) (โปรดดูที่ ["การติดตามรายได้ตามผู้ติดต่อ"](#) ในหน้า 196)
หมายเหตุ: ขั้นตอนนี้เฉพาะสำหรับ [Oracle CRM On Demand Financial Services Edition](#)
- 9 ติดตามสินทรัพย์ของผู้ติดต่อ โปรดดูที่ [การติดตามสินทรัพย์](#) (ในหน้า 181)
หมายเหตุ: ขั้นตอนนี้เฉพาะสำหรับ [Oracle CRM On Demand Financial Services Edition](#)

กระบวนการจัดการการประมาณการสำหรับผู้ที่ใช้เป็นพนักงานขาย

ในการจัดการการประมาณการ ให้ทำงานต่อไปนี้:

- 1 ตั้งค่าโควต้า โปรดดูที่ [การจัดการโควต้า](#) (โปรดดูที่ ["จัดการโควต้า"](#) ในหน้า 226)
- 2 ประมาณการโอกาสทางการขาย บริษัท และผู้ติดต่อ โปรดดูที่ [การประมาณการ](#) (ในหน้า 220)
- 3 ตรวจสอบการประมาณการ โปรดดูที่ [การตรวจสอบการประมาณการ](#) (ในหน้า 222)
- 4 อัปเดตการประมาณการ โปรดดูที่ [การรีเฟรชประมาณการ](#) (ในหน้า 223)
- 5 ส่งการประมาณการ โปรดดูที่ [การส่งการประมาณการ](#) (โปรดดูที่ ["การส่งประมาณการ"](#) ในหน้า 225)

กระบวนการจัดการการประมาณการสำหรับผู้ดูแลระบบการประมาณการ

ในการจัดการการประมาณการ ให้ทำงานต่อไปนี้:

- 1 ตั้งค่าปฏิทินการเงินของบริษัท โปรดดูที่ การตั้งค่าโปรไฟล์บริษัทของคุณและค่าฟีลด์ร่วม)
- 2 กำหนดลำดับขั้นการประมาณการ โปรดดูที่ การตั้งค่าการกำหนดการประมาณการ
- 3 ตั้งค่าโควตาผู้ใช้ โปรดดูที่ การตั้งค่าโควตาการขายของผู้ใช้
- 4 สร้างการกำหนดการประมาณการ รวมถึงวันที่, ประเภท, ระยะเวลา และผู้เข้าร่วม โปรดดูที่ การตั้งค่าการกำหนดการประมาณการ

กระบวนการจัดการปฏิทินและกิจกรรม

ในการจัดการปฏิทินและกิจกรรม ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- 1 ตรวจสอบการนัดหมายปฏิทินปัจจุบัน โปรดดูที่ ปฏิทินและกิจกรรม (ในหน้า 117)
- 2 สร้างการนัดหมายและงานใหม่ โปรดดูที่ การจัดทำกิจกรรม (ในหน้า 120)
- 3 แลกเปลี่ยนปฏิทินของคุณกับผู้อื่น โปรดดูที่ การดูปฏิทินของผู้อื่น (โปรดดูที่ "การดูปฏิทินของคนอื่นๆ" ในหน้า 134)
- 4 ตรวจสอบและจัดการงานที่สำคัญ โปรดดูที่ ปฏิทินและกิจกรรม (ในหน้า 117)

ลีด (ลักษณะการขาย)

ลีดมีบทบาทสำคัญในกระบวนการขาย กระบวนการขายอาจเริ่มต้นจากการสร้างลีด ลีดจะเปลี่ยนแปลงอย่างมากตามคุณสมบัติในการแปลงคำลีด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการขาย โปรดดูที่ การจัดการการตลาด (ในหน้า 141) คุณสามารถแปลงลีดเป็นผู้ติดต่อ บริษัท การลงทะเบียนข้อตกลง และโอกาสทางการขาย หลังจากแปลงคำลีดเป็นโอกาสทางการขายหรือการลงทะเบียนข้อตกลง จะเข้าสู่กระบวนการขาย ฟิลด์บางฟิลด์ในเรคคอร์ดโอกาสทางการขายหรือการลงทะเบียนข้อตกลงจะรับค่าจากเรคคอร์ดลีด ค่านี้นี้ได้จากการแมปลีดที่ถูกแปลงในระหว่างกระบวนการขาย

บริษัท

ใช้เพจบริษัท ในการจัดทำ อัปเดต และติดตามบริษัทต่างๆ บริษัท คือบริษัททั่วไปที่คุณดำเนินการธุรกิจด้วย แต่คุณก็ยังสามารถติดตามคู่ค้า คู่แข่ง พันธมิตร และอื่นๆ เป็นบริษัทได้อีกด้วย

หากเรคคอร์ดบริษัทเป็นศูนย์กลางของวิธีการจัดการธุรกิจของบริษัทของคุณ ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในหลายบริษัท ให้ป้อนข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทต่างๆ ให้มากที่สุดเท่าที่คุณสามารถทำได้ ข้อมูลบางอย่าง เช่น ฟิลด์พื้นที่หรืออุตสาหกรรม สามารถใช้ในงานเพื่อแยกประเภทของข้อมูลได้ ในทำนองเดียวกัน หากคุณเชื่อมโยงเรคคอร์ด เช่น โอกาสทางการขาย กับเรคคอร์ดบริษัทที่มีข้อมูลฟิลด์พื้นที่หรืออุตสาหกรรม โอกาสทางการขายเหล่านั้นจะสามารถแยกประเภทตามค่าเหล่านั้นได้

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

■ การจัดการบริษัท (ในหน้า 170)

การทำงานกับโฮมเพจบริษัท

โฮมเพจบริษัท คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการบริษัท

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจบริษัทได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

การจัดทำบริษัท

คุณสามารถจัดทำบริษัทได้โดยคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนบริษัทที่ล่าสุดของคุณ โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์บริษัท](#) (ในหน้า 185)

การทำงานกับรายการบริษัท

รายการบริษัทแสดงรายการที่ฟิลด์อร์จำนวนหนึ่ง **Oracle CRM On Demand** มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปสามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานของบริษัท

รายการบริษัท	ฟิลด์อร์
บริษัททั้งหมด	บริษัททั้งหมด เรียงลำดับตามตัวอักษรของชื่อบริษัท
บริษัทลูกค้าทั้งหมด	บริษัทที่ตั้งค่าประเภทบริษัทเป็นลูกค้า
บริษัทคู่แข่งทั้งหมด	บริษัทที่ตั้งค่าประเภทบริษัทเป็นคู่แข่ง
บริษัทคู่ค้าทั้งหมด	บริษัทที่ตั้งค่าประเภทบริษัทเป็นคู่ค้า
บริษัทลูกค้าเป้าหมายทั้งหมด	บริษัทที่ตั้งค่าประเภทบริษัทเป็นลูกค้าเป้าหมาย
บริษัทที่จัดทำล่าสุด	บริษัททั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่จัดทำ
บริษัทที่แก้ไขล่าสุด	บริษัททั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข
บริษัทที่อ้างอิงได้ทั้งหมด	บริษัทที่เลือกช่องทำเครื่องหมายข้อมูลอ้างอิงไว้
บริษัทสูงสุดทั้งหมด	บริษัทที่ตั้งค่าลำดับความสำคัญเป็นสูง
บริษัทของฉัน	บริษัทที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ **Oracle CRM On Demand** รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูบริษัทที่ดูล่าสุด

ส่วนบริษัทที่ดูล่าสุดของคุณแสดงบริษัทที่คุณดูล่าสุด

เมื่อต้องการขายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

การทำงานกับงานของบริษัท

ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับบริษัทที่เปิดของคุณแสดงงานที่ระบุไว้ให้กับคุณ เรียงลำดับตามวันที่ครบกำหนด จากนั้นเรียงตามลำดับความสำคัญ คุณหรือผู้จัดการของคุณกำหนดวันที่ครบกำหนดและลำดับความสำคัญ ลำดับความสำคัญของงาน เช่น 1-สูง, 2-ปานกลาง หรือ 3-ต่ำ จะระบุโดยใช้ลูกศร: ลูกศรชี้ขึ้นแสดงลำดับความสำคัญสูง ไม่มีลูกศรแสดงลำดับความสำคัญปานกลาง และลูกศรลงแสดงลำดับความสำคัญต่ำ

หมายเหตุ:หากผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณเปลี่ยนค่าฟิลด์สำหรับฟิลด์ลำดับความสำคัญ ลูกศรอาจไม่แสดงในฟิลด์ลำดับความสำคัญในรายการงาน

- เมื่อต้องการตรวจสอบงาน ให้คลิกลิงก์หัวเรื่อง
- ในการตรวจสอบบริษัทที่เกี่ยวข้องกับงาน ให้คลิกที่ชื่อบริษัท
- เมื่อต้องการขายรายการของงาน ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด.

การใช้รายงานเพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพบริษัท

ส่วนรายงานส่วนหนึ่งหรือมากกว่านั้นอาจแสดงในโฮมเพจบริษัท (ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถระบุว่าจะแสดงส่วนรายงานใดในหน้านั้น) ในฐานมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand จะแสดงส่วนการวิเคราะห์บริษัท ซึ่งแสดงการวิเคราะห์โดยรวมของวิธีการกระจายของบริษัทและรายได้เมื่อปิด โปรดดูข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ส่วนการวิเคราะห์บริษัทที่ [การวิเคราะห์ประสิทธิภาพบริษัท](#) (ในหน้า 185)

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจบริษัทของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมลงในโฮมเพจบริษัทของคุณได้ ขึ้นอยู่กับส่วนที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทกำหนดให้แสดงในโฮมเพจบริษัทของคุณ

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจบริษัทของคุณ

- 1** ในโฮมเพจบริษัท ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2** ในเพจโครงร่างโฮมเพจบริษัท ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3** คลิกบันทึก

การจัดการบริษัท

ในการจัดการบริษัท ให้ดำเนินการงานต่อไปนี้:

- [การระบุบริษัทใหม่](#) (ในหน้า 172)
- [การเปลี่ยนผู้ติดต่อหลักของบริษัท](#) (ในหน้า 172)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับบริษัท](#) (ในหน้า 173)
- [การเชื่อมโยงบริษัทพอร์ทัลโฟลิโอ](#) (โปรดดูที่ "การเชื่อมโยงบัญชีพอร์ทัลโฟลิโอ" ในหน้า 175)

■ การระบุบริษัทหลัก (ในหน้า 175)

■ การจำกัดเรคคอร์ดบริษัทที่แสดงผล (ในหน้า 176)

■ การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท (ในหน้า 177)

หมายเหตุ: คุณสมบัตินี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีให้สำหรับบริษัทของคุณ

■ การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทและผู้ติดต่อ (ในหน้า 178)

■ การติดตามคู่ค้าและคู่แข่งของบริษัท (ในหน้า 180)

■ การติดตามสินทรัพย์ (ในหน้า 181)

■ การติดตามรายได้ตามบริษัท (ในหน้า 182)

หมายเหตุ: คุณสมบัตินี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีให้สำหรับบริษัทของคุณ

■ การติดตามการเชื่อมโยง (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า (ในหน้า 125)

หมายเหตุ: คุณสมบัตินี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีให้สำหรับบริษัทของคุณ

■ การวิเคราะห์ประสิทธิภาพบริษัท (ในหน้า 185)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

■ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 39)

■ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 62)

■ การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 63)

■ การทำงานกับรายการ (ในหน้า 71)

■ การใช้สคริปต์การประเมิน (ในหน้า 99)

■ การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 84)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

■ ฟิลด์บริษัท (ในหน้า 185)

■ การทำงานกับโฮมเพจบริษัท (ในหน้า 169)

■ รายงาน (ในหน้า 633)

■ การใช้ Offline Client (ในหน้า 606)

■ การอิมพอร์ตข้อมูลของคุณ

การระบุบริษัทใหม่

หากระดับการเข้าใช้ของคุณอนุญาตให้คุณสามารถดำเนินการเช่นนั้น คุณสามารถระบุบริษัทใหม่ด้วยตนเอง โดยการเปลี่ยนเจ้าของหรือสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองในเรคคอร์ดของบริษัท

หมายเหตุ: คุณสามารถระบุเรคคอร์ดของบริษัทให้กับเจ้าของหรือสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ ความเป็นส่วนตัวเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดให้กับบริษัท อย่างไรก็ตาม คุณไม่สามารถระบุเรคคอร์ดบริษัทให้กับทั้งเจ้าของและสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเอง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ ความเป็นส่วนตัวเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นส่วนตัวของเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 37)

หากบริษัทของคุณใช้โปรแกรมจัดการการระบุ และประเภทเรคคอร์ดบริษัทได้รับการตั้งค่าความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดเป็น โหมดผู้ใช้และ โหมดผสม คุณยังสามารถระบุบริษัทใหม่ให้กับเจ้าของใหม่ โดยเลือกช่องทำเครื่องหมาย ระบุบริษัทใหม่ ในคำขอ

การระบุบริษัทใหม่

1 เลือกบริษัทที่คุณต้องการระบุใหม่

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกบริษัท โปรดดูที่ [การค้นหาระบบ](#) (ในหน้า 42)

2 คลิก แก้ไข ในเพจรายละเอียดบริษัท

3 ในเพจการแก้ไขบริษัท ให้ทำอย่างหนึ่งอย่างใดต่อไปนี้:

- ในฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึก ให้คลิกไอคอน ค้นหา และเลือกผู้ใช้หรือสมุดบันทึกอื่นในวินโดว์การค้นหา
- เลือกช่องทำเครื่องหมายระบุบริษัทใหม่ เพื่อทริกเกอร์โปรแกรมจัดการการระบุให้ระบุบริษัทใหม่

หมายเหตุ: โปรแกรมจัดการการระบุสามารถระบุเรคคอร์ดใหม่สำหรับผู้ใช้นั้น โปรแกรมนี้สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่ก็ต่อเมื่อประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดผู้ใช้หรือ โหมดผสมของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรแกรมจัดการการระบุไม่สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่หากประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดสมุดบันทึก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการ ความเป็นส่วนตัวเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นส่วนตัวของเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 37)

4 บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

หมายเหตุ: เวลาในการประมวลผลสำหรับการระบุเรคคอร์ดใหม่นั้นแตกต่างกันไปตามความซับซ้อนของกฎการระบุของบริษัทของคุณ จำนวนเรคคอร์ดที่ระบุใหม่ และปริมาณงานของระบบในปัจจุบัน

การเปลี่ยนผู้ติดต่อหลักของบริษัท

บริษัทสามารถมีผู้ติดต่อได้หลายคน แต่จะต้องระบุผู้ติดต่อที่เป็นผู้ติดต่อหลักของบริษัทไว้ 1 คน โดยค่าสีฟอลต์แล้ว ผู้ติดต่อคนแรกที่เพิ่มให้กับบริษัทจะเป็นผู้ติดต่อหลัก แต่คุณสามารถเปลี่ยนการตั้งค่านี้ได้

ในการเปลี่ยนผู้ติดต่อหลักของบริษัท

1 เลือกบริษัท

โปรดดูที่ [การค้นหาระบบ](#) (ในหน้า 42) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกบริษัท

2 คลิก แก้ไข ในเพจรายละเอียดบริษัท

หมายเหตุ: หากฟิลด์ผู้ติดต่อหลักไม่แสดงอยู่ในเพจรายละเอียดบริษัทและแก้ไขบริษัท ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทเพื่อเพิ่มฟิลด์ดังกล่าวลงในโครงร่างเพจของคุณ

คำแนะนำ: หากคุณสามารถแก้ไขออนไลน์สามารถใช้งานได้สำหรับบริษัทของคุณ คุณสามารถเปลี่ยนแปลงออนไลน์ผู้ติดต่อหลักในเพจรายละเอียดบริษัทได้ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแก้ไขออนไลน์ได้ที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

- 3 ในเพจการแก้ไขบริษัท คลิกไอคอนค้นหาที่อยู่อัตโนมัติจากผู้ติดต่อหลัก
- 4 ในวินโดว์การค้นหา ให้เลือกผู้ติดต่อหลักคนใหม่
- 5 ในเพจแก้ไขบริษัท ให้คลิกบันทึก

การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับบริษัท

คุณสามารถเชื่อมโยงเรคคอร์ดใหม่ที่จัดทำจากเพจรายละเอียด เช่น ผู้ติดต่อและกิจกรรมกับเรคคอร์ดบริษัท ซึ่งจะเชื่อมโยงเรคคอร์ดเข้าด้วยกัน เพื่อให้คุณและบุคคลอื่นที่มีสิทธิ์เข้าใช้เรคคอร์ดสามารถดูข้อมูลทั้งหมดได้

เรคคอร์ดที่ถูกเพิ่มไปในฐานข้อมูลในเวลาเดียวกันกับที่เชื่อมโยงกับบริษัทที่เลือก ตัวอย่างเช่น ผู้ติดต่อที่คุณจัดทำจากเพจรายละเอียดบริษัทจะเชื่อมโยงกับบริษัทและแสดงในเพจผู้ติดต่อ

เรคคอร์ดบริษัทที่มีข้อมูลที่ได้รับหลังจากเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดอื่น ตัวอย่างเช่น รายงานโอกาสทางการขายบางรายการจะแสดงเรคคอร์ดตามเขตหรืออุตสาหกรรม เนื่องจากเขตและอุตสาหกรรมไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย ระบบจะดูที่เรคคอร์ดบริษัทที่เชื่อมโยงเพื่อกำหนดว่าเป็นโอกาสทางการขายของกลุ่มใด ดังนั้น คุณควรเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดบริษัททุกครั้งที่เป็นไปได้

คุณสามารถเชื่อมโยงผู้ซื้อขึ้นกับเรคคอร์ดบริษัทเพื่ออนุญาตให้ผู้ซื้อเรคคอร์ดได้ ตัวอย่างเช่น คุณอาจจะต้องการใช้เรคคอร์ดบริษัทร่วมกับทีมผู้ร่วมงานที่คุณร่วมงานด้วยเพื่อปิดการขาย สมาชิกในทีมอาจจะมีความต้องการที่แตกต่างกันในการเข้าใช้เรคคอร์ดบริษัท และเรคคอร์ดผู้ติดต่อและโอกาสทางการขายที่เชื่อมโยงกับบริษัท ซึ่งขึ้นอยู่กับบทบาทของแต่ละคน

ในการเชื่อมโยงข้อมูลกับบริษัท

1 เลือกบริษัท

โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกบริษัท

2 ในเพจรายละเอียดบริษัท เลื่อนไปที่ส่วนที่เหมาะสม และเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับบริษัทตามความจำเป็น

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณกำหนดประเภทข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่สามารถแสดงในเพจ รายละเอียดบริษัท ของคุณ คุณสามารถเปลี่ยนลำดับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่มีอยู่ หรือซ่อนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่คุณไม่ได้ใช้ได้ ในการแก้ไขโครงร่างเพจ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง และคลิกลูกศรในเพจ โครงร่างส่วนบุคคล เพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ การเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าเหล่านี้จะมีผลเฉพาะในมุมมอง **Oracle CRM On Demand** เท่านั้น

ตารางต่อไปนี้แสดงเรคคอร์ดบางประเภทที่คุณสามารถเชื่อมโยงกับบริษัทได้

ประเภทเรคคอร์ด	ข้อมูล
โอกาสทางการขาย	ในการเชื่อมโยงโอกาสทางการขายใหม่ ให้คลิก ใหม่ ป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์ม แก้ไข และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ ฟิลด์โอกาสทางการขาย (ในหน้า 217)
คำขอบริการ	ในการเชื่อมโยงคำขอบริการใหม่ ให้คลิก ใหม่ ป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์ม แก้ไข และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ ฟิลด์คำขอบริการ (ในหน้า 276)
หมายเหตุ	ในการเชื่อมโยงหมายเหตุใหม่ คลิก ใหม่ ป้อนข้อมูลที่จำเป็น และบันทึกเรคคอร์ด หมายเหตุ: คุณสามารถเพิ่มหมายเหตุได้โดยคลิกไอคอนหมายเหตุที่อยู่บนสุดด้านขวาของเพจ หากบริษัทของคุณเปิดใช้คุณสมบัตินี้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับหมายเหตุ โปรดดูที่ การเพิ่มหมายเหตุ (ในหน้า 89)

กิจกรรมที่เปิด	<p>ในการเชื่อมโยงงานหรือนัดหมายใหม่ คลิกที่ งานใหม่ หรือการนัดหมายใหม่ จากนั้นป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์ม แก้ไข และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับคำอธิบายไฟล์ โปรดดูที่ ไฟล์กิจกรรม (ในหน้า 138)</p> <p>คุณสามารถเชื่อมโยงกิจกรรมมากกว่าหนึ่งรายการกับบริษัท หากกิจกรรมมีเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง กิจกรรมดังกล่าวจะปรากฏอยู่ในรายการกิจกรรม และปฏิทิน</p> <p>ผู้ใช้ที่ดูบริษัทจะสามารถดูกิจกรรมที่เชื่อมโยงกับบริษัท รวมทั้งกิจกรรมที่บุคคลอื่นเป็นเจ้าของหรือมอบหมายให้บุคคลอื่น</p>
ผู้ติดต่อ	<p>ในการเชื่อมโยงผู้ติดต่อใหม่ ให้คลิก ใหม่ ป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์ม แก้ไข และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับคำอธิบายไฟล์ โปรดดูที่ ไฟล์ผู้ติดต่อ (ในหน้า 199)</p> <p>คำแนะนำ: เพื่อหลีกเลี่ยงการซ้ำกันของเรคคอร์ดผู้ติดต่อ คุณสามารถคลิก เพิ่ม จากนั้นคลิก ไอคอนการค้นหา ซึ่งอยู่ถัดจากคอลัมน์ผู้ติดต่อใหม่ และในวินโดว์การค้นหา ป้อนชื่อ นามสกุล หรือที่อยู่อีเมล จากนั้นคลิก ดำเนินการ หากแอปพลิเคชันไม่พบผู้ติดต่อ ให้คลิก ใหม่ เพื่อจัดทำเรคคอร์ดผู้ติดต่อ</p> <p>หากคุณทราบว่าเรคคอร์ดผู้ติดต่อนี้มีอยู่แล้ว ให้คลิก เพิ่ม เพื่อเชื่อมโยงเรคคอร์ด</p> <p>ในการเปิดเพจรายละเอียดผู้ติดต่อเพื่ออัปเดตข้อมูลเกี่ยวกับผู้ติดต่อ ให้คลิกลิงค์ ชื่อ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเชื่อมโยงผู้ติดต่อกับบริษัท โปรดดูที่ การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทและผู้ติดต่อ (ในหน้า 178)</p>
ทีมของบริษัท	<p>ในการแสดงเรคคอร์ดแก่พนักงานคนอื่นๆ ให้คลิก เพิ่มผู้ใช้ เลือกชื่อพนักงาน และระดับการเข้าถึงในวินโดว์เพิ่มผู้ใช้ ในทีมบริษัท สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้เรคคอร์ดร่วมกัน โปรดดูที่ การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 84)</p>
คู่ค้าของบริษัท	<p>ในการเชื่อมโยงบริษัทและติดตามในฐานะคู่ค้าของบริษัท ให้คลิก เพิ่ม จากนั้นป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์ม แก้ไข และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับคำอธิบายไฟล์ โปรดดูที่ การติดตามคู่ค้าและคู่แข่งของบริษัท (ในหน้า 180)</p>
คู่แข่งบริษัท	<p>ในการเชื่อมโยงบริษัทและตรวจสอบในฐานะที่เป็นคู่แข่งของบริษัทนี้ ให้คลิก เพิ่ม จากนั้นป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์ม แก้ไข และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับไฟล์คำอธิบาย โปรดดูที่ การติดตามคู่ค้าและคู่แข่งของบริษัท (ในหน้า 180)</p>

ในการออกหรือลบเรคคอร์ดของลิงค์

- 1เลือกบริษัท
- โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกบริษัท
- 2ในเพจรายละเอียดบริษัท ให้เลื่อนลงไปยังส่วนที่เกี่ยวข้อง
- 3ในแถวที่มีลิงค์ที่คุณต้องการนำออกหรือลบ ให้เลือกนำออกหรือลบจากเมนูระดับเรคคอร์ด
 - นำออก ขกเลิกการเชื่อมโยงเรคคอร์ดโดยไม่มีการลบเรคคอร์ดใดเรคคอร์ดหนึ่ง
 - ลบ ลบเรคคอร์ดที่เชื่อมโยง เรคคอร์ดที่ลบจะถูกย้ายไปยังเพจรายการที่ลบและถูกลบออกจากรายานข้อมูลอย่างถาวรหลังจาก 30 วัน

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- [การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 95)
- [การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม](#) (ในหน้า 100)
- [การติดตามสินทรัพย์](#) (ในหน้า 181)

การเชื่อมโยงบัญชีพอร์ทัลไฟล์โอ

คุณสมบัตินี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition

คุณสามารถเชื่อมโยงบัญชีพอร์ทัลไฟล์โอกับบริษัทด้วยความสัมพันธ์แบบหลายต่อหนึ่ง หรืออีกหนึ่งหนึ่ง คุณสามารถเชื่อมโยงบริษัทบัญชีพอร์ทัลไฟล์โอหลายๆ บริษัทกับบริษัทหนึ่ง แต่บัญชีพอร์ทัลไฟล์โอแต่ละบริษัทสามารถเชื่อมโยงกับบริษัทได้เพียงหนึ่งบริษัท

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพอร์ทัลไฟล์โอจะไม่แสดงในเพจรายละเอียดบริษัท ในการอนุญาตให้คุณเห็นข้อมูลนี้ ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณต้องให้สิทธิ์ในการเข้าใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพอร์ทัลไฟล์โอให้กับบทบาทของคุณ คุณหรือผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณต้องเพิ่มข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพอร์ทัลไฟล์โอในโครงร่างเพจรายละเอียดบริษัทของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าโครงร่างเพจรายละเอียด โปรดดูที่ [การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ](#) (ในหน้า 596)

ในการเชื่อมโยงบริษัทย่อยของพอร์ทัลไฟล์โอ

- 1 เลือกบริษัทหลัก
สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกบริษัท โปรดดูที่ [การค้นหาระเบียน](#) (ในหน้า 42)
- 2 ในเพจรายละเอียดบริษัท ให้เลื่อนลงไปยังข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพอร์ทัลไฟล์โอ และคลิก ใหม่
- 3 กรอกข้อมูลในฟิลด์ในเพจแก้ไขบัญชีพอร์ทัลไฟล์โอที่ปัดขึ้นให้เสร็จสมบูรณ์
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบัญชีพอร์ทัลไฟล์โอ โปรดดูที่ [ฟิลด์บัญชีพอร์ทัลไฟล์โอ](#) (โปรดดูที่ "ฟิลด์บริษัทพอร์ทัลไฟล์โอ" ในหน้า 507)
- 4 บันทึกเรคคอร์ด

การระบุบริษัทหลัก

คุณสามารถระบุลำดับชั้นของบริษัท เช่น บริษัทที่เป็นบริษัทในเครือของอีกบริษัทหนึ่ง ได้โดยการระบุความสัมพันธ์แบบหลัก-ย่อย ขั้นแรกให้จัดทำบริษัทหลัก จากนั้นเลือกบริษัทนั้นเป็นบริษัทหลักของบริษัทลูกหรือบริษัทย่อย

ในการระบุบริษัทหลัก

- 1 เลือกบริษัทย่อย
โปรดดูที่ [การค้นหาระเบียน](#) (ในหน้า 42) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกบริษัท
- 2 คลิก แก้ไข ในเพจรายละเอียดบริษัท
หมายเหตุ: หากคุณสมบัติการแก้ไขแบบออนไลน์สามารถใช้งานได้สำหรับบริษัทของคุณ คุณสามารถระบุออนไลน์บริษัทหลักในเพจรายละเอียดบริษัทได้ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแก้ไขออนไลน์ที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

- 3 ในเพจการแก้ไขบริษัท คลิกไอคอนค้นหาที่อยู่ถัดจากฟิลด์บริษัทหลัก
- 4 ในวินโดว์ค้นหาเลือกบริษัทหลัก
- 5 บันทึกเรคคอร์ด

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)
- [ฟิลด์บริษัท](#) (ในหน้า 185)

การจำกัดเรคคอร์ดบริษัทที่แสดงผล

คุณสามารถจำกัดบริษัทที่คุณดูโดยการเลือกรายการที่ฟิลด์อร์ รายการจะแสดงเป็นชุดย่อยของบริษัทที่ตรงกับเกณฑ์ที่บันทึกไว้กับรายการ

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน:

- เมื่อคุณจัดทำรายการ คุณจำเป็นต้องป้อนฟิลด์และค่าสำหรับเกณฑ์ที่คุณตั้งค่า คุณอาจจะต้องการไปยังเพจแก้ไขบริษัท และป้อนชื่อฟิลด์และค่าที่ตรงทุกประการกับที่ใช้ในแอปพลิเคชันของคุณ มิฉะนั้น รายการที่ฟิลด์อร์ของคุณอาจจะเลือกเรคคอร์ดไม่ถูกต้อง นอกจากนี้ คุณสามารถพิมพ์เพจรายละเอียดเรคคอร์ด เพื่อดูชื่อฟิลด์ที่ตรงกันทุกประการ อย่างไรก็ตาม สิ่งพิมพ์ออกมาจะไม่มีค่าฟิลด์ของรายการครบถ้วน
- หากคุณกำลังใช้ Oracle Offline On Demand (Offline client) จะมีการจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่คุณสามารถดาวน์โหลดต่อครั้ง ค่าดีโฟลต์ของ Offline client จะจำกัดให้คุณดาวน์โหลดได้ไม่เกิน 250 บริษัทต่อครั้ง ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถขอเพิ่มจำนวนได้ อย่างไรก็ตาม การเพิ่มจำนวนจะเพิ่มเวลาในกระบวนการดาวน์โหลดด้วย หากเรคคอร์ดบริษัทของคุณเกินจำนวนสูงสุดที่ดาวน์โหลดได้ ให้จัดทำรายการที่ฟิลด์อร์จะแบ่งบริษัทของคุณให้มีจำนวนเล็กลง เช่น บริษัทตามลำดับความสำคัญหรือที่ตั้งแตกต่างกัน จากนั้น ในระหว่างกระบวนการดาวน์โหลด ให้เลือกรายการที่ฟิลด์อร์ที่คุณได้จัดทำขึ้น เพื่อให้แน่ใจว่าเรคคอร์ดบริษัททั้งหมดถูกคัดลอกไปยังแล็ปท็อปและเดสก์ท็อปของคุณ

ในการเปิดรายการที่ฟิลด์อร์ของบริษัท

- 1 คลิกที่แท็บบริษัท
- 2 จากส่วนรายการบริษัท ในโฮมเพจบริษัท ให้เลือกรายการที่คุณต้องการทำงาน
สำหรับคำอธิบายรายการที่ฟิลด์อร์ของบริษัทดีโฟลต์ โปรดดูที่ [การทำงานกับโฮมเพจบริษัท](#) (ในหน้า 169)

ในการจัดทำรายการที่ฟิลด์อร์ของบริษัท

- 1 คลิกที่แท็บบริษัท
- 2 จากส่วนรายการบริษัท ในโฮมเพจบริษัท ให้คลิกลิงค์จัดการรายการ
- 3 ในเพจจัดการรายการ ให้คลิกปุ่ม รายการใหม่
- 4 ปฏิบัติตามขั้นตอนที่อธิบายไว้ใน [การจัดทำและแก้ไขรายการ](#) (ในหน้า 75)

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- [ฟิลด์บริษัท](#) (ในหน้า 185)
- [การทำงานกับรายการกิจกรรม](#) (ในหน้า 121)
- [การทำงานกับโฮมเพจบริษัท](#) (ในหน้า 169)

การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท

เมื่อคุณต้องการติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท จัดเก็บข้อมูลในเพจความสัมพันธ์ของบริษัท เช่น คุณอาจต้องการติดตามผู้ลงทุนหรือความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงกับบริษัทนี้

ขั้นแรก ให้เชื่อมโยงบริษัทที่มีความสัมพันธ์ที่คุณต้องการติดตามกับเรคคอร์ดบริษัทนี้ (คุณสามารถเชื่อมโยงหลายบริษัทเท่าที่คุณต้องการ) จากนั้นกำหนดความสัมพันธ์และเพิ่มข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ

หมายเหตุ: คุณสมบัติการติดตามความสัมพันธ์ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของรุ่นมาตรฐานของ **Oracle CRM On Demand** ดังนั้นอาจไม่มีสำหรับบริษัทของคุณ

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถจัดทำฟิลด์ที่กำหนดเองเพื่อจัดเก็บข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของบริษัทและเพิ่มฟิลด์ที่กำหนดเองเหล่านั้นไว้ในโครงร่างของเพจแก้ไขความสัมพันธ์ของบริษัท จากนั้น ผู้ใช้ที่มีสิทธิ์เข้าใช้เรคคอร์ดความสัมพันธ์ของบริษัทจะสามารถดูและอัปเดตข้อมูลในฟิลด์ที่กำหนดเองได้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน จัดทำเรคคอร์ดบริษัทสำหรับแต่ละหน่วยงานที่คุณต้องการเชื่อมโยงบริษัท คุณสมบัตินี้อาจไม่มีอยู่ในเวอร์ชันแอปพลิเคชันของคุณ

ในการติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท

1 เลือกบริษัท

หากต้องการดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกบริษัท โปรดดูที่ [การค้นหาระคอร์ด](#) (ในหน้า 42)

2 ในเพจรายละเอียดบริษัท ให้เลื่อนลงไปที่ส่วนความสัมพันธ์ของบริษัท และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเชื่อมโยงบริษัท ให้คลิก **เพิ่ม**
- ในการอัปเดตข้อมูล ให้คลิกที่ลิงก์ **แก้ไข** ในแถวความสัมพันธ์ของบริษัทที่มีอยู่

3 ในเพจแก้ไขความสัมพันธ์ของบริษัท ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็น

ตารางต่อไปนี้อธิบายข้อมูลของฟิลด์บางฟิลด์สำหรับการติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท

ฟิลด์	ความเห็น
บริษัทที่เกี่ยวข้อง	คลิกไอคอนค้นหา แล้วเลือกบริษัทที่มีความสัมพันธ์และมีข้อมูลที่คุณต้องการติดตาม นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น
บทบาท	เลือกตัวเลือกที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น
บทบาทแบบย้อนกลับ	เลือกตัวเลือกที่กำหนดความสัมพันธ์แบบย้อนกลับระหว่างบริษัท นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น
วันที่เริ่มต้น	คุณสามารถใช้ฟิลด์นี้ในการบันทึกวันที่เริ่มต้นความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท ค่าดีฟอลต์คือ วันที่วันนี้

ฟิลด์	ความเห็น
วันที่สิ้นสุด	ใช้ฟิลด์นี้ในการบันทึกวันที่สิ้นสุดความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท

4 บันทึกเรกคอร์ด

การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทและผู้ติดต่อ

คุณสามารถเชื่อมโยงบัญชีกับผู้ติดต่อได้หลายวิธี จากเพจรายละเอียดบริษัท คุณสามารถเชื่อมโยงผู้ติดต่อที่มีอยู่กับบริษัท และคุณยังสามารถจัดทำผู้ติดต่อใหม่ที่เชื่อมโยงกับบริษัท โดยอัตโนมัติ เช่นเดียวกัน จากเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ คุณสามารถเชื่อมโยงบริษัทที่มีอยู่กับผู้ติดต่อ และคุณยังสามารถจัดทำบริษัทใหม่ที่เชื่อมโยงกับผู้ติดต่อโดยอัตโนมัติ

เกี่ยวกับข้อมูลสำหรับผู้ติดต่อของบริษัท

หลังจากคุณเชื่อมโยงบริษัทและผู้ติดต่อ คุณสามารถดูรายละเอียดผู้ติดต่อของบริษัทในเพจการแก้ไขผู้ติดต่อของบริษัท ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถจัดทำฟิลด์ที่กำหนดเองเพื่อจัดเก็บข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับผู้ติดต่อของบริษัท และเพิ่มฟิลด์ที่กำหนดเองเหล่านั้นไปยังโครงร่างเพจการแก้ไขผู้ติดต่อของบริษัท จากนั้นผู้ใช้ที่มีสิทธิ์เข้าใช้เรกคอร์ดผู้ติดต่อของบริษัทจะสามารถดูและอัปเดตข้อมูลในฟิลด์ที่กำหนดเองได้

ผู้ดูแลระบบของบริษัทจะสร้างฟิลด์ที่กำหนดเองสำหรับผู้ติดต่อของบริษัท ผ่านทางลิงก์ฟิลด์ผู้ติดต่อของบริษัท ซึ่งสามารถใช้งานสำหรับทั้งประเภทเรกคอร์ดบริษัทและผู้ติดต่อในเพจการปรับแต่งแอปพลิเคชันของ Oracle CRM On Demand ผู้ดูแลระบบของบริษัทจะจัดทำโครงร่างสำหรับเพจการแก้ไขผู้ติดต่อของบริษัท ผ่านทางลิงก์โครงร่างเพจผู้ติดต่อของบริษัท ซึ่งสามารถใช้งานสำหรับทั้งประเภทเรกคอร์ดของบริษัทและผู้ติดต่อ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มฟิลด์ที่กำหนดเองและการจัดทำโครงร่างเพจ โปรดดูที่ การปรับแต่งแอปพลิเคชัน

เกี่ยวกับบทบาทของผู้ติดต่อ

เมื่อคุณเชื่อมโยงบริษัทและผู้ติดต่อ คุณสามารถระบุบทบาทที่ผู้ติดต่อมีอยู่ในบริษัทได้ การบันทึกบทบาทของผู้ติดต่อที่บริษัทมีความสำคัญต่อการเข้าใจถึงอิทธิพลที่ผู้ติดต่อมีต่อการตัดสินใจซื้อในบริษัท ตัวอย่างเช่น คุณอาจต้องการติดตามความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อของบริษัท: ผู้อนุมัติ ผู้ใช้และผู้ประเมิน ผู้ใช้และผู้อนุมัติ ผู้อนุมัติและผู้ตัดสินใจ และไม่รู้จักร

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเชื่อมโยงผู้ติดต่อกับบริษัท

การเชื่อมโยงผู้ติดต่อกับบริษัท

1 เลือกบริษัทที่คุณต้องการ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกเรกคอร์ด โปรดดูที่ [การค้นหาระกคอร์ด](#) (ในหน้า 42)

2 เมื่อต้องการจัดทำผู้ติดต่อใหม่ที่เชื่อมโยงกับบริษัท ให้ทำดังนี้:

- a ในเพจรายละเอียดบริษัท ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อ คลิก ใหม่
- b ในเพจการแก้ไขผู้ติดต่อ ให้ป้อนข้อมูลสำหรับผู้ติดต่อใหม่ แล้วบันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ
หมายเหตุ: ฟิลด์บางฟิลด์ในเพจการแก้ไขผู้ติดต่ออาจมีการป้อนค่าจากเรกคอร์ดบริษัทโดยอัตโนมัติ

3 เมื่อต้องการเชื่อมโยงผู้ติดต่อที่มีอยู่กับบริษัท ให้ทำดังนี้:

- a ในเพจรายละเอียดบริษัท ที่ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อ ให้คลิก เพิ่ม
- b ในเพจรายการผู้ติดต่อ ให้คลิกไอคอน ค้นหา และเลือกผู้ติดต่อที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับบริษัท

คุณสามารถเชื่อมโยงผู้ติดต่อกับบริษัทในเพจรายชื่อผู้ติดต่อได้สูงสุดห้ารายการ

- c** (เลือกได้) สำหรับผู้ติดต่อแต่ละรายการ ให้เลือกตัวเลือกที่กำหนดบทบาทหลักของผู้ติดต่อที่บริษัท

หมายเหตุ: หลังจากคุณเชื่อมโยงผู้ติดต่อกับบริษัท คุณสามารถเพิ่มบทบาทเพิ่มเติมสำหรับผู้ติดต่อที่บริษัทได้

- d** บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

ขั้นตอนต่อไปอธิบายวิธีการเชื่อมโยงบริษัทกับผู้ติดต่อ

การเชื่อมโยงบริษัทกับผู้ติดต่อ

- 1** เลือกผู้ติดต่อที่คุณต้องการ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การค้นหาระเบียน](#) (ในหน้า 42)

- 2** เมื่อต้องการจัดทำบริษัทใหม่ที่เชื่อมโยงกับผู้ติดต่อ ให้ทำดังนี้:

- a** ในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ ที่ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ให้คลิก ใหม่
- b** ในเพจการแก้ไขบริษัท ให้ป้อนข้อมูลสำหรับบริษัทใหม่ แล้วบันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

- 3** เมื่อต้องการเชื่อมโยงบริษัทที่มีอยู่กับผู้ติดต่อ ให้ทำดังนี้:

- a** ในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ ที่ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ให้คลิก เพิ่ม
- b** ในเพจเพิ่มบริษัท ให้คลิกไอคอน ค้นหา และเลือกบริษัทที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับผู้ติดต่อ
- คุณสามารถเชื่อมโยงบริษัทกับผู้ติดต่อในเพจเพิ่มบริษัทได้สูงสุดห้ารายการ
- c** (เลือกได้) สำหรับแต่ละบริษัท ให้เลือกตัวเลือกที่กำหนดบทบาทหลักของผู้ติดต่อที่บริษัท
- หมายเหตุ: หลังจากคุณเชื่อมโยงบริษัทกับผู้ติดต่อ คุณสามารถเพิ่มบทบาทเพิ่มเติมสำหรับผู้ติดต่อที่บริษัทได้
- d** บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

ขั้นตอนต่อไปอธิบายวิธีการดูและอัปเดตรายละเอียดผู้ติดต่อของบริษัท

การดูและอัปเดตรายละเอียดผู้ติดต่อของบริษัท

- 1** ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในเพจรายชื่อบริษัท ที่ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อ ให้คลิกลิงก์แก้ไขสำหรับผู้ติดต่อ
- ในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ ที่ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ให้คลิกลิงก์แก้ไขสำหรับบริษัท

เพจการแก้ไขผู้ติดต่อของบริษัทจะแสดงรายละเอียดของผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง ฟิลด์ในเพจอาจเป็นแบบอ่านอย่างเดียว หรือคุณสามารถเพิ่มและเปลี่ยนแปลงข้อมูลในเพจได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวิธีการที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าโครงสร้างเพจ

- 2** อัปเดตข้อมูลตามที่ต้องการ แล้วบันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

ขั้นตอนต่อไปอธิบายวิธีการอัปเดตข้อมูลบทบาทสำหรับผู้ติดต่อของบริษัท

วิธีการอัปเดตข้อมูลบทบาทสำหรับผู้ติดต่อของบริษัท

- 1 ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
 - ในเพจรายละเอียดบริษัท ที่ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อ ให้คลิกลิงก์ แก้ไขบทบาท ของผู้ติดคนั้น
 - ในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ให้คลิกลิงก์ แก้ไขบทบาท ของบริษัทนั้นเพจบทบาทของบริษัทหรือเพจบทบาทของผู้ติดต่อจะแสดงบทบาทที่มีอยู่และที่เลือกสำหรับผู้ติดต่อของบริษัทนั้น
- 2 ในเพจบทบาทของบริษัทหรือเพจบทบาทของผู้ติดต่อ ในส่วนใช้ได้ ให้เลือกบทบาทสำหรับผู้ติดต่อ แล้วใช้ลูกศรทิศทางเพื่อย้ายบทบาทไปยังส่วนที่เลือก
- 3 ใช้ลูกศรขึ้นและลงเพื่อเปลี่ยนลำดับของบทบาทในส่วนที่เลือก
บทบาทที่ด้านบนของรายการเป็นบทบาทหลัก
- 4 บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

การติดตามคู่ค้าและคู่แข่งของบริษัท

Oracle CRM On Demand มีพื้นที่ในแอปพลิเคชันที่ช่วยให้คุณสามารถติดตามข้อมูลเกี่ยวกับคู่ค้าหรือคู่แข่งสำหรับบริษัทของคุณ เช่น คุณอาจต้องการติดตามว่ามีบริษัท (บริษัท) ใดบ้างที่คุณทำธุรกิจด้วยสำหรับบริษัท XYZ หรือบริษัท (บริษัท) ใดบ้างที่คุณแข่งขันด้วยสำหรับบริษัท XYZ

วิธีการทำได้ โดยขั้นแรกเชื่อมโยงบริษัทที่เป็นคู่ค้าหรือคู่แข่งของคุณกับเรคคอร์ดบริษัท คุณสามารถเชื่อมโยงบริษัทคู่ค้าหรือคู่แข่งได้ตามจำนวนที่ต้องการ จากนั้นเพิ่มข้อมูลเกี่ยวกับคู่ค้าหรือคู่แข่ง เช่น จุดแข็งและจุดอ่อน ในเพจแก้ไขคู่ค้าบริษัทหรือเพจแก้ไขคู่แข่งบริษัท

หมายเหตุ: เมื่อคุณเพิ่มคู่ค้าบริษัทหรือคู่แข่งบริษัท ระบบจะจัดทำเรคคอร์ดแบบกลับกันภายใต้บริษัทที่เลือก ตัวอย่างเช่น หากคุณเพิ่มบริษัท 123 เป็นคู่ค้าบริษัทของบริษัท XYZ คุณจะมองเห็นบริษัท 123 ปรากฏในรายการคู่ค้าบริษัทของบริษัท XYZ โดยอัตโนมัติ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแปลงบริษัทที่มีอยู่เป็นบริษัทคู่ค้า โปรดดูที่ [การแปลงบริษัทเป็นบริษัทคู่ค้า](#) (โปรดดูที่ "การแปลงค่าบริษัทเป็นบริษัทคู่ค้า" ในหน้า 312)

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน จัดทำเรคคอร์ดบริษัทสำหรับคู่ค้าและคู่แข่งแต่ละรายที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับบริษัท สำหรับคำแนะนำในการเพิ่มเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)

ในการตรวจสอบข้อมูลบริษัทของคู่ค้าและคู่แข่ง

- 1 เลือกบริษัท
โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกบริษัท
- 2 ในเพจรายละเอียดบริษัท ให้เลื่อนลงไปที่ส่วนคู่แข่งบริษัทหรือส่วนคู่ค้าบริษัท และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
 - ในการเชื่อมโยงบริษัท ให้คลิก เพิ่ม
 - ในการอัปเดตข้อมูล คลิกที่ลิงก์ แก้ไข ซึ่งอยู่ถัดจากคู่ค้าหรือคู่แข่งที่มี
- 3 ในเพจแก้ไขคู่แข่งบริษัทหรือเพจแก้ไขคู่ค้าบริษัท ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็น
ตารางต่อไปนี้อธิบายข้อมูลของฟิลด์บางฟิลด์สำหรับติดตามข้อมูลคู่ค้าหรือข้อมูลคู่แข่ง

ฟิลด์	ความเห็น
คู่ค้าของบริษัท	คลิก ไอคอนค้นหา แล้วเลือกบริษัทที่มีความสัมพันธ์และมีข้อมูลที่คุณต้องการติดตามในฐานะคู่ค้าเมื่อติดต่อกับบริษัทนี้ นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น

ฟิลด์	ความเห็น
คู่แข่งบริษัท	คลิก ไอคอนค้นหา แล้วเลือกบริษัทที่มีความสัมพันธ์และมีข้อมูลที่คุณต้องการติดตามในฐานะคู่แข่งของบริษัทนี้ นี่คือนิพจน์ที่จำเป็น
บทบาท	เลือกตัวเลือกที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท นี่คือนิพจน์ที่จำเป็น
บทบาทแบบย้อนกลับ	เลือกตัวเลือกที่กำหนดความสัมพันธ์แบบย้อนกลับระหว่างบริษัท นี่คือนิพจน์ที่จำเป็น
วันที่เริ่มต้น	คุณสามารถใช้ฟิลด์นี้ในการบันทึกวันที่เริ่มต้นความเป็นหุ้นส่วน คำศัพท์คือ วันที่วันนี้ นี่คือนิพจน์ที่จำเป็น
วันที่สิ้นสุด	คุณสามารถใช้ฟิลด์นี้ในการบันทึกวันที่หมดอายุความสัมพันธ์
ผู้ติดต่อหลัก	ผู้ติดต่อที่สำคัญที่สุดสำหรับความสัมพันธ์แบบคู่ค้าหรือคู่แข่ง

4 บันทึกเรคคอร์ด

การติดตามสินทรัพย์

เมื่อคุณต้องการติดตามผลิตภัณฑ์ที่คุณขายให้กับลูกค้าหรือบริษัท ให้เชื่อมโยงเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์เข้ากับบริษัทเป็นสินทรัพย์

ในการเชื่อมโยงเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์กับบริษัทเป็นสินทรัพย์

1 เลือกบริษัท

โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42) เพื่อคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกบริษัท

2 ในเพจรายละเอียดบริษัท ให้เลื่อนลงไปที่ส่วนสินทรัพย์ และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการจัดทำสินทรัพย์ ให้คลิก ใหม่
ตามคำศัพท์ฟิลด์ ผู้จัดทำของสินทรัพย์คือเจ้าของสินทรัพย์
- ในการอัปเดตข้อมูลสินทรัพย์ ให้คลิกที่ลิงก์แก้ไข ถัดจากสินทรัพย์ที่มีอยู่

3 ในเพจแก้ไขสินทรัพย์ ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็น

หมายเหตุ: หากคุณใช้เวอร์ชันเฉพาะอุตสาหกรรมของ **Oracle CRM On Demand** สินทรัพย์อาจแสดงรายการโดยมีส่วนหัวที่แตกต่างกัน เช่น ใน **Oracle CRM On Demand Automotive Edition** สินทรัพย์จะแสดงรายการเป็นยานพาหนะ

ตารางต่อไปนี้จะอธิบายฟิลด์บางฟิลด์สำหรับติดตามข้อมูลสินทรัพย์ หากคุณใช้เวอร์ชันเฉพาะอุตสาหกรรมของ **Oracle CRM On Demand** คุณอาจเห็นฟิลด์เพิ่มเติม

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลสินทรัพย์หลัก	

ฟิลด์	คำอธิบาย
ชื่อผลิตภัณฑ์	ผลิตภัณฑ์ที่จัดหาให้กับลูกค้า เมื่อคุณเชื่อมโยงเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ ฟิลด์เหล่านี้จะถูกคัดลอกจากการกำหนดผลิตภัณฑ์: ชนิดผลิตภัณฑ์ เลขที่ชิ้นส่วน ประเภท และสถานะ
ราคาซื้อ	ราคาชำระสำหรับผลิตภัณฑ์
ปริมาณ	จำนวนหน่วยที่ลูกค้าสั่งซื้อ
วันที่ส่งสินค้า	ค่าดีฟอลต์เป็นวันที่วันนี้
ชนิดผลิตภัณฑ์	อ่านอย่างเดียว คัดลอกจากการกำหนดผลิตภัณฑ์
เลขที่ชิ้นส่วน	อ่านอย่างเดียว คัดลอกจากการกำหนดผลิตภัณฑ์
ประเภท	อ่านอย่างเดียว คัดลอกจากการกำหนดผลิตภัณฑ์
สถานะการดำเนินงาน	ค่าดีฟอลต์คือ ไม่ใช้งาน ใช้งาน ช่วงเวลาว่าง ขึ้น การใช้อย่างจำกัด การซ่อมบำรุง ลง จนถึงจุดวิกฤต
การรับประกัน	ระยะเวลาของการรับประกัน
สัญญา	ประเภทสัญญา เช่น บรอนซ์ ทอง แพลตินัม หรือเงิน
สกุลเงิน	สกุลเงินเดียวกับราคาซื้อ คุณสามารถเลือกสกุลเงินอื่นเพื่อแปลงค่าราคาเป็นสกุลเงินอื่น หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าคุณสมบัตินั้น
วันที่แจ้ง	<p>วันที่ที่ปรากฏในเรคคอร์ดงาน</p> <p>หากคุณป้อนวันที่แจ้งในเรคคอร์ดสินทรัพย์ งานจะถูกจัดทำเมื่อบันทึกเรคคอร์ดสินทรัพย์นี้ งานจะปรากฏเป็น “ข้อสินทรัพย์ต้องติดตามผล” ในโฮมเพจของฉัน โฮมเพจบริษัท และปฏิทิน</p> <p>คำแนะนำ: กำหนดวันที่ให้คุณมีเวลาทำงานติดตามผลที่เกี่ยวข้องกับสินทรัพย์นี้ เช่น การแจ้งว่าสัญญาหรือการรับประกันใกล้หมดอายุ</p> <p>หมายเหตุ: การจัดทำคุณสมบัตินี้ในอัตโนมัติใช้งานได้เฉพาะเมื่อคุณป้อนวันที่แจ้งในเรคคอร์ดสินทรัพย์ ไม่ใช่ในเรคคอร์ดผู้ติดต่อ</p>
ข้อมูลเพิ่มเติม	
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสินทรัพย์ จำกัดตัวอักษรที่ 250 ตัว

การติดตามรายได้ตามบริษัท

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน คุณสมบัตินี้เฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition

คุณสามารถติดตามข้อมูลรายได้ของแต่ละบริษัทได้ ซึ่งช่วยให้บริษัทของคุณทำการประมาณโดยอ้างอิงรายได้บริษัท ในการดำเนินการดังกล่าว ให้เพิ่มเรคคอร์ดรายได้ลงในบริษัท

การเพิ่มเรคคอร์ดรายได้ลงในบริษัท ทำให้คุณสามารถ:

- ติดตามผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ หรือรายได้ที่ประมาณการสำหรับแต่ละบริษัท

■ ประมวลการบริษัทของคุณโดยอ้างอิงรายของได้บริษัท

หากประมวลการบริษัทของคุณอ้างอิงกับบริษัท เฉพาะเรคคอร์ดที่ผ่านเกณฑ์เหล่านี้จะรวมในการประมวลการ:

- เรคคอร์ดรายได้ของบริษัทต้องมีสถานะ เปิด รอคำนินการ หรือปิด
- เรคคอร์ดรายได้ของบริษัทต้องเลือกฟิลด์การประมวลการ
- เรคคอร์ดรายได้ไม่สามารถเชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายได้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน บริษัทของคุณจำเป็นต้องแจ้งคุณถึงวิธีการประมวลการที่ต้องการใช้ บริษัทต่างๆ สามารถประมวลการรายได้โดยอ้างอิงสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อไปนี้: รายได้จากโอกาสทางการขาย, คุณภาพและรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย, รายได้ของบริษัท หรือรายได้ของผู้ติดต่อ วิธีการประมวลการของบริษัทเป็นตัวกำหนดว่าคุณจำเป็นต้องป้อนข้อมูลลงในฟิลด์ใดเมื่อมีการเพิ่มเรคคอร์ดรายได้ลงในบริษัท

ในการเพิ่มรายได้ลงในบริษัท

1 เลือกบริษัท

โปรดดูที่ **การค้นหारेคคอร์ด** (ในหน้า 42) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกบริษัท

2 ในเพจรายละเอียดบริษัท ให้เลื่อนลงไปส่วนรายได้ และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเพิ่มเรคคอร์ดรายได้ ให้คลิก เพิ่ม
- ในการอัปเดตข้อมูลรายได้ ให้คลิกแก้ไข ที่อยู่ถัดจากเรคคอร์ดรายได้ที่มีอยู่แล้ว

3 ในเพจแก้ไขรายได้ ให้ป้อนข้อมูลในฟิลด์รายได้ให้ครบสมบูรณ์

หมายเหตุ: หากบริษัทของคุณไม่ใช่รายได้ของบริษัทเพื่อประมวลการ ให้เว้นว่างช่องทำเครื่องหมายประมวลการในเพจรายได้

4 บันทึกเรคคอร์ด

ฟิลด์รายได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายข้อมูลฟิลด์ของรายได้ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถเพิ่ม เปลี่ยนป้ายชื่อ หรือลบฟิลด์ได้ ดังนั้นฟิลด์ที่คุณเห็นอาจจะแตกต่างจากฟิลด์ในตาราง

หมายเหตุ: การประมวลการรายได้ของบริษัทและผู้ติดต่อต้องมีการใช้งานรายได้สำหรับทั้งบริษัทและผู้ติดต่อ ฟังก์ชันนี้ต้องตั้งค่าสำหรับบริษัทของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัท

คำเตือน: หากบริษัทของคุณประมวลการโดยอ้างอิงกับรายได้ของบริษัทหรือผู้ติดต่อ ข้อมูลรายได้ที่คุณป้อนจะมีผลกระทบต่อการคำนวณ

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลผลิตภัณฑ์หลัก	

ฟิลด์	คำอธิบาย
วันที่เริ่มต้น/วันที่ปิด	<p>สำหรับบริษัทหรือผู้ติดต่อให้ใช้วันที่ปิดรายได้ที่คาดไว้ สำหรับรายได้ที่เกิดขึ้นให้ใช้วันที่เริ่มต้น สำหรับรายได้ที่เกิดขึ้นวันที่ปิดเป็นวันสุดท้ายของเดือนและวันที่เริ่มต้นคือกลางเดือนนั้น ให้เพิ่มเรคคอร์ดหนึ่งเรคคอร์ดเพื่อให้ราคาส่งซ้ำทั้งหมดและอีกหนึ่งเรคคอร์ดสำหรับแบ่งตามสัดส่วนการสั่งซื้อ</p> <p>ตัวอย่างเช่น คุณเริ่มส่งสินค้าให้กับบริษัทหรือลูกค้าในวันที่ 15 พฤษภาคม หลังจากนั้นคุณจะส่งสินค้ามูลค่า \$500 ในปลายเดือนทุกเดือนจนกระทั่งถึงสิ้นปี</p> <p>สำหรับการส่งสินค้ากลางเดือน ให้เพิ่มค่าเหล่านี้ในเรคคอร์ด:</p> <p>รายได้ = \$250 ปริมาณ = 1</p> <p>สำหรับการสั่งซื้อซ้ำ ให้เพิ่มค่าเหล่านี้ในเรคคอร์ดที่สอง:</p> <p>รายได้ = \$500 ปริมาณ = 1 ความถี่ = รายเดือน จำนวนงวด = 7 (มิถุนายน ถึง ธันวาคม)</p>
ชื่อผลิตภัณฑ์	สามารถเลือกได้เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่ทำเครื่องหมายว่าสั่งซื้อได้โดยผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณเท่านั้น
ชนิดผลิตภัณฑ์	ชนิดของผลิตภัณฑ์
เลขที่ชิ้นส่วน	เลขที่ที่ได้รับมาพร้อมกับการกำหนดผลิตภัณฑ์ อ่านอย่างเดียว
ประมาณการ	ตัวบ่งชี้เพื่อรวมผลิตภัณฑ์นี้ในขอรวมการประมาณการ
ประเภท	<p>ค่าฟิลด์ คือ ตามจริง จัดส่งแล้ว เรียกเก็บแล้ว จอง ที่คาดไว้ และโควต้า</p> <p>หมายเหตุ: ประเภทที่คุณตั้งค่าเองจะนำไปใช้กับเรคคอร์ดรายได้ ฟิลด์ประเภทอื่น (ฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียว) ซึ่งป้อนปุ่พลด้วยข้อมูลผลิตภัณฑ์อาจจะปรากฏในพจนานี้ด้วย</p>
สถานะ	<p>หากบริษัทของคุณคำนวณการประมาณการจากบริษัทหรือผู้ติดต่อ คุณต้องตั้งค่าสถานะเป็น เปิด รอดำเนินการ หรือปิด เพื่อให้เรคคอร์ดนี้รวมอยู่ในการประมาณการ</p> <p>หมายเหตุ: สถานะที่คุณตั้งค่าเองจะนำไปใช้กับเรคคอร์ดรายได้ ฟิลด์สถานะอื่น (ฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียว) ซึ่งป้อนปุ่พลด้วยข้อมูลผลิตภัณฑ์อาจจะปรากฏในพจนานี้ด้วย</p>
ปริมาณ	จำนวนหน่วยที่ถูกคำสั่ง สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ ให้ป้อนปริมาณของผลิตภัณฑ์ต่อช่วงเวลาที่จะซ้ำ ตัวอย่างเช่น หากคุณส่งกลับหมวกพิมพ์ 10 ชุดทุกเดือน ให้ป้อน 10 ที่นี่
รายได้	<p>ปริมาณหารด้วยราคา ไม่สามารถเขียนทับรายได้ หากเลือกช่องทำเครื่องหมายประมาณการ จำนวนรายได้นี้จะเพิ่มในขอรวมประมาณการของบริษัทของคุณ</p> <p>คำแนะนำ: ในการประมาณการรายได้เฉพาะ โดยไม่คำนึงถึงผลิตภัณฑ์หรือชนิดผลิตภัณฑ์ ให้ตั้งค่าปริมาณไว้ที่ 1 และตั้งค่าราคาเท่ากับรายได้</p>
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ จำกัดไม่เกิน 16,350 ตัวอักษร

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลรายได้ที่เกิดขึ้น	
ความถี่	แสดงความถี่ของผลิตภัณฑ์ที่ส่งซ้ำ คำว่า <i>รายปี</i> หมายถึงหนึ่งครั้งต่อสองสัปดาห์ เมื่อคุณป้อนปุ่เลขฟิลด์นี้ คุณต้องป้อนปุ่เลขฟิลด์จำนวนงวดด้วย
จำนวนงวด	จำนวนงวดของผลิตภัณฑ์ที่ส่งซ้ำ รายได้ที่เกิดขึ้นสามารถรองรับได้สูงสุด 260 งวด ระยะเวลาที่ครอบคลุมจำนวนงวดรวมจะแตกต่างกันตามความถี่ที่เลือก (ในฟิลด์ความถี่) เช่น หากคุณเลือกรายได้ที่เกิดขึ้นรายสัปดาห์ คุณสามารถติดตามรายได้ได้สูงสุดห้าปี หมายเหตุ: เมื่อคุณป้อนปุ่เลขฟิลด์นี้ คุณต้องป้อนปุ่เลขฟิลด์ความถี่ด้วย
ข้อมูลเพิ่มเติม	
เจ้าของ	บุคคลที่ระบุไว้กับเรคคอร์ดรายได้นี้ โดยทั่วไป เจ้าของสามารถอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด หรือลบเรคคอร์ดได้ อย่างไรก็ตาม สามารถปรับระดับการเข้าถึงให้จำกัดหรือขยายการเข้าถึงของผู้ใช้ได้ ถ้าจะมีผลต่อเรคคอร์ดที่จะถูกรวมในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณรัน (จากเพียงรายงานและแผนควบคุม) เรคคอร์ดแต่ละรายการมีเจ้าของเพียงคนเดียว อย่างไรก็ตาม เรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ และโอกาสทางการขาย สามารถใช้ร่วมกับพนักงานคนอื่นได้ สำหรับคำแนะนำ โปรดดูที่ การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 84)

การวิเคราะห์ประสิทธิภาพบริษัท

ส่วนการวิเคราะห์บริษัทของโฮมเพจบริษัท แสดงการกระจายบริษัทและการวิเคราะห์รายได้เมื่อปิด คุณสามารถระบุลูกค้าที่มีประสิทธิภาพสูงและต่ำได้ พร้อมทั้งส่วนตลาดใหม่

ในส่วนนี้ของโฮมเพจบริษัท คุณสามารถวางตัวชี้ของคุณบนแผนภูมิเพื่อดูข้อมูลที่ต้องการได้ ให้คลิกที่ส่วนเพื่อตรวจสอบดูรายงาน โดยละเอียด หรือเปลี่ยนประเภทในรายการครอปดาว์นเพื่อดูข้อมูลเพิ่มเติมจากมุมมองอื่น

ฟิลด์บริษัท

ใช้เพจการแก้ไขบริษัทในการเพิ่มบริษัทหรืออัปเดตรายการของบริษัทที่มีอยู่แล้ว เพจการแก้ไขบริษัทแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของบริษัท

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขบริษัทในเพจรายการบริษัทและเพจรายละเอียดบริษัทได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมของการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งแอปพลิเคชันได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการครอปดาว์น ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นบนหน้าจออาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในตารางนี้

เรคคอร์ดบริษัทเป็นศูนย์กลางของวิธีการจัดการและดูข้อมูลของคุณ ด้วยเหตุนี้ คุณควรจะป้อนข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทให้มากที่สุดเท่าที่คุณจะทำได้ ข้อมูลบางอย่าง เช่น พื้นที่และอุตสาหกรรมสามารถนำไปใช้ในการแยกประเภทข้อมูลในรายงานได้ เช่นเดียวกันหากคุณเชื่อมโยงเรคคอร์ด เช่น โอกาสทางการขาย กับเรคคอร์ดบริษัทโดยมีการป้อนข้อมูลพื้นที่หรืออุตสาหกรรม เรคคอร์ดโอกาสทางการขายเหล่านั้นสามารถแยกประเภทตามค่าเหล่านั้นได้

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
-------	----------

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลบริษัทหลัก	
ชื่อบริษัท	ชื่อของบริษัท เพื่อหลีกเลี่ยงการซ้ำกันของเรคคอร์ด ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณใช้ชื่อตามชื่อที่บริษัทตั้งไว้เป็นตัวย่อ ตัวพิมพ์ใหญ่ และอื่นๆ
ที่ตั้ง	ประเภทของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดำเนินการโดยบริษัท เช่น สำนักงานใหญ่
บริษัทหลัก	บริษัทที่เป็นบริษัทในเครือ
เว็บไซต์	ที่อยู่ URL ของบริษัท
ข้อมูลการขายของบริษัท	
ประเภทบริษัท	<p>ความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับบริษัทของคุณ เช่น ลูกค้านี้เป้าหมาย ลูกค้า คู่ค้า หรือคู่แข่ง</p> <p>หมายเหตุ: บริษัทที่กำหนดเป็นคู่ค้าหรือคู่แข่งจะปรากฏในรายการบริษัทคู่แข่งทั้งหมดและคู่ค้าทั้งหมดจากโฮมเพจบริษัท</p> <p>รายการเหล่านี้ยังรวมในรายการบริษัทที่คุณสามารถเชื่อมโยงกับบริษัทอื่นหรือโอกาสทางการขายอื่นจากเพจรายละเอียดบริษัทหรือโอกาสทางการขายได้ ณ จุดนี้ คุณสามารถระบุบทบาทของบริษัทนั้น เช่น ผู้ขายต่อ คู่ค้า หรือคู่ค้า และติดตามข้อมูลคู่ค้าและคู่แข่งของแต่ละบริษัทและโอกาสทางการขาย</p>
ลำดับความสำคัญ	ลำดับความสำคัญของบริษัท เช่น สูง กลาง หรือต่ำ
อุตสาหกรรม	<p>ประเภทของธุรกิจที่เกี่ยวข้องของบริษัท เช่น การผลิต เทคโนโลยีระดับสูง บริการทางการเงิน ค้าปลีก รถยนต์ ยา โทรคมนาคม พลังงาน บริการ หรืออื่นๆ</p> <p>หากคุณต้องการดูข้อมูลรายงาน เช่น โอกาสทางการขายตามอุตสาหกรรม ให้เลือกอุตสาหกรรมของบริษัท จากนั้นเชื่อมโยงเรคคอร์ดโอกาสทางการขายกับบริษัท</p>
บริษัทมหาชน	ระบุว่าบริษัทนั้นเป็นบริษัทมหาชน
พื้นที่	พื้นที่ของบริษัทที่บริษัทของคุณ หากคุณต้องการดูข้อมูลรายงาน เช่น โอกาสทางการขายตามพื้นที่ ให้เลือกพื้นที่ของบริษัท จากนั้นเชื่อมโยงเรคคอร์ดโอกาสทางการขายกับบริษัท
สถานะ	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition
วันที่ติดต่อล่าสุด	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition
HIN	เลขที่อุตสาหกรรมด้านสุขภาพ ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition
ประเภทการโน้มน้าว	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition
ความถี่ในการติดต่อ	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition
ที่มาของแคมเปญ	แคมเปญที่สร้างบริษัท หากจัดทำบริษัทผ่านกระบวนการแปลงคำลัด ฟิลด์นี้จะถูกป้อนโดยอัตโนมัติจากฟิลด์แคมเปญในเรคคอร์ดลีด หากผู้จัดทำบริษัท ผู้ใช้สามารถป้อนข้อมูลในฟิลด์นี้ได้

ฟิลด์	คำอธิบาย
รายได้ต่อปี	จำนวนเงินรายได้ต่อปีของบริษัท
ส่วนตลาด	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition
แนวโน้มตลาด	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition
รายได้ตั้งแต่ปีถึงปัจจุบัน	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition
ส่วนแบ่งตลาด	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition
ข้อมูลอ้างอิง	ระบุว่าใช้บริษัทเป็นข้อมูลอ้างอิงของลูกค้าเป้าหมายหรือพนักงานขายที่จะติดต่อได้
ข้อมูลอ้างอิง ณ วันที่	วันที่ที่ใช้บริษัทเป็นข้อมูลอ้างอิง
คู่ค้าของบริษัท	ระบุว่าบริษัทนี้เป็นคู่ค้า
จำนวนแพทย์	จำนวนแพทย์ที่ทำงานที่สถานบริการด้านสุขภาพ เช่น โรงพยาบาลหรือคลินิก ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition
เส้นทาง	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition
ข้อมูลเพิ่มเติม	
ที่อยู่ที่เรียกเก็บและรับสินค้า	<p>เลือกประเทศเพื่อกำหนดป้ายของฟิลด์ที่อยู่ตามที่อยู่ของประเทศ อาจจะมีการเพิกถอนเพื่อปรับชื่อฟิลด์</p> <p>หากคุณเพิ่มผู้ติดต่อและเชื่อมโยงผู้ติดต่อนี้กับบริษัท ที่อยู่ที่เรียกเก็บของบริษัทจะถูกส่งไปยังส่วนที่อยู่บริษัทของผู้คนนั้น</p> <p>หมายเหตุ: หากตั้งค่าที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันสำหรับบริษัทของคุณ ที่อยู่ที่เรียกเก็บและรับสินค้าจะเป็นแบบอ่านอย่างเดียว และฟิลด์ที่อยู่จะเปลี่ยนไปเพื่อให้ตรงตามข้อกำหนดของที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน โปรดดูที่ ที่อยู่</p>
เจ้าของ	<p>ชื่อย่อเจ้าของเรคคอร์ดบริษัท</p> <p>โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการเข้าถึงเพื่อจำกัดหรือขยายการเข้าถึงของผู้ใช้ ในการระบุความเป็นเจ้าของใหม่ของเรคคอร์ดบริษัท คุณต้องมีการตั้งค่าระดับการเข้าถึง อ่าน/แก้ไข สำหรับเรคคอร์ด</p> <p>หมายเหตุ: หากบริษัทของคุณเปิดใช้งานความเป็นเจ้าของกลุ่ม สมาชิกทีมของกลุ่มจะเปลี่ยนแปลงอัตโนมัติหากเจ้าของใหม่ของบริษัทเป็นสมาชิกของกลุ่มอื่น</p> <p>ค่าในฟิลด์เจ้าของมีผลต่อเรคคอร์ดที่รวมไว้ในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการกำลังรันอยู่</p> <p>คุณสามารถใช้เรคคอร์ดบริษัทร่วมกับผู้ใช้อื่นผ่านทางเพจทีมของบริษัท สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้เรคคอร์ดร่วมกันกับผู้ใช้อื่น โปรดดูที่ การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 84)</p> <p>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 37)</p>
ระบุบริษัทใหม่	<p>ระบุว่าบริษัทควรได้รับการระบุใหม่ หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้ตั้งค่ากฎการระบุบริษัทไว้ การเลือกฟิลด์นี้จะทริกเกอร์ให้โปรแกรมจัดการการระบุใน Oracle CRM On Demand ประมวลผลบริษัทอีกครั้งและระบุตามกฎหมาย โปรแกรมจัดการการระบุสามารถระบุเรคคอร์ดใหม่สำหรับผู้ใช้เท่านั้น โปรแกรมนี้สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่ก็ต่อเมื่อประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดผู้ใช้หรือโหมดผสมของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรแกรมจัดการการระบุไม่สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่หากประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดสมุดบันทึก</p> <p>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 37)</p>

ฟิลด์	คำอธิบาย
	หมายเหตุ: เวลาการประมวลผลสำหรับการระบุนเรคคอร์ดใหม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้โดยขึ้นกับความซับซ้อนของกฎการระบุของบริษัทของคุณ จำนวนเรคคอร์ดที่ต้องการระบุใหม่ และโหลดของระบบในปัจจุบัน ในกรณีของบริษัท เวลาการประมวลผลได้รับผลกระทบจากจำนวนสมาชิกของทีมและจำนวนของผู้ติดต่อและโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ด ชื่อผู้เป็นเจ้าของจะเปลี่ยนแปลงเมื่อมีการระบุนเรคคอร์ดใหม่
พื้นที่	พื้นที่ของบริษัท
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริษัท ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 16,350 ตัวอักษร

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

■ [การจัดการบริษัท](#) (ในหน้า 170)

ผู้ติดต่อ

ใช้เพงผู้ติดต่อ เพื่อจัดทำการอัปเดตและติดตามผู้ติดต่อ *ผู้ติดต่อ* คือบุคคลที่บริษัทของคุณมีการติดต่อทางธุรกิจด้วยในปัจจุบันหรือคาดว่าจะติดต่อทางธุรกิจด้วยในอนาคต บุคคลเหล่านี้อาจเป็นพนักงานของบริษัทอื่น ผู้ให้คำปรึกษาอิสระ ผู้ค้าหรือบุคคลที่รู้จักเป็นการส่วนตัว โดยทั่วไปผู้ติดต่อจะเชื่อมโยงกับบริษัทและโดยมากเรคคอร์ดบริษัทจะมีการเชื่อมโยงไปยังข้อมูลเกี่ยวกับผู้ติดต่อหลายรายในบริษัทนั้น

ภายใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition ผู้ติดต่อมักถูกได้รับมอบหมายให้เป็นลูกค้านี้เพื่อสนับสนุนฟังก์ชันเฉพาะสำหรับ Oracle CRM On Demand Financial Services Edition การมอบหมายผู้ติดต่อให้เป็นลูกค้านี้แสดงว่าเป็นผู้ติดต่อที่บริษัทของคุณรักษาความสัมพันธ์ระยะยาว เพื่อให้คุณสามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ของลูกค้าและระบุโอกาสทางการขายเพื่อขายผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องร่วมกันเพิ่มเติมให้กับลูกค้า

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

■ [การจัดการผู้ติดต่อ](#) (ในหน้า 190)

การทำงานกับโฮมเพจผู้ติดต่อ

โฮมเพจผู้ติดต่อ คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการผู้ติดต่อ

หมายเหตุ:ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจผู้ติดต่อได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนออกจากเพจได้

การจัดทำผู้ติดต่อ

คุณสามารถจัดทำผู้ติดต่อได้โดยคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนผู้ติดต่อที่ดูล่าสุดของจีน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์ผู้ติดต่อ](#) (ในหน้า 199)

การทำงานกับรายชื่อผู้ติดต่อ

ส่วนรายชื่อผู้ติดต่อแสดงจำนวนรายการที่ฟิลเตอร์ Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปสามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับผู้ติดต่อ

รายชื่อผู้ติดต่อ	ฟิลเตอร์
ผู้ติดต่อทั้งหมด	ไม่มีฟิลเตอร์ รายการนี้แสดงเรคคอร์ดทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงเจ้าของ
ผู้ติดต่อของลูกค้าทั้งหมด	ผู้ติดต่อที่ตั้งค่าฟิลดประเภทเป็นลูกค้า
ผู้ติดต่อของฉัน	ผู้ติดต่อที่มีชื่อผู้ใช้ของคุณในฟิลด์เจ้าของ
ผู้ติดต่อที่จัดทำล่าสุดของฉัน	ผู้ติดต่อที่มีชื่อผู้ใช้ของคุณในฟิลด์เจ้าของ เรียงตามลำดับวันที่จัดทำ
ผู้ติดต่อที่แก้ไขล่าสุดของฉัน	ผู้ติดต่อที่มีชื่อผู้ใช้ของคุณในฟิลด์เจ้าของ เรียงตามลำดับ วันที่แก้ไข
ผู้ติดต่อที่จัดทำล่าสุด	ผู้ติดต่อทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่ที่จัดทำ
ผู้ติดต่อที่แก้ไขล่าสุด	ผู้ติดต่อทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่ที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูผู้ติดต่อที่ดูล่าสุด

ส่วนผู้ติดต่อที่ดูล่าสุดของฉัน จะแสดงผู้ติดต่อที่คุณดูล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

การทำงานกับงานของผู้ติดต่อ

ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อที่เปิดของฉันแสดงงานที่ระบุให้กับคุณ เรียงลำดับตามวันที่ครบกำหนด จากนั้นเรียงตามลำดับความสำคัญ คุณหรือผู้จัดการของคุณกำหนดวันที่ครบกำหนดและลำดับความสำคัญ ลำดับความสำคัญของงาน เช่น 1-สูง, 2-ปานกลาง หรือ 3-ต่ำ จะระบุโดยใช้ลูกศร: ลูกศรชี้ขึ้นแสดงลำดับความสำคัญสูง ไม่มีลูกศรแสดงลำดับความสำคัญปานกลาง และลูกศรลงแสดงลำดับความสำคัญต่ำ

หมายเหตุ: หากผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณเปลี่ยนค่าฟิลด์สำหรับฟิลด์ลำดับความสำคัญ ลูกศรอาจไม่แสดงในฟิลด์ลำดับความสำคัญในรายการงาน

- เมื่อต้องการตรวจงาน ให้คลิกลิงก์หัวเรื่อง
- ในการตรวจสอบผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับงาน ให้คลิกชื่อผู้ติดต่อ
- เมื่อต้องการขยายรายการของงาน ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด.

การใช้รายงานเพื่อวิเคราะห์ผู้ติดต่อ

ส่วนรายงานส่วนหนึ่งหรือมากกว่านั้นอาจแสดงในโฮมเพจผู้ติดต่อ (ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถระบุจะแสดงส่วนรายงานใดในหน้านั้น) ใน Oracle CRM On Demand มาตรฐาน จะแสดงส่วนการวิเคราะห์ผู้ติดต่อแยกตามบริษัท ซึ่งแสดงผู้ติดต่อตามเกณฑ์บริษัท เช่น ภูมิภาค รัฐ/จังหวัด หรืออุตสาหกรรม สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ส่วนการวิเคราะห์ผู้ติดต่อแยกตามบริษัท โปรดดูที่ [การวิเคราะห์ผู้ติดต่อ](#) (ในหน้า 197)

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจผู้ติดต่อของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ปรับแต่งโฮมเพจ คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมลงในโฮมเพจผู้ติดต่อได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับส่วนที่ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณกำหนดให้แสดงในโฮมเพจความผู้ติดต่อของคุณ

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจผู้ติดต่อของคุณ

- 1 ในโฮมเพจผู้ติดต่อ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจผู้ติดต่อ ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดการส่วนต่างๆ ในหน้านั้น
- 3 คลิกบันทึก

การจัดการผู้ติดต่อ

ในการจัดการผู้ติดต่อ ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- การอิมพอร์ตผู้ติดต่อของคุณ (ในหน้า 191)
- การลิงก์ผู้ติดต่อกับบริษัทหลายรายการ (ในหน้า 194)
- การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อ (ในหน้า 195)
- การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทและผู้ติดต่อ (ในหน้า 178)
- การติดตามรายได้ตามผู้ติดต่อ (ในหน้า 196)

หมายเหตุ: คุณสมบัตินี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีให้สำหรับบริษัทของคุณ

- การเพิ่มการแนะนำ (ในหน้า 196)

หมายเหตุ: คุณสมบัตินี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีให้สำหรับบริษัทของคุณ

- การติดตามความสนใจของผู้ติดต่อ (ในหน้า 197)

หมายเหตุ: คุณสมบัตินี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีให้สำหรับบริษัทของคุณ

- การวิเคราะห์ผู้ติดต่อ (ในหน้า 197)

- การตรวจสอบเวลาติดต่อที่ดีที่สุด (ในหน้า 197)

หมายเหตุ: คุณสมบัตินี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีให้สำหรับบริษัทของคุณ

- การเพิ่มใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ (ในหน้า 198)

หมายเหตุ: คุณสมบัตินี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีให้สำหรับบริษัทของคุณ

- การติดตามการเชื่อมต่อ (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า (ในหน้า 125)

หมายเหตุ: คุณสมบัตินี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีให้สำหรับบริษัทของคุณ

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบข้อผิดพลาดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 39)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 62)

- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 63)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 71)
- การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 84)
- การใช้สคริปต์การประเมิน (ในหน้า 99)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ดฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

การ importe ผู้ติดต่อของคุณ

หากคุณไม่ใช่ผู้ดูแลระบบ คุณสามารถ importe ผู้ติดต่อได้ครั้งละไม่เกิน 2000 รายจากไฟล์ comma-separated value (CSV) หนึ่งไฟล์เพื่อใช้กับ Oracle CRM On Demand

เมื่อคุณ importe ผู้ติดต่อ คุณระบุวิธีการที่คุณต้องการ Oracle CRM On Demand จัดการเรคคอร์ดที่ซ้ำกัน

คุณมีหลายอย่างหาได้ทั้งเครื่องมือ importe และเอ็กซ์พอร์ต ซึ่งเพิ่มเติมจากสิ่งอำนวยความสะดวกในการ importe และเอ็กซ์พอร์ตใน Oracle CRM On Demand:

- โปรแกรมช่วย importe สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ โปรแกรมช่วย importe
- **Oracle Data Loader On Demand** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ Oracle Data Loader On Demand Client Utility
- **Oracle Migration Tool On Demand** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ Oracle Migration Tool On Demand Client Utility
- **Oracle Web Services** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การใช้ร่วมกันกับบริการทางเว็บ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกวิธีการ importe ที่เหมาะสม โปรดดูที่ 1089184.1 (ID บทความ) ใน My Oracle Support สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการ importe และเอ็กซ์พอร์ตใน Oracle CRM On Demand โปรดดูที่ เครื่องมือ importe และเอ็กซ์พอร์ต

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถ importe เรคคอร์ดผู้ติดต่อได้ไม่เกิน 30,000 รายการ โดยขนาดไฟล์ไม่เกิน 20 MB ต่อหนึ่งครั้ง

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน หากมีพนักงานหลายคนในบริษัททำการ importe ผู้ติดต่อ ให้ประสานงานการ importe เพื่อลดจำนวนเรคคอร์ดที่ซ้ำกัน และเตรียมไฟล์ที่คุณต้องการ importe ให้แน่ใจว่าคุณได้เลือกข้อมูลทั้งหมดที่อยู่ในไฟล์แล้ว

คำเตือน: คุณไม่สามารถที่จะยกเลิกการ importe เรคคอร์ด หรือลบเรคคอร์ดจำนวนมากในครั้งเดียว ดังนั้น จึงควรฝึกฝนขั้นตอนการ importe ด้วยไฟล์ขนาด 5-10 เรคคอร์ดเพื่อหลีกเลี่ยงการลบข้อมูลจำนวนมาก ในภายหลัง หากบริษัทของคุณต้องการ importe เรคคอร์ดจำนวนมาก โปรดเข้ารับการฝึกอบรมในเรื่องการ importe ข้อมูล สำหรับข้อมูลในเรื่องการอบรมดังกล่าว โปรดคลิกที่ลิงค์ของ ฝ่ายบริการลูกค้า ที่ด้านบนของแต่ละเพจใน **Oracle CRM On Demand**

ในการ importe ผู้ติดต่อของคุณ

- 1 คลิกที่แท็บ ผู้ติดต่อ
- 2 ในแถบชื่อผู้ติดต่อที่แก้ไขล่าสุด ให้คลิก importe

หมายเหตุ: หากส่วนชื่อผู้ติดต่อที่แก้ไขล่าสุดไม่แสดงบนโฮมเพจผู้ติดต่อ ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงสร้างที่อยู่บนบนขวาของเพจ และเพิ่มส่วนชื่อผู้ติดต่อที่แก้ไขล่าสุดไปในโครงสร้างเพจของคุณ

- 3 ในเพจเครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการมีส่วนร่วม ในส่วนเครื่องมือ importe ข้อมูลและเอ็กซ์พอร์ตข้อมูลส่วนบุคคล ให้คลิก importe ผู้ติดต่อของคุณ
ซึ่งเป็นการเริ่มต้นโปรแกรมช่วย importe

4 ในขั้นตอนที่ 1 ของโปรแกรมช่วยอิมพอร์ต:

a ให้เลือกวิธีที่คุณต้องการให้โปรแกรมช่วยอิมพอร์ตระบุเรคคอร์ดที่ตรงกัน

โปรแกรมช่วยอิมพอร์ตใช้ ID ที่ไม่ซ้ำกันภายนอก ซึ่งเป็นฟิลด์ ID ภายนอกที่ไม่ซ้ำกันที่อิมพอร์ตมาจากระบบอื่น โปรแกรมช่วยอิมพอร์ตยังใช้ฟิลด์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าของ Oracle CRM On Demand อีกด้วย

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการกำหนดฟิลด์ซ้ำกัน โปรดดูที่ เกี่ยวกับเรคคอร์ดที่ซ้ำกันและ ID ภายนอก

b เลือกสิ่งที่คุณต้องการให้โปรแกรมช่วยอิมพอร์ตดำเนินการ หากค้นพบ ID เรคคอร์ดที่ซ้ำกันใน Oracle CRM On Demand ตัวเลือกของคุณ คือ: ไม่อิมพอร์ตเรคคอร์ดซ้ำกัน บันทึกทับเรคคอร์ดที่มีอยู่ หรือจัดทำเรคคอร์ดเพิ่มเติม

c เลือกการดำเนินการที่คุณต้องการให้โปรแกรมช่วยอิมพอร์ตดำเนินการ หาก ID เรคคอร์ดที่ไม่ซ้ำกันของเรคคอร์ดที่อิมพอร์ตไม่ตรงกับเรคคอร์ดที่มีใน Oracle CRM On Demand

หมายเหตุ: หากคุณเลือกบันทึกทับเรคคอร์ดและไม่จัดทำเรคคอร์ดใหม่ในตัวเลือกก่อนหน้านี้ จะส่งผลต่อเรคคอร์ดที่กำลังอัปเดต

d ตัดสินใจว่าควรให้โปรแกรมช่วยอิมพอร์ตจัดทำเรคคอร์ดใหม่สำหรับการเชื่อมโยงที่หายไป (เรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องกัน) ในไฟล์ข้อมูลของคุณหรือไม่

e เลือกรูปแบบวันที่และเวลาที่ใช้ในไฟล์ CSV

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ คำแนะนำประเภทฟิลด์สำหรับการอิมพอร์ตข้อมูล

f ตรวจสอบว่าเลือกการเข้ารหัสไฟล์เป็น Western European

หมายเหตุ: คุณไม่ควรเปลี่ยนแปลงค่านี้จนกว่าคุณจะแน่ใจว่าใช้วิธีการเข้ารหัสแบบอื่น ค่าดีฟอลต์ Western European ใช้กับระบบเข้ารหัสไฟล์ส่วนใหญ่ในยุโรปและอเมริกาเหนือ

g เลือกประเภทของตัวค้น CSV ที่ใช้ในไฟล์ของคุณ: คอมมาหรือเซมิโคลอน

h เลือกสิ่งที่คุณต้องการให้ Oracle CRM On Demand ล็อกจากเมนูการล็อกข้อผิดพลาด: ข้อความทั้งหมด ข้อผิดพลาดและค่าเดือน หรือข้อผิดพลาดเท่านั้น

i เลือกไฟล์ CSV ที่คุณต้องการอิมพอร์ตข้อมูล

5 ในขั้นตอนที่ 2 ของโปรแกรมช่วยอิมพอร์ต:

a ปฏิบัติตามคำแนะนำสำหรับตรวจสอบไฟล์ของคุณ หากจำเป็น

b เลือกไฟล์การแมปฟิลด์ หากมี

ไฟล์การแมปฟิลด์ (.map) มีการจับคู่ของฟิลด์ในไฟล์ CSV กับฟิลด์ Oracle CRM On Demand ที่มีอยู่ หลังจากที่คุณดำเนินการอิมพอร์ต ระบบจะส่งอีเมลที่มีไฟล์ .map พร้อมด้วยโครงการแมปล่าสุด ให้บันทึกไว้ในคอมพิวเตอร์เพื่อนำกลับมาใช้ในระหว่างการอิมพอร์ตในภายหลัง

6 ในขั้นตอนที่ 3 ของโปรแกรมช่วยอิมพอร์ต แมปฟิลด์ในไฟล์ของคุณไปยังฟิลด์ Oracle CRM On Demand อย่างน้อยที่สุด คุณต้องแมปฟิลด์ที่เป็นทั้งหมดไปยังส่วนหัวของคอลัมน์ในไฟล์ CSV

ผู้ช่วยการอิมพอร์ตจะแสดงส่วนหัวของคอลัมน์จากไฟล์ CSV ที่คุณอิมพอร์ตอัปเดตจากรายการที่แสดงฟิลด์ทั้งหมดที่อยู่ในพื้นที่ของ Oracle CRM On Demand รวมทั้งฟิลด์ที่กำหนดเองที่คุณเพิ่มเข้าไป

หากฟิลด์ที่อยู่ที่คุณต้องการไม่ปรากฏขึ้นในรายการตรวจสอบ ให้เลือกฟิลด์ที่ตรงกันที่แสดงในตารางนี้

ในการฟิลด์รายการของคุณในฟิลด์นี้	เลือกฟิลด์นี้จากรายการตรวจสอบ

ในการฟิลด์รายการของคุณในฟิลด์นี้	เลือกฟิลด์นี้จากรายการกรอบขาว
เลขที่ถนน ที่อยู่ 1 Chome	เลขที่ถนน
Ku	ที่อยู่ 2
ชั้น เขต	ที่อยู่ 3
Shi/Gun	เมือง
นิคม/ส่วน รหัส CEDEX ที่อยู่ 4 URB เมือง	ตู้ไปรษณีย์/รหัสราชการ
รัฐ MEX รัฐ BRA เขต ส่วนพื้นที่ เกาะ จังหวัด ภาค เอมิเรต แคว้น	จังหวัด
รหัสเกาะ ตู้ไปรษณีย์ ตู้ไปรษณีย์ Codigo	รหัสไปรษณีย์

หากคุณเลือกไฟล์ .map ให้ตรวจสอบว่าแมปฟิลด์ถูกต้อง ฟิลด์ที่กำหนดเองที่จัดทำตั้งแต่คุณดำเนินการอิมพอร์ตก่อนหน้านี้จะต้องแมปอีกครั้ง

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับ ID ภายนอก โปรดดูที่เกี่ยวกับเรคคอร์ดซ้ำกันและ ID ภายนอก

คำเตือน: หากคุณเลือกอิมพอร์ตไฟล์ที่ไม่ถูกต้อง ให้คลิก ยกเลิก เพื่อเปลี่ยนแปลงการเลือก ในขั้นตอนนี้การใช้ปุ่ม ย้อนกลับ ไม่สามารถเคลียร์แก้ไขได้ ดังนั้น ไฟล์อิมพอร์ตที่คุณเลือกครั้งแรกจะแสดงในขั้นตอนการแมปฟิลด์

คำเตือน: ID ที่ไม่ซ้ำกันภายนอกและ ID ภายนอกของผู้จัดการเป็นฟิลด์หลักที่ใช้ในการเชื่อมโยงผู้ติดต่อกับเรคคอร์ดผู้จัดการ หากฟิลด์เหล่านั้นไม่ถูกแมป เรคคอร์ดผู้จัดการจะถูกเชื่อมโยงกับผู้ติดต่อโดยใช้ชื่อผู้ติดต่อและฟิลด์ผู้จัดการ เมื่อใช้ชื่อผู้ติดต่อและฟิลด์ผู้จัดการทำการเชื่อมโยงนี้ เรคคอร์ดไฟล์ข้อมูลจะเรียงลำดับกันมากขึ้น

7 ในขั้นตอนที่ 4 ของโปรแกรมช่วยอิมพอร์ต ปฏิบัติตามคำแนะนำที่ปรากฏบนหน้าจอ หากจำเป็น

8 ในขั้นตอนที่ 5 ของโปรแกรมช่วยอิมพอร์ต คลิก เสร็จสิ้น

ในการดูคิวของคำขออิมพอร์ตของคุณ

1 คลิกที่แท็บ ผู้ติดต่อ

2 ในแถบชื่อผู้ติดต่อที่แก้ไขล่าสุด คลิกปุ่ม อิมพอร์ต

3 ในพหุข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ร่วมกัน คลินิกก็คว่ำค่าขออิมพอร์ต

เพจคว่ำค่าขออิมพอร์ตจะแสดงข้อมูลเกี่ยวกับค่าขอของคุณ รวมทั้งเวลาโดยประมาณที่ทำให้เสร็จสมบูรณ์

ตารางต่อไปนี้อธิบายสถานะการอิมพอร์ต

สถานะ	คำอธิบาย
เสร็จสมบูรณ์	อิมพอร์ตเสร็จสมบูรณ์โดยไม่มีข้อผิดพลาดขณะทำการอิมพอร์ต
เสร็จโดยมีข้อผิดพลาด	อิมพอร์ตเสร็จแต่เกิดข้อผิดพลาดบางประการกับบางเรคคอร์ด
ล้มเหลว	อิมพอร์ตเสร็จสมบูรณ์แต่ไม่มีการอิมพอร์ตเรคคอร์ด
ข้อผิดพลาด	อิมพอร์ตไม่เสร็จสมบูรณ์เนื่องจากเกิดข้อผิดพลาด

ตารางต่อไปนี้อธิบายข้อมูลเรคคอร์ดที่อิมพอร์ต

ข้อมูลเรคคอร์ดที่อิมพอร์ต	คำอธิบาย
จำนวนที่ส่ง	จำนวนเรคคอร์ดที่มีในไฟล์ CSV
จำนวนที่ประมวลผล	จำนวนเรคคอร์ดที่ได้ดำเนินการอิมพอร์ตในปัจจุบัน ฟีดนี้จะถูกดำเนินการทุกๆ 20 วินาที หรือตามที่ตั้งค่าให้ระบบดำเนินการ
จำนวนที่อิมพอร์ตเสร็จสมบูรณ์	จำนวนเรคคอร์ดที่อิมพอร์ตโดยไม่มีปัญหา
จำนวนที่อิมพอร์ตบางส่วน	จำนวนเรคคอร์ดที่อิมพอร์ต ไม่ใช่เรคคอร์ดทั้งหมดที่อิมพอร์ต
จำนวนที่ไม่ได้อิมพอร์ต	จำนวนเรคคอร์ดที่ไม่ได้อิมพอร์ตเลย

การลิงก์ผู้ติดต่อกับบริษัทหลายรายการ

คุณสามารถเชื่อมโยงผู้ติดต่อเข้ากับบริษัทมากกว่าหนึ่งบริษัทได้ ในการทำงานเช่นนี้ บทบาทและการตั้งค่าของคุณจะต้องได้รับการตั้งค่าดังต่อไปนี้:

- ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณจะต้องรวมสิทธิ์จัดการผู้ติดต่อแบบขยายและการเข้าใช้ความสัมพันธ์ของบริษัท ไว้ในบทบาทผู้ใช้งานของคุณด้วย
- โครงร่างเพจรายละเอียดการติดต่อของคุณ จะต้องรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริษัท โปรดดูข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนโครงร่างเพจของคุณที่ [การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ](#) (ในหน้า 596)

โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเชื่อมโยงเรคคอร์ดที่ [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)

การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อ

เมื่อคุณต้องการติดตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อ ให้จัดเก็บข้อมูลลงในเพจความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อ ตัวอย่างเช่น คุณอาจต้องการติดตามความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพล เช่น ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ความสัมพันธ์ทางธุรกิจ และผู้ที่ทำงานในอุตสาหกรรมเดียวกัน สำหรับผู้ติดต่อนี้

ในการติดตามความสัมพันธ์นี้ ขั้นแรกให้เชื่อมโยงผู้ติดต่อที่คุณต้องการติดตามความสัมพันธ์เข้ากับเรคคอร์ดผู้ติดต่อนี้ (คุณสามารถเชื่อมโยงผู้ติดต่อที่รายก็ได้เท่าที่คุณต้องการ) จากนั้นกำหนดความสัมพันธ์และเพิ่มข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

หมายเหตุ: คุณสมบัติการติดตามความสัมพันธ์ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของรุ่นมาตรฐานของ **Oracle CRM On Demand** ดังนั้นอาจจะมีสำหรับบริษัทของคุณ

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถจัดทำฟิลด์ที่กำหนดเองเพื่อจัดเก็บข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อ และเพิ่มฟิลด์ที่กำหนดเองเหล่านั้นลงในโครงร่างเพจแก้ไขความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อ จากนั้นผู้ใช้ซึ่งมีสิทธิ์เข้าใช้เรคคอร์ดความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อสามารถดูและอัปเดตข้อมูลในฟิลด์ที่กำหนดเองได้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน จัดทำเรคคอร์ดผู้ติดต่อสำหรับแต่ละบุคคลที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับผู้ติดต่อ

การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อ

1 เลือกผู้ติดต่อ

สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกผู้ติดต่อ โปรดดูที่ **การค้นหาระคอร์ด** (ในหน้า 42)

2 ในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ ให้เลื่อนลงไปที่ส่วนความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อ และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- หากต้องการเชื่อมโยงผู้ติดต่อ คลิก **เพิ่ม**
- หากต้องการอัปเดตข้อมูล คลิก **แก้ไข** ในแถวสำหรับความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อที่มีอยู่

3 ในเพจการแก้ไขความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อ ป้อนข้อมูลที่จำเป็น

ตารางต่อไปนี้อธิบายฟิลด์บางฟิลด์ในการติดตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อ

ฟิลด์	ความเห็น
ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง	คลิกไอคอนค้นหา แล้วเลือกผู้ติดต่อที่มีความสัมพันธ์และมีข้อมูลที่คุณต้องการติดตาม นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น
บทบาท	เลือกตัวเลือกที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อ นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น คำติพจน์คือ ไม่ได้รับไว้ ลูก ทนายความ คู่สมรส นักบัญชี ผู้ช่วย ผู้ลงทุน นายธนาคาร อยู่กับ ผู้ได้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา การมีส่วนร่วมที่รู้ คู่แข่ง ญาติ หรือเอเจนต์ ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถเปลี่ยนหรือเพิ่มค่าต่างๆ ให้กับรายการรอบปดาวน์
บทบาทแบบย้อนกลับ	เลือกตัวเลือกที่กำหนดความสัมพันธ์แบบย้อนกลับระหว่างผู้ติดต่อ นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น คำติพจน์คือ ไม่ได้รับไว้ ลูก ทนายความ คู่สมรส นักบัญชี ผู้ช่วย ผู้ลงทุน นายธนาคาร อยู่กับ ผู้ได้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา การมีส่วนร่วมที่รู้ คู่แข่ง ญาติ หรือเอเจนต์ ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถเปลี่ยนหรือเพิ่มค่าต่างๆ ให้กับรายการรอบปดาวน์
วันที่เริ่มต้น	คำติพจน์คือ วันที่วันนี้ คุณสามารถใช้ฟิลด์นี้ในการบันทึกวันที่เริ่มต้นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อ

ฟิลด์	ความเห็น
วันที่สิ้นสุด	ใช้ฟิลด์นี้ในการบันทึกวันที่สิ้นสุดความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อ

การติดตามรายได้ตามผู้ติดต่อ

คุณสามารถติดตามข้อมูลรายได้ของแต่ละผู้ติดต่อได้ ซึ่งช่วยให้บริษัทของคุณทำการประมาณโดยอ้างอิงรายได้ผู้ติดต่อ ในการดำเนินการดังกล่าว ให้เพิ่มเรคคอร์ดรายได้ลงในผู้ติดต่อ

หมายเหตุ: คุณสมบัติการติดตามรายได้ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของรุ่นมาตรฐานของ **Oracle CRM On Demand** ดังนั้นอาจจะมีสำหรับบริษัทของคุณ

การเพิ่มเรคคอร์ดรายได้ลงในผู้ติดต่อ ทำให้คุณสามารถ:

- ติดตามผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ หรือรายได้ที่ประมาณการสำหรับแต่ละผู้ติดต่อ
- จัดทำประมาณการของบริษัทตามรายได้ของผู้ติดต่อ

หากประมาณการบริษัทของคุณอ้างอิงกับผู้ติดต่อ เฉพาะเรคคอร์ดที่ผ่านเกณฑ์เหล่านี้จะรวมในการประมาณการ:

- เรคคอร์ดรายได้ของผู้ติดต่อต้องมีสถานะ เปิด รอดำเนินการ หรือปิด
- เรคคอร์ดรายได้ของผู้ติดต่อต้องเลือกฟิลด์การประมาณการ
- เรคคอร์ดรายได้ไม่สามารถเชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายได้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน บริษัทของคุณจำเป็นต้องแจ้งคุณถึงวิธีการประมาณการที่ต้องการใช้ บริษัทต่างๆ สามารถประมาณการรายได้โดยอ้างอิงกับโอกาสทางการขาย ผลิตภัณฑ์ที่มี โอกาสทางการขาย บริษัท รายได้ของผู้ติดต่อ หรือปริมาณผลิตภัณฑ์ได้เพียงอย่างเดียวเท่านั้น วิธีการประมาณการของบริษัทเป็นตัวกำหนดว่าคุณจำเป็นต้องป้อนข้อมูลลงในฟิลด์ใดเมื่อมีการเพิ่มเรคคอร์ดรายได้ลงในผู้ติดต่อ

ในการเพิ่มรายได้ลงในผู้ติดต่อ

- 1 เลือกผู้ติดต่อ
สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกผู้ติดต่อ โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด \(ในหน้า 42\)](#)
- 2 ในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ ให้เลื่อนลงไปที่ส่วนรายได้ และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
 - ในการเชื่อมโยงเรคคอร์ดรายได้ ให้คลิก เพิ่ม
 - ในการอัปเดตข้อมูลรายได้ ให้คลิกแก้ไข แก้ไข ที่อยู่ถัดจากเรคคอร์ดรายได้ที่มีอยู่แล้ว
- 3 ในเพจแก้ไขรายได้ ให้ป้อนข้อมูลในฟิลด์รายได้ให้ครบสมบูรณ์ โปรดดูที่ [การติดตามรายได้ตามบริษัท \(ในหน้า 182\)](#)
หมายเหตุ: หากบริษัทของคุณไม่ใช่รายได้ของผู้ติดต่อเพื่อประมาณการ ให้เว้นว่างช่องทำเครื่องหมายประมาณการในเพจรายได้
- 4 บันทึกเรคคอร์ด

การเพิ่มการแนะนำ

คุณสามารถเพิ่มการแนะนำลงในเรคคอร์ดผู้ติดต่อของคุณ เมื่อคุณจัดการการแนะนำใหม่ เรคคอร์ดจะถูกบันทึกเป็นเรคคอร์ดชนิดใหม่

หมายเหตุ: คุณสมบัติการแนะนำไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของรุ่นมาตรฐาน **Oracle CRM On Demand** ดังนั้นอาจจะมีคุณสมบัตินี้สำหรับบริษัทของคุณ

ในการเพิ่มการแนะนำ

- 1 เลือกผู้ติดต่อ
สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกผู้ติดต่อ โปรดดูที่ [การค้นหาคอร์คอร์ด](#) (ในหน้า 42)
- 2 ในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ เลื่อนลงมาที่ส่วนการแนะนำ แล้วคลิก ใหม่
- 3 ในเพจการแก้ไขการแนะนำ ป้อนข้อมูลที่จำเป็น
- 4 บันทึกเรคคอร์ด
การแนะนำใหม่จะแสดงสถานะ เข้าเกณฑ์ โดยค่าดีฟอลต์

การติดตามความสนใจของผู้ติดต่อ

คุณสามารถติดตามผลิตภัณฑ์ การบริการ หรืองานอดิเรกที่ผู้ติดต่อมีความสนใจ เช่น กองทุนรวมหรือกอล์ฟ

หมายเหตุ: คุณสมบัติความสนใจของผู้ติดต่อนี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ **Oracle CRM On Demand** ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีให้สำหรับบริษัทของคุณ

ในการติดตามความสนใจของผู้ติดต่อ

- 1 เลือกผู้ติดต่อ
สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกผู้ติดต่อ โปรดดูที่ [การค้นหาคอร์คอร์ด](#) (ในหน้า 42)
- 2 ในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ ให้เลื่อนไปยังส่วนความสนใจของผู้ติดต่อ และคลิก เพิ่ม
- 3 ในเพจความสนใจของผู้ติดต่อ ให้กรอกข้อมูลที่จำเป็น
- 4 บันทึกเรคคอร์ด

การวิเคราะห์ผู้ติดต่อ

ส่วนการวิเคราะห์ผู้ติดต่อแยกตามบริษัทของโฮมเพจผู้ติดต่อจะแสดงแผนภูมิที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถวิเคราะห์ยอดขายรวมของผู้ติดต่อโดยใช้เกณฑ์บริษัท เช่น พื้นที่ รัฐ/จังหวัด หรืออุตสาหกรรม ซึ่งจากข้อมูลนี้ ผู้ใช้จะเข้าใจการกระจายของผู้ติดต่อและสามารถระบุพื้นที่ที่มีโอกาสทางการขายหรือจุดอ่อนได้

ในส่วนนี้ของโฮมเพจผู้ติดต่อ คุณสามารถวางตัวชี้ของชุมชนแผนภูมิเพื่อดูข้อมูลที่ต้องการได้ ให้คลิกที่ส่วนเพื่อตรวจสอบรายงานโดยละเอียด หรือเปลี่ยนประเภทในรายการกรอบด้านเพื่อดูข้อมูลเพิ่มเติมจากมุมมองอื่น

การตรวจสอบเวลาติดต่อที่ดีที่สุด

ในการบันทึกและติดตามเวลาที่เหมาะสมในการโทรติดต่อผู้ติดต่อ (ตามปกติเป็นแพทย์หรือผู้ให้บริการด้านสุขภาพอื่นๆ) ให้ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้เพื่อใช้เวลาโทรติดต่อที่เหมาะสม การจัดทำเรคคอร์ดนี้ช่วยให้คุณสามารถติดตามว่าเมื่อใดที่ผู้ติดต่อจะพร้อมทำงานในที่ตั้งที่กำหนด

หมายเหตุ: หากคุณไม่เห็นส่วนเวลาที่ดียิ่งที่สุดในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อของคุณ ให้เพิ่มส่วนนี้ตามที่อธิบายใน [การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ](#) (ในหน้า 596) หรือติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ คุณสมบัตินี้มีใน **Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition** เท่านั้น

การติดตามเวลาโทรศัพท์ที่เหมาะสม

- 1 จากเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ เลื่อนไปที่ส่วนเวลาที่ตีที่สุด แล้วคลิก ใหม่
- 2 ป้อนข้อมูลในฟิลด์ตามที่อธิบายในตารางข้างล่าง

ฟิลด์	คำอธิบาย
วัน	วันที่มีการติดต่อตามแผน เช่น วันจันทร์ ใช้รายการสำหรับเลือกเพื่อเลือกวัน (จำเป็น)
เวลาที่เริ่มต้น	เวลาที่เริ่มต้นตามแผนสำหรับการติดต่อ เช่น 11:00 a.m. (จำเป็น)
เวลาสิ้นสุด	เวลาที่สิ้นสุดตามแผนสำหรับการติดต่อ เช่น 1:00 a.m. หรือ 13:00 (จำเป็น)
ความเห็น	คำอธิบายของการติดต่อ
ที่อยู่	ที่อยู่ของผู้ติดต่อ ใช้เครื่องมือเลือกค้นหาเพื่อเลือกที่อยู่ (จำเป็น)

- 3 บันทึกเรคคอร์ด

การเพิ่มใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

ใบอนุญาตเพื่อฝึกปฏิบัติงานการแพทย์จะใช้เพื่อตรวจสอบลายเซ็นของตัวอย่างที่พนักงานขาย (เช่น พนักงานขายยา) ให้อำนาจกับผู้ติดต่อ (เช่น แพทย์) แพทย์ต้องมีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเวชกรรมที่ใช้ได้ในรัฐที่แพทย์นั้นฝึกปฏิบัติงานการแพทย์ เรคคอร์ดใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ จัดเก็บข้อมูลใบอนุญาตของผู้ติดต่อ ซึ่งโดยปกติเป็นแพทย์

ในการเพิ่มเรคคอร์ดใบอนุญาตในรัฐสำหรับผู้ติดต่อ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้

หมายเหตุ: หากคุณไม่เห็นส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อของคุณ ให้เพิ่มส่วนรายการที่เกี่ยวข้องนั้นตามที่อยู่อธิบาย การปรับแต่งโครงร่างรายการที่เกี่ยวข้อง หรือติดต่อติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัท คุณสมบัตินี้มีใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition เท่านั้น

ในการเพิ่มใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

- 1 จากเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ เลื่อนไปที่ส่วนใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ แล้วคลิก ใหม่
- 2 ป้อนข้อมูลในฟิลด์ในตารางต่อไปนี้ แล้วบันทึกเรคคอร์ด

ฟิลด์	คำอธิบาย
ผู้ติดต่อ	ผู้ติดต่อของเรคคอร์ดใบอนุญาตนี้ ตามปกติเป็นแพทย์หรือพนักงานขายยา ใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึกเพื่อเลือกผู้ติดต่อ
เลขที่ใบอนุญาต	เลขที่ใบอนุญาตของผู้ติดต่อ เช่น PS4231732 (จำเป็น)
รัฐ	รัฐในสหรัฐฯ หรือเขตอำนาจศาลที่เชื่อมโยงกับเลขที่ใบอนุญาต ใช้รายการสำหรับเลือกเพื่อเลือกรัฐ เช่น NJ สำหรับ นิวเจอร์ซีย์ หมายเหตุ: หากเขตอำนาจศาลของคุณไม่ใช่ในสหรัฐฯ ไม่ต้องใช้ฟิลด์นี้
วันที่หมดอายุ	วันที่ที่ใบอนุญาตหมดอายุ (MM/DD/YYYY) เช่น 10/31/2009 คลิกไอคอนปฏิทินเพื่อเลือกวันที่หมดอายุ

ฟิลด์	คำอธิบาย
สถานะ	สถานะของใบอนุญาต (ใช้งาน หรือ ไม่ใช้งาน) เลือกสถานะ โดยให้รายการสำหรับเลือก

ฟิลด์ผู้ติดต่อ

ใช้เพื่อกำหนดผู้ติดต่อเพื่อเพิ่มผู้ติดต่อหรืออัปเดตรายละเอียดผู้ติดต่อที่มีอยู่แล้ว เพื่อกำหนดผู้ติดต่อแสดงชุดฟิลด์ผู้ติดต่อที่สมบูรณ์

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขข้อมูลผู้ติดต่อในเพจรายการผู้ติดต่อและเพจรายละเอียดผู้ติดต่อได้อีกด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมในการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งแอปพลิเคชันได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการดรอปดาวน์ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นบนหน้าจออาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในตารางนี้

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลผู้ติดต่อหลัก	
บริษัท	บริษัทที่เชื่อมโยงกับผู้ติดต่อ หมายเหตุ: สามารถลิงก์ผู้ติดต่อไปยังบริษัทมากกว่าหนึ่งบริษัทได้ โปรดดูที่ การลิงก์ผู้ติดต่อไปยังบริษัทหลายรายการ (โปรดดูที่ "การลิงก์ผู้ติดต่อกับบริษัทหลายรายการ" ในหน้า 194)
สนใจเข้าร่วม	ใช้ในสหรัฐอเมริกาและยุโรปเพื่อระบุอย่างชัดเจนว่าลูกค้าได้เลือกให้ข้อมูลของพวกเขาเข้าร่วมกันหรือการสื่อสารทางการตลาดอย่างชัดเจน
ไม่สนใจเข้าร่วม	ใช้ในสหรัฐอเมริกาและยุโรปเพื่อระบุอย่างชัดเจนว่าลูกค้าได้เลือก <i>ไม่</i> อนุญาตให้ข้อมูลของพวกเขาถูกรวบรวมใช้กับผู้อื่นหรือได้เลือกไม่รับการสื่อสารทางการตลาด
ข้อมูลรายละเอียดผู้ติดต่อ	
ประเภทผู้ติดต่อ	ประเภทของผู้ติดต่อ เช่น ลูกค้าเป้าหมาย ลีดที่มีคุณสมบัติ ลูกค้า คู่ค้า ไคลเอนต์ และคู่แข่ง ค่าไคลเอนต์ถูกกำหนดเป็น Oracle CRM On Demand Financial Services Edition หมายเหตุ: หากคุณเลือกค่าไคลเอนต์ในฟิลด์นี้ ฟิลด์ลูกค้าตั้งแต่วันที่จะป้อนแพลตฟอร์มโนมิตีพร้อมกับวันที่ปัจจุบัน
แผนก	ชื่อแผนกของผู้ติดต่อ
ผู้จัดการ	ชื่อผู้จัดการของผู้ติดต่อ
ที่มาลีด	ที่มาของลีดของผู้ติดต่อ เช่น การโฆษณา จดหมาย อีเมล เว็บไซต์ และอื่นๆ

ฟิลด์	คำอธิบาย
ที่มาของแคมเปญ	แคมเปญที่ก่อให้เกิดผู้ติดต่อ หากจัดทำผู้ติดต่อผ่านกระบวนการแปลงคำลีด ฟิลด์นี้จะป้อนประเภทโดยอัตโนมัติจากฟิลด์แคมเปญในเรคคอร์ดลีด หากผู้จัดทำผู้ติดต่อ ผู้ใช้สามารถป้อนข้อมูลในฟิลด์นี้ได้
ชื่อผู้ช่วย	ชื่อผู้ช่วยของผู้ติดต่อ
หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ช่วย	หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ช่วยของผู้ติดต่อ
ส่วนตัว	ระบุว่าผู้ติดต่อเป็นแบบส่วนบุคคลและผู้ใช้อื่นไม่สามารถดูได้
ห้ามติดต่อทางอีเมลอีก	ระบุว่าผู้ติดต่อไม่ต้องการรับอีเมล
ระดับ	คำศัพท์ฟิลด์คือ PHD, M.D., D.O., MBA, RN, R.T., เกสเซอร์ที่ขึ้นทะเบียน, วิทยาศาสตร์มหัศจรรย์, ทันตแพทย์, LPN และ สาธารณสุขศาสตร์มหัศจรรย์ ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition
แนวโน้มตลาด	คำศัพท์ฟิลด์คือ สูง, กลาง และต่ำ ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition
ความถี่ในการติดต่อ	คำศัพท์ฟิลด์คือ ไม่เคยพบ, 1-2 ครั้ง/ปี, 3-4 ครั้ง/ปี และ >5 ครั้ง/ปี ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition
ขอคขายจากต้นปีถึงปัจจุบัน	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition
เส้นทาง	คำศัพท์ฟิลด์คือ เส้นทาง 1, เส้นทาง 2, เส้นทาง 3 และเส้นทาง 4 ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition
วันที่ติดต่อล่าสุด	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition
เวลาที่เหมาะสมในการโทรติดต่อ	ระบุเวลาที่เหมาะสมในการติดต่อ คำศัพท์ฟิลด์คือ บ่าย, เช้าตรู่, ค่ำ, เย็น, สาย และเสาร์ ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition
ข้อมูลเพิ่มเติม	
ฟิลด์ที่อยู่บริษัท	ที่อยู่หลัก ได้รับจากการลิงก์บริษัทไปยังผู้ติดต่อ อ่านอย่างเดียว
ฟิลด์ที่อยู่ผู้ติดต่อ	ที่อยู่สำรองของผู้ติดต่อ หมายเหตุ: หากตั้งค่าที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันสำหรับบริษัทของคุณ ที่อยู่ผู้ติดต่อจะเป็นแบบอ่านอย่างเดียว และฟิลด์ที่อยู่จะเปลี่ยนไปเพื่อให้ตรงตามข้อกำหนดของที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน ผู้ใช้อื่นในบริษัทของคุณสามารถดูข้อมูลที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันสำหรับผู้ติดต่อส่วนตัว สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน โปรดดูที่ ที่อยู่

ฟิลด์	คำอธิบาย
เจ้าของ	<p>ชื่อของเจ้าของเรคคอร์ดผู้ติดต่อ</p> <p>โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการแก้ไขเพื่อจำกัดหรือขยายการแก้ไขของผู้ใช้</p> <p>ค่าในฟิลด์เจ้าของมีผลต่อเรคคอร์ดที่รวมไว้ในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการกำลังรันอยู่</p> <p>คุณสามารถใช้เรคคอร์ดผู้ติดต่อร่วมกับผู้ใช้ผ่านทางเพจทีมของผู้ติดต่อหรือทีมของบริษัท สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้เรคคอร์ดร่วมกับผู้ใช้อื่น โปรดดูที่ การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 84)</p> <p>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 37)</p>
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 16,350 ตัว
ส่วนที่ใช้ได้	
การรวมการลงทุนปัจจุบัน	คำศัพท์คือ เชิงรุก, ปานกลาง และอนุรักษ์นิยม ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
วัตถุประสงค์	คำศัพท์คือ การคุ้มครองเงินต้น, รายได้, รายได้/การเติบโต, ได้ดูแล, การเติบโต, การเติบโตอย่างรวดเร็ว และกระจายความเสี่ยง ไปต่างประเทศ ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
ส่วน	คำศัพท์คือ พนักงานบริษัท, ผู้ใช้แรงงาน, ชนบท/การทำฟาร์ม, ตลาดทั่วไป, ตลาดระดับสูง, มูลค่าสินทรัพย์สุทธิสูง, เศรษฐกิจหัวล้าน และมูลค่าสินทรัพย์สุทธิสูงเป็นพิเศษ ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
ระดับประสบการณ์	คำศัพท์คือ ไม่มี, จำกัด, ดี และอย่างละเอียด ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
โปรไฟล์ความเสี่ยง	คำศัพท์คือ อนุรักษ์นิยม ปานกลาง และเชิงรุก ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
เป้าหมายหลัก	คำศัพท์คือ เงินออมสำหรับการศึกษามูลค่า, ออมเพื่อการศึกษา, บ้านใหม่, ทรัพย์สินสะสม, การวางแผนด้านอสังหาริมทรัพย์, สงวนไว้ส่วนบุคคล และการเกษียณ ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
เหตุการณ์ในชีวิต	คำศัพท์คือ การสมรส, การให้กำเนิดบุตร, การเกษียณ, หย่า และอื่นๆ ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
ระยะเวลาในการลงทุน	คำศัพท์คือ ระยะสั้น, ระยะกลาง และระยะยาว ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
ชั้น	คำศัพท์คือ ทอง, เงิน, บรอนซ์, 100 อันดับสูงสุด, บนสุด, กลาง และต่ำ ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
ยอดรวมหนี้สิน	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
ยอดรวมมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
ยอดรวมรายได้	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition

ฟิลด์	คำอธิบาย
ชอครวมสินทรัพย์	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
ชอครวมค่าใช้จ่าย	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
คะแนนเครดิต	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
สถานภาพสมรส	ค่าฟิลด์คือ โสด, หย่า, สมรส, คู่ชีวิต, แยกกันอยู่, แม่หม้าย และพ่อหม้าย ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
เป็นเจ้าของหรือให้เช่า	ค่าฟิลด์คือ เป็นเจ้าของ หรือ เช่า ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
มูลค่าของบ้าน	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
วันเดือนปีเกิด	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
ช่วงอัตราภาษี	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
ID ลูกค้า	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
เพศ	ค่าฟิลด์คือ F และ M ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
เจ้าของกิจการ	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
ลูกค้านับตั้งแต่วันที่	ป้อนปฏิทินอัตโนมัติด้วยวันที่ปัจจุบันเมื่อประเภทผู้ติดต่อถูกตั้งค่าเป็นลูกค้า ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
อ้างอิงโดย	บุคคลที่อ้างอิงผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
วันที่มีคุณสมบัติ	ป้อนปฏิทินอัตโนมัติด้วยวันที่ปัจจุบันเมื่อลูกค้ามีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนด ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
สถานะ	สถานะของผู้ติดต่อ ค่าฟิลด์คือ ใช้งาน, จัดเก็บเป็นไม่ใช้งาน หรือจัดเก็บเป็นข้อมูลเก่า ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
การประกอบอาชีพ	การประกอบอาชีพของลูกค้า ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition

โอกาสทางการขาย

ใช้เพจโอกาสทางการขายในการจัดทำ อัปเดต และติดตามโอกาสทางการขาย *โอกาสทางการขาย* คือข้อตกลงการขายที่เป็นไปได้ ซึ่งอาจนำมารวมไว้ในประมาณการรายได้เมื่อถึงเวลา

คุณสามารถจัดทำโอกาสทางการขายโดยแปลงลีดที่มีคุณสมบัติเป็นโอกาสทางการขาย หรือจัดทำโอกาสทางการขายใหม่สำหรับบริษัทหรือผู้ติดต่อที่มีอยู่

เรคคอร์ดโอกาสทางการขายจะช่วยให้คุณจัดการไปป์ไลน์การขายของคุณขณะที่คุณทำงานเพื่อปิดข้อตกลง ข้อมูลโอกาสทางการขายทั้งหมดของคุณจะปรากฏขึ้น และจะเชื่อมโยงกับลีด ผู้ติดต่อ และข้อมูลบริษัทที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลนี้จะให้ภาพรวมโอกาสทางการขายและลูกค้าของคุณอย่างสมบูรณ์

เกี่ยวกับโอกาสทางการขายและการประมาณการ

โอกาสทางการขาย คือการทำรายการที่คาดว่าจะสร้างรายได้ ซึ่งรวมอยู่ในประมาณการยอดขายของคุณ เมื่อถึงจุดที่กำหนดในกระบวนการขายของคุณ ในการพิจารณาว่าจะรวมเรคคอร์ดโอกาสทางการขายหรือเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ไว้ในประมาณการหรือไม่ เรคคอร์ดนั้นต้องมีวันที่ปิดอยู่ภายในระยะเวลาที่คาดการณ์ และเป็นของผู้เข้าร่วมประมาณการ โดยจะถือว่าระยะเวลาที่คาดการณ์และผู้เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการกำหนดประมาณการ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับประมาณการที่ **ประมาณการ** (โปรดดูที่ "การประมาณการ" ในหน้า 220)

คำแนะนำในการจัดการเรคคอร์ดโอกาสทางการขายของคุณ

การอัปเดตข้อมูลโอกาสทางการขายขณะที่คุณทำงานเพื่อปิดข้อตกลงจะช่วยให้การติดต่อภายในทีมของคุณชัดเจนยิ่งขึ้น และให้แน่ใจว่ามีการประมาณการและจัดทำรายงานอย่างถูกต้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อให้ฟิลด์บางฟิลด์ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขายมีข้อมูลปัจจุบัน:

- **ฟิลด์รายได้** วันที่ปิด และขั้นตอนการขายมีความสำคัญในการติดตามประวัติไปป์ไลน์และใช้ในการวิเคราะห์แนวโน้มและการประมาณการ
- หากบริษัทของคุณจัดทำประมาณการตามโอกาสทางการขาย ให้เลือกช่องทำเครื่องหมายประมาณการ ในเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย เพื่อเพิ่มโอกาสทางการขายลงในรายได้ที่ประมาณการของคุณด้วยเวลาที่เหมาะสมในกระบวนการขาย หากบริษัทของคุณจัดทำประมาณการตามผลิตภัณฑ์ ให้เลือกช่องทำเครื่องหมายประมาณการ ในผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยงของคุณแทน

ขั้นตอนการขาย

ทุกกระบวนการขายมีขั้นตอนเฉพาะกำหนดไว้ แต่ละขั้นตอนการขายมีกิจกรรมและผลลัพธ์เฉพาะหรือมีงานที่ต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นก่อนที่จะไปยังโอกาสทางการขายในขั้นตอนการขายถัดไป ขณะทำงานในโอกาสทางการขาย คุณจะประเมินโอกาสทางการขายเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนในแต่ละขั้นตอนในรอบการขายของบริษัทของคุณ

- เมื่อตรงตามเกณฑ์ ให้อัปเดตฟิลด์ขั้นตอนการขายในเรคคอร์ดโอกาสทางการขายของคุณ
- **ฟิลด์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้**บนเรคคอร์ดโอกาสทางการขายจะแสดงค่าที่สัมพันธ์กับขั้นตอนการขายที่เลือกสำหรับโอกาสทางการขายตามค่าฟิลด์ หากจำเป็น คุณสามารถเปลี่ยนแปลงค่านี้ได้เพื่อให้ตรงกับโอกาสทางการขายเฉพาะของคุณยิ่งขึ้นขณะที่อยู่ในขั้นตอนการขาย อย่างไรก็ตาม เมื่อขั้นตอนการขายเปลี่ยนแปลง ค่าในฟิลด์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้จะอัปเดตอัตโนมัติเป็นค่าความเป็นไปได้ที่เป็นค่าฟิลด์สำหรับขั้นตอนการขายใหม่ เว้นแต่คุณสมมติการอัปเดตเป็นกลุ่มจะถูกนำมาใช้เพื่อเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการขาย หากคุณใช้คุณสมมติการอัปเดตเป็นกลุ่มเพื่อเปลี่ยนแปลงค่าในฟิลด์ขั้นตอนการขายบนเรคคอร์ดตั้งแต่หนึ่งเรคคอร์ดขึ้นไป ค่าในฟิลด์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้บนเรคคอร์ดจะไม่มีอัปเดตเป็นเปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้ที่เป็นค่าเริ่มต้นสำหรับขั้นตอนการขายใหม่
- **ฟิลด์รายได้**ที่คาดการณ์ไว้จะแสดงค่าสกุลเงินที่คำนวณตามฟิลด์รายได้คูณด้วยค่าในฟิลด์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้ ตารางนี้ใช้สำหรับการประมาณการ
- อัปเดตฟิลด์ขั้นตอนถัดไปเพื่อแสดงเกณฑ์สำหรับขั้นตอนถัดไปในรอบการขาย

หมายเหตุ: เมื่อค้นหาโอกาสทางการขายด้วยขั้นตอนการขาย **Oracle CRM On Demand** จะให้ตัวเลือกทั้งหมดที่มีสำหรับค่าของขั้นตอนการขาย โดยไม่ต้องคำนึงว่าขั้นตอนการขายสามารถนำมาใช้กับบทบาทของคุณได้หรือไม่ หากคุณมีสิทธิ์เข้าใช้โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการขายที่บทบาทของคุณไม่สามารถใช้งานได้ คุณสามารถค้นหาเรคคอร์ดโอกาสทางการขายนี้ ในสถานการณ์ดังกล่าว คุณสามารถระบุขั้นตอนการขายในเกณฑ์การค้นหาที่ไม่ซ้ำกันกับเรคคอร์ดโอกาสทางการขายนั้น แม้ว่าค่าของขั้นตอนการขายอาจใช้งานกับบทบาทของคุณไม่ได้

การประมาณการ

เมื่อ **Oracle CRM On Demand** สร้างประมาณการ ระบบจะกำหนดเรคคอร์ดฟิลด์ และข้อมูลที่จะรวมตามวิธีการประมาณการของคุณ หากตรงตามเงื่อนไขที่กำหนด จะรวมเรคคอร์ดเหล่านั้นในประมาณการ:

- **วันที่ปิด** **Oracle CRM On Demand** จะตรวจสอบว่าวันที่ปิดสำหรับเรคคอร์ดโอกาสทางการขายหรือรายได้จากผลิตภัณฑ์อยู่ภายในระยะเวลาที่ประมาณการหรือไม่
 - หากประมาณการของบริษัทขึ้นอยู่กับรายได้จากโอกาสทางการขาย เรคคอร์ดโอกาสทางการขาย (โอกาสทางการขายอย่างเดียวหรือที่เชื่อมโยงกับผลิตภัณฑ์) ต้องแสดงวันที่ปิดที่อยู่ในระยะเวลาที่ประมาณการ
 - หากประมาณการของบริษัทขึ้นอยู่กับรายได้จากผลิตภัณฑ์ เรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ต้องแสดงวันที่ปิดที่อยู่ในระยะเวลาที่ประมาณการ
- **รายได้ที่คาดการณ์ไว้** **Oracle CRM On Demand** คำนวณข้อมูลประมาณการรายได้ที่คาดการณ์ไว้ดังนี้:

คำนวณยอดรวมในฟิลด์รายได้ที่คาดการณ์ไว้ในเรคคอร์ดโอกาสทางการขายหรือรายได้จากผลิตภัณฑ์ และแสดงผลรวมในฟิลด์รายได้ที่คาดการณ์ไว้ในเรคคอร์ดประมาณการ

หมายเหตุ: เพื่อให้รายได้ที่คาดไว้ของโอกาสทางการขายสามารถแสดงรายได้ที่คาดไว้ได้อย่างถูกต้องโดยอิงจากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย ผู้ใช้ต้องคลิกปุ่ม อัปเดตยอดรวม โอกาสทางการขาย ฟังก์ชันนี้สามารถใช้ได้เฉพาะเมื่อมีการเปิดใช้ตัวเลือก ใช้การคิดค่าเฉลี่ยโอกาสของผลิตภัณฑ์ ในโปรไฟล์บริษัท ฟังก์ชันนี้จะช่วยให้แน่ใจว่าเปอร์เซ็นต์ของความเป็นไปได้ (ตามที่บันทึกในฟิลด์ % ความเป็นไปได้) ของเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์แต่ละเรคคอร์ดจะถูกรวมเป็นส่วนหนึ่งในการคำนวณ

- **ไปป์ไลน์ Oracle CRM On Demand** คำนวณข้อมูลประมาณการไปป์ไลน์ดังนี้: ระบบจะคำนวณยอดรวมของฟิลด์รายได้ในเรคคอร์ดโอกาสทางการขายหรือรายได้จากผลิตภัณฑ์สำหรับข้อตกลงเป้าหมายทั้งหมดภายในระยะเวลาที่ประมาณการ โดยไม่คำนึงถึงสถานะ และแสดงผลรวมในฟิลด์ไปป์ไลน์ในเรคคอร์ดประมาณการ

หมายเหตุ: สำหรับรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นซ้ำๆ จะรวมเฉพาะจำนวนรายได้ที่อยู่ในระยะเวลาที่ประมาณการเท่านั้น โดยไม่รวมยอดรวมรายได้จากผลิตภัณฑ์

- **ประมาณการ Oracle CRM On Demand** จะดึงข้อมูลในฟิลด์รายได้จากเรคคอร์ดเมื่อเลือกช่องทำเครื่องหมายประมาณการ และจะแสดงผลรวมในฟิลด์ประมาณการในเรคคอร์ดประมาณการ:

- หากบริษัทของคุณจัดทำประมาณการตามโอกาสทางการขาย เรคคอร์ดโอกาสทางการขายที่มีการเลือกช่องทำเครื่องหมายประมาณการจะถูกรวมด้วย

- หากบริษัทของคุณจัดทำประมาณการตามผลิตภัณฑ์ เรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีการเลือกช่องทำเครื่องหมายประมาณการจะถูกรวมด้วย

หมายเหตุ: แพลกประมาณการจะแสดงให้เห็นว่ามีความเป็นไปได้สูงที่จะปิดโอกาสทางการขาย ดังนั้น เมื่อมีการเลือกแพลกนี้ รายได้ที่เกี่ยวข้องจะถูกรวมไว้ในยอดรวมรายได้ที่ประมาณการของคุณ

แพลกประมาณการไม่ได้เป็นการกำหนดว่า เรคคอร์ดโอกาสทางการขายหรือรายได้จากผลิตภัณฑ์จะเป็นส่วนหนึ่งของเรคคอร์ดประมาณการ โดยรวมของคุณ

- **รายได้เมื่อปิด Oracle CRM On Demand** ดึงข้อมูลฟิลด์รายได้จาก เรคคอร์ดที่มีขั้นตอนการขายอยู่ที่ ปิด-ชนะ และแสดงยอดรวมในฟิลด์ รายได้เมื่อปิด ของเรคคอร์ดประมาณการ:

- หากบริษัทของคุณจัดทำประมาณการตามโอกาสทางการขาย เรคคอร์ดโอกาสทางการขายที่มีวันที่ปิดอยู่ภายในระยะเวลาที่ประมาณการจะถูกรวมด้วย

- หากบริษัทของคุณจัดทำประมาณการตามผลิตภัณฑ์ เรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีวันที่เริ่มต้น/ปิดอยู่ภายในระยะเวลาที่ประมาณการจะถูกรวมด้วย

หมายเหตุ: สำหรับรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นซ้ำๆ จะรวมเฉพาะจำนวนรายได้ที่อยู่ในระยะเวลาที่ประมาณการเท่านั้น โดยไม่รวมยอดรวมรายได้จากผลิตภัณฑ์

การทำงานกับโฮมเพจโอกาสทางการขาย

โฮมเพจโอกาสทางการขาย คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการโอกาสทางการขาย

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่าง โฮมเพจโอกาสทางการขายของคุณได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มหรือลบส่วนต่างๆ ในเพจนี้ได้

กำลังจัดทำโอกาสทางการขาย

คุณสามารถจัดทำโอกาสทางการขายได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วน โอกาสทางการขายที่ดูล่าสุดของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์โอกาสทางการขาย](#) (ในหน้า 217)

การทำงานกับรายการโอกาสทางการขาย

ส่วนรายการโอกาสทางการขายแสดงรายการที่ถูกกรองจำนวนมาก Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปสามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับโอกาสทางการขาย

รายการ โอกาสทางการขาย	ฟิลด์อร์
โอกาสทางการขายทั้งหมด	โอกาสทางการขายทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู

รายการ โอกาสทางการขาย	ฟิลเตอร์
โอกาสทางการขายที่เปิดทั้งหมด	โอกาสทางการขายที่ปิดขึ้นตอนการขายถูกตั้งค่าเป็น ปิด/ชนะ
โอกาสทางการขายขนาดใหญ่ทั้งหมด	โอกาสทางการขายที่รายได้มากกว่า 100,000
โอกาสทางการขายที่จัดทำขึ้นล่าสุด	โอกาสทางการขายทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู เรียงลำดับตามวันที่จัดทำ
โอกาสทางการขายที่แก้ไขล่าสุด	โอกาสทางการขายทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข
ประมาณการโอกาสทางการขายของฉัน	โอกาสทางการขายที่ช่องทำเครื่องหมายการประมาณการถูกเลือก
โอกาสทางการขายของฉัน	โอกาสทางการขายที่ชื่อของคุณอยู่ในฟิลด์ เจ้าของ
โอกาสทางการขายสูงสุดของฉัน	โอกาสทางการขายที่คุณเป็นเจ้าของและฟิลด์ลำดับความสำคัญถูกตั้งค่าเป็นสูง
โอกาสทางการขายที่จัดทำขึ้นล่าสุดของฉัน	โอกาสทางการขายทั้งหมดที่คุณจัดทำขึ้น โดยเรียงลำดับตามวันที่จัดทำ
โอกาสทางการขายที่แก้ไขล่าสุดของฉัน	โอกาสทางการขายทั้งหมดที่คุณแก้ไข โดยเรียงลำดับตามวันที่จัดทำ

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ **การจัดทำและการแก้ไขรายการ** (โปรดดูที่ "การจัดทำและการแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพื่อดูรายการที่ยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูโอกาสทางการขายที่ดูล่าสุด

ส่วนโอกาสทางการขายที่ดูล่าสุดของฉันจะแสดงโอกาสทางการขายที่คุณดูล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

การทำงานกับงานโอกาสทางการขาย

ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขายที่เปิดอยู่ของฉันแสดงงานที่มอบหมายให้คุณ เรียงลำดับตามวันที่ครบกำหนด จากนั้นเรียงตามความสำคัญ คุณหรือผู้จัดการของคุณจะกำหนดวันที่ครบกำหนดและความสำคัญ ความสำคัญของงาน เช่น 1-สูง, 2-ปานกลาง หรือ 3-ต่ำ จะระบุโดยใช้ลูกศร: ลูกศรชี้ขึ้นแสดงลำดับความสำคัญสูง ไม่มีลูกศรแสดงลำดับความสำคัญปานกลาง และลูกศรลงแสดงลำดับความสำคัญต่ำ

หมายเหตุ:หากผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณเปลี่ยนค่าฟิลด์สำหรับฟิลด์ลำดับความสำคัญ ลูกศรอาจไม่แสดงในฟิลด์ลำดับความสำคัญในรายการงาน

- เมื่อต้องการตรวจสอบงาน ให้คลิกลิงก์หัวเรื่อง
- เมื่อต้องการตรวจสอบโอกาสทางการขายที่งานนั้นเกี่ยวข้องกับ ให้คลิกที่ชื่อโอกาสทางการขายนั้น
- เมื่อต้องการขยายรายการของงาน ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด.

การใช้รายงานเพื่อวิเคราะห์ไปป์ไลน์

ส่วนรายงานส่วนหนึ่งหรือหลายส่วนอาจแสดงในโฮมเพจโอกาสทางการขาย (ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถระบุส่วนรายงานที่จะแสดงในเพจ) ใน Oracle CRM On Demand รุ่นมาตรฐาน ส่วนการวิเคราะห์ไปป์ไลน์สำหรับไตรมาสปัจจุบันที่แสดงนั้นจะแสดงการวิเคราะห์ของไปป์ไลน์รายไตรมาสในรูปแบบแผนภูมิ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ ส่วนวิเคราะห์ไปป์ไลน์สำหรับส่วนไตรมาสปัจจุบัน โปรดดูที่ **การวิเคราะห์ไปป์ไลน์** (ในหน้า 213)

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจโอกาสทางการขายของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมใน โฮมเพจโอกาสทางการขายได้ โดยขึ้นอยู่กับการตั้งค่าของผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณว่าจะแสดงส่วนใดบ้างใน โฮมเพจโอกาสทางการขายของคุณ

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจโอกาสทางการขายของคุณ

- 1 ในโฮมเพจโอกาสทางการขาย ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจโอกาสทางการขาย ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ แล้วคลิก บันทึก

การจัดการโอกาสทางการขาย

ในการจัดการโอกาสทางการขาย ให้ทำงานต่อไปนี้:

- การระบุโอกาสทางการขายใหม่ (ในหน้า 207)
- การติดตามผู้ซื้อและคู่แข่งสำหรับโอกาสทางการขาย (ในหน้า 207)
- การเข้าใช้ไค์ซกระบวนกรขาย (ในหน้า 208)
- การเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับโอกาสทางการขาย (ในหน้า 209) (สามารถติดตามรายได้จากผลิตภัณฑ์ได้)
- การวิเคราะห์ไปป์ไลน์ (ในหน้า 213)
- การจัดทำคำขอตั้งราคาพิเศษจากโอกาสทางการขาย (ในหน้า 213)
- การระบุโอกาสทางการขายหลักและย่อย (ในหน้า 214)
- การจัดทำการลงทะเบียนข้อตกลงจากโอกาสทางการขาย (ในหน้า 215)
- การแบ่งรายได้จากโอกาสทางการขายระหว่างสมาชิกของทีม (ในหน้า 216)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบย่อในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 39)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 62)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 63)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 71)
- การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 84)
- การใช้สคริปต์การประเมิน (ในหน้า 99)
- การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด (ในหน้า 105)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

การระบุโอกาสทางการขายใหม่

หากระดับการเข้าใช้ของคุณทำให้คุณดำเนินการเช่นนั้น คุณสามารถระบุโอกาสทางการขายใหม่ด้วยตนเอง โดยการเปลี่ยนเจ้าของหรือสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองของเรคคอร์ด โอกาสทางการขาย

หมายเหตุ: คุณสามารถระบุเรคคอร์ดโอกาสทางการขายให้กับเจ้าของหรือสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่คุณและระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าให้กับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย อย่างไรก็ตาม คุณไม่สามารถระบุเรคคอร์ดโอกาสทางการขายให้กับทั้งเจ้าของและสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเอง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 37)

หากบริษัทของคุณใช้โปรแกรมจัดการการระบุ และการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขายสำหรับโหมดผู้ใช้หรือโหมดผสมของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด คุณยังสามารถระบุโอกาสทางการขายใหม่ให้กับเจ้าของใหม่ได้ด้วย โดยการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ระบุโอกาสทางการขายใหม่ ในคำขอ

วิธีการระบุโอกาสทางการขายใหม่

1 เลือกโอกาสทางการขายที่คุณต้องการระบุใหม่

โปรดดูที่ [การค้นหาระเบียน](#) (ในหน้า 42) เพื่อคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกโอกาสทางการขาย

2 ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย คลิก แก้ไข

3 ในเพจการแก้ไขโอกาสทางการขาย ให้ทำอย่างหนึ่งอย่างใดต่อไปนี้:

- ในฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึก ให้คลิกไอคอน ค้นหา และเลือกผู้ใช้หรือสมุดบันทึกอื่นในวินโดว์การค้นหา
- เลือกช่องทำเครื่องหมาย ระบุโอกาสทางการขายใหม่ เพื่อทริกเกอร์โปรแกรมจัดการการระบุให้ระบุโอกาสทางการขายใหม่

หมายเหตุ: โปรแกรมจัดการการระบุสามารถระบุเรคคอร์ดใหม่สำหรับผู้ใช้นั้น โปรแกรมนี้สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่ก็ต่อเมื่อประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดผู้ใช้หรือโหมดผสมของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรแกรมจัดการการระบุไม่สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่หากประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดสมุดบันทึก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 37)

4 บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

หมายเหตุ: เวลาในการประมวลผลสำหรับการระบุเรคคอร์ดใหม่นั้นแตกต่างกันไปตามความซับซ้อนของกฎการระบุของบริษัทของคุณ จำนวนเรคคอร์ดที่ระบุใหม่ และปริมาณงานของระบบในปัจจุบัน

การติดตามคู่ค้าและผู้แข่งขันสำหรับโอกาสทางการขาย

Oracle CRM On Demand มีพื้นที่ที่คุณสามารถติดตามข้อมูลเกี่ยวกับคู่ค้าหรือคู่แข่งของโอกาสทางการขายของคุณ เช่น คุณอาจต้องการติดตามบริษัทที่คุณทำธุรกิจด้วยสำหรับโอกาสทางการขาย XYZ หรือบริษัทที่คุณแข่งขันด้วยสำหรับโอกาสทางการขาย XYZ

วิธีการทำได้ โดยขั้นแรกเชื่อมโยงบริษัทที่เป็นคู่ค้าหรือคู่แข่งของคุณกับเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย (คุณสามารถเชื่อมโยงบริษัทคู่ค้าหรือคู่แข่งได้ตามจำนวนที่ต้องการ) จากนั้นเพิ่มข้อมูลเกี่ยวกับคู่ค้าหรือคู่แข่ง เช่น จุดแข็งและจุดอ่อน ในเพจคู่ค้าของโอกาสทางการขายหรือการแก้ไขคู่คู่แข่ง

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน จัดทำเรคคอร์ดบริษัทสำหรับคู่ค้าหรือคู่แข่งแต่ละรายที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายของคุณ โปรดดูข้อมูลเกี่ยวกับการเพิ่มเรคคอร์ดที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)

ในการติดตามข้อมูลโอกาสทางการขายของคู่ค้าและผู้แข่งขัน

1 เลือกโอกาสทางการขาย

โปรดดูที่ [การค้นหาระเบียน](#) (ในหน้า 42) เพื่อคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกโอกาสทางการขาย

2 ในพจนานุกรมของโอกาสทางการขาย ให้เลื่อนไปที่ส่วนคู่ค้าของโอกาสทางการขายหรือคู่แข่งของโอกาสทางการขาย และดำเนินการซื้อใดข้อหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเชื่อมโยงบริษัท ให้คลิก เพิ่ม
- ในการอัปเดตข้อมูล คลิกที่ลิงก์ แก้ไข ซึ่งอยู่ถัดจากคู่ค้าหรือคู่แข่งที่มี

3 ในเพจแก้ไขคู่ค้าของโอกาสทางการขายหรือคู่แข่งของโอกาสทางการขาย ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็น

ตารางต่อไปนี้อธิบายข้อมูลของฟิลด์บางฟิลด์สำหรับติดตามข้อมูลคู่ค้าหรือข้อมูลคู่แข่ง

ฟิลด์	ความเห็น
คู่ค้าของโอกาสทางการขาย	คลิก ไอคอนค้นหา และเลือกบริษัทที่มีความสัมพันธ์และมีข้อมูลที่คุณต้องการติดตามในฐานะเป็นคู่ค้าที่มีโอกาสทางการขายนี้ นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น
คู่แข่งของโอกาสทางการขาย	คลิก ไอคอนค้นหา และเลือกบริษัทที่มีความสัมพันธ์และมีข้อมูลที่คุณต้องการติดตามในฐานะเป็นคู่แข่งที่มีโอกาสทางการขายนี้ นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น
บทบาท	เลือกตัวเลือกที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างโอกาสทางการขายของคุณและบริษัทนี้ นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น
บทบาทแบบย้อนกลับ	เลือกตัวเลือกที่กำหนดความสัมพันธ์หรือบทบาทแบบย้อนกลับ นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น
วันที่เริ่มต้น	ใช้ฟิลด์นี้เพื่อบันทึกวันที่เริ่มต้นของความสัมพันธ์ ค่าฟิลด์คือวันที่ของวันนี้ นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น
วันที่สิ้นสุด	ใช้ฟิลด์นี้เพื่อบันทึกวันที่หมดอายุของความสัมพันธ์
ผู้ติดต่อหลัก	ผู้ติดต่อของคู่ค้าหรือคู่แข่งหลักสำหรับโอกาสทางการขายนี้

4 บันทึกเรคคอร์ด

การใช้ใช้วัฏจักรการขาย

ในแต่ละขั้นตอนของโอกาสทางการขาย บริษัทของคุณอาจจำเป็นต้องรวบรวมข้อมูลเฉพาะตามลักษณะการดำเนินงานธุรกิจ เพื่อเป็นแนวทางในการรวบรวมข้อมูลที่ครบถ้วน ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถตั้งค่างานติดตามผลโดยกำหนดให้คุณต้องกรอกข้อมูลเฉพาะ และเพิ่มข้อมูลเพื่อตรวจสอบกระบวนการขายแต่ละระยะได้

หมายเหตุ: บริษัทของคุณสามารถตั้งค่ากระบวนการขายที่แตกต่างกัน (ขั้นตอน ความเป็นไปได้ และข้อมูลการฝึกอบรม) สำหรับบทบาทและประเภทโอกาสทางการขายที่แตกต่างกัน เช่น หากคุณมีทั้งตัวแทนขายที่ขายผลิตภัณฑ์และตัวแทนขายที่ให้บริการ คุณอาจเชื่อมโยงตัวแทนขายกับบทบาทที่แตกต่างกัน ซึ่งจะช่วยให้ตัวแทนขายมองเห็นตัวเลือกขั้นตอนการขายและคำแนะนำในการฝึกอบรมกระบวนการขายแตกต่างกัน

ในการเข้าใช้ข้อมูลการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการขาย

1 เลือกโอกาสทางการขาย

โปรดดูที่ **การค้นหาเรคคอร์ด** (ในหน้า 42) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกโอกาสทางการขาย

2 ในพจนานุกรมของโอกาสทางการขาย คลิกปุ่ม การฝึกอบรม

3 ตรวจสอบข้อมูลที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าในเพจวัฏจักรการขาย และอัปเดตเรคคอร์ดโอกาสทางการขายตามลำดับ

คำแนะนำ: คุณสามารถพิมพ์ข้อมูลโดยคลิกขวาที่เพจวัฏจักรการขาย

หมายเหตุ: ในส่วนทรัพยากรที่มีประโยชน์ ให้คลิก ดู ในแถวเอกสารแนบเพื่อดูข้อมูลเพิ่มเติม

- 4 ในการอัปเดตโอกาสทางการขาย ให้คลิก แก้ไข และแก้ไขข้อมูลเรคคอร์ดให้ตรงกับคำแนะนำในการฝึกอบรม
- 5 บันทึกเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย
- 6 เมื่อคุณอัปเดตฟิลด์ขั้นตอนการขาย แอปพลิเคชันจะพร้อมเพื่อให้คุณกรอกข้อมูลในฟิลด์ที่จำเป็น นอกจากนี้บางฟิลด์อาจตั้งค่าฟิลด์ไปที่ค่าบางค่า แต่คุณสามารถอัปเดตค่าเหล่านั้นได้
- 7 คลิก ปิด ในวินโดวโต้ตอบการ

ถ้าผู้ดูแลระบบของคุณได้ตั้งค่าไว้ เมื่อคุณบันทึกเรคคอร์ด อาจมีงานบางอย่างเพิ่มเข้ามาในโอกาสทางการขายและบริษัทที่เชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายนี้

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- การตั้งค่ากระบวนการขาย ชนิด และการฝึกอบรม

การเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับโอกาสทางการขาย

คุณสามารถเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับโอกาสทางการขายเพื่อ:

- ตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่เป็นของโอกาสทางการขาย
- คำนวณรายได้จากโอกาสทางการขายตามรายได้จากผลิตภัณฑ์
- จัดทำประมาณการของบริษัทตามรายได้จากผลิตภัณฑ์หรือปริมาณผลิตภัณฑ์

คุณยังสามารถเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับโอกาสทางการขายเมื่อคุณจัดทำโอกาสทางการขาย หากผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณเปิดใช้งานปุ่ม บันทึกและเพิ่มผลิตภัณฑ์ ในเพจแก้ไขโอกาสทางการขาย คุณสามารถคลิกปุ่มบันทึกและเพิ่มผลิตภัณฑ์เพื่อบันทึกเรคคอร์ดโอกาสทางการขายใหม่ และนำวิเคาไปยังเพจแก้ไขรายได้จากผลิตภัณฑ์ได้โดยตรง หากคุณยกเลิกการเพิ่มเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ จากนั้น **Oracle CRM On Demand** จะแสดงเพจรายละเอียดโอกาสทางการขายสำหรับเรคคอร์ดโอกาสทางการขายที่บันทึกไว้ก่อนหน้านี้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน บริษัทของคุณจำเป็นต้องแจ้งให้คุณทราบวิธีประมาณการที่ต้องการใช้ วิธีประมาณการของบริษัทจะกำหนดฟิลด์ที่คุณต้องเลือกเมื่อเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับโอกาสทางการขาย

หมายเหตุ: คุณคลิกปุ่ม อัปเดตยอดรวมโอกาสทางการขาย เพื่อคำนวณรายได้จากโอกาสทางการขายตามรายได้จากผลิตภัณฑ์ การคำนวณตามฟังก์ชันนี้แตกต่างกันไป โดยขึ้นอยู่กับว่าเปิดใช้ตัวเลือก ใช้การคิดค่าเฉลี่ยโอกาสของผลิตภัณฑ์ ในโปรแกรมหรือไม่มี

เงื่อนไขต่อไปนี้ใช้ในการคำนวณ:

- หากใช้ตัวเลือก ใช้การคิดค่าเฉลี่ยโอกาสของผลิตภัณฑ์ ปุ่ม อัปเดตยอดรวมโอกาสทางการขาย จะอัปเดตรายได้จากโอกาสทางการขายและความเป็นไปได้ของโอกาสทางการขายตามแต่ละผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยง ดังนั้น รายได้ที่ได้คาดไว้จะถูกคำนวณตามความเป็นไปได้เฉลี่ยของผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยงทั้งหมด
- หากไม่ใช้ตัวเลือก ใช้การคิดค่าเฉลี่ยโอกาสของผลิตภัณฑ์ ปุ่ม อัปเดตยอดรวมโอกาสทางการขาย จะอัปเดตรายได้จากโอกาสทางการขายตามยอดรวมรายได้จากผลิตภัณฑ์ของแต่ละผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยง ค่าความเป็นไปได้ของโอกาสทางการขายจะไม่อัปเดต ดังนั้น รายได้ที่ได้คาดไว้จะถูกคำนวณตามเปอร์เซ็นต์ที่มีอยู่

เพื่อให้ปุ่ม อัปเดตยอดรวมโอกาสทางการขาย ทำงานอย่างถูกต้อง จะต้องแสดงและป้อนประเภทฟิลด์ ปริมาณ และ รายได้ ในเพจแก้ไขรายได้จากผลิตภัณฑ์ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดโครงสร้างเพจเพื่อให้มีฟิลด์เหล่านี้ด้วย

ในการเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับโอกาสทางการขาย

- 1 เลือกโอกาสทางการขาย

โปรดดูที่ [การค้นหาระบบ \(ในหน้า 42\)](#) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกโอกาสทางการขาย

- 2 ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย ให้เลื่อนไปที่ส่วนรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
 - ในการเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์ ให้คลิก เพิ่ม
 - ในการอัปเดตข้อมูลผลิตภัณฑ์ ให้คลิกลิงก์ แก้ไข ถัดจากผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่
 - 3 ในเพจแก้ไขรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย ให้ป้อนฟิลด์ปริมาณ ราคาซื้อ และวันที่ปิด
 - 4 หากผลิตภัณฑ์นี้เป็นรายได้ที่เกิดขึ้น ให้ป้อนฟิลด์ความถี่และจำนวนงวดในส่วนข้อมูลรายได้ที่เกิดขึ้น
 - 5 หากบริษัทของคุณประมาณการรายได้ตามรายได้จากผลิตภัณฑ์ และคุณต้องการรวมเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของยอดรวมรายได้ที่ประมาณการของคุณ หรือปริมาณที่ประมาณการ หรือทั้งสองอย่าง ให้เลือกช่องทำเครื่องหมาย ประมาณการ ในเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย
- หมายเหตุ: หากบริษัทของคุณประมาณการรายได้ตามโอกาสทางการขาย ไม่ใช่ผลิตภัณฑ์ คุณไม่ควรเลือกช่องทำเครื่องหมาย ประมาณการ ในเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย
- 6 บันทึกเรคคอร์ด

ในการคำนวณรายได้จากโอกาสทางการขายตามรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยง

- 1 เลือกโอกาสทางการขาย

โปรดดูที่ [การค้นหारेคคอร์ด](#) (ในหน้า 42) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกโอกาสทางการขาย
- 2 ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย ให้เลื่อนไปที่ส่วนรายได้จากผลิตภัณฑ์ และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
 - ในการเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์ ให้คลิก เพิ่ม
 - ในการอัปเดตข้อมูลผลิตภัณฑ์ ให้คลิกลิงก์ แก้ไข ที่อยู่ถัดจากผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ (หากมีการใช้งานการแก้ไขแบบออนไลน์ คุณสามารถแก้ไขฟิลด์รายได้จากผลิตภัณฑ์ในแบบออนไลน์ได้ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกรแก้ไขฟิลด์ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ที่ [การอัปเดตเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเรคคอร์ดหลัก](#) (ในหน้า 69))
- 3 ในเพจแก้ไขรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย ให้ป้อนฟิลด์ปริมาณ ราคาซื้อ และวันที่เริ่มต้น/ปิด
- 4 หากผลิตภัณฑ์นี้เป็นรายได้ที่เกิดขึ้น ให้ป้อนฟิลด์ความถี่และจำนวนงวดในส่วนข้อมูลรายได้ที่เกิดขึ้น
- 5 บันทึกเรคคอร์ด
- 6 ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย ให้คลิก อัปเดตยอดรวมโอกาสทางการขาย ในส่วนรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย

ค่านี้เป็นผลรวมของรายได้จากผลิตภัณฑ์สำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยง และค่านี้จะแสดงในฟิลด์รายได้และรายได้ที่คาดหวัง สำหรับโอกาสทางการขาย

ในการจัดทำประมาณการของบริษัทตามเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์

- 1 เลือกโอกาสทางการขาย

โปรดดูที่ [การค้นหारेคคอร์ด](#) (ในหน้า 42) เพื่อดูข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกโอกาสทางการขาย
- 2 ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย ให้เลื่อนไปที่ส่วนรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
 - ในการเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์ ให้คลิก เพิ่ม

- ในการอัปเดตข้อมูลผลิตภัณฑ์ ให้คลิกลิงก์ แก้ไข (หากมีการใช้งานการแก้ไขแบบออนไลน์ คุณสามารถแก้ไขฟิลด์รายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขายในแบบออนไลน์ได้ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแก้ไขฟิลด์ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ที่ [การอัปเดตเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเรคคอร์ดหลัก](#) (ในหน้า 69))

3 ในเพจแก้ไขรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย:

- ป้อนฟิลด์ปริมาณ ราคาซื้อ และวันที่เริ่มต้น/ปิด
- ตรวจสอบว่าวันที่ในฟิลด์ วันที่เริ่มต้น/ปิด อยู่ภายในระยะเวลาที่ประมาณการ และเรคคอร์ดมีเจ้าของเป็นผู้เข้าร่วมประมาณการ
- เลือกช่องทำเครื่องหมาย ประมาณการ เพื่อแสดงว่า คุณต้องการให้ใช้ข้อมูลเรคคอร์ดนี้ในขอควมรายได้ที่ประมาณการ
- หากผลิตภัณฑ์นี้เป็นรายได้ที่เกิดขึ้น ให้ป้อนฟิลด์ความถี่และจำนวนงวดในส่วนข้อมูลรายได้ที่เกิดขึ้น

4 บันทึกเรคคอร์ด

หมายเหตุ: หากไม่มีการขายผลิตภัณฑ์ คุณสามารถอัปเดต วันที่เริ่มต้น/วันที่ปิด ที่เกี่ยวข้อง และยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ประมาณการ บนเพจรายได้จากผลิตภัณฑ์ของผลิตภัณฑ์นั้น เพื่อป้องกันไม่ให้ระบบเพิ่มรายได้จากผลิตภัณฑ์นั้นในประมาณการของบริษัทของคุณ หรือหากมีการระงับผลิตภัณฑ์หนึ่งจากผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่เชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายนี้ คุณสามารถลบผลิตภัณฑ์นั้นออกจากโอกาสทางการขาย และจัดทำโอกาสทางการขายอื่นสำหรับผลิตภัณฑ์ดังกล่าวเพื่อป้องกันไม่ให้มีการรวมรายได้ของผลิตภัณฑ์นั้นไว้ในประมาณการ

ฟิลด์รายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย

ตารางต่อไปนี้อธิบายข้อมูลฟิลด์ของรายได้จากผลิตภัณฑ์ ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถเพิ่ม เปลี่ยนป้ายชื่อ หรือลบฟิลด์ได้ ดังนั้นฟิลด์ที่คุณเห็นอาจจะแตกต่างจากฟิลด์ในตาราง

คำเตือน: หากบริษัทของคุณจัดทำประมาณการตามผลิตภัณฑ์ ข้อมูลที่คุณป้อนสำหรับรายได้จากผลิตภัณฑ์จะกระทบกับการคำนวณ

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลผลิตภัณฑ์หลัก	
ชื่อผลิตภัณฑ์	สามารถเลือกได้เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณทำเครื่องหมายเป็น ส่งซื้อได้ เท่านั้น เมื่อคุณเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับโอกาสทางการขายนี้ ฟิลด์นี้จะถูกคัดลอกจากการกำหนดผลิตภัณฑ์: ชนิดผลิตภัณฑ์ เลขที่ขึ้นส่วน ประเภท สถานะ และคำอธิบาย
ปริมาณ	จำนวนหน่วยที่ถูกค้าส่ง สำหรับผลิตภัณฑ์ที่ส่งซ้ำ ให้ป้อนปริมาณของผลิตภัณฑ์ต่อช่วงเวลาที่ตั้งซ้ำ ตัวอย่างเช่น หากคุณส่งคลับหมึกพิมพ์ 10 ชุดทุกเดือน ให้ป้อน 10 ที่นี่
ราคาซื้อ	ราคาผลิตภัณฑ์
รายได้	ปริมาณคูณด้วยราคาซื้อ ไม่สามารถเขียนทับรายได้ได้ ฟิลด์นี้มีผลกระทบกับการประมาณการของผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย
ชนิดผลิตภัณฑ์	ชนิดที่มีการกำหนดผลิตภัณฑ์ อย่างเดียว
เลขที่ขึ้นส่วน	เลขที่ที่ได้รับมาพร้อมกับการกำหนดผลิตภัณฑ์ อย่างเดียว
ประเภท	ประเภทที่ได้รับมาพร้อมกับการกำหนดผลิตภัณฑ์ อย่างเดียว
สถานะ	สถานะที่ได้รับมาพร้อมกับการกำหนดผลิตภัณฑ์ อย่างเดียว
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ จำกัดความยาวสูงสุด 250 ตัวอักษร
ข้อมูลรายได้ที่เกิดขึ้น	

ฟิลด์	คำอธิบาย
วันที่เริ่มต้น/วันที่ปิด	<p>วันที่นี้นำมาจากวันที่ปิดของโอกาสทางการขาย สำหรับรายการรายได้จากผลิตภัณฑ์ วันที่นี้คือวันที่คาดว่าจะปิด สำหรับผลิตภัณฑ์ที่ส่งซ้ำ ให้ใช้วันที่เริ่มต้น สำหรับผลิตภัณฑ์ที่ส่งซ้ำที่มีวันที่ปิดเป็นวันสุดท้ายของเดือนและวันที่เริ่มต้นเป็นวันที่กึ่งกลางเดือน ให้เพิ่มหนึ่งเรคคอร์ดสำหรับราคาซ้ำเต็มจำนวน และอีกหนึ่งเรคคอร์ดสำหรับใบส่งแบ่งตามสัดส่วน</p> <p>เช่น: คุณเริ่มส่งกระดาษให้กับบริษัทในวันที่ 15 พฤษภาคม หลังจากนั้นคุณจะส่งกระดาษมูลค่า \$500 ในวันสิ้นเดือนตลอดไปจนถึงสิ้นปี</p> <p>สำหรับใบส่งกึ่งกลางเดือน ให้เพิ่มค่าเหล่านี้ในเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์:</p> <p>รายได้ = \$250 ปริมาณ = 1</p> <p>สำหรับใบส่งซ้ำ ให้เพิ่มค่าเหล่านี้ในเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่สอง:</p> <p>รายได้ = \$500 ปริมาณ = 1 ความถี่ = รายเดือน จำนวนงวด = 7 (มิถุนายนถึงธันวาคม)</p>
ความถี่	<p>ความถี่ของผลิตภัณฑ์ที่ส่งซ้ำ</p> <p>คำว่า <i>รายปี</i> หมายถึง ครั้งเดียวทุกสองสัปดาห์</p> <p>เมื่อคุณป้อนประเภทฟิลด์นี้ คุณต้องป้อนประเภทฟิลด์จำนวนงวดด้วย</p>
จำนวนงวด	<p>จำนวนของงวดสำหรับรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นซ้ำๆ รายได้ที่เกิดขึ้นสามารถรองรับได้สูงสุด 260 งวด ระยะเวลาที่ครอบคลุมโดยจำนวนรวมของงวดจะเปลี่ยนไปตามความถี่ที่เลือกไว้ (ในฟิลด์ความถี่) ตัวอย่างเช่น หากคุณมีรายได้ที่เกิดขึ้นทุกสัปดาห์ คุณสามารถติดตามรายได้ได้นานสูงสุด 5 ปี</p> <p>หมายเหตุ: เมื่อคุณป้อนประเภทฟิลด์นี้ คุณต้องป้อนประเภทฟิลด์ความถี่ด้วย</p>
ข้อมูลการขาย	
ขั้นตอนการขาย	อ่านอย่างเดียว ขั้นตอนการขายที่นำมาจากโอกาสทางการขาย
ความเป็นไปได้	<p>ความเป็นไปได้ของการขายผลิตภัณฑ์ได้สำเร็จ ค่าเริ่มแรกในฟิลด์นี้มาจากขั้นตอนการขายของโอกาสทางการขาย หากจำเป็น คุณสามารถเปลี่ยนค่าได้เพื่อให้ตรงกับผลิตภัณฑ์เฉพาะของคุณยิ่งขึ้น</p> <p>เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการขาย ค่าในฟิลด์ความเป็นไปได้สำหรับเรคคอร์ดโอกาสทางการขายจะแสดงค่าที่สัมพันธ์กับขั้นตอนการขายใหม่ตามค่าดีฟอลต์ แต่ค่าในฟิลด์ความเป็นไปได้สำหรับผลิตภัณฑ์จะไม่ถูกเขียนทับ</p> <p>หมายเหตุ: หากมีการใช้คุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่มในการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการขายสำหรับโอกาสทางการขายตั้งแต่หนึ่งโอกาสขึ้นไป ค่าในฟิลด์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้ของโอกาสทางการขายจะไม่อัปเดตเป็นเปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้ที่เป็นค่าดีฟอลต์ของขั้นตอนการขายใหม่</p>
รายได้ที่คาดไว้	ค่าสกุลเงินที่คำนวณตามฟิลด์รายได้ คุณด้วยค่าในฟิลด์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้
บริษัท	บริษัทที่เชื่อมโยงกับ โอกาสทางการขายนี้ อ่านอย่างเดียว

ฟิลด์	คำอธิบาย
เจ้าของ	บุคคลที่ได้รับการระบุสำหรับ โอกาสทางการขายนี้ คำนีจะเป็นคำติฟอล์ดของเจ้าของโอกาสทางการขาย การเปลี่ยนแปลงในภายหลังกับเจ้าของโอกาสทางการขายจะไม่แสดงอยู่ในฟิลด์นี้ โดยทั่วไป เจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอีกรายหนึ่งหรือลบเรคคอร์ดได้ อย่างไรก็ตาม ระดับการเข้าถึงสามารถถูกปรับปรุงเพื่อจำกัดหรือขยายสิทธิ์การเข้าถึงของผู้ใช้ได้ คำนี้จะมีผลต่อเรคคอร์ดที่จะถูกรวมในประมาณการ รวมทั้งรายงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณรัน (จากเพจรายงานและแผงควบคุม) แต่ละเรคคอร์ดมีเจ้าของเพียงหนึ่งเดียวเท่านั้น อย่างไรก็ตามสามารถใช้เรคคอร์ด โอกาสทางการขายร่วมกับผู้อื่นผ่านเพจทิมโอกาสทางการขายหรือทิมของบริษัทได้ โปรดดูคำแนะนำใน การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทิม) (ในหน้า 84)
ประมาณการ	ตัวบ่งชี้เพื่อรวมผลิตภัณฑ์นี้ในขอรวมการประมาณการ

การวิเคราะห์ไปป์ไลน์

ในรุ่น **Standard Edition** ของ **Oracle CRM On Demand** ส่วนการวิเคราะห์ไปป์ไลน์สำหรับไตรมาสปัจจุบันของโซมเพจโอกาสทางการขายแสดงการวิเคราะห์ไปป์ไลน์รายไตรมาสในรูปแบบแผนผัง คุณสามารถใช้การวิเคราะห์นี้เพื่อช่วยระบุโอกาสทางการขายและความท้าทาย ในส่วนนี้ของโซมเพจโอกาสทางการขาย คุณสามารถวางเคอร์เซอร์ของคุณบนแผนผังเพื่อดูข้อมูลเฉพาะ ให้คลิกเมนูเพื่อตรวจสอบรายงานรายละเอียด หรือเปลี่ยนแปลงชนิดในรายการการตอบคานเพื่อดูรายงานการวิเคราะห์รายได้และโอกาสทางการขายอื่น เช่น คุณสามารถสร้างการวิเคราะห์ที่แสดงจำนวนโอกาสทางการขายตามพื้นที่

คุณสามารถทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ใช้การวิเคราะห์นี้เพื่อดูว่าการซื้อตกลงของคุณอยู่ในรอบการขายหรือไม่ เพื่อให้คุณสามารถดำเนินการได้เมื่อจำเป็น
- ฟิลเตอร์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวน (#) วันในขั้นตอน เพื่อดูว่าข้อตกลงของคุณหยุดชะงักหรือไม่และในที่ใด
- ฟิลเตอร์โดยใช้ จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย เพื่อดูว่ามีจำนวน โอกาสทางการขายเท่าใดในแต่ละขั้นของรอบการขาย
- แสดงรายการข้อตกลงในแต่ละขั้นเพื่อช่วยให้คุณมุ่งความสนใจไปยังประเด็นต่างๆ ที่ต้องให้ความสนใจได้
- ไปยังแผงควบคุมไปป์ไลน์เพื่อดูมุมมองประวัติและมุมมองเปรียบเทียบเกี่ยวกับการดำเนินการโดยรวมของคุณ

การจัดทำคำขอตั้งราคาพิเศษจากโอกาสทางการขาย

คุณสามารถจัดทำคำขอตั้งราคาพิเศษจากโอกาสทางการขาย

หมายเหตุ: คุณสมบัตินี้มีใน **Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition** เท่านั้น

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในแอปพลิเคชันมาตรฐานจะไม่แสดงคำขอตั้งราคาพิเศษ โอกาสทางการขาย ในการเพิ่มรายการนี้ลงในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณจะต้องให้สิทธิ์แบบอ่านอย่างเดียวสำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขายแก่บทบาทของคุณ จากนั้นคุณต้องคลิกลิงก์แก้ไขโครงร่างในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย แล้วเพิ่มคำขอตั้งราคาพิเศษเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (โปรดดูที่ [การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ](#) (ในหน้า 596))

การจัดทำคำขอตั้งราคาพิเศษสำหรับโอกาสทางการขาย

1 เลือกโอกาสทางการขาย

โปรดดูที่ [การค้นหาระเบคคอร์ด](#) (ในหน้า 42) เพื่อดูข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกโอกาสทางการขาย

- 2 ในพจนานุกรมของโอกาสทางการขาย เลื่อนลงมาที่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคำขอตั้งราคาพิเศษ แล้วคลิก ใหม่
- 3 ในพจนานุกรมของผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็น และบันทึกเรคคอร์ด
สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์ โปรดดูที่ **ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ** (ในหน้า 362)

การระบุโอกาสทางการขายหลักและย่อย

คุณสามารถระบุลำดับชั้นของโอกาสได้ เช่น โอกาสทางการขายที่มีหลายส่วนประกอบ โดยการระบุความสัมพันธ์แบบหลัก-ย่อย คุณสามารถจัดทำโอกาสทางการขายหลักจากโอกาสทางการขายย่อย หรือสร้างโอกาสทางการขายย่อยจากโอกาสทางการขายหลัก

หากคุณลบโอกาสทางการขายหลักที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขายย่อย การเชื่อมโยงระหว่างเรคคอร์ดหลักและย่อยจะถูกลบ แต่โอกาสทางการขายย่อยจะยังคงเป็นเรคคอร์ดที่ใช้งานอยู่ ฟิลด์ ID ที่ไม่ซ้ำกันภายนอกของโอกาสทางการขายหลักจะยังคงป้อนเพื่อสำหรับเรคคอร์ดโอกาสทางการขายย่อยในกรณีที่คุณลบโอกาสทางการขายหลักในภายหลังจากเหตุการณ์ที่ลบ

หากคุณเชื่อมโยงโอกาสทางการขายย่อยกับเรคคอร์ดโอกาสทางการขายหลักใหม่ ฟิลด์ ID โอกาสทางการขายหลัก โอกาสทางการขายหลัก และฟิลด์ ID ที่ไม่ซ้ำกันภายนอกของโอกาสทางการขายหลักจะป้อนเพื่อสำหรับโอกาสทางการขายหลักใหม่ หากเรียกคืนเรคคอร์ดหลักครั้งแรก จะไม่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดย่อยอีกครั้ง

หากลบโอกาสทางการขายย่อยเดี่ยว โอกาสทางการขายหลักและทุกโอกาสทางการขายย่อยเพิ่มเติมจะยังคงเป็นเรคคอร์ดที่ใช้งานอยู่ และโอกาสทางการขายย่อยที่ลบจะย้ายไปยังพจนานุกรมที่ลบ โอกาสทางการขายย่อยที่ลบจะไม่ปรากฏในรายการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขายย่อยสำหรับโอกาสทางการขายหลัก แต่ค่าฟิลด์ ID โอกาสทางการขายหลัก โอกาสทางการขายหลัก และ ID ที่ไม่ซ้ำกันภายนอกของโอกาสทางการขายหลักจะยังคงป้อนเพื่อในเรคคอร์ดโอกาสทางการขายย่อยที่ลบ

ขั้นตอนต่อไปนี้จะอธิบายถึงวิธีการระบุโอกาสทางการขายหลักและย่อย:

การระบุโอกาสทางการขายหลัก

- 1 เลือกโอกาสทางการขายที่จะเป็นโอกาสทางการขายย่อย
โปรดดูที่ **การค้นหาระเบียน** (ในหน้า 42) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกโอกาสทางการขาย
- 2 ในพจนานุกรมของโอกาสทางการขาย คลิก แก้ไข
- 3 ในเพจแก้ไขโอกาสทางการขาย ให้คลิกไอคอนการค้นหา ซึ่งอยู่ถัดจากฟิลด์โอกาสทางการขายหลัก
- 4 ในวินโดว์การค้นหา ให้เลือกหรือสร้างโอกาสทางการขายหลัก
- 5 บันทึกเรคคอร์ด

การระบุโอกาสทางการขายย่อย

- 1 เลือกโอกาสทางการขายที่จะเป็นโอกาสทางการขายหลัก
โปรดดูที่ **การค้นหาระเบียน** (ในหน้า 42) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกโอกาสทางการขาย
- 2 ในพจนานุกรมของโอกาสทางการขาย คลิก แก้ไข
- 3 ในเพจแก้ไขโอกาสทางการขาย ให้คลิกปุ่ม ใหม่ ที่อยู่ถัดจากรายชื่อรายการที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขายย่อย
- 4 ในวินโดว์การค้นหา ให้เลือกหรือสร้างโอกาสทางการขายย่อย

5 บันทึกเรคคอร์ด

การลบหรือนำลำดับขั้นของโอกาสทางการขายออก

1 เลือกโอกาสทางการขายย่อย

โปรดดูที่ **การค้นหาเรคคอร์ด** (ในหน้า 42) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกโอกาสทางการขาย

2 ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย คลิก แก้ไข

3 ในฟิลด์โอกาสทางการขายหลัก ให้ลบค่าปัจจุบัน พิมพ์ค่าใหม่ หรือใช้ไอคอนการค้นหาเพื่อเลือกค่าใหม่

4 บันทึกเรคคอร์ด

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- **การค้นหาเรคคอร์ด** (ในหน้า 42)
- **ฟิลด์โอกาสทางการขาย** (ในหน้า 217)

การจัดทำการลงทะเบียนข้อตกลงจากโอกาสทางการขาย

คุณสามารถสร้างการลงทะเบียนข้อตกลงจากโอกาสทางการขาย

หมายเหตุ: คุณสมบัตินี้มีใน **Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition** เท่านั้น

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ส่วนการลงทะเบียนข้อตกลงจะไม่แสดงในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย เมื่อต้องการเพิ่มรายการนี้ลงในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย ผู้ดูแลระบบบริษัทจะต้องให้สิทธิ์แบบอ่านอย่างเดียว สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขายแก่บทบาทของคุณ จากนั้นคุณต้องคลิกลิงก์แก้ไขโครงร่าง บนเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย แล้วเพิ่มการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (โปรดดูที่ **การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ** (ในหน้า 596))

การสร้างการลงทะเบียนข้อตกลงจากโอกาสทางการขาย

1 เลือกโอกาสทางการขาย

โปรดดูที่ **การค้นหาเรคคอร์ด** (ในหน้า 42) เพื่อดูข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกโอกาสทางการขาย

2 ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย ให้เลื่อนลงไปยังข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนข้อตกลง และคลิก ใหม่

3 ในเพจการแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลง ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็น

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์ โปรดดูที่ **ฟิลด์การลงทะเบียนข้อตกลง** (ในหน้า 340) สำหรับข้อมูลในการเชื่อมโยงการลงทะเบียนข้อตกลงกับโอกาสทางการขายที่มีอยู่ และการเปลี่ยนการเชื่อมโยงที่มีอยู่ระหว่างสองรายการนี้ โปรดดูที่ **การเชื่อมโยงการลงทะเบียนข้อตกลงกับโอกาสทางการขาย** (ในหน้า 338)

การแบ่งรายได้จากโอกาสทางการขายระหว่างสมาชิกของทีม

คุณสามารถแบ่งรายได้จากโอกาสทางการขายระหว่างสมาชิกในทีมโอกาสทางการขาย ประเภทประมาณการรายได้จากโอกาสทางการขายจะใช้การแบ่งรายได้เหล่านี้ในการคำนวณรายได้ที่แสดงในเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการประมาณการ โปรดดูที่ [การประมาณการ](#) (ในหน้า 220) และ [เกี่ยวกับโอกาสทางการขายและการประมาณการ](#) (ในหน้า 203) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับทีมโอกาสทางการขาย โปรดดูที่ [เกี่ยวกับทีมโอกาสทางการขาย](#) (ในหน้า 217)

ในการแบ่งรายได้จากโอกาสทางการขายระหว่างสมาชิกในทีม

1 เลือกโอกาสทางการขาย

โปรดดูที่ [การค้นหาระเบิด](#) (ในหน้า 42) เพื่อดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกโอกาสทางการขาย

2 ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย ให้เลื่อนลงไปที่ส่วนทีมโอกาสทางการขาย และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเพิ่มสมาชิกในทีม ให้คลิก [เพิ่มผู้ใช้](#)
- ในการอัปเดตข้อมูลสมาชิกในทีม ให้คลิก [แก้ไขผู้ใช้](#)

3 ในเพจแก้ไขผู้ใช้ในทีมโอกาสทางการขาย:

- a** สำหรับสมาชิกในทีมแต่ละราย ให้ป้อนข้อมูลในฟิลด์ที่จำเป็น รวมทั้งฟิลด์เปอร์เซ็นต์การแบ่ง (%)
- b** (ไม่จำเป็น) คลิกปุ่ม [แยกการกระจาย](#) เพื่อแจกจ่ายเปอร์เซ็นต์การแบ่งเท่าๆ กันระหว่างสมาชิกในทีม
- c** (ไม่จำเป็น) คลิกปุ่ม [รีเฟรชยอดรวม](#) เพื่อคำนวณแบ่งรายได้และยอดรวมอีกครั้ง

หมายเหตุ: จะมองไม่เห็นปุ่มรีเฟรชยอดรวมและปุ่มแยกการกระจาย นอกจากจะเลือก ใช้งานการแบ่งรายรับจากโอกาสทางการขาย ในโปรไฟล์บริษัท โปรดดูที่ [การตั้งค่าโปรไฟล์บริษัทของคุณและคำศัพท์พร้อม](#)

4 บันทึกเรคคอร์ด

ฟิลด์ทีมโอกาสทางการขาย

ตารางต่อไปนี้จะอธิบายฟิลด์บางฟิลด์ของทีมโอกาสทางการขาย

ฟิลด์	ความเห็น
% การแบ่ง	ฟิลด์นี้แสดงเปอร์เซ็นต์รายได้ของสมาชิกในทีมแต่ละราย ค่าฟิลด์คือ 100% สำหรับเจ้าของโอกาสทางการขาย และ 0% สำหรับสมาชิกคนอื่นๆ ในทีม
แบ่งรายได้	นี่คือฟิลด์อ่านอย่างเดียวที่คำนวณแล้ว การแบ่งรายได้จะคำนวณจากการคูณรายได้จากโอกาสทางการขายกับเปอร์เซ็นต์การแบ่ง (%)
บทบาทผู้ใช้	เลือกตัวเลือกที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในทีมกับทีมโอกาสทางการขาย นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น

ฟิลด์	ความเห็น
การเข้าใช้โอกาสทางการขาย	กำหนดสิทธิ์เข้าใช้เรคคอร์ด โอกาสทางการขายของสมาชิกในทีม นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น

เกี่ยวกับทีมโอกาสทางการขาย

สำหรับเรคคอร์ดบางประเภท เช่น บริษัท ผู้ติดต่อ และโอกาสทางการขาย คุณสามารถอนุญาตให้ทีมผู้ใช้ใช้เรคคอร์ดร่วมกันได้ ในการอนุญาตให้ผู้ใช้ใช้เรคคอร์ดร่วมกัน คุณต้องเพิ่มผู้ใช้ไปในทีมของเรคคอร์ดที่เลือกไว้ จากนั้นระบุระดับการเข้าใช้เรคคอร์ดและเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงของผู้ใช้

โปรดสังเกตประเด็นต่อไปนี้ที่เกี่ยวข้องกับทีมโอกาสทางการขาย ทีมบริษัท และการเข้าใช้เรคคอร์ดของโอกาสทางการขาย:

- หากคุณเลือกช่องทำเครื่องหมายใช้งานการรับค่าทีมหลักในเพจโปรไฟล์บริษัท สมาชิกทีมบริษัทจะถูกเพิ่มในทีมโอกาสทางการขายโดยอัตโนมัติเมื่อโอกาสทางการขายเชื่อมโยงกับบริษัท (ในลักษณะเดียวกัน สมาชิกทีมบริษัทสามารถกลายเป็นสมาชิกของทีมผู้ติดต่อได้โดยอัตโนมัติเมื่อผู้ติดต่อเชื่อมโยงกับบริษัท)
- หากคุณไม่ต้องการเพิ่มผู้ใช้ในทีมโอกาสทางการขายโดยอัตโนมัติเมื่อเรคคอร์ดโอกาสทางการขายเชื่อมโยงกับบริษัท ให้ตรวจสอบว่าไม่ได้เลือกช่องทำเครื่องหมายใช้งานการรับค่าทีมหลักในเพจโปรไฟล์บริษัท ตัวเลือกนี้จะป้องกันไม่ให้เพิ่มสมาชิกทีมบริษัทในทีมโอกาสทางการขายโดยอัตโนมัติ

คุณสามารถเพิ่มผู้ใช้ในทีมโอกาสทางการขายด้วยวิธีการต่อไปนี้:

- โดยการคลิกปุ่ม เพิ่มผู้ใช้ ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด
- โดยการใส่โปรแกรมจัดการการมอบหมาย โปรดดูที่ เกี่ยวกับกฎการระบุ
- โดยการใส่กลุ่ม สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดการกลุ่ม

เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ใช้ไม่สามารถเข้าใช้โอกาสทางการขายที่เชื่อมโยงกับบริษัท คุณต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าผู้ใช้ไม่ได้รับอนุญาตให้เข้าใช้โดยวิธีการต่อไปนี้:

- ผู้ใช้ไม่ได้อยู่ในทีมโอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้ไม่มีผู้ได้บังคับบัญชาที่อยู่ในทีมโอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้ไม่ได้รับมอบหมายจากผู้ขายอื่นที่มีสิทธิ์เข้าใช้โอกาสทางการขาย
- โอกาสทางการขายไม่อยู่ในสมุดบันทึกหรือในสมุดบันทึกย่อยที่ผู้ใช้เป็นสมาชิก
- ผู้ใช้ไม่มีการเข้าใช้เรคคอร์ดโอกาสทางการขายจากการตั้งค่าบทบาท
- ระดับการเข้าใช้ของประเภทเรคคอร์ดสำหรับโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องกับบริษัทจะถูกตั้งค่าเป็นตัวเลือกใดๆ ยกเว้นต่อไปนี้: ไม่มีสิทธิ์เข้าใช้ หรือค่าหลักที่รับค่า

ฟิลด์โอกาสทางการขาย

ใช้เพจแก้ไขโอกาสทางการขาย เพื่อเพิ่มโอกาสทางการขายหรืออัปเดตรายละเอียดโอกาสทางการขายที่มีอยู่แล้ว เพจแก้ไขโอกาสทางการขาย จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของโอกาสทางการขาย

เคล็ดลับ: คุณยังสามารถแก้ไขข้อมูลโอกาสทางการขายในเพจรายการโอกาสทางการขายแลเพจรายละเอียดโอกาสทางการขายได้อีกด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งแอปพลิเคชันได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการดรอปดาวน์ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นบนหน้าจออาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในตารางนี้

คำเตือน: ข้อมูลที่คุณป้อนสำหรับโอกาสทางการขายสามารถส่งผลต่อประมาณการรายได้สำหรับบริษัทของคุณ

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟیلด์บางฟیلด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลโอกาสทางการขายหลัก	
ชื่อโอกาสทางการขาย	ชื่อของโอกาสทางการขายนี้
บริษัท	บริษัทที่เชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายนี้
โอกาสทางการขายหลัก	โอกาสทางการขายหลักที่เชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายนี้
ขั้นตอนการขาย	ขั้นตอนในกระบวนการขาย เช่น ลีดที่มีคุณสมบัติ การสร้างวิสัยทัศน์ ซอร์คลิสต์ เลือก การเจรจา ปิด/ชนะ หรือ ปิด/แพ้ หมายเหตุ: เมื่อขั้นตอนการขายเปลี่ยนแปลง ค่าในฟิลด์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้จะอัปเดตอัตโนมัติเป็นค่าความเป็นไปได้ที่เป็นค่าดีฟอลต์ของขั้นตอนการขายใหม่ เว้นแต่คุณจะใช้คุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่มเพื่อเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการขาย ถ้าคุณใช้คุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่มเพื่อเปลี่ยนแปลงค่าในฟิลด์ขั้นตอนการขายบนเรคคอร์ดตั้งแต่หนึ่งเรคคอร์ดขึ้นไป ค่าในฟิลด์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้บนเรคคอร์ดจะไม่อัปเดตเป็นเปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้ที่เป็นค่าดีฟอลต์ของขั้นตอนการขายใหม่
ขั้นตอนต่อไป	การดำเนินการถัดไปที่จำเป็นต้องดำเนินการให้ลุล่วงสำหรับโอกาสทางการขายนี้
รายได้	จำนวนเงินรายได้สำหรับโอกาสทางการขาย ค่าดีฟอลต์เป็นศูนย์ ค่านี้จะกระทบกับประมาณการของรายได้จากโอกาสทางการขาย หมายเหตุ: ค่าดีฟอลต์หรือค่าดีฟอลต์ที่กำหนดภายหลังซึ่งมีการระบุให้กับฟิลด์นี้จะไม่นำมาใช้
วันที่ปิด	วันที่ที่คาดว่าจะปิดโอกาสทางการขาย ตามค่าดีฟอลต์ วันที่ปิดจะได้รับการตั้งค่าเป็นวันเดียวกับฟิลด์วันที่จัดทำ หากโอกาสทางการขายปิดในวันอื่น คุณต้องแก้ไขฟิลด์วันที่ปิด เพราะวันที่ปิดใช้สร้างประมาณการ
ประมาณการ	หากเลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ แสดงว่าจะรวมโอกาสทางการขายไว้ในการคำนวณรายได้ประมาณการ
ข้อมูลรายละเอียดการขาย	
สถานะ	สถานะของโอกาสทางการขายนี้ เช่น รอดำเนินการ แพ้ หรือ ชนะ
ลำดับความสำคัญ	ระดับของลำดับความสำคัญสำหรับโอกาสทางการขายนี้ เช่น สูง กลาง และ ต่ำ
ที่มาลีด	ชนิดของที่มาหลัก เช่น การโฆษณา, จดหมาย, อีเมล, กิจกรรม - การสัมมนา, กิจกรรม - การแสดงสินค้า, กิจกรรม - อื่นๆ, รายการ - สั่งซื้อแล้ว, รายการ - เช่า, คู่ค้า, การแนะนำ - พนักงาน, การแนะนำ - ภายนอก, เว็บไซต์, หรือ อื่นๆ
ที่มาของแคมเปญ	แคมเปญที่สร้างโอกาสทางการขาย หากจัดทำโอกาสทางการขายผ่านกระบวนการแปลงค่าลีด ฟิลด์นี้จะถูกป้อนโดยอัตโนมัติจากฟิลด์แคมเปญบนเรคคอร์ดลีด หากผู้ใช้จัดทำโอกาสทางการขาย ผู้ใช้สามารถป้อนข้อมูลในฟิลด์นี้ได้
% ความเป็นไปได้	เปอร์เซ็นต์ที่แสดงถึงความเชื่อมั่นของคุณว่าจะปิดข้อตกลงด้วยรายได้ที่ระบุในวันที่ปิดที่ระบุ ฟิลด์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้ขึ้นกับค่าความเป็นไปได้ที่เป็นค่าดีฟอลต์สำหรับขั้นตอนการขายที่เลือก หากจำเป็น คุณสามารถเปลี่ยนแปลงค่าในฟิลด์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้เพื่อให้ตรงกับโอกาสทางการขายเฉพาะของคุณขณะอยู่ในขั้นตอนการขาย อย่างไรก็ตาม เมื่อคุณเลือกขั้นตอนการขายใหม่สำหรับโอกาสทางการขาย ค่าในฟิลด์ความเป็นไปได้จะอัปเดต

ฟิลด์	คำอธิบาย
	<p>อัตราเงินเป็นค่าความเป็นไปได้ที่เป็นค่าดีฟอลต์สำหรับขั้นตอนการขายใหม่</p> <p>หมายเหตุ: ถ้าคุณใช้คุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่มเพื่อเปลี่ยนแปลงค่าในฟิลด์ขั้นตอนการขายบนเรคคอร์ด โอกาสทางการขายตั้งแต่หนึ่งเรคคอร์ดขึ้นไป ค่าในฟิลด์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้บนเรคคอร์ดจะไม่ถูกอัปเดตเป็นเปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้ที่เป็นค่าดีฟอลต์สำหรับขั้นตอนการขายใหม่ หากคุณต้องการให้เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้ของโอกาสทางการขายเปลี่ยนแปลงเมื่อขั้นตอนการขายถูกอัปเดต คุณต้องอัปเดตขั้นตอนการขายบนเรคคอร์ดแต่ละเรคคอร์ดแยกจากกันหรือผ่านทางบริการต่างๆ ของเว็บ</p>
รายได้ที่คาดไว้	ค่าสกุลเงินที่คำนวณจากฟิลด์รายได้คูณกับค่าในฟิลด์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้ เปอร์เซ็นต์ที่คำนวณในฟิลด์ความเป็นไปได้จะลดค่าที่คาดไว้ซึ่งอยู่ในประมาณการรายได้ของคุณ
เหตุผลที่ชนะ/แพ้	เหตุผลที่โอกาสทางการขายจะแพ้หรือชนะ เช่น ฐานที่ติดตั้ง ราคา ความสัมพันธ์ เรคคอร์ดการติดตาม ไม่มีโปรเจกต์ปัจจุบัน ไม่มีงบประมาณ ไม่ผ่านคุณสมบัติ เพ้าในการแข่งขัน แพ้ต่อการไม่ตัดสินใจ หรือ อื่นๆ
ข้อมูลเพิ่มเติม	
เจ้าของ	<p>เจ้าของเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย</p> <p>โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการเข้าถึงเพื่อจำกัดหรือขยายการเข้าถึงของผู้ใช้</p> <p>ค่าในฟิลด์เจ้าของนี้มีผลต่อเรคคอร์ดที่จะรวมอยู่ในรายงานที่คุณหรือโปรแกรมจัดการของคุณรันจากเพจรายงานและแผนควบคุม</p> <p>คุณสามารถใช้เรคคอร์ดโอกาสทางการขายร่วมกับผู้ใช้รายอื่นผ่านทางเพจทีมโอกาสทางการขายหรือทีมของบริษัท สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้เรคคอร์ดร่วมกันกับผู้อื่น โปรดดูที่ การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 84)</p> <p>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 37)</p>
ระบุโอกาสทางการขายใหม่	<p>ระบุว่าโอกาสทางการขายควรได้รับการระบุใหม่ หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้ตั้งค่ากฎการระบุโอกาสทางการขายไว้ การเลือกฟิลด์นี้จะทำให้โปรแกรมจัดการการระบุใน Oracle CRM On Demand ประมวลผลโอกาสทางการขายอีกครั้ง และระบุใหม่ตามกฎ โปรแกรมจัดการการระบุสามารถระบุเรคคอร์ดใหม่สำหรับผู้ใช้นั้น โปรแกรมนี้สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่ก็ต่อเมื่อประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดผู้ใช้หรือโหมดผสมของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรแกรมจัดการการระบุไม่สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่หากประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดสมุดบันทึก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 37)</p> <p>หมายเหตุ เวลาการประมวลผลสำหรับการระบุเรคคอร์ดสามารถเปลี่ยนแปลงได้โดยขึ้นกับความซับซ้อนของกฎการระบุใหม่ของบริษัทของคุณ จำนวนเรคคอร์ดที่ต้องการระบุใหม่ และโหลดของระบบในปัจจุบัน ในกรณีของโอกาสทางการขาย เวลาการประมวลผลจะได้รับผลกระทบโดยจำนวนสมาชิกของทีมในโอกาสทางการขาย และจำนวนบริษัทและผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดอีกด้วย ชื่อเจ้าของจะเปลี่ยนแปลงเมื่อเรคคอร์ดได้รับการระบุใหม่</p>
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโอกาสทางการขาย เช่น รวมความสนใจในผลิตภัณฑ์ (500 ขึ้น) และบริษัท (Acme Corp.) ไว้ในคำอธิบายโอกาสทางการขาย ฟิลด์นี้มีความยาวสูงสุด 16,350 ตัวอักษร

การประมาณการ

ใช้เพจการประมาณการเพื่อตรวจสอบ ปรับปรุง และส่งการประมาณการ *การประมาณการ* คือสแนปชอตที่บันทึกของรายได้ที่คาดไว้ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาหนึ่ง **Oracle CRM On Demand** จะคำนวณประมาณการในแต่ละไตรมาสและแจกแจงให้เป็นข้อมูลรายเดือนการเงิน

การประมาณการใน **Oracle CRM On Demand** ทำให้กระบวนการซึ่งปกติต้องทำด้วยตนเองและคลาดเคลื่อนในบางครั้งให้เป็นแบบอัตโนมัติ ประมาณการช่วยให้บริษัทพัฒนากลยุทธ์การขาย และกำหนดความต้องการทางธุรกิจในอนาคต โดยนำเสนอข้อมูลที่แม่นยำและทันสมัยให้กับผู้จัดการในเรื่องยอดขายและความคืบหน้าของเป้าหมายการขายในแต่ละไตรมาส พนักงานขายแต่ละคนไม่จำเป็นต้องประมวลผลสถิติ แต่พวกเขาจะต้องตัดสินใจว่าจะรวมเรคคอร์ดไว้ในประมาณการเมื่อใด ส่วนขั้นตอนที่เหลือจะดำเนินต่อไปโดยอัตโนมัติ

บริษัทของคุณสามารถจัดทำการประมาณการได้ โดยใช้ปัจจัยต่อไปนี้:

- รายได้จากโอกาสทางการขาย
- รายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขายและปริมาณที่เชื่อมโยงกับโอกาสทางการขาย
- รายได้ของบริษัท
- รายได้ของผู้ติดต่อ

สแนปชอตของประมาณการจะบันทึกข้อมูลโอกาสทางการขายที่ประมาณการ ผลิตภัณฑ์ หรือรายได้และยอดรวมของประมาณการที่ปรับแล้ว เพื่อให้คุณและผู้จัดการของคุณสามารถตรวจสอบและประเมินแนวโน้มของประมาณการ นอกจากนี้ คุณสามารถดูประมาณการที่บันทึกไว้เพื่อตรวจสอบประวัติของโอกาสทางการขายซึ่งทีมงานกำลังทำงานอยู่ในขณะนี้

บริษัทของคุณสามารถตั้งค่าให้รันประมาณการเป็นรายสัปดาห์หรือรายเดือน ที่เวลาเริ่มต้นของวันที่กำหนด (นั่นคือ หนึ่งนาทีก่อนเที่ยงคืนในโซนเวลาของที่ตั้งระบบ) **Oracle CRM On Demand** จะสร้างประมาณการโดยอัตโนมัติและแสดงอเลดใน โสมเพจของฉันท หลังจากที่ได้รับอเลดนี้ คุณสามารถดูประมาณการเพื่อวิเคราะห์ไปป์ไลน์ ประมาณการ และรายได้เมื่อปิดที่คำนวณใหม่โดยเทียบกับข้อมูลโคด้

ในช่วงเวลาหนึ่งชั่วโมงก่อนการสร้างประมาณการตามกำหนดการในครั้งต่อไป ประมาณการปัจจุบันจะถูกบันทึกโดยอัตโนมัติ เพื่อป้องกันไม่ให้บุคคลใดแก้ไขข้อมูล

การทำงานกับโสมเพจการประมาณการ

โสมเพจประมาณการ คือจุดเริ่มต้นของการจัดการการประมาณการ เพจนี้แสดงรายการข้อมูลสรุปการประมาณการที่เกี่ยวข้องกับคุณ

คุณสามารถจำกัดเรคคอร์ดที่มีรายชื่อบนโสมเพจประมาณการ โดยใช้ **2** วิธีดังต่อไปนี้:

- ค้นหาประมาณการที่ต้องการโดยการคลิกที่ส่วนหัวคอลัมน์เพื่อเรียงลำดับเรคคอร์ดตามคอลัมน์นั้น แล้วคลิกตัวอักษรหนึ่งตัวในแถบตัวอักษรให้แสดงเฉพาะเรคคอร์ดที่เริ่มต้นด้วยอักษรที่เลือกเท่านั้น หรือคุณสามารถพิมพ์ตัวอักษรในฟิลด์ข้อความ แล้วคลิก ดำเนินการ เพื่อค้นหาเรคคอร์ดที่เริ่มต้นด้วยตัวอักษรเหล่านั้น ได้อีกด้วย คลิกลิงค์ ทั้งหมด เพื่อแสดงรายการประมาณการทั้งหมด
- จำนวนเรคคอร์ดที่แสดง ปรับค่าในฟิลด์นี้เพื่อแสดงจำนวนเรคคอร์ดที่มากขึ้นหรือน้อยลงในรายการสรุป

โสมเพจประมาณการแสดงรายการประมาณการของคุณตามวันที่จัดทำ โดยเริ่มจากรายการประมาณการล่าสุด และมีสรุปข้อมูลสำคัญให้อีกด้วย

- สถานะคือ สถานะปัจจุบันของประมาณการ ประมาณการที่สมบูรณ์แล้วจะมีสถานะเป็น ใช้งาน ประมาณการที่มีสถานะ ส่งแล้ว แสดงว่าประมาณการนั้นพร้อมสำหรับการตรวจสอบการจัดการ
- รายได้ไปป์ไลน์ คือรายได้รวมจากเรคคอร์ดทั้งหมดของคุณ โดยไม่คำนึงถึงการตั้งค่าของช่องทำเครื่องหมายประมาณการหรือขั้นตอนการขายของแต่ละเรคคอร์ด รายได้ไปป์ไลน์ไม่สามารถใช้ได้กับประมาณการจากรายได้ของบริษัทหรือผู้ติดต่อ
- รายได้ประมาณการเท่ากับยอดรวมรายได้ของเรคคอร์ดทั้งหมดซึ่งได้ทำเครื่องหมายในช่องทำเครื่องหมายประมาณการ

- ราชรับเมื่อปิดงบบริษัทเท่ากับราชรับทั้งหมดสำหรับโอกาสทางการขายทั้งหมดหรือราชรับจากผลิตภัณฑ์ที่มีขั้นตอนการขายเป็นปี/ชนะ สำหรับราชรับของบริษัทหรือผู้ติดต่อ ค่าในฟิลด์สถานะที่เป็น ปิด รวมถึงเรคคอร์ดในการคำนวณราชรับเมื่อปิดงบบริษัท ราชรับเมื่อปิดงบบริษัทกำหนดเป็นจำนวนเงินราชรับที่เกี่ยวข้องกับงวดประมาณการ ซึ่งอ้างอิงวันที่เริ่มต้นและสิ้นสุดของเรคคอร์ดนั้น

การจัดการการประมาณการ

ในการจัดการการประมาณการ ให้ทำงานต่อไปนี้:

- การตรวจสอบการประมาณการ (ในหน้า 222)
- การรีเฟรชการประมาณการ (โปรดดูที่ "การรีเฟรชประมาณการ" ในหน้า 223)
- การดูและแก้ไขประมาณการที่ใช้สกุลเงินอื่น (ในหน้า 224)
- การดูประวัติการประมาณการ (ในหน้า 225)
- การส่งประมาณการ (ในหน้า 225)
- การยกเลิกการส่งประมาณการ (ในหน้า 225)
- การจัดการโควต้า (โปรดดูที่ "จัดการโควต้า" ในหน้า 226)
- จัดการประมาณการของทีมของคุณ (ในหน้า 227)

หมายเหตุ: การประมาณการขึ้นอยู่กับบทบาทของผู้ใช้และลำดับขั้นของการรายงาน ในการจัดทำประมาณการให้สำเร็จ ผู้ใช้ทุกคนที่มีบทบาทของผู้ใช้ที่ถูกกำหนดให้เป็นบทบาทประมาณการจะต้องมีสถานะ ใช้งาน บนเรคคอร์ดผู้ใช้เอง และต้องมีโปรแกรมจัดการที่ระบุไว้ในเรคคอร์ดผู้ใช้ของตน โปรแกรมจัดการจะระบุไว้ในฟิลด์ รายงานถึง หรือฟิลด์ ผู้รับรายงาน (ชื่อย่อ) แล้วแต่ว่า จะมีฟิลด์ใดอยู่ในโครงสร้างเพจผู้ใช้

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 39)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 62)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 63)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 71)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- ฟิลด์การประมาณการ (ในหน้า 229)
- การทำงานกับไฮเมเพจการประมาณการ (ในหน้า 220)
- การตั้งค่าผู้ใช้
- การตั้งค่าโควต้าการขายของผู้ใช้
- รายงาน (ในหน้า 633)

การตรวจสอบการประมาณการ

การประมาณการจะถูกสร้างอัตโนมัติเป็นรายสัปดาห์หรือรายเดือนตามกระบวนการทางธุรกิจของบริษัท ทุกครั้งที่มีการสร้างการประมาณการใหม่ คุณจะได้รับอีเมลในไอทมเพจของร้าน หลังจากได้รับการแจ้งแล้ว ให้ตรวจสอบการประมาณการของคุณ เมื่อตรวจสอบการประมาณการของคุณ เดือนในข้อมูลสรุปประมาณการจะเป็นไปตามการกำหนดปฏิทินทางการเงินของบริษัท หากคุณใช้ปฏิทินทางการเงิน เช่น 4-4-5, 5-4-4 หรือปฏิทินการเงินที่ปรับแต่ง จวคการประมาณการของบริษัทของคุณอาจไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับปฏิทินแบบเกรกอเรียน ดังนั้นหากโอกาสทางการขายอยู่ในเดือนปฏิทินมิถุนายน ไม่ได้หมายความว่าโอกาสทางการขายนั้นจะถูกประมาณการเป็นส่วนหนึ่งของเดือนการเงินมิถุนายนด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับปฏิทินการเงินที่กำหนดเอง โปรดดูที่ เกี่ยวกับปฏิทินการเงิน

หมายเหตุ: เมื่อใช้ปฏิทินปีการเงินที่ปรับแต่ง จวคการประมาณการจะอิงตามปีและเดือนทางการเงินที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณกำหนดขึ้น

ในการตรวจสอบประมาณการ

1 คลิกแท็บ ประมาณการ

ไอทมเพจประมาณการ จะแสดงข้อมูลสรุปของประมาณการ ซึ่งได้แก่ สถานะ ไปป์ไลน์ และรายได้เมื่อปิด คุณสามารถเรียงลำดับข้อมูลสรุปประมาณการแยกตามสถานะ วันที่ประมาณการ หรือเจ้าของ (ผู้จัดการเท่านั้น) ได้ ไปป์ไลน์ไม่สามารถใช้ได้กับประมาณการรายได้ของบริษัทหรือผู้ติดต่อ

2 ในส่วนไอทมเพจประมาณการ คลิกลิงก์ วันที่ประมาณการ ของประมาณการที่คุณต้องการตรวจสอบ

3 ในเพจรายละเอียดประมาณการ ให้ตรวจสอบข้อมูลในส่วนต่อไปนี้:

- ข้อมูลสรุปประมาณการ ส่วนนี้จะสรุปประมาณการแยกตามไตรมาสและเดือนการเงิน รายการข้อมูลสรุปประมาณการ จะแสดงข้อมูลโควต้า รายได้เมื่อปิด เพอร์เซ็นต์โควต้า จำนวนเงินประมาณการ กรณีที่ดีที่สุด ไปป์ไลน์ และรายได้ที่คาดหวัง คุณสามารถเรียงลำดับรายการข้อมูลสรุปแยกตามเดือนได้

ข้อมูลสรุปของทีมแยกตามเดือน ส่วนนี้จะแสดงรายการประมาณการของสมาชิกในทีมแต่ละคน หากคุณเป็นผู้จัดการ คุณจะเห็นประมาณการแยกตามเดือน เพอร์เซ็นต์โควต้า จำนวนเงินประมาณการ รายได้เมื่อปิด กรณีที่ดีที่สุด ไปป์ไลน์ และวันที่ปิดล่าสุดแยกตามชื่อเจ้าของ (สมาชิกในทีม) หากคุณดูข้อมูลเพิ่มเติมในแถวของสมาชิกในทีมเฉพาะภายในข้อมูลสรุปของทีม เพจรายละเอียดประมาณการที่ตรงกันสำหรับผู้เลือกไว้จะปรากฏขึ้น ในเพจนี้ คุณจะเห็นข้อมูลสรุปประมาณการของสมาชิกในทีมแต่ละคนและรายได้ที่ประมาณการในส่วน โอกาสทางการขายของร้าน รายได้ของร้าน หรือผลิตภัณฑ์ของร้าน

หมายเหตุ: สำหรับประเภทประมาณการรายได้ของบริษัทและรายได้ของผู้ติดต่อ ในส่วนข้อมูลสรุปจะไม่รวมไปป์ไลน์ กรณีที่ดีที่สุด หรือรายได้ที่คาดหวัง

- ข้อมูลสรุปผลิตภัณฑ์ของทีม (ประเภทประมาณการผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขายเท่านั้น) ส่วนนี้จะแสดงรายการผลิตภัณฑ์ที่ประมาณการของสมาชิกในทีมแต่ละคน หากคุณเป็นผู้จัดการ คุณจะเห็นปริมาณเมื่อปิด ปริมาณที่ประมาณการ ปริมาณไปป์ไลน์ รายได้เมื่อปิด และรายได้ที่คาดหวังแยกตามชื่อเจ้าของ (สมาชิกในทีม) หากคุณดูข้อมูลเพิ่มเติมในแถวของสมาชิกในทีมเฉพาะภายในข้อมูลสรุปผลิตภัณฑ์ของทีม เพจรายละเอียดประมาณการที่ตรงกันสำหรับผู้เลือกไว้จะปรากฏขึ้น ในเพจนี้ คุณจะเห็นข้อมูลสรุปประมาณการของแต่ละคนและปริมาณที่ประมาณการแยกตามผลิตภัณฑ์ในส่วนผลิตภัณฑ์ของร้าน

หมายเหตุ: เพจรายละเอียดประมาณการ จะแสดงเรคคอร์ดของทีมหารายการเท่านั้น ในการดูรายการเรคคอร์ดทั้งหมด ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด ได้ส่วนข้อมูลสรุปของทีมแยกตามเดือน

- โอกาสทางการขายของร้าน หากคุณกำลังใช้ประเภทประมาณการรายได้จากโอกาสทางการขาย ส่วนนี้จะปรากฏเป็นส่วนหนึ่งของรายละเอียดประมาณการของคุณ ส่วนนี้จะแสดงโอกาสทางการขายปัจจุบัน และระบุว่ามีการประมาณการโอกาสทางการขายหรือไม่ รวมทั้งแสดงวันที่ปิด ชื่อบริษัท จำนวนเงินรายได้ ขั้นตอนการขายปัจจุบัน และขั้นตอนถัดไป (ถ้าระบุ) สำหรับแต่ละโอกาสทางการขาย
- รายได้ของร้าน หากคุณกำลังใช้ประเภทประมาณการรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย บริษัทหรือผู้ติดต่อ ส่วนนี้จะปรากฏเป็นส่วนหนึ่งของรายละเอียดประมาณการของคุณ ส่วนนี้จะแสดงโอกาสทางการขายปัจจุบัน และระบุว่ามีการประมาณการเรคคอร์ดรายได้โดยเจ้าของ (แฟล็กประมาณการที่เลือกไว้) หรือไม่ รวมทั้งแสดงวันที่เริ่มต้นและปิด ชื่อผลิตภัณฑ์ จำนวนเงินรายได้ ชื่อบริษัทสำหรับแต่ละเรคคอร์ดรายได้ที่ผูกพัน

คอลัมน์เพิ่มเติมอาจแสดงขึ้นในส่วนรายได้ของร้าน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทรายได้ที่กำลังประมาณการ

สำหรับประมาณการรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย จะมีคอลัมน์ต่อไปนี้ปรากฏขึ้น:

- ชื่อโอกาสทางการขาย
- ขั้นตอนการขาย

สำหรับประมาณการรายได้ของบริษัทและผู้ติดต่อ จะมีคอลัมน์ต่อไปนี้ปรากฏขึ้น:

- ชนิดผลิตภัณฑ์
- สถานะ
- ชื่อผู้ติดต่อ
- ผลิตภัณฑ์ของฉัน หากคุณกำลังใช้ประเภทประมาณการผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย ส่วนนี้จะปรากฏเป็นส่วนหนึ่งในรายละเอียดประมาณการของคุณ แลสำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์ที่ประมาณการจะแสดงขึ้นพร้อมกับชนิดผลิตภัณฑ์ ปริมาณเมื่อปิด ปริมาณที่ประมาณการ ปริมาณไปป์ไลน์ รายได้เมื่อปิด และรายได้ที่คาดหวังที่ตรงกัน ค่าเหล่านี้เป็นผลรวมของโอกาสทางการขายที่ประมาณการไว้ทั้งหมดสำหรับประมาณการของผู้ใช้ที่เลือกไว้ หากต้องการดูโอกาสทางการขายที่ประมาณการที่เชื่อมโยงกับผลิตภัณฑ์เฉพาะ ให้คลิกที่ชื่อผลิตภัณฑ์

หมายเหตุ: หากคุณกำลังใช้ประเภทประมาณการปริมาณผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย คุณสามารถดูโอกาสทางการขายที่ประมาณการไว้ทั้งหมดภายในชนิดผลิตภัณฑ์ที่ระบุได้ โดยคลิกที่ฟิลด์ ชนิดผลิตภัณฑ์

คุณสามารถตรวจสอบประเภทประมาณการที่ใช้ในประมาณการ และที่อ้างอิงในฟิลด์ประเภทในส่วนข้อมูลประมาณการได้

การดูและแก้ไขประมาณการที่ใช้สกุลเงินอื่น

คุณสมบัตินี้ในการแปลงสกุลเงิน ช่วยให้คุณระบุสกุลเงินที่ต้องการแสดงในประมาณการได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดูและแก้ไขประมาณการในสกุลเงินอื่น โปรดดูที่ [การดูและแก้ไขประมาณการที่ใช้สกุลเงินอื่น](#) (ในหน้า 224)

การรีเฟรชประมาณการ

ประมาณการเป็นสแนปชอตของข้อมูลรายได้สำหรับระยะเวลาที่กำหนด หากมีการอัปเดตเรคคอร์ดโอกาสทางการขายหรือรายได้ คุณสามารถรีเฟรชค่าบางค่าสำหรับการประมาณการปัจจุบันที่ยังไม่ได้ส่งของคุณ เพื่อตรวจสอบให้แน่ใจว่าประมาณการมีข้อมูลล่าสุด จากนั้นคุณสามารถปรับเรคคอร์ดเหล่านั้นในส่วน สรุปประมาณการ เพื่อให้แสดงข้อมูลรายได้ที่จะจัดทำอย่างถูกต้องมากขึ้น

การอัปเดตค่าของเรคคอร์ดที่เพิ่มลงในจำนวนเงินประมาณการและคำนวณยอดรวมประมาณการอีกครั้ง จะทำให้การประมาณการตรงกันมากขึ้น การอัปเดตฟิลด์รายได้ วันที่ปิด ขั้นตอนการขาย ความเป็นไปได้ ประมาณการ ปริมาณหรือสถานะจะกระทบต่อประมาณการของคุณ

ในการอัปเดตค่าของเรคคอร์ดและรีเฟรชจำนวนเงินที่ประมาณการ

1 คลิกแท็บ ประมาณการ

โฮมเพจประมาณการแสดงรายการประมาณการของคุณตามวันที่จัดทำ ประมาณการล่าสุดจะแสดงเป็นรายการแรก

2 ในส่วนโฮมเพจการประมาณการ คลิกลิงค์วันที่ประมาณการของการประมาณการที่คุณต้องการอัปเดต

3 ในส่วนโอกาสทางการขายของฉัน ส่วนรายได้ของฉัน หรือส่วนผลิตภัณฑ์ของฉันในเพจรายละเอียดประมาณการ ให้คลิกลิงค์ ชื่อโอกาสทางการขาย วันที่เริ่มต้น/วันที่ปิด หรือผลิตภัณฑ์ของเรคคอร์ดที่คุณต้องการแก้ไข

4 คลิก แก้ไข ในเพจรายละเอียด

5 ในเพจแก้ไข ให้อัปเดตค่าที่เหมาะสมสำหรับเรคคอร์ดโอกาสทางการขายหรือรายได้ จากนั้นคลิกบันทึก

6 นาวิเกตกลับไปที่เพจรายละเอียดประมาณการ จากนั้นคลิกลิงค์รีเฟรชในแถวของเรคคอร์ด

7 ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด คลิก ปรับเพิ่ม

ยอดรวมสรุปประมาณการจะได้รับการอัปเดตตามเรคคอร์ดโอกาสทางการขายหรือรายได้ที่คุณได้แก้ไข

หมายเหตุ: ในการแสดงการอัปเดตใดๆ ที่ดำเนินการกับเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย หรือรายได้ในสรุปประมาณการ ให้คลิก การปรับเพิ่ม

เมื่อคุณคลิก การปรับเพิ่ม การปรับยอดรวมสรุปประมาณการใดๆ ก่อนหน้านั้น จะถูกค่าใหม่ที่น่ามาจากรีเคอร์คโอกาสทางการขายหรือรายได้บันทึกที่ ดังนั้น หลังจากการอัปเดตเรเคอร์คของคุณ คุณอาจต้องการปรับสรุปประมาณการเพื่อให้สอดคล้องความคาดหวังของการขายมากยิ่งขึ้น

การปรับสรุปประมาณการ

พนักงานขายและผู้จัดการสามารถปรับรายได้รายเดือนที่ประมาณการและปัจจุบันในระดับสูงเพื่อให้มั่นใจว่าประมาณการที่สร้างอัตโนมัติสอดคล้องกับค่าที่ได้จากความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ คุณสามารถปรับฟิลด์สรุปประมาณการต่อไปนี้:

- การประมาณการ
- กรณีที่ดีที่สุด

หมายเหตุ: เฉพาะเจ้าของประมาณการเท่านั้นที่สามารถปรับยอดรวมประมาณการได้

ในการปรับยอดรวมประมาณการ

- 1 คลิกแท็บ ประมาณการ
- 2 ในส่วน โสมเพจประมาณการ คลิกลิงค์วันที่ประมาณการของเรเคอร์คประมาณการที่คุณต้องการปรับ
- 3 ในส่วนข้อมูลสรุปประมาณการ คลิก แก้ไข
- 4 ในเพจการแก้ไขประมาณการ ป้อนค่ารายได้ที่คุณปรับในฟิลด์ ประมาณการหรือกรณีที่ดีที่สุด
- 5 คลิก รีเฟรชยอดรวม เพื่อตรวจสอบค่าที่คุณปรับ จากนั้นคลิก บันทึก

หมายเหตุ: รายได้จากกรณีที่ดีที่สุด ใช้ไม่ได้กับประมาณการรายได้ของบริษัทหรือผู้ติดต่อ

การดูและแก้ไขประมาณการที่ใช้สกุลเงินอื่น

คุณสมบัติในการแปลงสกุลเงินช่วยให้คุณสามารถระบุสกุลเงินที่ประมาณการควรใช้แสดงผลได้ โดยค่าดีฟอลต์แล้ว ประมาณการจะแสดงในสกุลเงินท้องถิ่น (ค่าดีฟอลต์สกุลเงินที่เลือกในโปรไฟล์ผู้ใช้ของคุณหรือสกุลเงินดีฟอลต์ของบริษัทของคุณ) คุณสามารถแก้ไขประมาณการในสกุลเงินที่เลือกไว้ได้เช่นกัน หากคุณกำลังจัดการโอกาสทางการขายในเขตเศรษฐกิจต่างๆ

หากมีการแก้ไขประมาณการขณะดูข้อมูลในสกุลเงินยูโร (EUR) ผู้ใช้สามารถป้อนค่าประมาณการเป็นสกุลเงินยูโรได้ เมื่อบันทึกประมาณการที่แก้ไขแล้ว ประมาณการดังกล่าวจะถูกแปลงค่าและบันทึกในสกุลเงินตามค่าดีฟอลต์ของบริษัท

ในการดูประมาณการที่ใช้สกุลเงินอื่น

- 1 คลิกแท็บ ประมาณการ
- 2 จากโสมเพจประมาณการ คลิกลิงค์ วันที่ประมาณการ ของประมาณการที่คุณต้องการตรวจสอบ
- 3 ในเพจรายละเอียดประมาณการ ให้เลือกสกุลเงินจากรายการ ดูใน ในแถบชื่อ ข้อมูลสรุปประมาณการ

โดยดีฟอลต์แล้ว ค่าสกุลเงินของ ดูใน จะแสดงสกุลเงินในโปรไฟล์ผู้ใช้ของคุณ หากไม่มีการกำหนดสกุลเงินในโปรไฟล์ของคุณ เครื่องมือเลือก ดูใน จะแสดงสกุลเงินของบริษัทของคุณโดยดีฟอลต์ สกุลเงินที่ใช้งานทั้งหมดของบริษัทของคุณจะปรากฏขึ้นสำหรับเลือก

เมื่อคุณเลือกสกุลเงินของ ดูใน แล้ว ค่าประมาณการจะถูกแปลงจากสกุลเงินประมาณการที่จัดเก็บไว้ (สกุลเงินบริษัท) เป็นสกุลเงินของ ดูใน ที่เลือกไว้โดยใช้อัตราแลกเปลี่ยนที่ใช้ได้ของวันที่ประมาณการนั้น

หากคุณดูข้อมูลเรคคอร์ดประมาณการเพิ่มเติม หรือเลือกสกุลเงินของ ดูใน ที่ไม่มีการกำหนดอัตราแลกเปลี่ยนที่ใช้ได้ของวันที่ประมาณการ นั้นไว้ ประมาณการจะแสดงในสกุลเงินดีฟอลต์ของบริษัทแทน และจะปรากฏข้อความแนะนำขึ้น

การดูประวัติการประมาณการ

คุณสามารถดูประวัติการประมาณการเพื่อพิจารณาแนวโน้มในช่วงเวลาได้

ในการดูประวัติการประมาณการ

- 1 คลิกที่แถบการประมาณการ
- 2 ในส่วน โสมเพจประมาณการ ให้คลิกส่วนหัวของคอลัมน์ที่คุณต้องการเรียงลำดับเรคคอร์ด
- 3 ตรวจสอบแนวโน้มต่างๆ ในช่วงเวลา สำหรับประมาณการ ไปป์ไลน์ และรายได้เมื่อปิด

การส่งประมาณการ

ขั้นตอนสุดท้ายในการจัดทำประมาณการ คือ ส่งประมาณการไปยังผู้จัดการของคุณเพื่อตรวจสอบ เมื่อประมาณการแสดงจำนวนเงินที่คุณต้องการรวมไว้ในประมาณการของบริษัทของคุณ ให้ส่งประมาณการนั้น

หมายเหตุ: ผู้จัดการสามารถส่งการประมาณการให้ผู้บังคับบัญชาได้ ต้องเลือกตัวเลือกนี้เมื่อคุณตั้งค่าการกำหนดการประมาณการของคุณ หากไม่ได้เลือกตัวเลือกนี้ ผู้จัดการจะไม่สามารถส่งการประมาณการของพวกเขาจนกว่าผู้บังคับบัญชาทั้งหมดของผู้จัดการได้ส่งการประมาณการแล้ว

ประมาณการที่ส่งแล้วจะไม่สามารถแก้ไขได้ หากคุณจำเป็นต้องปรับแก้ประมาณการที่ส่งแล้ว ผู้จัดการหรือผู้ดูแลระบบของคุณต้องยกเลิกการ ล็อก (ยกเลิกการส่ง) เรคคอร์ดนั้นก่อน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การยกเลิกการส่งประมาณการ](#) (ในหน้า 225)

ในการส่งประมาณการของคุณ

- 1 คลิกที่แถบ ประมาณการ
- 2 ในส่วน โสมเพจประมาณการ ให้คลิกลิงก์ วันที่ประมาณการ สำหรับเรคคอร์ดประมาณการที่คุณต้องการส่ง
- 3 ในเพจรายละเอียดประมาณการ ให้คลิก ส่งประมาณการ ในแถบชื่อ สรุปประมาณการ

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- [การยกเลิกการส่งประมาณการ](#) (ในหน้า 225)
- [การตั้งค่าการกำหนดการประมาณการ](#)

การยกเลิกการส่งประมาณการ

หากเจ้าของประมาณการต้องการอัปเดตประมาณการที่ส่งไปแล้ว ผู้จัดการหรือผู้ดูแลระบบต้องยกเลิกการ ล็อก (ยกเลิกการส่ง) เรคคอร์ดนั้นเสียก่อน

ในการยกเลิกการส่งประมาณการ

1 คลิกแท็บ ประมาณการ

2 ในส่วนโฮมเพจประมาณการ คลิกลิงค์ วันที่ประมาณการ ของเรคคอร์ดประมาณการที่คุณต้องการยกเลิกการสื่อ

3 ในเพจรายละเอียดการประมาณการ คลิก ยกเลิกการส่งประมาณการ

การดำเนินการนี้จะยกเลิกการสื่อประมาณการ และอนุญาตให้ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถอัปเดตและแก้ไขประมาณการของตนแล้วส่งประมาณการนั้นใหม่

หมายเหตุ: เมื่อคลิก ยกเลิกการส่งประมาณการ สถานะประมาณการจะเปลี่ยนเป็น ใช้งาน

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- **การส่งประมาณการ** (ในหน้า 225)
- **การตั้งค่าการกำหนดการประมาณการ**

จัดการโควต้า

หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณไม่มีหน้าที่ในการตั้งค่าโควต้าของคุณ คุณสามารถสร้างและอัปเดตโควต้าสำหรับช่วงเวลาต่างๆ ตลอดปีได้โดยใช้เพจแก้ไขโควต้า การดำเนินการนี้จะช่วยให้คุณเปรียบเทียบและปรับค่าโควต้าของคุณจากประมาณการได้ นอกจากนี้คุณยังสามารถตรวจสอบประวัติเป้าหมายโควต้าของคุณสำหรับทุกช่วงเวลาในแต่ละปีได้อีกด้วย

หลังจากที่โควต้าถูกสร้างขึ้น ค่าโควต้าประจำเดือนจะนำมาใช้ในประมาณการโดยอัตโนมัติหลังจากที่สร้างประมาณการ โควต้าที่ใช้งานอยู่ทั้งหมดจะถูกรวมไว้ด้วยกันสำหรับเดือนนั้นและยอดรวมทั้งหมดจะแสดงอยู่ในประมาณการ หากคุณไม่ต้องการให้รวมโควต้าไว้ในประมาณการของคุณ ให้ตั้งค่าฟิลด์สถานะเป็น ไม่ใช้งาน จนกว่าคุณพร้อมในการติดตามโควต้า

การจัดการโควต้าของคุณ

1 จากเพจใดๆ คลิกลิงค์ การตั้งค่าของฉัน ที่มุมขวาบน

2 จากโฮมเพจส่วนบุคคล คลิกลิงค์ โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วนโปรไฟล์ส่วนบุคคล

3 จากเพจโปรไฟล์ส่วนบุคคล คลิกลิงค์ โปรไฟล์ของฉัน ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล

โปรไฟล์ของฉัน ช่วยให้คุณสามารถกำหนดโควต้าและกลุ่มการใช้งานร่วมกันได้ รวมถึงการเปลี่ยนสกุลเงิน ภาษา และโซนเวลาของคุณ

4 ในเพจรายละเอียดส่วนบุคคล เลื่อนลงมาถึงส่วนโควต้า แล้วคลิกโควต้าใหม่

โควต้าที่มีอยู่จะปรากฏอยู่ในรายการโควต้า และสามารถเรียงลำดับได้ตามปี ชื่อ และสถานะ หากคุณต้องการแก้ไขโควต้าในรายการ ให้เลือก แก้ไข ในเมนูระดับเรคคอร์ดสำหรับเรคคอร์ดโควต้าที่คุณต้องการแก้ไข หากต้องการลบโควต้าออกจากรายการ ให้เลือก ลบ ในเมนูระดับเรคคอร์ดสำหรับโควต้าที่คุณต้องการลบ

5 ในเพจแก้ไขโควต้า ให้กรอกข้อมูลในฟิลด์ที่จำเป็นสำหรับโควต้าใหม่

a เลือกปีปฏิทินที่โควต้าจะเริ่มต้น

หมายเหตุ: ปีที่คุณเลือกในเพจนี้ คือ ปีปฏิทิน ไม่ใช่ปีการเงิน ปีการเงินอาจแตกต่างจากปีปฏิทิน เช่น ปีการเงินของบริษัทของคุณอาจเริ่มต้นในวันที่ 1 เมษายน และสิ้นสุดในวันที่ 31 มีนาคม (ในปีปฏิทินถัดไป)

b ตรวจสอบให้แน่ใจว่าสถานะเป็น ใช้งาน

c ป้อนชื่อของโควต้า

6 ป้อนข้อมูล โควต้าของแต่ละเดือน (ฟิลด์โควต้าประจำเดือนเริ่มจากเดือนแรกในปีงบประมาณของบริษัทของคุณ)

7 บันทึกโควต้า

การกระจายจำนวนโควต้าทั้งหมดให้เท่ากันทุกเดือนตลอดทั้งปี

1 ในเพจรายละเอียดส่วนบุคคล เดือนลงมาถึงส่วนโควต้า แล้วคลิกโควต้าใหม่

2 ในเพจแก้ไขโควต้า ป้อนข้อมูลที่จำเป็น ตรวจสอบให้แน่ใจว่าสถานะของโควต้าเป็น ใช้งาน

3 ในฟิลด์ของเดือนใดเดือนหนึ่ง ป้อนยอดรวมจำนวนโควต้าของปีแล้วคลิก ผลรวม

จำนวนจะปรากฏในฟิลด์ ยอดรวม โควต้า

4 คลิก กระจาย

จำนวนยอดรวมจะกระจายเท่าๆ กันตลอด 12 เดือนในปี และจำนวนที่กระจายแล้วจะปรากฏในฟิลด์ที่เกี่ยวข้องของแต่ละเดือน

5 บันทึกโควต้า

โควต้าจะปรากฏในรายการโควต้า

จัดการประมาณการของทีมของคุณ

หากคุณเป็นผู้จัดการ คุณสามารถ:

- ตรวจสอบและปรับประมาณการของทีมของคุณ
- ดูโอกาสทางการขายทั้งหมดที่ทีมของคุณเป็นเจ้าของ
- ยกเลิกการส่งประมาณการเพื่อให้สมาชิกทีมสามารถปรับได้

ทีมของคุณประกอบด้วยพนักงานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับบทบาทที่อยู่ใต้บังคับบัญชาของคุณ ลำดับชั้นบทบาทนี้จะตั้งค่าในการจัดการผู้ใช้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่การตั้งค่าผู้ใช้

ในการตรวจสอบประมาณการและโอกาสทางการขายของทีมของคุณ

1 คลิกแท็บ ประมาณการ

2 ในส่วนไฮมเพจประมาณการ ให้คลิกถึงวันที่ประมาณการในเรคคอร์ดประมาณการ

เพจรายละเอียดประมาณการจะแสดงสรุปของยอดรวมของทีมของคุณ

3 ในเพจรายละเอียดประมาณการ ให้คลิกถึงชื่อย่อเจ้าของของสมาชิกทีมที่มีประมาณการที่คุณต้องการดู

คำแนะนำ: หากคุณต้องการแสดงสรุปประมาณการของสมาชิกทีมของคุณ ให้คลิกถึงชื่อแสดงรายการทั้งหมด

เพจรายละเอียดประมาณการของสมาชิกทีมจะปรากฏขึ้น จากเพจนี้ คุณสามารถตรวจสอบยอดรวมประมาณการของสมาชิกทีม และโอกาสทางการขายที่ประมาณการของทุกคน แต่เนื่องจากรายละเอียดเป็นแบบอ่านอย่างเดียว คุณจะไม่สามารถแก้ไขได้

เพจรายละเอียดประมาณการ

เพจรายละเอียดประมาณการ แสดงข้อมูลประมาณการของผู้เข้าร่วมประมาณการที่เลือก เพจนี้แสดงข้อมูลสรุปประมาณการ ซึ่งแสดงรายการจำนวนรายได้ที่คาดไว้แยกตามเดือนการเงิน โควต้าผู้ใช้และเปอร์เซ็นต์บรรลุผลที่สอดคล้องกัน รวมทั้งแสดงรายการโอกาสทางการขาย รายได้ หรือผลิตภัณฑ์ที่ประมาณการของแต่ละคน

ผู้จัดการสามารถดูข้อมูลสรุปทีมของตนเองแยกตามเดือนได้ด้วย ด้วยเหตุนี้ ผู้จัดการจึงสามารถดูเรคคอร์ดที่ประมาณการ โดยละเอียดของตนเองและเรคคอร์ดสรุปของผู้ได้บังคับบัญชาในสายงานของตนเองสำหรับช่วงเวลาที่ประมาณการได้

เดือนแยกตามปีการเงินแสดงด้วยชื่อมาตรฐานในส่วนสรุปประมาณการและข้อมูลสรุปของทีม อย่างไรก็ตาม ระยะเวลาของเดือนจะเป็นไปตามการกำหนดปฏิทินการเงินของบริษัทของคุณ เช่น เดือนตุลาคมอาจเริ่มตั้งแต่ 15 ตุลาคม และสิ้นสุดที่ 14 พฤศจิกายน

ตารางต่อไปนี้อธิบายงานที่คุณสามารถดำเนินการได้จากเพจรายละเอียดประมาณการ

ในการดำเนินการนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
เปลี่ยนสกุลเงินของการประมาณการที่แสดง	ในแถบข้อสรุปการประมาณการ ให้คลิก ดูใน และเลือกสกุลเงิน
แสดงสรุปประมาณการของทีมทั้งหมดของคุณ	คลิก แสดงรายการทั้งหมด ได้ส่วนสรุปของทีมแยกตามเดือน ส่วนนี้จะใช้ได้เฉพาะเมื่อคุณเป็นผู้ใช้ระดับผู้จัดการเท่านั้น ในส่วนนี้ จะแสดงรายการสินค้าของสมาชิกทีมแต่ละคนแยกตามเดือนการเงิน
แสดงสรุปผลิตภัณฑ์ทั้งหมดของทีมของคุณ	คลิกคลิก แสดงรายการทั้งหมด ได้ส่วนสรุปผลิตภัณฑ์ของทีม ส่วนนี้จะใช้ได้เฉพาะเมื่อคุณเป็นผู้ใช้ระดับผู้จัดการ และคุณกำลังใช้ประเภทประมาณการปริมาณผลิตภัณฑ์ ในส่วนนี้ จะแสดงรายการสินค้าของสมาชิกทีมแต่ละคนแยกตามผลิตภัณฑ์
แสดงรายละเอียดประมาณการสำหรับผู้ใช้ที่ระบุ	ในคอลัมน์ ชื่อผู้เจ้าของ ของส่วนสรุปของทีม ให้คลิกชื่อผู้ใช้ที่คุณต้องการดูรายละเอียดประมาณการ
แสดงเรคคอร์ดโอกาสทางการขายที่ประมาณการทั้งหมดสำหรับผู้ใช้ที่ระบุ	คลิก แสดงรายการทั้งหมด ได้ส่วนโอกาสทางการขายของคุณ ส่วนนี้จะใช้ได้เฉพาะเมื่อคุณใช้ประเภทประมาณการโอกาสทางการขายเท่านั้น เพจนี้แสดงรายการแถวสำหรับแต่ละเรคคอร์ดรายได้ที่ประมาณการพร้อมกับวันที่ปิด แพลตฟอร์มการซื้อ โอกาสทางการขาย ชื่อบริษัท รายได้ ขั้นตอนการขาย และขั้นตอนถัดไปที่สอดคล้องกัน
แสดงเรคคอร์ดรายได้ที่ประมาณการทั้งหมดสำหรับผู้ใช้ที่ระบุ	คลิกคลิก แสดงรายการทั้งหมด ได้ส่วนรายได้ของคุณ ส่วนนี้จะใช้ได้เฉพาะเมื่อคุณใช้ประเภทประมาณการรายได้จากผลิตภัณฑ์ รายได้ของบริษัท หรือรายได้ของผู้ติดต่อเท่านั้น เพจนี้แสดงรายการแถวสำหรับแต่ละเรคคอร์ดรายได้ที่ประมาณการพร้อมกับวันที่เริ่มและปิด แพลตฟอร์มการซื้อ ผลิตภัณฑ์ ชื่อโอกาสทางการขาย ชื่อบริษัท รายได้ และขั้นตอนการขายที่สอดคล้องกัน
แสดงเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ประมาณการทั้งหมดสำหรับผู้ใช้ที่ระบุ	คลิก แสดงรายการทั้งหมด ได้ส่วนผลิตภัณฑ์ของคุณ ส่วนนี้จะใช้ได้เมื่อคุณใช้ประเภทประมาณการปริมาณผลิตภัณฑ์เท่านั้น เพจนี้แสดงรายการแถวสำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์ที่ประมาณการพร้อมกับปริมาณที่ปิด ปริมาณที่ประมาณการ ปริมาณไปป์ไลน์ รายได้ที่เปิดและรายได้ที่คาดไว้ที่สอดคล้องกัน ค่าเหล่านี้เป็นผลรวมของโอกาสทางการขายที่ประมาณการทั้งหมดของผู้ใช้
แสดงโอกาสทางการขายที่ประมาณการทั้งหมดภายในชนิดผลิตภัณฑ์ของผู้ใช้ที่ระบุ	ในคอลัมน์ชนิดผลิตภัณฑ์ ให้คลิกชนิดที่คุณต้องการดูผลิตภัณฑ์ที่ประมาณการ เพจนี้แสดงค่าเฉพาะสำหรับแต่ละโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องกับชนิดผลิตภัณฑ์ที่เลือกไว้ รวมถึงวันที่ปิด ชื่อโอกาสทางการขาย ปริมาณแต่ละผลิตภัณฑ์ และจำนวนรายได้
แสดงโอกาสทางการขายที่ประมาณการทั้งหมดสำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์ของผู้ใช้ที่ระบุ	ในคอลัมน์ชื่อผลิตภัณฑ์ ให้คลิกผลิตภัณฑ์ที่คุณต้องการดูโอกาสทางการขายที่ประมาณการ เพจนี้แสดงค่าเฉพาะสำหรับแต่ละโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่เลือกไว้ รวมถึงวันที่ปิด ชื่อโอกาสทางการขาย ปริมาณแต่ละผลิตภัณฑ์ และจำนวนรายได้

ในการดำเนินการนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
อัปเดตโอกาสทางการขายที่ประมาณการ	<p>ในส่วนโอกาสทางการขายของคุณ รายได้ของคุณ และผลิตภัณฑ์ของคุณภายในรายละเอียดประมาณการ ให้คลิก ชื่อโอกาสทางการขาย เพื่อไปที่รายละเอียดโอกาสทางการขายนั้น</p> <p>เมื่อคุณบันทึกการเปลี่ยนแปลง ให้กลับไปประมาณการโดยคลิก ช้อนกลับไปรายละเอียดประมาณการ แล้วคลิก รีเฟรช</p> <p>การปรับเปลี่ยนเรคคอร์ดรายละเอียดโอกาสทางการขายจะไม่ถูกบันทึกในส่วนสรุปประมาณการจนกว่าคุณจะคลิก การปรับเพิ่ม</p>
ปรับเพิ่มรายได้ที่ประมาณการ	<p>ในส่วนสรุปประมาณการ ให้คลิก การปรับเพิ่ม</p> <p>เมื่อคลิก การปรับเพิ่ม จะเป็นการอัปเดต (คำนวณใหม่) ฟิลด์ยอดรวมตามการอัปเดตโอกาสทางการขายของคุณ</p> <p>การปรับเปลี่ยนจำนวนรายได้ที่ประมาณการจะถูกบันทึกหลังจากคลิก การปรับเพิ่ม</p>
อัปเดตประมาณการหรือจำนวนรายได้กรณีที่ดีที่สุด	<p>ในส่วนแถบชื่อสรุปประมาณการ ให้คลิก แก้ไข</p> <p>เมื่อคลิก แก้ไข จะเปิดเพจแก้ไขประมาณการ ให้ป้อนการปรับปรุงรายได้ และคลิก บันทึก</p>
ส่งการประมาณการ	<p>ในส่วนสรุปประมาณการ ให้คลิก ส่งประมาณการ</p> <p>ฟิลด์สถานะจะอัปเดตเป็นส่งแล้ว เพื่อแสดงให้ผู้จัดการทราบว่ามีประมาณการพร้อมสำหรับการตรวจสอบแล้ว</p>
ยกเลิกการส่งประมาณการ	<p>ในส่วนสรุปประมาณการ ให้คลิก ยกเลิกการส่งประมาณการ</p> <p>ประมาณการจะถูกปลดล็อก สถานะจะเปลี่ยนเป็น ใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้อัปเดตและปรับแก้ประมาณการ แล้วส่งประมาณการใหม่ได้ เฉพาะผู้จัดการในสายงานหรือผู้ดูแลระบบบริษัทเท่านั้นที่สามารถดำเนินการนี้ได้</p>

ฟิลด์การประมาณการ

ฟิลด์ที่เกี่ยวข้องกับรายได้ประมาณการ (โควต้า, รายได้เมื่อปิด, โควต้า %, ประมาณการ, 'ไปป์ไลน์' และรายได้ที่คาดไว้) จะถูกคำนวณ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ในตารางต่อไปนี้

ฟิลด์	คำอธิบาย
กรณีที่ดีที่สุด	<p>(ไม่จำเป็น) ฟิลด์นี้แสดงการประมาณการรายได้ในกรณีที่ดีที่สุดที่จะได้รับจากโอกาสทางการขายหรือรายได้จากผลิตภัณฑ์ทั้งหมด</p> <p>ฟิลด์นี้ไม่สามารถใช้ได้กับประมาณการรายได้ของบริษัทหรือผู้ติดต่อ</p>
รายได้เมื่อปิด	<p>อ่านอย่างเดียว ฟิลด์นี้จะถูกคำนวณ หากบริษัทของคุณคำนวณประมาณการจากโอกาสทางการขายแล้ว รายได้เมื่อปิด คือ ยอดรวมของโอกาสทางการขายทั้งหมดที่มีขั้นตอนการขายเป็นปิด-ชนะ</p> <p>อ่านอย่างเดียว ฟิลด์นี้จะถูกคำนวณ หากบริษัทของคุณคำนวณประมาณการจากผลิตภัณฑ์แล้ว รายได้เมื่อปิด คือ ยอดรวมของเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ทั้งหมดในช่วงเวลานั้น ซึ่งมีขั้นตอนการขายเป็นปิด-ชนะ</p> <p>หากบริษัทของคุณคำนวณประมาณการจากรายได้ของบริษัทหรือผู้ติดต่อแล้ว รายได้เมื่อปิด คือ ยอดรวมของเรคคอร์ดรายได้ทั้งหมดที่มีสถานะปิด</p>
รายได้ที่คาดไว้	<p>อ่านอย่างเดียว ฟิลด์นี้เป็นค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ค่านี้จะคำนวณตามฟิลด์รายได้ที่คาดว่าจะได้รับ คูณด้วยค่าในฟิลด์ ความเป็นไปได้ของโอกาสทางการขาย</p> <p>ฟิลด์นี้ไม่สามารถใช้ได้กับประมาณการรายได้ของบริษัทหรือผู้ติดต่อ</p>

ฟิลด์	คำอธิบาย
ประมาณการ	ค่าในฟิลด์นี้ถูกคำนวณเมื่อจัดทำประมาณการ อย่างไรก็ตาม คุณสามารถปรับค่าในฟิลด์นี้ด้วยตนเอง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าประมาณการสอดคล้องกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญในวิชาชีพ หากมีการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ประมาณการ ในเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย ประมาณการจะเป็นผลรวมของโอกาสทางการขายทั้งหมดในช่วงเวลาที่ประมาณการ หากมีการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ประมาณการ ในเรคคอร์ดรายได้ ประมาณการจะเป็นยอดรวมของเรคคอร์ดรายได้ทั้งหมดในระหว่างช่วงเวลาที่ประมาณการ
เจ้าของ	แสดงผู้ที่เป็นเจ้าของหรือรับผิดชอบประมาณการนี้ Oracle CRM On Demand จะสร้างข้อมูลนี้ขึ้น
อัปเดตครั้งล่าสุด	วันที่ที่เรคคอร์ดประมาณการของสมาชิกในทีมได้รับการอัปเดตครั้งล่าสุด วันที่ประมาณการจะแสดงตามค่าฟิลด์ หากผู้ใช้ทำการแก้ไข ปรับเพิ่ม ส่ง หรือยกเลิกการส่งประมาณการ ฟิลด์นี้จะแสดงวันที่ที่เปลี่ยนแปลงเรคคอร์ด Oracle CRM On Demand จะสร้างข้อมูลนี้ขึ้น
ไปป์ไลน์	อ่านอย่างเดียว ฟิลด์นี้จะถูกคำนวณ ไปป์ไลน์ คือ ยอดรวมของเรคคอร์ดรายได้จากโอกาสทางการขายหรือรายได้จากผลิตภัณฑ์ทั้งหมดในช่วงเวลาที่ประมาณการ โดยไม่คำนึงถึงการตั้งช่องทำเครื่องหมาย ประมาณการ หรือขั้นตอนการขายในแต่ละเรคคอร์ด ฟิลด์นี้ไม่สามารถใช้ได้กับประมาณการรายได้ของบริษัทหรือผู้ติดต่อ
โควต้า	อ่านอย่างเดียว เป้าหมายรายได้จากการขายในช่วงเวลาที่ประมาณการ โควต้าสามารถตั้งค่าได้โดยผู้ใช้แต่ละรายหรือผู้ดูแลระบบ โควต้าที่ใช้งานเท่านั้นจะถูกใช้ในการจัดทำประมาณการ
โควต้า %	ฟิลด์นี้จะถูกคำนวณ เปอร์เซ็นต์โควต้าได้จากมูลค่ารายได้เมื่อปิด หารด้วยค่าโควต้า
สถานะ	<p>Oracle CRM On Demand จะสร้างสถานะประมาณการขึ้น โดยอาจเป็นสถานะใดสถานะหนึ่งต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none">■ ใช้งาน Oracle CRM On Demand จะตั้งค่าสถานะนี้เมื่อสร้างประมาณการเสร็จสมบูรณ์■ ส่งแล้ว Oracle CRM On Demand จะตั้งค่าสถานะนี้เมื่อคุณคลิก ส่งประมาณการ เรคคอร์ดจะถูกล็อก ยกเว้นว่าผู้จัดการหรือผู้ดูแลระบบจะปลดล็อก (ยกเลิกการส่ง)■ ระหว่างดำเนินการ Oracle CRM On Demand จะตั้งค่าสถานะนี้ขณะกำลังสร้างประมาณการ■ ไม่สมบูรณ์ Oracle CRM On Demand จะตั้งค่าสถานะนี้หากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นขณะอ่าน เชื่อมโยง หรือปรับเพิ่มรายได้ บางครั้ง ประมาณการที่ไม่สมบูรณ์อาจเกิดขึ้นเนื่องจากข้อผิดพลาดของผู้ใช้ เช่น ปัญหาลำดับชั้น หรือปัญหาที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลอื่นๆ■ รอดำเนินการ Oracle CRM On Demand จะตั้งค่าสถานะนี้หากมีปัญหเกิดขึ้นในขณะที่ประมวลผลการประมาณการบริษัทของคุณ หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณไม่ได้รับการแจ้งทางอีเมลที่ให้รายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาการประมาณการ ให้ติดต่อฝ่ายบริการลูกค้า■ เก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว Oracle CRM On Demand ตั้งค่าสถานะนี้ไว้ 1 ชั่วโมงก่อนจะรันประมาณการใหม่ หลังจากตั้งค่าสถานะนี้แล้ว การประมาณการจะกลายเป็นแบบอ่านอย่างเดียว และคุณไม่สามารถยกเลิกการล็อกได้

ที่อยู่

ใช้เพงที่อยู่เพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันระหว่างเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย และคู่ค้า

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการทำงานกับที่อยู่ แท็บที่อยู่อาจไม่มีอยู่ในการตั้งค่าของคุณ

หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณใช้งานฟังก์ชันเรคคอร์ดที่อยู่ โดยการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ใช้งานที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน บนโปรไฟล์บริษัท ที่อยู่ที่คุณจัดทำในเพจที่อยู่จะสามารถเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้าได้หลายเรคคอร์ด (ฟังก์ชันที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน) บริษัทที่ไม่ได้ตั้งค่าการใช้งานที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันจะไม่สามารถใช้ข้อมูลที่อยู่ร่วมกันระหว่างเรคคอร์ดต่างๆ ได้ และข้อมูลที่อยู่ในแต่ละเรคคอร์ดจะเป็นข้อมูลเฉพาะของเรคคอร์ดนั้นๆ (ฟังก์ชันที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกัน)

หมายเหตุ: **Oracle CRM On Demand** รองรับฟังก์ชันที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันสำหรับเรคคอร์ดประเภทบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย และลูกค้าเท่านั้น แต่สำหรับประเภทเรคคอร์ดอื่นที่ประกอบด้วยฟิลด์ที่อยู่ เช่น ผู้นำ ครวเรือน ลำดับ และอื่นๆ **Oracle CRM On Demand** จะรองรับเฉพาะฟังก์ชันที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกันเท่านั้น

คุณลักษณะของฟังก์ชันที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน

คุณลักษณะบางประการของฟังก์ชันที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันเมื่อตั้งค่าให้กับบริษัทมีดังนี้:

- เรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย และลูกค้าสามารถใช้เรคคอร์ดที่อยู่ทั่วไปในระดับบนสุดร่วมกัน และใช้เรคคอร์ดดังกล่าวซ้ำได้
- ที่อยู่มีความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่า กล่าวคือ บริษัทต่างๆ สามารถมีที่อยู่มากกว่าหนึ่งรายการ (ตัวอย่างเช่น โรงพยาบาลอาจมีหลายอาคารที่มีที่อยู่ที่ไม่ซ้ำกัน) และผู้ติดต่อสามารถมีที่อยู่มากกว่าหนึ่งรายการ (ตัวอย่างเช่น แพทย์มีที่อยู่ของโรงพยาบาล ที่อยู่คลินิก และที่อยู่สำนักงานส่วนตัว) ผู้ติดต่อมากกว่าหนึ่งรายสามารถใช้ที่อยู่แต่ละรายการ (ตัวอย่างเช่น แพทย์จำนวนมากกว่าหนึ่งรายสามารถทำงานที่อยู่แต่ละแห่งได้) และบริษัทมากกว่าหนึ่งแห่งสามารถใช้ที่อยู่แต่ละรายการ (ตัวอย่างเช่น คลินิกจำนวนมากกว่าหนึ่งแห่งอาจใช้อาคารเดียวกันซึ่งมีที่อยู่ที่กำหนด)
- เมื่อใช้การค้นหาลำดับไป คุณจะสามารถค้นหาเรคคอร์ดที่อยู่ทั้งหมดที่ใช้ข้อมูลรหัสไปรษณีย์ เมือง จังหวัด รัฐ หรือที่อยู่ร่วมกันได้ (ฟิลด์บรรทัดที่อยู่ 1) เมื่อใช้การค้นหาลำดับสูง คุณจะสามารถค้นหาประเภทเรคคอร์ดทั้งหมด (บริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย และลูกค้า) ที่ตรงกับคำหลักของผู้ใช้ได้ เช่น เมือง รัฐ หรือรหัสไปรษณีย์ คุณสามารถค้นหาที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันได้ และยังสามารถยืนยันได้ว่าผู้ติดต่อ บริษัท ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้ารายใดที่กำลังใช้ที่อยู่รายการใดรายการหนึ่งได้ อย่างไรก็ตาม คุณไม่สามารถค้นหาประเภทเรคคอร์ดเพื่อดูบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้าทั้งหมดที่ใช้ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันนั้นๆ
- ที่อยู่จัดเป็นเอนทิตีอิสระที่สามารถอิมพอร์ตจากชุดที่อยู่ภายนอกเข้าไปยัง **Oracle CRM On Demand** ได้ ซึ่งจะมีประโยชน์เมื่อมีการใช้ระบบอื่นสำหรับการตรวจสอบที่อยู่ และคุณภาพของข้อมูล (เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ใช้หลักการกำหนดที่อยู่ที่ต้องการ และไม่มีข้อผิดพลาดเกี่ยวกับการพิมพ์หรือข้อมูลที่ซ้ำกัน)
- ที่อยู่ไม่มีการอ้างอิงพื้นที่ การอ้างอิงพื้นที่จะได้รับจากการกำหนดให้สัมพันธ์กับเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้าเท่านั้น
- ที่อยู่ไม่สามารถใช้งานบนสมุดบันทึกได้ การแบ่งส่วนของสมุดบันทึกจะได้รับจากการกำหนดให้สัมพันธ์กับเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้าเท่านั้น

คุณสามารถดำเนินการกับเรคคอร์ดที่อยู่ได้อย่างไรบ้าง

คุณสามารถจัดทำ แก้ไข หรือลบเรคคอร์ดที่อยู่ออกจากแท็บระดับบนสุดได้ คุณยังสามารถจัดทำหรือลบเรคคอร์ดที่อยู่ได้โดยตรงจากเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า หรือเพิ่มเรคคอร์ดบริษัทที่มีให้กับเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า นอกจากนี้คุณสามารถแก้ไขฟิลด์บางฟิลด์บนเรคคอร์ดที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน (เช่น รายการสำหรับเลือกประเภทที่อยู่ หรือการตั้งค่าหลัก การตั้งค่าการเรียกเก็บ และการส่งสินค้า) ภายในบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้าได้อีกด้วย ฟังก์ชันการลบจะลบการเชื่อมโยงระหว่างที่อยู่และเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า ในขณะที่ยังคงเก็บข้อมูลที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันเป็นทรัพยากรร่วม ส่วนรายการมาตรฐานจะสามารถใช้ได้นับโฮมเพจที่อยู่ ซึ่งผู้ใช้สามารถเข้าถึงงานได้ตามค่าฟิลด์ และเนื่องจากที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันไม่ได้เป็นของผู้ใช้รายใดรายหนึ่ง รายการเหล่านี้จึงลงท้ายด้วยคำว่า *ทั้งหมด* ไม่ใช่ *ของฉัน*

เกี่ยวกับฟิลด์ที่ยกเลิกมาตรฐาน

หากมีการตั้งค่าที่อยู่ที่ยกเก็บและรับสินค้าสำหรับบริษัท ตัวแทนจำหน่าย และลูกค้า และมีการตั้งค่าที่อยู่หลักสำหรับผู้ติดต่อ **Oracle CRM On Demand** จะจัดเก็บฟิลด์ที่อยู่จากออบเจกต์หลักให้โดยตรง กระบวนการนี้เรียกว่า *การยกเลิกมาตรฐาน* หากมีการลบหรืออัปเดตฟิลด์ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน **Oracle CRM On Demand** จะกระจายข้อมูลการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ไปยังเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ รายละเอียด หรือลูกค้า ซึ่งกำลังใช้ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน เพื่อให้ข้อมูลที่อยู่ทั้งหมดตรงกัน และเก็บรักษาความถูกต้องของข้อมูล นอกจากนี้ การยกเลิกมาตรฐานยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการค้นหาได้อีกด้วย

ผลกระทบจากการกระจายของฟิลด์ที่ยกเลิกมาตรฐานมีอะไรบ้าง

เนื่องจากการกระจายการเปลี่ยนแปลงไปยังฟิลด์ต่างๆ ของเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย และลูกค้า การอัปเดตที่อยู่จึงอาจใช้เวลาหลายนาทีก่อนที่การประมวลผลโดยบริการทางธุรกิจการกระจายของ **Oracle CRM On Demand** นอกจากนี้ หากมีการลบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันระดับบนสุดออก ความล่าช้าในลักษณะนี้อาจเกิดขึ้นเช่นเดียวกันเมื่อบริการทางธุรกิจการกระจายของ **Oracle CRM On Demand** ลบค่าที่อยู่ต่างๆ ในฟิลด์การยกเลิกมาตรฐาน หากเกิดใหม่เอด์หรือข้อผิดพลาด บริการทางธุรกิจการกระจายของ **Oracle CRM**

On Demand จะพยายามกระจายการเปลี่ยนแปลงอีกครั้งในเวลาเที่ยงคืนของทุกคืน ในกรณีที่ระบบไม่ดำเนินการกระจาย ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจต้องดำเนินการเปลี่ยนแปลงด้วยตัวเอง หรือติดต่อ **Oracle CRM On Demand Customer Care** เพื่อขอความช่วยเหลือ หากจำเป็น

การทำงานกับโฮมเพจที่อยู่

โฮมเพจที่อยู่คือจุดเริ่มต้นของการจัดการที่อยู่

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจที่อยู่ได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนออกจากเพจได้

การจัดทำที่อยู่

คุณสามารถจัดทำที่อยู่โดยการคลิกที่ปุ่ม **ใหม่** ในส่วนที่อยู่ที่เกี่ยวข้องล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ **การจัดทำเรคคอร์ด** (ในหน้า 39) และ **ฟิลด์ที่อยู่** (ในหน้า 242)

การทำงานกับรายการที่อยู่

ส่วนรายการที่อยู่แสดงจำนวนรายการ **Oracle CRM On Demand** มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปที่สามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ ของที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน

รายการที่อยู่	ฟิลด์อร์
ที่อยู่ทั้งหมด	ที่อยู่ทั้งหมด เรียงตามลำดับตัวอักษรตามชื่อที่อยู่
ที่อยู่ที่เกี่ยวข้องล่าสุด	ที่อยู่ทั้งหมด เรียงตามลำดับวันที่แก้ไข
ที่อยู่ที่เกี่ยวข้องล่าสุด	ที่อยู่ทั้งหมด เรียงตามลำดับวันที่จัดทำ
ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันที่ตรวจสอบทั้งหมด	ที่อยู่ทั้งหมดที่ถูกทำเครื่องหมายเป็นตรวจสอบแล้ว โดยเรียงตามลำดับตัวอักษรตามชื่อที่อยู่ การประมวลผลการตรวจสอบเกิดขึ้นภายนอก Oracle CRM On Demand และใช้โดยบริษัทจำนวนมากเพื่อกำหนดมาตรฐานข้อมูลที่อยู่เพื่อยืนยันว่าข้อมูลที่อยู่นั้นมีจริงและข้อมูลดังกล่าวสามารถใช้โดยหน่วยงานราชการ เช่น บริการไปรษณีย์ของสหรัฐอเมริกา สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการทำเครื่องหมายที่อยู่เป็นตรวจสอบแล้ว โปรดดูที่ การทำเครื่องหมายที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันเป็นตรวจสอบแล้ว (ในหน้า 237)
ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันที่ยังไม่ตรวจสอบทั้งหมด	ที่อยู่ทั้งหมดที่ถูกทำไม่ได้ทำเครื่องหมายเป็นตรวจสอบแล้ว โดยเรียงตามลำดับตัวอักษรตามชื่อที่อยู่

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก **ใหม่** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ **การจัดทำและการแก้ไขรายการ** (โปรดดูที่ **"การจัดทำและแก้ไขรายการ"** ในหน้า 75)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก **จัดการรายการ** เพื่อดูรายการที่ยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ **Oracle CRM On Demand** รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูที่อยู่ที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่อยู่ที่เกี่ยวข้องจะแสดงที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันที่คุณแก้ไขล่าสุด

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจที่อยู่ของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดลงในโฮมเพจที่อยู่ของคุณได้:

- ที่อยู่ทั้งหมด
- ที่อยู่ที่เกี่ยวข้อง
- ที่อยู่ที่คุณทำล่าสุด
- ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันที่ตรวจสอบทั้งหมด
- ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันที่ยังไม่ตรวจสอบทั้งหมด

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจที่อยู่ของคุณ

- 1 ในโฮมเพจที่อยู่ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่าง โฮมเพจที่อยู่ คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และเพื่อจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิก บันทึก

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันจากหัวข้อต่อไปนี้:

- [ที่อยู่](#)
- [การจัดการที่อยู่](#) (ในหน้า 233)
- [ฟิลด์ที่อยู่](#) (ในหน้า 242)

การจัดการที่อยู่

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการที่อยู่ โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้ (ซึ่งรวมถึงขั้นตอนสำหรับทั้งที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันและไม่ได้ใช้ร่วมกัน):

- [การจัดทำที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า](#) (ในหน้า 234)
- [การใช้ที่อยู่ร่วมกันระหว่างเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย และลูกค้า](#) (ในหน้า 236)
- [การทำเครื่องหมายที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันเป็นตรวจสอบแล้ว](#) (ในหน้า 237)
- [การลบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันออกจากบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า](#) (โปรดดูที่ "การลบที่อยู่ออกจากบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า" ในหน้า 240)
- [การลบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน](#) (ในหน้า 241)
- [การจัดทำที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า](#) (ในหน้า 239)

- การลบที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกันออกจากบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า
- การเพิ่มข้อมูล **DEA** ในที่อยู่ผู้ติดต่อ (ในหน้า 237)

หมายเหตุ: คุณสมบัติที่อยู่ที่ไม่ใช่คุณสมบัติในเวอร์ชันมาตรฐานของ **Oracle CRM On Demand** ดังนั้นบริษัทของคุณอาจไม่สามารถใช้ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันได้

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- **การจัดทำเรคคอร์ด** (ในหน้า 39)
- **การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด** (ในหน้า 62)
- **การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก** (ในหน้า 63)
- **การทำงานกับรายการ** (ในหน้า 71)
- **การทำงานกับเรคคอร์ด** (ในหน้า 36)

การจัดทำที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า

เมื่อมีการตั้งค่าฟังก์ชันที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดที่อยู่ใหม่ในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้าได้โดยตรง และไม่จำเป็นต้องไปยังแท็บที่อยู่โดยการป้อนข้อมูลในส่วนที่อยู่บนเพจรายละเอียดสำหรับเรคคอร์ดหากมีการตั้งค่าส่วนที่อยู่ไว้แล้ว หลังจากที่คุณจัดทำเรคคอร์ดที่อยู่ เรคคอร์ดดังกล่าวจะปรากฏในโฮมเพจที่อยู่

ก่อนที่จะเริ่มต้น ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่จะไม่แสดงในเพจรายละเอียดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้าตามค่าฟอลด์ ในการอนุญาตให้คุณเห็นข้อมูลนี้ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะต้องให้สิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่ให้กับบทบาทของคุณ จากนั้น คุณหรือผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องเพิ่มข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่ในโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับแต่งโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ โปรดดูที่ **การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ** (ในหน้า 596)

ในการจัดทำเรคคอร์ดที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่จากเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า คุณต้องเลือกช่องทำเครื่องหมาย ใช้งานที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน พร้อมกับยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ตรวจสอบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน ในโปรไฟล์บริษัทของคุณ

หมายเหตุ: เมื่อไม่มีมีการตั้งค่าการกำหนดที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน แสดงว่ากำลังใช้งานฟังก์ชันที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกัน คุณจึงไม่สามารถจัดทำที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ได้จากส่วนที่อยู่บนเพจรายละเอียด

การจัดทำที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า

- 1** บนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า ให้คลิกไปที่ส่วนที่อยู่ หากมีการตั้งค่าไว้
- 2** ในการจัดทำที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ ให้คลิก ใหม่

หมายเหตุ: ปุ่ม ใหม่ จะปรากฏก็ต่อเมื่อปิดการตรวจสอบที่อยู่ของบริษัท หากมีการเปิดใช้การตรวจสอบที่อยู่ คุณจะไม่สามารถเพิ่มที่อยู่ใหม่ได้จากแท็บที่อยู่เท่านั้น

- 3** ป้อนชื่อที่อยู่ในฟิลด์ชื่อที่อยู่ (ตัวอย่างเช่น ที่อยู่สำนักงานใหญ่)

หมายเหตุ: ฟิลด์ชื่อที่อยู่ เป็นฟิลด์ที่จำเป็นต้องมีข้อมูล และสามารถใช้ในการค้นหาได้ เมื่อคุณเปลี่ยนการใช้ที่อยู่เป็นแบบใช้ร่วมกัน โปรดพิจารณาถึงมาตรฐานการตั้งชื่อเรคคอร์ดที่อยู่อย่างรอบคอบ ซึ่งรวมถึงความต่อเนื่องกันของฟิลด์ที่อยู่หลักกับเลขต่อท้าย หรือข้อมูลผสมระหว่างเมืองหรือรัฐ (หรือจังหวัด) กับ ID ที่สร้างภายนอก ตัวอย่างเช่น หากชื่อที่อยู่คือ **LebanonNJ38A08833** เมื่อต้องการค้นหาชื่อที่อยู่ทั้งหมดที่ขึ้นต้นด้วย **LebanonNJ** คุณจะพบที่อยู่ทั้งหมดที่อยู่ในเมืองเลบานอน ซึ่งตั้งอยู่ในรัฐนิวเจอร์ซีย์ (NJ)

- 4** ป้อนข้อมูลในฟิลด์ต่างๆ ในส่วนข้อมูลที่อยู่ให้ครบถ้วนตามที่กำหนด

เมื่อคุณป้อนข้อมูลเรคคอร์ดที่อยู่ครบถ้วนแล้ว ข้อมูลดังกล่าวจะแสดงรายการในส่วนที่อยู่ของเพจรายละเอียด ฟิลด์ที่อยู่ปรากฏขึ้นจะเป็นความต่อเนื่องกันของฟิลด์ที่อยู่ที่มีของออบเจกต์ที่อยู่ ตัวอย่างเช่น หากที่อยู่ 1 คือ 43 2nd St., เมือง คือ Newark, รัฐ คือ NJ และประเทศ คือ U.S.A ฟิลด์ที่อยู่ในส่วนที่อยู่จะปรากฏดังนี้ 43 2nd St., Newark, NJ, USA สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์เรคคอร์ดที่อยู่ โปรดดูที่ [ฟิลด์ที่อยู่](#) (ในหน้า 242)

5 คลิก บันทึก

6 หลังจากบันทึกข้อมูลที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันแล้ว ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้ให้สมบูรณ์ตามต้องการ โดยเลือก แก้ไข จากเมนูระดับเรคคอร์ดของเรคคอร์ดที่อยู่:

a สำหรับบริษัท ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า:

- หากต้องการใช้ที่อยู่เพื่อวัตถุประสงค์ในการเรียกเก็บ ให้เลือก การเรียกเก็บ สำหรับเรคคอร์ดที่อยู่
- หากต้องการใช้ที่อยู่เพื่อวัตถุประสงค์ในการส่งสินค้า ให้เลือก การส่งสินค้า สำหรับเรคคอร์ดที่อยู่

Oracle CRM On Demand จะคัดลอกข้อมูลที่อยู่ไปยังส่วนการเรียกเก็บหรือการส่งสินค้า ตามความเหมาะสม

b สำหรับผู้ติดต่อ หากที่อยู่เป็นที่อยู่ผู้ติดต่อหลัก ให้เลือก หลัก สำหรับเรคคอร์ดที่อยู่

Oracle CRM On Demand จะคัดลอกข้อมูลที่อยู่ไปยังส่วนผู้ติดต่อหลัก

c ในการเลือกประเภทที่อยู่ของเรคคอร์ดใดๆ ก็ตามในสเริคคอร์ด ใช้รายการสำหรับเลือกประเภทที่อยู่

รายการต่อไปนี้คือประเภทที่อยู่ที่ใช้ได้ตามคำฟอลด์: ที่อยู่อาศัย, สำนักงาน, บ้านพักตากอากาศ, อื่นๆ, ความงาม, ส่วนตัว, ไปรษณีย์, โรงพยาบาล และคลินิก

หมายเหตุ: ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น

d คลิก บันทึก

การจัดทำที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า (วิธีอื่น)

1 บนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดบริษัท ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า ให้นำวิเคดไปที่ส่วนที่อยู่ที่เกี่ยวข้องหรือที่อยู่ที่ได้รับสินค้า

บนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดผู้ติดต่อ ให้นำวิเคดไปที่ส่วนที่อยู่ผู้ติดต่อหลัก

2 คลิกไอคอน ค้นหา ที่ด้านบนขวา

3 ในวินโดว์การค้นหาที่อยู่ คุณสามารถจัดทำที่อยู่ใหม่ได้โดยคลิก ใหม่ หากไม่มีการตั้งค่าการตรวจสอบที่อยู่สำหรับบริษัทของคุณ

หมายเหตุ: ปุ่ม ใหม่ จะปรากฏก็ต่อเมื่อปิดการตรวจสอบที่อยู่ของบริษัท หากมีการเปิดใช้การตรวจสอบที่อยู่ คุณจะสามารเพิ่มที่อยู่ใหม่ได้จากแท็บที่อยู่เท่านั้น

หมายเหตุ: หากมีการตั้งค่าที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันสำหรับบริษัทของคุณ ส่วนการเรียกเก็บ การส่งสินค้า และที่อยู่ผู้ติดต่อหลัก ของเพจรายละเอียดจะเป็นแบบอ่านอย่างเดียว

4 ป้อนข้อมูลในฟิลด์ต่างๆ สำหรับที่อยู่ใหม่ในวินโดว์ที่อยู่

เมื่อคุณป้อนข้อมูลเรคคอร์ดที่อยู่ครบถ้วนแล้ว ข้อมูลดังกล่าวจะแสดงรายการในส่วนที่อยู่บริษัทของเพจรายละเอียด ฟิลด์ที่อยู่ปรากฏขึ้นจะเป็นความต่อเนื่องกันของฟิลด์ที่อยู่ที่มีของออบเจกต์ที่อยู่ ตัวอย่างเช่น หากที่อยู่ 1 คือ 43 2nd St., เมือง คือ Newark, รัฐ คือ NJ และประเทศ คือ U.S.A ฟิลด์ที่อยู่บนส่วนที่อยู่จะปรากฏดังนี้ 43 2nd St., Newark, NJ, USA สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์เรคคอร์ดที่อยู่ โปรดดูที่ [ฟิลด์ที่อยู่](#) (ในหน้า 242)

5 บันทึกเรคคอร์ดที่อยู่

ในเพจรายละเอียด Oracle CRM On Demand จะแสดงรายการที่อยู่ใหม่ในส่วนที่อยู่

หากเรคคอร์ดที่อยู่เป็นที่อยู่สำหรับการเรียกเก็บหรือส่งสินค้าในเรคคอร์ดบริษัท ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า Oracle CRM On Demand จะเลือกการเรียกเก็บหรือการส่งสินค้า และป้อนประเภทส่วนการเรียกเก็บ หรือ การส่งสินค้า ในเรคคอร์ดพร้อมกับข้อมูลที่อยู่ใหม่ หากเรคคอร์ดที่อยู่เป็นผู้ติดต่อหลัก Oracle CRM On Demand จะเลือก หลัก และป้อนประเภทส่วนที่อยู่ผู้ติดต่อในเรคคอร์ดพร้อมกับข้อมูลที่อยู่ผู้ติดต่อใหม่

การใช้ที่อยู่ร่วมกันระหว่างเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย และลูกค้า

เมื่อมีการตั้งค่าการกำหนดที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันสำหรับบริษัทของคุณ คุณสามารถเพิ่มเรคคอร์ดที่อยู่ที่มี หรือแก้ไขที่อยู่ที่แสดงอยู่ในส่วนที่อยู่ของเพจรายละเอียดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า ได้ โดยที่อยู่ต่างๆ ที่เป็นข้อมูลร่วมในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า จะสามารถเชื่อมโยงกันได้ด้วยการเพิ่มเรคคอร์ดที่อยู่เดียวกันในเพจรายละเอียดของแต่ละเรคคอร์ด

ก่อนที่จะเริ่มต้น ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่จะไม่แสดงในเพจรายละเอียดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้าตามค่าฟอลด์ ในการอนุญาตให้คุณเห็นข้อมูลนี้ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ จะต้องให้สิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่ให้กับบทบาทของคุณ จากนั้น คุณหรือผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องเพิ่มข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่ในโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ สำหรับประเภทเรคคอร์ด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับแต่งโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ โปรดดูที่ [การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ](#) (ในหน้า 596)

ในการเพิ่มเรคคอร์ดที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันที่มีอยู่ลงในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า คุณต้องเลือกช่องทำเครื่องหมาย ใช้งานที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน ในโปรไฟล์บริษัทของคุณ หากมีการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ตรวจสอบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน ในโปรไฟล์บริษัทของคุณ ในขั้นตอนนี้ คุณสามารถเพิ่มได้เฉพาะที่อยู่ที่ตรวจสอบแล้วลงในเรคคอร์ดเท่านั้น

การใช้ที่อยู่ร่วมกันระหว่างเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า

- บนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด ให้คลิกที่ส่วนที่อยู่ หากมีการตั้งค่าไว้สำหรับเรคคอร์ด
- ในส่วนที่อยู่ ให้คลิก เพิ่ม
- ในวินโดว์แก้ไขที่อยู่ ให้คลิกที่เครื่องมือเลือกที่อยู่ ทางด้านข้างของฟิลด์ที่อยู่
หมายเหตุ: ฟิลด์ชื่อที่อยู่เป็นฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียว
- ในวินโดว์การค้นหาที่อยู่ ให้เลือกที่อยู่จากรายการที่อยู่ที่ตรวจสอบแล้วหากมีการเปิดใช้งานการตรวจสอบที่อยู่สำหรับบริษัทของคุณ หรือเลือกที่อยู่จากรายการที่อยู่ที่ใช้ได้ทั้งหมดหากมีการปิดใช้งานการตรวจสอบที่อยู่
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมการตรวจสอบที่อยู่ โปรดดูที่ [การทำเครื่องหมายที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันเป็นตรวจสอบแล้ว](#) (ในหน้า 237)
หมายเหตุ: หากมีการเปิดใช้งานการตรวจสอบที่อยู่สำหรับบริษัทของคุณ และหากที่อยู่ที่ใช้ได้ยังไม่ได้รับการตรวจสอบ ระบบจะไม่แสดงรายการที่อยู่สำหรับเลือกให้
- เลือกประเภทที่อยู่จากรายการสำหรับเลือกประเภทที่อยู่
รายการต่อไปนี้คือประเภทที่อยู่ที่ใช้ได้ตามค่าฟอลด์: ที่อยู่อาศัย, สำนักงาน, บ้านพักตากอากาศ, อื่นๆ, ความงาม, ส่วนตัว, ไปรษณีย์, โรงพยาบาล และคลินิก
หมายเหตุ: ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น
- สำหรับบริษัท ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า คุณสามารถคลิก การเรียกเก็บ หากต้องการใช้ที่อยู่เพื่อวัตถุประสงค์ในการเรียกเก็บ และคลิก การส่งสินค้า หากต้องการใช้ที่อยู่เพื่อวัตถุประสงค์ในการส่งสินค้า
Oracle CRM On Demand จะคัดลอกข้อมูลที่อยู่ไปยังส่วนการเรียกเก็บหรือการส่งสินค้า ตามความเหมาะสม
- สำหรับผู้ติดต่อ คุณสามารถคลิก หลัก หากที่อยู่นี้เป็นที่อยู่หลัก
- บันทึกเรคคอร์ด

$$1 + 3 + 5 = 9$$

$$2 * (2+4+6) = 24$$

$$9 + 24 = 33$$

เลขหลักสุดท้ายคือ 3

ประเภทผู้ลงทะเบียน (อักษรตัวแรกของเลขที่ DEA) ประกอบด้วยประเภทใดประเภทหนึ่งต่อไปนี้:

- A - เลิกใช้ (บางหน่วยงานอาจยังอาจใช้ตัวอักษรนี้อยู่)
- B - โรงพยาบาล/คลินิก
- C - แพทย์
- D - สถาบันการสอน
- E - ผู้ผลิต
- F - ผู้จัดการหน่วย
- G - นักวิจัย
- H - ห้องปฏิบัติการ
- J - ผู้นำเข้า
- K - ผู้ส่งออก
- L - ผู้จัดการสินค้าผลิตภัณฑ์
- M - แพทย์ฝึกหัดระดับกลาง
- N - แพทย์ทหาร
- P - โครงการบำบัดฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด
- R - โครงการบำบัดฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด
- S - โครงการบำบัดฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด
- T - โครงการบำบัดฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด
- U - โครงการบำบัดฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด
- X - โครงการควบคุมปริมาณการสั่งยาประเภทซูบอกโซน/ซูบูเทกซ์

การเพิ่มข้อมูล **DEA** ในที่อยู่ผู้ติดต่อ

- 1 บนเพรจายละเอียดผู้ติดต่อ ให้नाविगतไปที่ส่วนที่อยู่ หากมีการตั้งค่าส่วนนี้
- 2 จาการายการที่อยู่ ให้เลือก แก้ไข จากเมนูระดับเรคคอร์ด (หากมีการตั้งค่าการกำหนดที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน) หรือแก้ไขความสัมพันธ์ (หากไม่มีการตั้งค่าการกำหนดที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน แต่คุณได้รับการตั้งค่าให้มีสิทธิ์ในการแก้ไขเรคคอร์ดที่อยู่ระดับบนสุด)
- 3 ป้อนข้อมูลในฟิลด์ DEA ตามที่อธิบายในตารางต่อไปนี้ให้เสร็จสมบูรณ์ แล้วบันทึกเรคคอร์ดที่อยู่ผู้ติดต่อ

ฟิลด์ DEA	คำอธิบาย
เลขที่ DEA	เลขที่ DEA ที่

ฟิลด์ DEA	คำอธิบาย
	ถูกต้อง
วันที่ออก DEA	วันที่ที่ได้รับเลขที่ DEA จากรัฐบาลกลาง ประเทศสหรัฐอเมริกา ใช้เครื่องมือเลือกวันที่ในการระบุวันที่
วันที่สิ้นสุด DEA	วันที่ที่เลขที่ DEA ไม่สามารถใช้งานได้หรือไม่มีผลอีกต่อไป ใช้เครื่องมือเลือกวันที่ในการระบุวันที่ ฟิลด์นี้จะแสดงวันที่สิ้นสุดหลังจากวันที่ออก DEA ไปอีกสามปีตามค่าฟิลด์
แฟล็กใช้งาน DEA	ฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียว Oracle CRM On Demand จะกำหนดว่าเลขที่ DEA สามารถใช้งานได้หรือใช้งานไม่ได้ โดย Oracle CRM On Demand จะใช้วันที่ออก DEA, วันที่สิ้นสุด DEA และวันที่ปัจจุบันในการกำหนดสถานะ
กำหนดการที่ยอมรับได้	ฟิลด์ข้อความแบบยาวที่คุณสามารถป้อนค่าที่สั้นด้วยเครื่องหมายคอมมาสำหรับกำหนดการที่ยอมรับได้ เช่น กำหนดการ 1, กำหนดการ 2, กำหนดการ 3 และอื่นๆ หมายเหตุ: ฟิลด์นี้ไม่ส่งผลกระทบต่อใดๆ กับการประมวลผลของ Oracle CRM On Demand

การจัดทำที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า

ในการจัดทำที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า ให้ป้อนข้อมูลในฟิลด์ต่างๆ ในส่วนที่อยู่ของเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดให้ครบถ้วน

ก่อนที่จะเริ่มต้น ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่จะไม่แสดงในเพจรายละเอียดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้าตามค่าฟิลด์ ในการอนุญาตให้คุณเห็นข้อมูลนี้ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะต้องให้สิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่ให้กับบทบาทของคุณ จากนั้น คุณหรือผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องเพิ่มข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่ในโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ สำหรับประเภทเรคคอร์ด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับแต่งโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ โปรดดูที่ [การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ](#) (ในหน้า 596)

ในการจัดทำเรคคอร์ดที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า คุณต้องยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ใช้งานที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน ในโปรไฟล์บริษัทของคุณ

การจัดทำที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า

- 1 บนเพจรายละเอียดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า ให้นำเวกเกอร์ไปที่ส่วนที่อยู่ หากมีการตั้งค่าส่วนที่อยู่ไว้
- 2 ในการเพิ่มที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกันใหม่ ให้คลิก ใหม่
- 3 ในเพจแก้ไขที่อยู่ เลือกประเทศที่เหมาะสมกับที่อยู่จากรายการสำหรับเลือกประเทศ จากนั้น ป้อนข้อมูลในฟิลด์ที่อยู่ที่เหลือของเรคคอร์ดให้ครบถ้วน

หมายเหตุ: Oracle CRM On Demand จะปรับฟิลด์ที่อยู่ตามหลักการกำหนดที่อยู่ของประเทศนั้นๆ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแมปหลักการกำหนดที่อยู่โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการแมปข้อมูลประเทศและที่อยู่](#)

- 4 บันทึกที่อยู่ในส่วนที่อยู่

การจัดทำที่อยู่ที่เรียกเก็บหรือรับสินค้าที่ไม่ได้ใช้ร่วมกันใหม่ในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า

- 1 บนเพจรายละเอียดบริษัท ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า ให้นำวิเคาไปที่ส่วน การเรียกเก็บ หรือ การส่งสินค้า ภายใต้ ข้อมูลเพิ่มเติม
- 2 คลิกที่ไอคอน แก้ไข ทางด้านบนขวาเพื่อแก้ไขฟิลด์ที่อยู่ที่เรียกเก็บหรือรับสินค้าที่ไม่ได้ใช้ร่วมกัน
- 3 เลือกประเทศที่เหมาะสมกับที่อยู่จากการการสำหรับเลือกประเทศ จากนั้น ป้อนข้อมูลในฟิลด์ที่อยู่ที่เรียกเก็บหรือรับสินค้าที่เหลือของเรคคอร์ดให้ครบถ้วน
หมายเหตุ: **Oracle CRM On Demand** จะปรับฟิลด์ที่อยู่ตามหลักการกำหนดที่อยู่ของประเทศนั้นๆ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแมปหลักการกำหนดที่อยู่โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการแมปข้อมูลประเทศและที่อยู่](#)
- 4 บันทึกที่อยู่ที่ได้รับสินค้าหรือที่เรียกเก็บ
รายการที่อยู่ที่ได้รับสินค้าหรือที่เรียกเก็บจะแสดงอยู่ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่สำหรับเรคคอร์ด โดยเลือกการตั้งค่าการเรียกเก็บหรือการส่งสินค้าตามความเหมาะสม

การจัดทำที่อยู่หลักที่ไม่ได้ใช้ร่วมกันใหม่ในเรคคอร์ดผู้ติดต่อ

- 1 บนเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ ให้นำวิเคาไปที่ส่วน ผู้ติดต่อ ภายใต้ ข้อมูลเพิ่มเติม
- 2 คลิกที่ไอคอน แก้ไข ทางด้านบนขวาเพื่อแก้ไขฟิลด์ที่อยู่ผู้ติดต่อที่ไม่ได้ใช้ร่วมกัน
- 3 เลือกประเทศที่เหมาะสมกับที่อยู่จากการการสำหรับเลือกประเทศ จากนั้น ป้อนข้อมูลในฟิลด์ผู้ติดต่อที่เหลือของเรคคอร์ดให้ครบถ้วน
หมายเหตุ: **Oracle CRM On Demand** จะปรับฟิลด์ที่อยู่ตามหลักการกำหนดที่อยู่ของประเทศนั้นๆ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแมปหลักการกำหนดที่อยู่โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการแมปข้อมูลประเทศและที่อยู่](#)
- 4 บันทึกที่อยู่ผู้ติดต่อ
รายการที่อยู่ผู้ติดต่อจะแสดงอยู่ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่ของเรคคอร์ด โดยเลือกการตั้งค่าเป็น หลัก

การลบที่อยู่ออกจากบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า

ในการลบเรคคอร์ดที่อยู่ออกจากบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า ให้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

การลบที่อยู่ออกจากเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า

- 1 บนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด ให้นำวิเคาไปที่ส่วนที่อยู่ หากมีการตั้งค่าไว้สำหรับเรคคอร์ด
- 2 ในส่วนที่อยู่ ให้คลิก ลบ ในเมนูระดับเรคคอร์ดของเรคคอร์ดที่อยู่
หากที่อยู่นั้นเป็นที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน **Oracle CRM On Demand** จะลบที่อยู่ออกจากเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด ซึ่งหมายถึงการลบความสัมพันธ์ระหว่างที่อยู่และเรคคอร์ดหลัก อย่างไรก็ตาม เรคคอร์ดที่อยู่ไม่ได้ถูกลบออกแต่ยังคงเก็บอยู่ในฐานข้อมูล สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการลบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน โปรดดูที่ [การลบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน](#) (ในหน้า 241)
หากที่อยู่นั้นเป็นที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกัน **Oracle CRM On Demand** จะลบที่อยู่ออกจากเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด

การลบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน

เมื่อลบเรคคอร์ดที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันในระดับบนสุด Oracle CRM On Demand จะลบฟิลด์ที่ขกเลิกมาตรฐานทั้งหมดในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้าที่เกี่ยวข้อง

ตัวอย่างการลบฟิลด์ที่ขกเลิกมาตรฐานเมื่อมีการลบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน

โปรดพิจารณาตัวอย่างต่อไปนี้ เมื่อที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันในระดับบนสุด คือ 550 Walnut Lane, Swarthmore PA 19050, USA มีบริษัท 2 แห่ง และผู้ติดต่อ 8 ราย กำลังใช้ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันนี้ โดยที่บริษัทแห่งหนึ่งมีที่อยู่นี้แสดงเป็นอยู่ที่เรียกเก็บ ขณะที่บริษัทอีกแห่งมีที่อยู่ดังกล่าวเป็นที่อยู่ที่ได้รับสินค้า ผู้ติดต่อ 5 จาก 8 รายใช้ที่อยู่นี้เป็นที่อยู่หลัก เมื่อมีการลบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน Oracle CRM On Demand จะดำเนินการดังต่อไปนี้:

- ลบการเชื่อมโยงกับบริษัทและผู้ติดต่อ
- ล้างข้อมูลที่อยู่ที่เรียกเก็บออกจากบริษัทที่มีที่อยู่ที่เรียกเก็บนั้น
- ล้างข้อมูลที่อยู่ที่ได้รับสินค้าออกจากบริษัทที่มีที่อยู่ที่ได้รับสินค้านั้น
- ล้างข้อมูลที่อยู่ผู้ติดต่อออกจากผู้ติดต่อทั้ง 5 ราย ที่มีที่อยู่หลักนั้น

การพิจารณาถึงการเรียกคืนที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันที่ลบออกแล้ว

หากคุณเรียกคืนข้อมูลที่อยู่ที่ลบไปแล้ว คุณจะต้องอัปเดตการตั้งค่าการเรียกเก็บและการส่งสินค้า เพราะเมื่อ Oracle CRM On Demand เรียกคืนข้อมูลเรคคอร์ดที่อยู่ โปรแกรมจะไม่เรียกคืนข้อมูลการตั้งค่าที่อยู่ให้เป็นค่าเดิม คุณจะต้องปรับค่าเหล่านี้ใหม่เพื่อหลีกเลี่ยงการจัดทำข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง โปรดพิจารณาจากตัวอย่างต่อไปนี้:

- ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน 1 สำหรับบริษัท 1 ได้รับการทำเครื่องหมายเป็นอยู่ที่เรียกเก็บ และคุณลบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน 1 ออก

Oracle CRM On Demand ล้างข้อมูลในฟิลด์ที่อยู่ที่เรียกเก็บของบริษัท 1

- จากนั้น คุณเชื่อมโยงที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน 2 ขึ้นใหม่ให้เป็นที่อยู่ที่เรียกเก็บ

Oracle CRM On Demand จะป้อนประเภทฟิลด์ที่อยู่ที่เรียกเก็บของบริษัท 1 ด้วยข้อมูลฟิลด์จากที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน 2

- คุณเรียกคืนข้อมูลที่อยู่ 1 เดิมจากรายการที่ลบ

Oracle CRM On Demand จะเรียกคืนข้อมูลที่อยู่ 1 เดิมไปยังรายการที่อยู่ และเชื่อมโยงที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันนี้กับบริษัท 1 แต่จะไม่เรียกคืนการตั้งค่าการเรียกเก็บเดิม

ที่อยู่ 2 และที่อยู่ 1 ปรากฏในรายการที่อยู่ที่เชื่อมโยงกับบริษัท 1 ในขณะที่ที่อยู่ 2 ยังคงเป็นที่อยู่ที่เรียกเก็บ โดยมีการยกเลิกมาตรฐานฟิลด์ที่เหมาะสมไปยังบริษัท จนกว่าคุณจะรีเซ็ตค่าการเรียกเก็บให้กับที่อยู่ 1 ด้วยตัวเอง

หมายเหตุ: ในเรคคอร์ดบริษัท ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า คุณจะมีที่อยู่ที่เรียกเก็บหรือที่รับสินค้ามากกว่าหนึ่งรายการไม่ได้ ดังนั้น คุณต้องปรับการตั้งค่าการเรียกเก็บและการส่งสินค้าเมื่อมีการเรียกคืนข้อมูลที่อยู่ ซึ่งการดำเนินการนี้มีผลกับการตั้งค่าหลักของที่อยู่ผู้ติดต่อที่เรียกคืนด้วยเช่นกัน

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมทั่วไปเกี่ยวกับการลบและการเรียกคืนเรคคอร์ดเดิม โปรดดูที่ [การลบและเรียกคืนเรคคอร์ดเดิม](#) (โปรดดูที่ "การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม" ในหน้า 100)

การลบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน

- 1 นาวิกดไปยังเพจรายการที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน
- 2 บนเมนูระดับเรคคอร์ดของที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันได้ ให้คลิก ลบ
- 3 คลิก ตกลง บนวินโดว์การยืนยัน

ฟิลด์ที่อยู่

ใช้เพจแก้ไขที่อยู่เพื่อเพิ่มที่อยู่หรืออัปเดตรายละเอียดของที่อยู่ที่มี เพจแก้ไขที่อยู่จะแสดงฟิลด์ทั้งหมดที่ใช้ได้กับที่อยู่

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลที่อยู่หลัก	
ชื่อที่อยู่	ชื่อของเรคคอร์ดที่อยู่ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ไม่เกิน 50 ตัว ชื่อเรคคอร์ดจะต้องไม่ซ้ำกัน และต้องระบุตามคำศัพท์
วันที่ตรวจสอบ	(ไม่จำเป็น) วันที่ที่ข้อมูลที่อยู่ได้รับการตรวจสอบโดยที่มาจากนอก ใช้เครื่องมือเลือกวันที่ในการระบุหรืออัปเดตวันที่นี้ ซึ่งวันที่นี้จะเกี่ยวข้องที่ต่อเนื่องมีการใช้การตรวจสอบที่อยู่เท่านั้น มิฉะนั้นฟิลด์นี้จะได้รับการยกเว้น
ประเภทที่อยู่	ฟิลด์รายการสำหรับเลือกนี้ระบุประเภทที่อยู่ และรายการต่อไปนี้ คือประเภทที่อยู่ที่ใช้ได้ตามคำศัพท์: ที่อยู่อาศัย, สำนักงาน, บ้านพักตากอากาศ, อื่นๆ, ความงาม, ส่วนตัว, ไพรเมอ์, โรงพยาบาล และคลินิก (จำเป็น) หมายเหตุ: ฟิลด์รายการสำหรับเลือกนี้จะไม่สามารถใช้ได้เมื่อคุณกำลังจัดทำเรคคอร์ดที่อยู่ใหม่โดยใช้เพจแก้ไขที่อยู่ ฟิลด์นี้จะใช้ได้เมื่อคุณแก้ไขเรคคอร์ดที่อยู่ที่มีบันทึกไว้เท่านั้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า (ในหน้า 234) และ การตั้งค่าประเภทที่อยู่สำหรับที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกันโดยใช้ฟังก์ชันแก้ไขความสัมพันธ์
ข้อมูลที่อยู่	
ประเทศ	ประเทศหรือพื้นที่ที่ใช้ในเรคคอร์ดที่อยู่ ใช้รายการครอบคลุมนี้ในการเลือกประเทศหรือพื้นที่สำหรับที่อยู่ของคุณ หมายเหตุ: ฟิลด์ข้อมูลที่อยู่ตรงกับข้อกำหนดของไพรเมอ์เฉพาะประเทศ ตัวอย่างเช่น ฟิลด์ที่อยู่สำหรับประเทศสหรัฐอเมริกาใช้รหัสไพรเมอ์ (ZIP) ในขณะที่ฟิลด์ที่อยู่สำหรับประเทศอื่นๆ หลายประเทศใช้รหัสไพรเมอ์ (Postal Code) ฟิลด์ข้อมูลที่อยู่ต่อไปนี้ (ที่อยู่1 และ ที่อยู่2) จะปรากฏขึ้น หากไม่ได้เลือกฟิลด์ประเทศ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อกำหนดของไพรเมอ์ โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแมปข้อมูลประเทศและที่อยู่
Address1	ที่อยู่บรรทัดที่ 1 โดยปกติ ฟิลด์นี้จะใช้ระบุข้อมูลที่อยู่ เช่น 10 Main Street ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ไม่เกิน 200 ตัว ซึ่งข้อมูลนี้จะได้รับการแปลงค่าตามหลักการกำหนดที่อยู่ของประเทศที่เลือก (ตัวอย่างเช่น ที่อยู่และถนนของประเทศแคนาดาและสหรัฐอเมริกา) โดยการแปลงค่าจะอ้างอิงตามฟิลด์ประเทศ
Address2	ที่อยู่บรรทัดที่ 2 ฟิลด์นี้ประกอบด้วยรายละเอียดที่อยู่เพิ่มเติม ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ไม่เกิน 100 ตัว
Address3	ที่อยู่บรรทัดที่ 3 ฟิลด์นี้ประกอบด้วยรายละเอียดที่อยู่เพิ่มเติม ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ไม่เกิน 100 ตัว หมายเหตุ: ฟิลด์นี้จะไม่ปรากฏในคำศัพท์โครงสร้างของเพจแก้ไขที่อยู่หรือเพจรายละเอียด หากไม่ได้เลือกประเทศ
เมือง	เมืองในเรคคอร์ดที่อยู่
จังหวัด	จังหวัดหรือพื้นที่ในเรคคอร์ดที่อยู่ เช่น New Brunswick หมายเหตุ: Oracle CRM On Demand จะเปลี่ยนฟิลด์นี้เป็น รัฐ หากประเทศที่เลือกแบ่งเขตการปกครองเป็นรัฐ (เช่น อินเดียหรือสหรัฐอเมริกา)
รหัสไพรเมอ์	รหัสไพรเมอ์ (Postal Code) เช่น M1C 3J6 หรือรหัสไพรเมอ์ (ZIP) สำหรับที่อยู่ในสหรัฐอเมริกา เช่น 19050
คำอธิบาย	ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 100 ตัว
ความเห็น	ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 1999 ตัว หมายเหตุ: ฟิลด์นี้จะไม่ปรากฏตามคำศัพท์ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องเป็นผู้ตั้งค่า

ฟิลด์	คำอธิบาย
สถานะตรวจสอบแล้ว	ระบุว่าที่อยู่ได้รับการตรวจสอบแล้วหรือไม่ และได้รับการคำนวณตามฟิลด์วันที่ตรวจสอบหรือไม่ หมายเหตุ: ฟิลด์นี้จะไม่ปรากฏตามคำติฟอลด์ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องเป็นผู้ตั้งค่า

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันจากหัวข้อต่อไปนี้:

- ที่อยู่
- การทำงานกับโฮมเพจที่อยู่ (ในหน้า 232)
- การจัดการที่อยู่ (ในหน้า 233)

5

การวางแผนธุรกิจ

หัวข้อนี้จะแนะนำคุณสมบัติการวางแผนธุรกิจที่มีให้ใช้ใน Oracle CRM On Demand

เกี่ยวกับการวางแผนธุรกิจ

Oracle CRM On Demand สนับสนุนการจัดการบริษัทและผู้ติดต่อ การจัดการนี้รวมถึงการจัดการโปรไฟล์บริษัทและผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง ความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับผู้ติดต่อ และการจัดทำแผนโดยรวมสำหรับวิธีป็นส่วนการจัดหาเงินทุนและทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับบริษัอย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อทีมขายและการตลาดย้ายจากกลยุทธ์เน้นผลิตภัณฑ์มาเป็นกลยุทธ์การขายจากบริษัท (หรือจากลูกค้า) การนำเสนอบริษัทหลักและการวางแผนธุรกิจเชิงกลยุทธ์มีความสำคัญต่อความสำเร็จ ทีมขายและการตลาดจะกำหนดสิ่งต่อไปนี้:

- โอกาสทางการขายที่มีแนวโน้มของธุรกิจ
- เป้าหมายเชิงกลยุทธ์
- รายการกิจกรรมที่กำหนดเพื่อให้ตรงตามเป้าหมายเหล่านี้และได้รับโอกาสทางการขาย
- เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของบริษัททั้งหมด
- เป้าหมายที่จับต้องได้ซึ่งมีการกำหนดที่เหมาะสมของโอกาสทางการขายที่มีแนวโน้ม

Oracle CRM On Demand สนับสนุนกลยุทธ์และกระบวนการขายเพื่อจัดการบริษัทหลักของคุณที่ช่วยให้ทีมของบริษัทจัดทำและจัดการดังต่อไปนี้:

- แผนงานธุรกิจและข้อมูลพื้นฐาน
- วัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้อง
- โอกาสทางการขาย
- กิจกรรม

หมายเหตุ: คุณสมบัติแผนธุรกิจ วัตถุประสงค์ บริษัทตามแผน ผู้ติดต่อเรื่องการวางแผน และโอกาสของแผนถูกพัฒนาขึ้นในบริบทของ **Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition** อย่างไรก็ตาม ลูกค้าของ **Oracle CRM On Demand** สามารถเข้าใช้และใช้คุณสมบัตินี้ ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถช่วยให้คุณใช้งานคุณสมบัตินี้ได้

สถานการณ์สำหรับการวางแผนธุรกิจ

หัวข้อต่อไปนี้มีตัวอย่างวิธีที่อาจใช้คุณสมบัตินี้การวางแผนธุรกิจของ Oracle CRM On Demand คุณอาจใช้คุณสมบัตินี้ได้แตกต่างกันโดยขึ้นอยู่กับรูปแบบธุรกิจ

- สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนของบริษัทเดียว (ในหน้า 246) (ใช้บริษัทเป็นศูนย์กลาง)
- สถานการณ์จำลองการจัดการแผนสำหรับกลุ่มบริษัทหรือพื้นที่ (ในหน้า 246) (ใช้บริษัทเป็นศูนย์กลาง)
- สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนสำหรับผู้ติดต่อ (ในหน้า 247) (ใช้ผู้ติดต่อเป็นศูนย์กลาง)
- สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนสำหรับวัตถุประสงค์และผลิตภัณฑ์ (ในหน้า 247) (ใช้ผลิตภัณฑ์เป็นศูนย์กลาง)

สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนของบริษัทเดียว

สถานการณ์นี้แสดงตัวอย่างวิธีใช้ฟังก์ชันการวางแผนธุรกิจของ Oracle CRM On Demand คุณอาจใช้ฟังก์ชันการวางแผนธุรกิจของ Oracle CRM On Demand แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับรูปแบบธุรกิจของคุณ

ในสถานการณ์นี้ ผู้จัดการของบริษัทจะรับผิดชอบการจัดการแผนของบริษัทเดียว ผู้จัดการของบริษัทใช้ฟังก์ชันขั้นสูงในการจัดการบริษัทขนาดใหญ่และซับซ้อน (เช่น บริษัทข้ามชาติ) เปรียบเทียบกับบริษัทเดียว (เช่น ธุรกิจการทำงานที่บ้าน) บริษัทลักษณะนั้นมีแผนหลายแผนสำหรับระยะเวลาต่างๆ หรือแม้แต่ภายในระยะเวลาเดียวกันสำหรับผู้จัดการของบริษัทต่างๆ เช่น ผู้จัดการของบริษัทหรือผู้จัดการของบริษัทสำหรับผลิตภัณฑ์พิเศษอาจมีแผนแตกต่างกัน

ผู้จัดการของบริษัทดำเนินการต่อไปนี้เพื่อจัดการแผนของบริษัท:

- 1 ก่อนระยะเวลาการวางแผน ผู้จัดการบริษัทจะจัดทำแผนธุรกิจสำหรับแต่ละบริษัท แผนจะกำหนดเป้าหมายเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพระดับสูงของบริษัทตามระยะเวลาที่เกี่ยวข้อง แผนประจำปีและแผนย่อยรายไตรมาสจะใช้งานได้ตามปกติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งของบริษัทที่สำคัญ การวัดหลักของแผนธุรกิจคือรายได้ โดยทั่วไป แผนของลูกค้านายใหญ่จะมีแผนย่อยสำหรับหน่วยปฏิบัติการและพื้นที่ต่างๆ และอื่นๆ แต่จะจัดการแผนทั้งหมดเป็นบริษัทเดียว สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการกำหนดแผนธุรกิจ โปรดดูที่ [แผนธุรกิจ](#) (ในหน้า 248)
- 2 ในกระบวนการอนุมัติสำหรับแผนธุรกิจ ผู้จัดการบริษัทจะเปลี่ยนสถานะของแผนจากร่างเป็นส่งแล้ว บุคลากรหลักรายอื่นจะตรวจสอบและแก้ไขแผน ผู้จัดการของบริษัทอนุมัติแผนที่เปลี่ยนสถานะเป็นอนุมัติขั้นสุดท้าย ตอนสิ้นสุดงวดการวางแผน ผู้จัดการของบริษัทสามารถเปลี่ยนสถานะเป็นหมดอายุเพื่อลดจำนวนแผนที่ใช้งาน
- 3 ผู้จัดการของบริษัทกรอรายละเอียดเพิ่มเติมของแผนธุรกิจอย่างสมบูรณ์ นั่นคือ วัดประสมังค์ วัดประสมังค์คือเป้าหมายที่อยู่ระดับต่ำกว่าในแผน เช่น วัดประสมังค์อาจเป็นเพื่อดำเนินการติดต่อฝ่ายขายตามจำนวนที่กำหนด ผู้จัดการของบริษัทสามารถเชื่อมโยงกิจกรรมที่ระบุและโอกาสทางการขายกับแผนธุรกิจหรือวัดประสมังค์ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการกำหนดวัดประสมังค์ โปรดดูที่ [วัดประสมังค์](#) (ในหน้า 253)
- 4 โอกาสทางการขายเกิดขึ้น ผู้จัดการของบริษัทป้อนโอกาสทางการขายที่เชื่อมโยงกับแผนหรือวัดประสมังค์ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการกำหนดโอกาสทางการขาย โปรดดูที่ [โอกาสทางการขาย](#) (ในหน้า 202)

ขณะดำเนินการกิจกรรมการวางแผน ผู้จัดการของบริษัทสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

- ดูแผน วัดประสมังค์ โอกาสทางการขาย และกิจกรรมที่เชื่อมโยงชัดเจนกับบริษัทและผู้ติดต่อของบริษัทที่เกี่ยวข้อง
- ดูวัดประสมังค์ที่ใช้กับบริษัททั้งหมด
- ตรวจสอบกิจกรรมที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง และจัดทำกิจกรรมการติดตามผลและโอกาสทางการขาย

สถานการณ์จำลองการจัดการแผนสำหรับกลุ่มบริษัทหรือพื้นที่

สถานการณ์จำลองนี้แสดงตัวอย่างวิธีใช้งานฟังก์ชันการวางแผนธุรกิจของ Oracle CRM On Demand คุณอาจใช้ฟังก์ชันการวางแผนธุรกิจของ Oracle CRM On Demand แตกต่างไปได้ขึ้นอยู่กับรูปแบบธุรกิจของคุณ

ในสถานการณ์จำลองนี้ ซึ่งแตกต่างจาก [สถานการณ์จำลองในการจัดการแผนสำหรับบริษัทเดียว](#) (โปรดดูที่ "สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนของบริษัทเดียว" ในหน้า 246) ผู้จัดการบริษัทหรือผู้จัดการขายจะทำการวางแผนธุรกิจสำหรับกลุ่มบริษัท ตัวอย่างกลุ่มบริษัทเหล่านี้รวมพื้นที่ทั้งหมดของผู้จัดการบริษัท *เขต* (กลุ่มบริษัทและผู้ติดต่อ โดยปกติอยู่ในเขตภูมิศาสตร์เดียวกัน) ภูมิภาคที่ใหญ่ขึ้น ช่องทางการตลาดหรือเซกเมนต์การตลาด หรือกลุ่มบริษัทขนาดเล็กที่ไม่รับประกันแผนของแต่ละบุคคล โดยทั่วไป ผู้ใช้ที่ทำ [สถานการณ์จำลองการจัดการแผนสำหรับบริษัทเดียว](#) (โปรดดูที่ "สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนของบริษัทเดียว" ในหน้า 246) มีสถานการณ์เช่นเดียวกันนี้

ผู้จัดการของบริษัทหรือผู้จัดการฝ่ายขายจะทำงานต่อไปนี้เพื่อจัดการแผนสำหรับกลุ่มบริษัทหรือพื้นที่:

- 1 ก่อนระยะเวลาการวางแผน ผู้จัดการบริษัทจะจัดทำแผนธุรกิจสำหรับแต่ละบริษัท แผนจะกำหนดเป้าหมายเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพสำหรับบริษัทในระยะเวลาที่เกี่ยวข้อง โดยทั่วไป แผนรายปีและแผนรายไตรมาสของจะมีอยู่โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับบริษัทที่สำคัญ การวัดหลักสำหรับแผนธุรกิจคือรายได้ โดยทั่วไป จะมีแผนย่อยรายไตรมาสและบางครั้งแผนย่อยรายไตรมาสสำหรับการวางแผนระดับต่ำกว่า ฟิลด์บางฟิลด์ เช่น ผู้ติดต่อ อาจว่างเปล่า แผนอาจมีอยู่ในหลายระดับตามลำดับชั้น เช่น พื้นที่ ภูมิภาค ประเทศ ซึ่งจัดทำตามความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในประเภทเรคคอร์ดแผนธุรกิจ ผู้จัดการบริษัทจะจัดทำแผนระดับสูงสุดก่อน เพื่อให้ผู้อื่นสามารถจัดทำแผนย่อยต่ำกว่าแผนหลักตามลำดับชั้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำแผนธุรกิจ โปรดดูที่ [แผนธุรกิจ](#) (ในหน้า 248)

2 ในกระบวนการอนุมัติสำหรับแผนธุรกิจ ผู้จัดการบริษัทจะเปลี่ยนสถานะของแผนจากร่างเป็นส่งแล้ว ผู้จัดการหลักคนอื่นๆ จะทบทวนและแก้ไขแผน ผู้จัดการบริษัทจะอนุมัติแผน เปลี่ยนสถานะแผนเป็นอนุมัติขั้นสุดท้าย เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาวางแผน ผู้จัดการบริษัทสามารถเปลี่ยนสถานะเป็นหมดอายุเพื่อลดสมาชิกของแผนที่ใช้งาน

3 ผู้จัดการบริษัทจะจัดทำรายละเอียดของแผนธุรกิจ รวมถึงวัตถุประสงค์อย่างครบถ้วน วัตถุประสงค์คือเป้าหมายที่อยู่ระดับล่างสุดของแผน เช่น วัตถุประสงค์อาจเป็นจำนวนครั้งของการติดต่อเพื่อขาย ผู้จัดการบริษัทสามารถเชื่อมโยงกิจกรรมและโอกาสทางการขายกับแผนธุรกิจหรือวัตถุประสงค์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการตั้งค่าวัตถุประสงค์ โปรดดูที่ **วัตถุประสงค์** (ในหน้า 253)

ขณะดำเนินการกิจกรรมการวางแผน ผู้จัดการของบริษัทสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

- ดูแผน วัตถุประสงค์ โอกาสทางการขาย และกิจกรรมที่เชื่อมโยงกับบริษัทอย่างชัดเจนและผู้ติดต่อของบริษัทที่เชื่อมโยง
- ดูวัตถุประสงค์ที่ใช้กับทุกบริษัท
- ตรวจสอบกิจกรรมที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง และจัดทำกิจกรรมติดตามผล

สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนสำหรับผู้ติดต่อ

สถานการณ์จำลองนี้แสดงตัวอย่างวิธีใช้งานฟังก์ชันการวางแผนธุรกิจ Oracle CRM On Demand คุณอาจใช้ฟังก์ชันการวางแผนธุรกิจ Oracle CRM On Demand แตกต่างไปได้ขึ้นอยู่กับรูปแบบธุรกิจของคุณ

ในสถานการณ์นี้ ผู้จัดการของบริษัทรับผิดชอบการจัดการแผนสำหรับผู้ติดต่อ แยกจากความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อกับบริษัท ตัวอย่างเช่น ผู้ติดต่อเป็นผู้นำความคิดเห็นหลัก ที่ปรึกษา หรือผู้วิจัยซึ่งมีอิทธิพลนอกเหนือจากบริษัทที่เกี่ยวข้อง

ผู้จัดการของบริษัทหรือผู้ประสานงานอุตสาหกรรมดำเนินการงานต่อไปนี้เพื่อจัดการแผนสำหรับผู้ติดต่อ:

- 1** ผู้จัดการของบริษัทจัดทำแผนธุรกิจสำหรับผู้ติดต่อแต่ละคน ก่อนระยะเวลาการวางแผน แผนกำหนดเป้าหมายระดับสูงสำหรับผู้ติดต่อสำหรับระยะเวลาที่เกี่ยวข้อง โดยมีแผนรายปีและแผนย่อยรายไตรมาสตามปกติ โดยเฉพาะผู้ติดต่อที่สำคัญ
ฟิลด์ที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายมักจะเป็นเป้าหมายเชิงคุณภาพมากกว่าเป้าหมายรายได้ ซึ่งมักจะไม่มีลำดับชั้นประเภทใดๆ ที่คล้ายกับลำดับชั้นของแผนบริษัทที่ตรงกับบริษัทโดยรวม หน่วยปฏิบัติงาน และอื่นๆ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการตั้งค่าแผนธุรกิจที่ **แผนธุรกิจ** (ในหน้า 248)
- 2** ในกระบวนการอนุมัติสำหรับแผนธุรกิจ ผู้จัดการของบริษัทจะเปลี่ยนสถานะของแผนจากร่างเป็นส่งแล้ว บุคลากรหลักรายอื่นจะตรวจสอบและแก้ไขแผน ผู้จัดการของบริษัทอนุมัติแผนที่เปลี่ยนสถานะเป็นอนุมัติขั้นสุดท้าย ตอนสิ้นสุดเวลาการวางแผน ผู้จัดการของบริษัทสามารถเปลี่ยนสถานะเป็นหมดอายุเพื่อลดจำนวนแผนที่ใช้งาน
- 3** ผู้จัดการของบริษัทจะกำหนดวัตถุประสงค์ วัตถุประสงค์คือเป้าหมายที่ระดับล่างในแผน ตัวอย่างเช่น วัตถุประสงค์อาจเป็นการให้คำแนะนำทางวิชาการจำนวนหนึ่ง ผู้จัดการของบริษัทสามารถเชื่อมโยงกิจกรรมและโอกาสทางการขายกับแผนธุรกิจหรือวัตถุประสงค์ได้ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการตั้งค่าวัตถุประสงค์ที่ **วัตถุประสงค์** (ในหน้า 253)
- 4** ในขณะที่โอกาสทางการขายเกิดขึ้น (ตัวอย่างเช่น โอกาสในการให้การบรรยายหรือทุนในการวิจัย) ผู้จัดการของบริษัทป้อนโอกาสทางการขาย เชื่อมโยงกับแผนหรือวัตถุประสงค์ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการตั้งค่าโอกาสทางการขายที่ **โอกาสทางการขาย** (ในหน้า 202)

ขณะดำเนินการกิจกรรมการวางแผน ผู้จัดการของบริษัทสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

- ดูแผน วัตถุประสงค์ โอกาสทางการขาย และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อและบริษัทที่เกี่ยวข้อง
- ดูวัตถุประสงค์ใดๆ ที่ใช้กับผู้ติดต่อทั้งหมด
- ตรวจสอบกิจกรรมที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง และจัดทำกิจกรรมติดตามผลและโอกาสทางการขาย

สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนสำหรับวัตถุประสงค์และผลิตภัณฑ์

สถานการณ์จำลองนี้แสดงตัวอย่างวิธีใช้งานฟังก์ชันการวางแผนธุรกิจ Oracle CRM On Demand คุณอาจใช้ฟังก์ชันการวางแผนธุรกิจ Oracle CRM On Demand แตกต่างไปได้ขึ้นอยู่กับรูปแบบธุรกิจของคุณ

ในสถานการณ์นี้ ผู้จัดการของบริษัทรับผิดชอบต่อการจัดการแผนธุรกิจที่เน้นไปยังแผน วัตถุประสงค์ และผลิตภัณฑ์ แผนอาจใช้ได้กับกลุ่มบริษัทจำนวนมาก ตัวอย่างเช่น สำหรับการออกผลิตภัณฑ์เชิงกลยุทธ์ ฝ่ายขายอาวุโสหรือฝ่ายบริหารการตลาดจัดทำแผนธุรกิจและวัตถุประสงค์ที่ใช้ได้กับทุกบริษัท (หรือชุดย่อยที่เกี่ยวข้อง) โดยไม่คำนึงถึงรายละเอียดเฉพาะในแผนบริษัทแต่ละแผน

โดยทั่วไปฝ่ายบริหารการขายอาวุโสหรือฝ่ายบริหารการตลาดพร้อมด้วยฝ่ายบริหารการขายอาวุโสจะทำงานต่อไปนี้เพื่อจัดการแผน วิธีที่จัดการแผนขึ้นกับวิวัฒนาการเข้าถึงที่หน่วยงานใช้

1. ณ จุดเริ่มต้นของวงจรวางแผนรายปีและรายไตรมาส ผู้จัดการฝ่ายการตลาดจัดทำแผนธุรกิจสำหรับโครงการการตลาดผลิตภัณฑ์บางชนิด ขณะที่หน่วยงานการตลาดอาจมีระบบแยกต่างหากสำหรับการวางแผนธุรกิจผลิตภัณฑ์ที่ครอบคลุม โดยใช้ในกรณีที่เป็นโครงการที่มีลำดับความสำคัญสูงซึ่งต้องการความใส่ใจเป็นพิเศษจากทีมขาย แผนธุรกิจกำหนดเป้าหมายเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในระดับสูงในระหว่างช่วงเวลาที่เกี่ยวข้อง โดยอาจเป็นแผนรายปีและแผนรายไตรมาสย่อย การวัดสำคัญของแผนธุรกิจมักได้แก่รายได้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีกำหนดแผนธุรกิจ โปรดดูที่ **แผนธุรกิจ** (ในหน้า 248)
2. ผู้จัดการฝ่ายการตลาดอาจเปลี่ยนสถานะของแผนธุรกิจจาก ร่าง เป็น ส่งแล้ว ผู้จัดการที่กำหนดจะประเมิน แก้ไข และอนุมัติแผนโดยการเปลี่ยนสถานะเป็น อนุมัติขั้นสุดท้าย ณ จุดสิ้นสุดของช่วงเวลาที่วางแผน ผู้จัดการฝ่ายการตลาดจะเปลี่ยนสถานะของแผนเป็น หมกอายุ เพื่อลดจำนวนของแผนที่ไม่ใช้งาน
3. ผู้จัดการฝ่ายการตลาดใส่รายละเอียดเพิ่มเติมลงในแผน ซึ่งเรียกกันว่า วัตถุประสงค์ วัตถุประสงค์เป็นเป้าหมายที่ระดับต่ำกว่าในแผน ตัวอย่างเช่น ใช้งานการให้ตัวอย่าง หรือดำเนินการกิจกรรมต่างๆ ทำการโทรที่ระบุ เขียนเขียน และอื่นๆ ผู้จัดการฝ่ายการตลาดสามารถเชื่อมโยงกิจกรรมต่างๆ กับแผนธุรกิจหรือวัตถุประสงค์ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีกำหนดวัตถุประสงค์ โปรดดูที่ **วัตถุประสงค์** (ในหน้า 253)
4. ผู้จัดการฝ่ายการตลาดใช้แผนหรือวัตถุประสงค์กับกลุ่มของบริษัท แผนสามารถใช้กับบริษัททั้งหมดหรือชุดย่อยบริษัทที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์เฉพาะ ผู้จัดการฝ่ายการตลาดแนบแผนธุรกิจหรือวัตถุประสงค์กับบริษัทที่เกี่ยวข้องแต่ละบริษัท ผู้จัดการของบริษัทจะดำเนินการและประเมินแผนธุรกิจหรือวัตถุประสงค์นั้น
5. เมื่อโอกาสทางการขายเกิดขึ้น ผู้จัดการของบริษัทหรือผู้จัดการฝ่ายการตลาดจะป้อนโอกาสทางการขาย เชื่อมโยงโอกาสกับแผนหรือวัตถุประสงค์ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีกำหนดโอกาสทางการขาย โปรดดูที่ **โอกาสทางการขาย** (ในหน้า 202)

ขณะดำเนินการกิจกรรมการวางแผน ผู้จัดการของบริษัทหรือผู้จัดการฝ่ายการตลาดสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

- ดูแผน วัตถุประสงค์ โอกาสทางการขาย และกิจกรรมที่เชื่อมโยงกับบริษัทอย่างชัดเจนและผู้ติดต่อของบริษัทที่เชื่อมโยง
- ดูวัตถุประสงค์ที่ใช้กับทุกบริษัท
- ตรวจสอบกิจกรรมที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง และจัดทำกิจกรรมติดตามผลและโอกาสทางการขาย

แผนธุรกิจ

ใช้แผนธุรกิจเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามแผนธุรกิจของบริษัท ผู้ติดต่อ หรือผลิตภัณฑ์ **แผนธุรกิจ** ช่วยให้หน่วยงานฝ่ายขายสามารถกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ (เช่น เป้าหมายรายได้) และแผนดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นในรูปแบบของวัตถุประสงค์ กิจกรรม และโอกาสทางการขาย

คุณสามารถใช้แผนธุรกิจได้หลากหลายรูปแบบเพื่อรองรับกระบวนการวางแผนเฉพาะบริษัท ตัวอย่างเช่น คุณสามารถจัดทำแผนสำหรับบริษัทแต่ละแห่ง (เช่น ที่ระดับสำนักงานใหญ่หรือระดับพื้นที่) หรือสำหรับบริษัทหลายแห่ง (เช่น บริษัททั้งหมดในพื้นที่ของพนักงานขายคนหนึ่ง) คุณสามารถจัดทำแผนสำหรับผู้ติดต่ออิสระของการเชื่อมโยงกับบริษัท ซึ่งมีประโยชน์มากต่อการจัดการความสัมพันธ์กับผู้นำความคิดเห็นคนสำคัญ ซึ่งมีอิทธิพลในอุตสาหกรรมหรืองานในด้านที่นอกเหนือจากความสัมพันธ์กับบริษัทของตัวเอง (เช่น นักวิจัยทางการแพทย์ผู้ทรงอิทธิพล) คุณสามารถจัดทำแผนสำหรับผลิตภัณฑ์ เช่น วางแผนการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ที่จะจำหน่ายให้กับหลายๆ บริษัท สำหรับประเภทแผนธุรกิจเหล่านี้ทั้งหมด ระยะเวลาการวางแผนอาจเป็นระยะสั้นหรือระยะยาวก็ได้ ประเภทแผนธุรกิจขึ้นกับระยะเวลาการวางแผนที่กำหนดของบริษัท โดยปกติแล้วมักเป็นเดือน ไตรมาส และปี

ผู้ใช้สามารถจัดทำลำดับชั้นของแผนธุรกิจ แผนธุรกิจที่กำหนดสามารถมีแผนย่อยหลายแผน นอกจากนี้ แผนที่กำหนดยังสามารถมีวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้อง (สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ โปรดดูที่ **วัตถุประสงค์** (ในหน้า 253)) แผนธุรกิจจะกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ระดับสูง เช่น เป้าหมายรายได้ อย่างไรก็ตาม วัตถุประสงค์จะกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธวิธี เช่น การติดต่อจากฝ่ายขายให้ครบตามจำนวน หรือการได้รับใบสั่งยาใหม่จำนวนหนึ่งจากนายแพทย์

ด้วยการใช้แผนธุรกิจ คุณสามารถผสมผสานการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้ากับงานการวางแผนของธุรกิจ เวอร์กโฟลว์ และผลลัพธ์เฉพาะในระหว่างรอบการวางแผนธุรกิจ ด้วยการสนับสนุนการจัดทำและการจัดการแผนธุรกิจ แผนธุรกิจจะสนับสนุนการจำหน่ายแก่บริษัทและการจัดการการขาย แผนธุรกิจประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปบางประการ ข้อมูลแผน และรวมถึงวัตถุประสงค์ โอกาสทางการขาย และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับแผน ข้อมูลแผนนี้ยังเกี่ยวข้องกับบริษัทเนื่องจากแผนธุรกิจสามารถจัดทำให้กับหนึ่งบริษัท เช่น บริษัทหลักของกลุ่ม และใช้กับบริษัทอื่นๆ ในกลุ่ม

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทจะกำหนดแท็บที่คุณสามารถใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลแผนธุรกิจ แท็บแผนธุรกิจอาจไม่มีอยู่ในการตั้งค่าของคุณ คุณสามารถให้สิทธิ์แผนธุรกิจสำหรับแอปเจดท์ที่กำหนดเอง **04** หรือสูงกว่าได้โดยการติดต่อฝ่ายบริการลูกค้า

การทำงานกับโฮมเพจแผนธุรกิจ

โฮมเพจแผนธุรกิจ คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการแผนธุรกิจ

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจแผนธุรกิจได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

การจัดทำแผนธุรกิจ

คุณสามารถจัดทำแผนธุรกิจได้โดยคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนแผนธุรกิจที่ดูล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์แผนธุรกิจ](#) (ในหน้า 252)

การทำงานกับรายการแผนธุรกิจ

ส่วนรายการแผนธุรกิจแสดงจำนวนรายการที่ฟิลด์ รายการที่ฟิลด์ คือ ชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่อนุญาตให้คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่ทำงานในแต่ละครั้ง

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับแผนธุรกิจ

รายการแผนธุรกิจ	ฟิลด์
แผนธุรกิจทั้งหมด	แผนธุรกิจทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของแผนธุรกิจ
แผนธุรกิจที่แก้ไขล่าสุด	แผนธุรกิจทั้งหมดที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ เรียงตามลำดับวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "[การจัดทำและแก้ไขรายการ](#)" ในหน้า 75)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพื่อดูรายการที่ยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียวก ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูแผนธุรกิจล่าสุด

ส่วนแผนธุรกิจที่แก้ไขล่าสุด จะแสดงแผนธุรกิจที่คุณดูล่าสุด

คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการ

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจแผนธุรกิจของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจแผนธุรกิจของคุณได้:

- แผนธุรกิจที่จัดทำล่าสุด
- แผนธุรกิจที่แก้ไขล่าสุด
- แผนธุรกิจที่จัดทำล่าสุดของคุณ
- แผนธุรกิจที่แก้ไขล่าสุดของคุณ

- ส่วนรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจแผนธุรกิจของคุณได้)

ในการเพิ่มส่วนใน โฮมเพจแผนธุรกิจของคุณ

- 1 ในโฮมเพจแผนธุรกิจ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจแผนธุรกิจ คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ คลิบบันทึกลับ

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องของแผนธุรกิจ:

- แผนธุรกิจ (ในหน้า 248)
- ฟิลด์แผนธุรกิจ (ในหน้า 252)
- การจัดการแผนธุรกิจ (ในหน้า 250)

การจัดการแผนธุรกิจ

สำหรับขั้นตอนในการจัดการแผนธุรกิจ โปรดดูที่:

- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับแผนธุรกิจ (ในหน้า 251)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบข้อผิดพลาดในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 39)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 62)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 63)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 71)
- การใช้สคริปต์การประเมิน (ในหน้า 99)
- การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 84)
- การทำงานกับเอกสารแนบ (ในหน้า 92)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

การตั้งค่าบทบาทผู้ใช้และโปรไฟล์การเข้าใช้

ในการทำงานกับแผนธุรกิจ คุณต้องมีสิทธิ์ต่อไปนี้ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ:

- จัดการการเข้าใช้การวางแผนธุรกิจ
- การดูแลการจัดการงวด

นอกจากนั้น การตั้งค่าโปรไฟล์การเข้าใช้ของคุณต้องอนุญาตให้คุณเข้าใช้ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้:

- แผนธุรกิจ
- วัตถุประสงค์
- บริษัทของแผน
- ผู้ติดต่อของแผน
- โอกาสทางการขายของแผน
- ระยะเวลา

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของแผนธุรกิจ:

- [แผนธุรกิจ](#) (ในหน้า 248)
- [การทำงานกับโฮมเพจแผนธุรกิจ](#) (ในหน้า 249)
- [ฟิลด์แผนธุรกิจ](#) (ในหน้า 252)

การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับแผนธุรกิจ

คุณสามารถเชื่อมโยงเรคคอร์ดเพิ่มเติมกับแผนธุรกิจได้ โดยการเพิ่มส่วนในเพจรายละเอียดสำหรับเรคคอร์ดแผนธุรกิจ:

- บริษัทตามแผน
- ผู้ติดต่อของแผน
- แผนธุรกิจ
- วัตถุประสงค์
- โอกาสของแผน
- กิจกรรม

หมายเหตุ: แผนธุรกิจหนึ่งสามารถเกี่ยวข้องกับเอนทิตีข้างต้นหลายรายการได้ เอนทิตีที่มีคำว่า *ของแผน* เป็นเอนทิตีพิเศษที่มีความสัมพันธ์แบบหลายต่อหลายค่าได้ แผนธุรกิจ วัตถุประสงค์ หรือกิจกรรมสามารถเกี่ยวข้องกับแผนธุรกิจหลักได้เพียงแผนเดียว อย่างไรก็ตาม บริษัทของแผน ผู้ติดต่อของแผน หรือ โอกาสของแผนจะมีแผนธุรกิจหลักได้หลายแผน การมีแผนหลักได้หลายแผนทำให้เกิดความยืดหยุ่นที่จะเป็นต่อการเชื่อมโยงเอนทิตีเหล่านี้กับแผนธุรกิจ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ](#) (ในหน้า 596)

การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับแผนธุรกิจ

- 1 ในเพจรายละเอียดแผนธุรกิจ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างเพจรายละเอียดแผนธุรกิจ ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มส่วนสำหรับเรคคอร์ด และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิกบันทึก

ฟิลด์แผนธุรกิจ

ใช้เพ่งแก้ไขแผนธุรกิจเพื่อเพิ่มแผนธุรกิจ หรืออัปเดตรายละเอียดของแผนธุรกิจที่มีอยู่แล้ว เพ่งแก้ไขแผนธุรกิจแสดงชุดของฟิลด์ทั้งหมดของแผนธุรกิจ

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขแผนธุรกิจในเพจรายการแผนธุรกิจ และเพจรายละเอียดแผนธุรกิจได้ด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้จะให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของแผนธุรกิจ

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลแผนหลัก	
ชื่อแผน	ชื่อของแผนธุรกิจ (จำเป็น)
ระยะเวลา	ระบุช่วงเวลาที่แผนธุรกิจจะเสร็จสมบูรณ์ งวดการวางแผนจะเป็นไปตามการกำหนดปฏิทินการเงินของบริษัทของคุณ ที่กำหนดโดยผู้ดูแลระบบของบริษัทคุณ งวดอาจตรงกับปีปฏิทิน ไตรมาส เดือน หรือสัปดาห์ เช่น ไตรมาสการเงินแรก ของปี 2010 งวดที่มีผู้เป็นไปตามปฏิทินการเงินที่บริษัทของคุณกำหนด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการกำหนดปฏิทินการเงิน โปรดดูที่ เกี่ยวกับปฏิทินการเงิน หมายเหตุ: คุณต้องมีสิทธิ์การดูแลการจัดการงวดเพื่อเลือกงวด
งวด: วันที่เริ่มต้น	วันที่เริ่มต้นของงวด คลิกที่ไอคอนปฏิทินเพื่อเลือกวันที่เริ่มต้น
งวด: วันที่สิ้นสุด	วันที่สิ้นสุดของงวด คลิกที่ไอคอนปฏิทินเพื่อเลือกวันที่สิ้นสุด
ประเภท	ประเภทแผนธุรกิจ เลือกประเภทแผนธุรกิจที่มีให้ใช้ได้จากรายการการดรอปลาว์น ประเภทแผนธุรกิจตัวอย่างได้แก่: บริษัท ห้างหุ้น ภูมิภาค ระดับประเทศ ส่วนตลาด ช่องผูกพัน หรือแบรนด์ (จำเป็น)
สถานะ	สถานะแผนธุรกิจ เลือกสถานะปัจจุบันของแผนธุรกิจจากรายการการดรอปลาว์น ตัวอย่างของสถานะแผนคือ ร่าง ส่ง อนุมัติครั้งสุดท้าย ปัจจุบัน หมดอายุ อนาคต ระบุชั่วคราว (จำเป็น)
เจ้าของ	เจ้าของเรคคอร์ดแผนธุรกิจ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึก หรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 37)
คำอธิบาย	คำอธิบายแผนธุรกิจ
ชื่อผลิตภัณฑ์	ชื่อของผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับแผนนี้ ให้คลิกที่ไอคอน ค้นหา เพื่อเลือกผลิตภัณฑ์
แผนรายได้	รายได้คาดการณ์ที่เกี่ยวข้องกับแผนนี้
สกุลเงิน	สกุลเงินสำหรับจำนวนเงินในแผนนี้
วันที่แลกเปลี่ยน	วันที่เกี่ยวข้องสำหรับการแปลงจำนวนเงินรายได้ท้องถิ่นเป็นสกุลเงินที่ใช้ที่สำนักงานใหญ่
บริษัท	บริษัทที่เกี่ยวข้องกับแผนธุรกิจนี้ คลิกไอคอนการค้นหาเพื่อเลือกบริษัท ฟิลด์นี้สามารถใช้ได้ในกรณีของความสัมพันธ์แบบหนึ่งต่อหนึ่งระหว่างแผนธุรกิจกับบริษัทเฉพาะ หากแผนธุรกิจมีบริษัทที่เกี่ยวข้องมากกว่าหนึ่งบริษัท ให้ใช้อินเตอร์เซกชันอันติบริษัทของแผนเพื่อสร้างความสัมพันธ์ หมายเหตุ: ฟิลด์บริษัทไม่สามารถใช้งานได้ตามค่าดีฟอลต์ เมื่อต้องการเพิ่มฟิลด์นี้ไปยังเพจรายละเอียดแผนธุรกิจ โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ
การวิเคราะห์ SWOT	

ฟิลด์	คำอธิบาย
จุดแข็ง	จุดแข็งเทียบกับการทำให้แผนประสบความสำเร็จ (ฟิลด์นี้จำกัดไว้ที่ 240 อักขระ)
จุดอ่อน	จุดอ่อนเทียบกับการทำให้แผนประสบความสำเร็จ (ฟิลด์นี้จำกัดไว้ที่ 240 อักขระ)
โอกาสทางการขาย	โอกาสทางการขายทางธุรกิจที่มีศักยภาพที่เกี่ยวข้องกับแผนนี้ (ฟิลด์นี้จำกัดไว้ที่ 240 อักขระ)
สิ่งที่เป็อันตราย	ภัยคุกคามที่อาจจำกัดโอกาสทางการขายทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับแผนนี้ (ฟิลด์นี้จำกัดไว้ที่ 240 อักขระ)
หมายเหตุ: ฟิลด์นี้จะมีให้ใช้ให้กับ Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition และอาจไม่มีให้ใช้ในการกำหนดค่าของคุณ หากฟิลด์นี้ไม่มีให้ใช้ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ	
บริษัทผู้ค้าของเจ้าของ	ชื่อของบริษัทผู้ค้าที่เป็นเจ้าของแผนธุรกิจ
บริษัทผู้ค้าแรกเริ่ม	ชื่อของบริษัทผู้ค้าที่เริ่มแผนธุรกิจ
บริษัทผู้ค้าหลัก	ชื่อของบริษัทผู้ค้าที่เป็นผู้นำแผนธุรกิจ

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลสำหรับแผนธุรกิจ:

- [แผนธุรกิจ](#) (ในหน้า 248)
- [การทำงานกับโฮมเพจแผนธุรกิจ](#) (ในหน้า 249)
- [การจัดการแผนธุรกิจ](#) (ในหน้า 250)

วัตถุประสงค์

ใช้โฮมเพจวัตถุประสงค์เพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามวัตถุประสงค์ของแผนธุรกิจ

วัตถุประสงค์ คือเป้าหมายทางกลยุทธ์ที่คุณต้องการให้บรรลุผลเพื่อนำไปสู่เป้าหมายทางยุทธศาสตร์ระดับที่สูงขึ้นในแผนธุรกิจ โดยทั่วไปแล้วคุณจะทำวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับแผนธุรกิจในขณะที่แผนธุรกิจอาจกำหนดเป้าหมายรายได้ต่อปีโดยรวมของบริษัท วัตถุประสงค์จะกำหนดเป้าหมายทางกลยุทธ์ เช่น ดำเนินการติดต่อฝ่ายขายให้เสร็จสิ้นตามจำนวน หรือให้มียอดใบสั่งใหม่ตามจำนวนที่กำหนดในการปฏิบัติงานทางการแพทย์ วัตถุประสงค์จะกำหนดระดับของการวางแผนระดับกลางระหว่างการกำหนดเป้าหมายทางยุทธศาสตร์ระดับสูงด้วยแผนธุรกิจ และการวางแผนระดับล่างด้วยกิจกรรม (การเชื่อมลูกค้า และการติดต่อจากฝ่ายขายแต่ละครั้ง) และ โอกาสทางการขาย (ข้อตกลงการขายแต่ละครั้ง)

วัตถุประสงค์ไม่จำเป็นต้องเป็นส่วนย่อยของแผนธุรกิจ องค์กรสามารถเลือกใช้วัตถุประสงค์ในลักษณะที่แตกต่างออกไป และเช่นเดียวกับแผนธุรกิจ คุณสามารถนำวัตถุประสงค์ไปใช้กับบริษัท ผู้ติดต่อ หรือผลิตภัณฑ์ได้ วัตถุประสงค์หนึ่งสามารถมีได้หลายวัตถุประสงค์ย่อย คุณสามารถกำหนดวัตถุประสงค์สำหรับช่วงเวลาระยะสั้นหรือระยะยาว ซึ่งมักเป็นเดือน ไตรมาส หรือปี วัตถุประสงค์ไม่มีความยืดหยุ่นเท่าแผนธุรกิจ ซึ่งขณะที่แผนธุรกิจสามารถมีความสัมพันธ์กับหลายบริษัทหรือหลายผู้ติดต่อ แต่วัตถุประสงค์จะสามารถสัมพันธ์กับบริษัทเดียวและผู้ติดต่อเดียวเท่านั้น นอกจากนี้ โอกาสทางการขายสามารถสัมพันธ์กับหลายแผนธุรกิจ แต่โอกาสทางการขายสามารถสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เดียวเท่านั้น

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทจะกำหนดแท็บที่คุณสามารถใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงข้อมูล การติดตามข้อมูลวัตถุประสงค์ แท็บวัตถุประสงค์อาจไม่มีอยู่ในการตั้งค่าของคุณ สามารถให้สิทธิ์วัตถุประสงค์สำหรับอบเจกต์ที่กำหนดเอง **04** และสูงกว่าได้โดยการติดต่อฝ่ายบริการลูกค้า

การทำงานกับโฮมเพจวัตถุประสงค์

โฮมเพจวัตถุประสงค์เป็นจุดเริ่มต้นของการจัดการเรคคอร์ดวัตถุประสงค์

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจวัตถุประสงค์ได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

การจัดทำวัตถุประสงค์

คุณสามารถจัดทำวัตถุประสงค์ใหม่โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนวัตถุประสงค์ที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์วัตถุประสงค์](#) (ในหน้า 256)

การทำงานกับรายการวัตถุประสงค์

ส่วนรายการวัตถุประสงค์แสดงจำนวนรายการที่ฟิลด์อร์ รายการที่ฟิลด์อร์ คือ ชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่อนุญาตให้คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่จะทำงานในแต่ละครั้ง

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ สำหรับวัตถุประสงค์

รายการวัตถุประสงค์	ฟิลด์อร์
วัตถุประสงค์ทั้งหมด	วัตถุประสงค์ทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของวัตถุประสงค์
วัตถุประสงค์ที่แก้ไขล่าสุด	วัตถุประสงค์ทั้งหมดที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ ["การจัดทำและการแก้ไขรายการ"](#) ในหน้า 75)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพื่อดูรายการซึ่งมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียวก ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูวัตถุประสงค์ล่าสุด

ส่วนวัตถุประสงค์ที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงวัตถุประสงค์ที่คุณแก้ไขล่าสุด

คลิกที่ลิงก์แสดงรายการทั้งหมดเพื่อขยายรายการ

การเพิ่มส่วนต่างๆ ในโฮมเพจวัตถุประสงค์

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ในโฮมเพจวัตถุประสงค์ของคุณได้:

- วัตถุประสงค์ที่จัดทำล่าสุด
- วัตถุประสงค์ที่แก้ไขล่าสุด
- วัตถุประสงค์ที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- วัตถุประสงค์ที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจวัตถุประสงค์ของคุณได้)

ในการเพิ่มส่วนใน โสมเพจวัตถุประสงค์ของคุณ

- 1 ในโสมเพจวัตถุประสงค์ ให้คลิก แก้ไข โครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่าง โสมเพจวัตถุประสงค์ ให้คลิกที่ลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ จากนั้นคลิกบันทึก

การจัดการวัตถุประสงค์

สำหรับการจัดการวัตถุประสงค์แบบทีละขั้นตอน โปรดดูที่:

- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับวัตถุประสงค์](#) (ในหน้า 256)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบข้อผิดพลาดในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)
- [การใช้สคริปต์การประเมิน](#) (ในหน้า 99)
- [การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน \(ทีม\)](#) (ในหน้า 84)
- [การทำงานกับเอกสารแนบ](#) (ในหน้า 92)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

การตั้งค่าบทบาทผู้ใช้และโปรไฟล์การเข้าถึง

ในการทำงานกับเพจวัตถุประสงค์ คุณต้องมีสิทธิ์ต่อไปนี้ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ:

- จัดการการเข้าใช้การวางแผนธุรกิจ
- การดูแลการจัดการงวด

นอกจากนั้น การตั้งค่าโปรไฟล์การเข้าถึงของคุณต้องอนุญาตให้คุณเข้าใช้ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้:

- แผนธุรกิจ
- วัตถุประสงค์
- บริษัทของแผน
- ผู้ติดต่อของแผน
- โอกาสทางการขายของแผน
- ระยะเวลา

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- [วัตถุประสงค์](#) (ในหน้า 253)
- [การทำงานกับไฮมเพจวัตถุประสงค์](#) (ในหน้า 254)
- [ฟิลด์วัตถุประสงค์](#) (ในหน้า 256)

การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับวัตถุประสงค์

คุณยังสามารถเชื่อมโยงเรคคอร์ดต่อไปนี้กับวัตถุประสงค์โดยเพิ่มส่วนต่างๆ ในเพจรายละเอียดสำหรับเรคคอร์ดวัตถุประสงค์:

- [วัตถุประสงค์](#)
- [โอกาสทางการขาย](#)
- [กิจกรรม](#)

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การเปลี่ยนโครงสร้างเพจรายละเอียดของคุณ](#) (ในหน้า 596)

ในการเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับวัตถุประสงค์

- 1 ในเพจรายละเอียดวัตถุประสงค์ ให้คลิก แก้ไขโครงสร้าง
- 2 ในเพจโครงสร้างรายละเอียดวัตถุประสงค์ คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มส่วนสำหรับเรคคอร์ด และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิกบันทึก

ฟิลด์วัตถุประสงค์

ใช้เพจแก้ไขวัตถุประสงค์ เพื่อเพิ่มวัตถุประสงค์หรืออัปเดตรายละเอียดวัตถุประสงค์ที่มีอยู่แล้ว เพจแก้ไขวัตถุประสงค์จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของวัตถุประสงค์

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขวัตถุประสงค์ในเพจรายการวัตถุประสงค์และเพจรายละเอียดวัตถุประสงค์ได้ด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์วัตถุประสงค์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลวัตถุประสงค์หลัก	
ชื่อวัตถุประสงค์	ชื่อวัตถุประสงค์ (จำเป็น)
ชื่อแผน	แผนธุรกิจหลักที่เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ เลือกแผนธุรกิจโดยใช้ไอคอนค้นหา
ประเภท	จุดมุ่งหมายทั่วไปของวัตถุประสงค์ เช่น การตระหนัก การศึกษา ความสัมพันธ์ การหาบริษัทใหม่ การเพิ่มการเจาะตลาดบริษัท การทดลองผลิตภัณฑ์ สิ่งจูงใจพิเศษ การรักษายบริษัท และการตอบกลับการแข่งขัน เลือกประเภทจากรายการการครอบลาว์ (จำเป็น)

ฟิลด์	คำอธิบาย
สถานะ	สถานะปัจจุบันของวัตถุประสงค์ เช่น ร่าง ส่งแล้ว อนุมัติขั้นสุดท้าย ปัจจุบัน หมดอาบู อนาคต และระงับชั่วคราว เลือกสถานะจากรายการดรอปดาวน์ (จำเป็น)
ชื่อบริษัท	บริษัทที่เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์นี้ คลิกที่ไอคอนค้นหาเพื่อเลือกบริษัท
ชื่อผู้ติดต่อ	ผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์นี้ คลิกที่ไอคอนค้นหาเพื่อเลือกผู้ติดต่อ
ชื่อผลิตภัณฑ์	ผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์นี้ คลิกที่ไอคอนค้นหาเพื่อเลือกผลิตภัณฑ์
ระยะเวลา	<p>งวดคือช่วงเวลาการบรรลุวัตถุประสงค์ วัตถุประสงค์ของงวดกำหนดโดยการกำหนดปฏิทินการเงินของบริษัท ซึ่งกำหนดโดยผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ (จำเป็น)</p> <p>งวดอาจตรงกับปฏิทิน ไตรมาส เดือน หรือสัปดาห์ เช่น ไตรมาสการเงินแรก ของปี 2010 งวดที่มีอยู่เป็นไปตามปฏิทินการเงินที่บริษัทของคุณกำหนด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการกำหนดปฏิทินการเงิน โปรดดูที่ เกี่ยวกับปฏิทินการเงิน</p> <p>หมายเหตุ: คุณต้องมีสิทธิ์การดูแลการจัดการงวดเพื่อเลือกงวด</p>
งวด: วันที่เริ่มต้น	วันที่เริ่มต้นของงวด คลิกที่ไอคอนปฏิทินเพื่อเลือกวันที่เริ่มต้น
งวด: วันที่สิ้นสุด	วันที่สิ้นสุดของงวด คลิกที่ไอคอนปฏิทินเพื่อเลือกวันที่สิ้นสุด
ข้อมูลเป้าหมาย	
รายได้วัตถุประสงค์	เป้าหมายรายได้ของวัตถุประสงค์นี้ เช่น 1,000,000
สกุลเงิน	สกุลเงินของรายได้ (เช่น USD หรือ EURO) คลิกที่ไอคอนสกุลเงินเพื่อเลือกสกุลเงินที่ต้องการ
วันที่แลกเปลี่ยน	วันที่ที่เกี่ยวข้องในการแปลงรายได้ในท้องถิ่นเป็นสกุลเงินที่ใช้ในสำนักงานใหญ่
ผู้เข้าร่วมเป้าหมาย	กลุ่มหรือองค์กรเป้าหมายของวัตถุประสงค์นี้ เช่น แพทย์ฝึกหัดเฉพาะทางภาควิชาหัวใจวิทยา
เป้าหมายวัตถุประสงค์	เป้าหมายและผลลัพธ์ของวัตถุประสงค์นี้แสดงเป็นหน่วยวัตถุประสงค์ เช่น 1000 แทนการติดต่อลูกค้า 1000 ราย
หน่วยวัตถุประสงค์	หน่วยนิพจน์ของเป้าหมายวัตถุประสงค์ เช่น หน่วยการขาย จำนวนครั้งของการติดต่อ ดอลลาร์ (\$) เป็นต้น คลิกที่รายการดรอปดาวน์เพื่อเลือกหน่วยวัตถุประสงค์
ข้อมูลเพิ่มเติม	
คำอธิบาย	คำอธิบายวัตถุประสงค์
เจ้าของ	<p>เจ้าของเรคคอร์ดวัตถุประสงค์</p> <p>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 37)</p>

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์:

- [วัตถุประสงค์](#) (ในหน้า 253)
- [การทำงานกับโฮมเพจวัตถุประสงค์](#) (ในหน้า 254)
- [การจัดการวัตถุประสงค์](#) (ในหน้า 255)

บริษัทของแผน

ใช้เพจบริษัทของแผนเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามบริษัทของแผนที่เชื่อมโยงกับแผนธุรกิจ *บริษัทของแผน* จะเมปบริษัทและแผนธุรกิจไว้ด้วยกัน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คุณสามารถใช้บริษัทของแผนเพื่อเชื่อมโยงบริษัทกับแผนธุรกิจ บริษัทของแผนช่วยให้บริษัทสามารถมีแผนธุรกิจหลายแผน (ตัวอย่างเช่น แผนหนึ่งสำหรับพนักงานขายทั่วไป และอีกแผนหนึ่งสำหรับพนักงานขายเฉพาะด้าน) อย่างไรก็ตาม แผนธุรกิจจะครอบคลุมหลายบริษัท (ตัวอย่างเช่น บริษัททั้งหมดในพื้นที่หนึ่ง)

ผู้ใช้งานรายอาจไม่ได้ตอบโดยตรงกับประเภทเรคคอร์ดบริษัทของแผน แต่เชื่อมโยงบริษัทกับแผนธุรกิจจากเพจรายละเอียดแผนธุรกิจหรือจากเพจรายละเอียดบริษัทแทน ขณะที่ผู้ใช้งานรายอาจต้องการทำงานโดยตรงกับประเภทเรคคอร์ดบริษัทของแผน

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณกำหนดแท็บที่คุณใช้ได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมการติดตามข้อมูลบริษัทของแผน คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บบริษัทของแผนได้

การทำงานกับโฮมเพจบริษัทของแผน

โฮมเพจบริษัทของแผนเป็นจุดเริ่มต้นของการจัดการบริษัทของแผน

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจบริษัทของแผนได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนต่างๆ ในเพจได้

การจัดทำบริษัทของแผน

คุณสามารถจัดทำบริษัทของแผนใหม่โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนบริษัทของแผนที่เกี่ยวข้อง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์บริษัทของแผน](#) (ในหน้า 260)

การทำงานกับรายการบริษัทของแผน

ส่วนรายการบริษัทของแผนแสดงจำนวนรายการที่ฟิลด์เรคคอร์ด รายการที่ฟิลด์เรคคอร์ด เป็นชุดย่อยหรือกลุ่มเรคคอร์ดที่ให้คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่จะทำงานในแต่ละครั้ง

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ สำหรับบริษัทของแผน

รายการบริษัทของแผน	ฟิลด์เรคคอร์ด
บริษัทตามแผนทั้งหมด	บริษัทของแผนทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงว่าใครเป็นเจ้าของบริษัทของแผน
บริษัทของแผนที่เกี่ยวข้องล่าสุด	บริษัทของแผนทั้งหมดที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและการแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูบริษัทของแผนล่าสุด

ส่วนบริษัทของแผนที่เกี่ยวข้องล่าสุดแสดงบริษัทของแผนที่คุณแก้ไขล่าสุด

คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการ

การเพิ่มส่วนต่างๆ ในโฮมเพจบริษัทของแผน

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ในโฮมเพจวัตถุประสงค์ของคุณได้:

- บริษัทของแผนที่จัดทำล่าสุด
- บริษัทของแผนที่เกี่ยวข้องล่าสุด
- บริษัทของแผนที่จัดทำล่าสุดของคุณ
- บริษัทของแผนที่เกี่ยวข้องล่าสุดของคุณ
- ส่วนรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจบริษัทของแผนของคุณได้)

ในการเพิ่มส่วนต่างๆ ในโฮมเพจบริษัทของแผน

- 1 ในโฮมเพจบริษัทของแผน ให้คลิกแก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจบริษัทของแผน ให้คลิกที่ลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วนต่างๆ และจัดรูปแบบส่วนต่างๆ ในเพจ จากนั้นคลิกบันทึก

การจัดการบริษัทของแผน

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบย่อในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 39)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 62)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 63)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 71)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

การตั้งค่าบทบาทผู้ใช้และโปรไฟล์การแก้ไข

ในการทำงานกับเพจบริษัทของแผน คุณต้องมีสิทธิ์ต่อไปนี้ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ:

- จัดการการแก้ไขการวางแผนธุรกิจ
- การดูแลการจัดการรวม

นอกจากนั้น การตั้งค่าโปรไฟล์การแก้ไขของคุณต้องอนุญาตให้คุณแก้ไขประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้:

- แผนธุรกิจ
- วัตถุประสงค์
- บริษัทของแผน
- ผู้ติดต่อของแผน
- โอกาสทางการขายของแผน
- ระยะเวลา

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของบริษัทของแผน:

- บริษัทของแผน (ในหน้า 258)
- การทำงานกับโฮมเพจบริษัทของแผน (ในหน้า 258)
- ผลิตภัณฑ์ของแผน (ในหน้า 260)

ผลิตภัณฑ์ของแผน

ใช้เพจแก้ไขบริษัทของแผนเพื่อเพิ่มหรืออัปเดตรายละเอียดสำหรับบริษัทของแผนที่มีอยู่

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขบริษัทของแผนในเพจรายการบริษัทของแผนและเพจรายละเอียดบริษัทของแผนได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของบริษัทของแผน

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลบริษัทของแผนหลัก	
บริษัท	บริษัท Oracle CRM On Demand ที่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดบริษัทของแผนนี้ คลิกที่ไอคอนค้นหาเพื่อเลือกบริษัทที่เกี่ยวข้อง (จำเป็น) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริษัทเหล่านี้ โปรดดูที่ ฟิลด์บริษัท (ในหน้า 185)
บริษัทของแผนหลัก	เลือกช่องทำเครื่องหมายเพื่อระบุบริษัท (ถ้ามี) ที่เชื่อมโยงบริษัทหลักกับแผน
แผนธุรกิจ	แผนธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดบริษัทของแผน ให้คลิกที่ไอคอนค้นหาเพื่อเลือกแผนธุรกิจที่เกี่ยวข้อง (จำเป็น)
บริษัท: ที่ตั้ง	ข้อมูลที่ตั้งจากฟิลด์ตำแหน่งในเรคคอร์ดบริษัท แสดงประเภทสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้งานโดยบริษัทในไซต์นี้ เช่น สำนักงานใหญ่ (ดูอย่างเดียว)
บริษัท: ลำดับความสำคัญ	ข้อมูลลำดับความสำคัญจากฟิลด์ลำดับความสำคัญในเรคคอร์ดบริษัท แสดงลำดับความสำคัญสำหรับบริษัท เช่น สูง กลาง หรือต่ำ (ดูอย่างเดียว)
บริษัท: ประเภทบริษัท	ข้อมูลประเภทบริษัทจากฟิลด์ประเภทบริษัทในเรคคอร์ดบริษัท แสดงความสัมพันธ์ของบริษัทกับบริษัทของคุณ เช่น ลูกค้าเป้าหมาย ลูกค้า คู่ค้า หรือคู่แข่ง (ดูอย่างเดียว)

ฟิลด์	คำอธิบาย
บริษัท: อ้างอิง	ข้อมูลอ้างอิงจากช่องทำเครื่องหมายอ้างอิงในเรคคอร์ดบริษัท ซึ่งระบุว่าจะใช้บริษัทเป็นข้อมูลอ้างอิงสำหรับลูกค้าหรือพนักงานขายหรือไม่
บริษัท: เจ้าของ	ข้อมูลเจ้าของจากฟิลด์เจ้าของในเรคคอร์ดบริษัท ซึ่งระบุชื่อเรียกเจ้าของเรคคอร์ดบริษัท (ดูอย่างเดียว)

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของบริษัทของแผน:

- [บริษัทตามแผน](#) (โปรดดูที่ "บริษัทของแผน" ในหน้า 258)
- [การทำงานกับโฮมเพจบริษัทของแผน](#) (ในหน้า 258)
- [การจัดการบริษัทของแผน](#) (ในหน้า 259)

ผู้ติดต่อของแผน

ใช้เพจผู้ติดต่อของแผนเพื่อสร้าง อัปเดตและตรวจสอบผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับแผนธุรกิจ *ผู้ติดต่อของแผน* คือเรคคอร์ดที่อนุญาตให้คุณเชื่อมโยงผู้ติดต่อกับแผนธุรกิจ เพื่อให้ผู้ติดต่อแต่ละคนมีแผนธุรกิจที่หลากหลาย เช่น คุณอาจมีผู้ติดต่อของแผนหนึ่งคนสำหรับพนักงานขายทั่วไปและมีอีกหนึ่งคนสำหรับพนักงานขายเฉพาะทาง ในขณะเดียวกัน ผู้ติดต่อของแผนอนุญาตให้แผนธุรกิจครอบคลุมผู้ติดต่อหลายราย เช่น ผู้ติดต่อทุกคนในพื้นที่

ผู้ใช้งานรายอาจไม่ได้ตอบโดยตรงกับประเภทเรคคอร์ดผู้ติดต่อของแผน แต่เชื่อมโยงผู้ติดต่อกับแผนธุรกิจจากเพจรายละเอียดแผนธุรกิจหรือจากเพจรายละเอียดผู้ติดต่อแทน อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้บางรายอาจต้องการทำงานโดยตรงกับประเภทเรคคอร์ดผู้ติดต่อของแผน

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณกำหนดแท็บที่คุณใช้ได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมการติดตามข้อมูลผู้ติดต่อของแผน คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บผู้ติดต่อของแผนได้

การทำงานกับโฮมเพจผู้ติดต่อของแผน

โฮมเพจผู้ติดต่อของแผน คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการผู้ติดต่อของแผน

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจผู้ติดต่อของแผนได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

การจัดทำผู้ติดต่อของแผน

คุณสามารถจัดทำผู้ติดต่อของแผนใหม่ได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วน ผู้ติดต่อของแผนที่เกี่ยวข้องล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์ผู้ติดต่อของแผน](#) (ในหน้า 263)

การทำงานกับรายชื่อผู้ติดต่อของแผน

ส่วนรายชื่อผู้ติดต่อของแผนจะแสดงรายการที่ฟิลด์อร์จำนวนหนึ่ง รายการที่ฟิลด์อร์เป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่จะทำงานด้วยในแต่ละครั้ง

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานของผู้ติดต่อของแผน

รายชื่อผู้ติดต่อของแผน	ฟิลด์อร์
ผู้ติดต่อของแผนทั้งหมด	ผู้ติดต่อของแผนทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของบริษัทของแผน
ผู้ติดต่อของแผนที่เกี่ยวข้องล่าสุด	ผู้ติดต่อของแผนทั้งหมดที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ เรียงตามลำดับวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและการแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูผู้ติดต่อของแผนที่เกี่ยวข้องล่าสุด

ส่วนผู้ติดต่อของแผนที่เกี่ยวข้องล่าสุด จะแสดงผู้ติดต่อของแผนที่คุณแก้ไขล่าสุด ในการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจผู้ติดต่อของแผน

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่อไปนี้บางส่วนหรือทั้งหมดในโฮมเพจโปรแกรมผู้ติดต่อของแผนของคุณ:

- ผู้ติดต่อของแผนที่เกี่ยวข้องล่าสุด
- ผู้ติดต่อของแผนที่เกี่ยวข้องล่าสุด
- ผู้ติดต่อของแผนที่เกี่ยวข้องล่าสุดของฉัน
- ผู้ติดต่อของแผนที่เกี่ยวข้องล่าสุดของฉัน
- ส่วนรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถจัดทำส่วนรายงานที่มีอยู่สำหรับแสดงบน โฮมเพจผู้ติดต่อของแผนของคุณ)

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจผู้ติดต่อของแผนของคุณ

- 1 ในโฮมเพจผู้ติดต่อของแผน ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจผู้ติดต่อของแผน ให้คลิกที่ลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ จากนั้นคลิกบันทึก

การจัดการผู้ติดต่อของแผน

สำหรับกระบวนการที่จะขั้นตอนของการจัดการผู้ติดต่อของแผนทั่วไปของหลายประเภทเรคคอร์ด โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

การตั้งค่าบทบาทผู้ใช้และโปรไฟล์การเข้าถึง

ในการทำงานกับเพจผู้ติดต่อของแผน คุณต้องมีสิทธิ์ต่อไปนี้ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ:

- จัดการการเข้าถึงการวางแผนธุรกิจ
- การดูแลการจัดการงวด

นอกจากนั้น การตั้งค่าโปรไฟล์การเข้าถึงของคุณต้องอนุญาตให้คุณเข้าใช้ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้:

- แผนธุรกิจ
- วัตถุประสงค์
- บริษัทของแผน
- ผู้ติดต่อของแผน
- โอกาสทางการขายของแผน
- ระยะเวลา

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของผู้ติดต่อของแผน:

- [ผู้ติดต่อของแผน](#) (ในหน้า 261)
- [การทำงานกับโฮมเพจผู้ติดต่อของแผน](#) (ในหน้า 261)
- [ฟิลด์ผู้ติดต่อของแผน](#) (ในหน้า 263)

ฟิลด์ผู้ติดต่อของแผน

ใช้เพจแก้ไขผู้ติดต่อของแผนเพื่อเพิ่มผู้ติดต่อของแผนหรืออัปเดตรายละเอียดผู้ติดต่อของแผนที่มีอยู่ เพจแก้ไขผู้ติดต่อของแผนจะแสดงชุดของฟิลด์ทั้งหมดของผู้ติดต่อของแผน

คำแนะนำ: คุณยังสามารถแก้ไขข้อมูลผู้ติดต่อของแผนในเพจรายการผู้ติดต่อของแผนและเพจรายละเอียดผู้ติดต่อของแผนได้อีกด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมในการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของผู้ติดต่อของแผน

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลของผู้ติดต่อของแผนหลัก	
ผู้ติดต่อ	ผู้ติดต่อ Oracle CRM On Demand ซึ่งเกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดผู้ติดต่อของแผนนี้ คลิ๊กไอคอนค้นหาเพื่อเลือกผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง (จำเป็น)

ฟิลด์	คำอธิบาย
	สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ผู้ติดต่อ โปรดดูที่ ฟิลด์ผู้ติดต่อ (ในหน้า 199)
ผู้ติดต่อของแผนหลัก	เลือกช่องทำเครื่องหมายนี้เพื่อกำหนดว่าผู้ติดต่อนี้เป็นผู้ติดต่อหลักของแผนธุรกิจนี้หรือไม่
ผู้ติดต่อ: ชื่อ	ข้อมูลจากฟิลด์ชื่อในเรคคอร์ดผู้ติดต่อ (ดูอย่างเดียว)
ผู้ติดต่อ: นามสกุล	ข้อมูลจากฟิลด์นามสกุลในเรคคอร์ดผู้ติดต่อ (ดูอย่างเดียว)
ผู้ติดต่อ: บริษัท	บริษัทที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อ (ดูอย่างเดียว)
แผนธุรกิจ	แผนธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดผู้ติดต่อของแผนนี้ ให้คลิกไอคอนค้นหาเพื่อเลือกแผนธุรกิจที่เกี่ยวข้อง (จำเป็น)

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของผู้ติดต่อของแผน:

- [ผู้ติดต่อของแผน](#) (ในหน้า 261)
- [การทำงานกับโฮมเพจผู้ติดต่อของแผน](#) (ในหน้า 261)
- [การจัดการผู้ติดต่อของแผน](#) (ในหน้า 262)

โอกาสทางการขายของแผน

ใช้เพจโอกาสทางการขายของแผนเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องกับแผนธุรกิจ *โอกาสทางการขายของแผน* จะเชื่อมโยงโอกาสทางการขายกับแผนธุรกิจ ซึ่งจะทำให้สามารถเชื่อมโยงโอกาสทางการขายกับแผนธุรกิจหลายแผนได้ (เช่น แผนหนึ่งสำหรับพนักงานขายทั่วไป และอีกแผนหนึ่งสำหรับพนักงานขายเฉพาะด้าน) แผนธุรกิจสามารถเกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขายหลายโอกาสในเวลาเดียวกันได้

ผู้ใช้งานรายอาจไม่ได้ตอบโดยตรงกับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขายของแผน แต่เชื่อมโยงโอกาสทางการขายกับแผนธุรกิจจากเพจรายละเอียดแผนธุรกิจหรือจากเพจรายละเอียดโอกาสทางการขายแทน อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้งานรายอาจต้องการทำงานโดยตรงกับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขายของแผน

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลโอกาสของแผน คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บโอกาสของแผนได้

การทำงานกับโฮมเพจโอกาสของแผน

โฮมเพจโอกาสของแผนเป็นจุดเริ่มต้นของการโอกาสของแผน

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจโอกาสของแผน นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

การจัดทำโอกาสของแผน

คุณสามารถจัดทำโอกาสของแผนได้โดยการคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนโอกาสของแผนที่เกี่ยวข้องล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์โอกาสของแผน](#) (ในหน้า 266)

การทำงานกับรายการ โอกาสของแผน

ส่วนชุดรายการ โอกาสของแผนจะแสดงจำนวนของรายการที่ฟิลเตอร์ รายการที่ฟิลเตอร์เป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่ทำให้คุณสามารถจำกัดจำนวนเรคคอร์ดในการทำงานแต่ละครั้ง

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ สำหรับรายการ โอกาสของแผน

รายการ โอกาสของแผน	ฟิลเตอร์
โอกาสของแผนทั้งหมด	โอกาสของแผนทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของ โอกาสของแผน
โอกาสของแผนที่แก้ไขล่าสุด	โอกาสของแผนทั้งหมดที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ เรียงลำดับตาม วันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและการแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพื่อดูรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ **Oracle CRM On Demand** รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูโอกาสของแผนล่าสุด

ส่วนโอกาสของแผนล่าสุดจะแสดงโอกาสของแผนที่คุณแก้ไขล่าสุด ในการขายรายการ คลิกที่ แสดงรายการทั้งหมด

การเพิ่มส่วนให้กับโฮมเพจรายการ โอกาสของแผนของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่อไปนี้บางส่วนหรือทั้งหมดในโฮมเพจโอกาสของแผนของคุณ:

- โอกาสของแผนที่จัดทำขึ้นล่าสุด
- โอกาสของแผนที่แก้ไขล่าสุด
- โอกาสของแผนที่จัดทำขึ้นล่าสุดของฉัน
- โอกาสของแผนที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนของรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบน โฮมเพจ โอกาสของแผนของคุณได้)

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจโอกาสของแผนของคุณ

- 1 ในโฮมโอกาสของแผน ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจโอกาสของแผน ให้คลิกลูกศรทิศทางเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ

การจัดการโอกาสของแผน

สำหรับกระบวนการที่ละเอียดจนต้องการจัดการ โอกาสของแผนทั่วไปสำหรับประเภทเรคคอร์ดต่างๆ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)

- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 62)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 63)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 71)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

การตั้งค่าบทบาทผู้ใช้และโปรไฟล์การเข้าถึง

ในการทำงานกับเพจโอกาสทางการขายของแผน คุณต้องมีสิทธิ์ต่อไปนี้ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ:

- จัดการการเข้าใช้การวางแผนธุรกิจ
- การดูแลการจัดการรวม

นอกจากนั้น การตั้งค่าโปรไฟล์การเข้าถึงของคุณต้องอนุญาตให้คุณเข้าใช้ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้:

- แผนธุรกิจ
- วัตถุประสงค์
- บริษัทของแผน
- ผู้ติดต่อของแผน
- โอกาสทางการขายของแผน
- ระยะเวลา

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลโอกาสของแผนที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- โอกาสของแผน (โปรดดูที่ "โอกาสทางการขายของแผน" ในหน้า 264)
- การทำงานกับโฮมเพจโอกาสของแผน (ในหน้า 264)
- ฟิลด์โอกาสของแผน (ในหน้า 266)

ฟิลด์โอกาสของแผน

ใช้เพจแก้ไขโอกาสทางการขายของแผนเพื่อเพิ่มโอกาสทางการขายของแผนหรืออัปเดตรายละเอียดของโอกาสทางการขายของแผนที่มีอยู่

เคล็ดลับ: คุณยังสามารถแก้ไขโอกาสทางการขายของแผนในเพจรายการโอกาสทางการขายของแผนและเพจรายละเอียดโอกาสทางการขายของแผนได้อีกด้วย โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ดที่การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของโอกาสทางการขายของแผน

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลโอกาสทางการขายของแผน	
แผนธุรกิจ	แผนธุรกิจที่เกี่ยวกับเรคคอร์ดโอกาสทางการขายของแผนนี้ คลิกไอคอนค้นหาเพื่อเลือกแผนธุรกิจ (จำเป็น) โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับแผนธุรกิจที่ แผนธุรกิจ (ในหน้า 248)
โอกาสทางการขาย	โอกาสทางการขายใน Oracle CRM On Demand ที่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดโอกาสทางการขายของแผนนี้ คลิกไอคอนค้นหาเพื่อเลือกโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้อง (จำเป็น) โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโอกาสทางการขายที่ โอกาสทางการขาย (ในหน้า 202)
โอกาสทางการขาย: บริษัท	บริษัทที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขาย (ดูอย่างเดียว)
โอกาสทางการขาย: วันที่ปิด	วันที่ปิดที่คาดว่าจะเกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขาย (ดูอย่างเดียว)
โอกาสทางการขาย: ประมาณการ	หากเลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ แสดงว่าจะรวมโอกาสทางการขายไว้ในการคำนวณรายได้ประมาณการ (ดูอย่างเดียว)
โอกาสทางการขาย: เจ้าของ	ข้อมูลจากฟิลด์เจ้าของในเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย เจ้าของคือบุคคลที่ระบุให้กับโอกาสทางการขายนี้ (ดูอย่างเดียว)
โอกาสทางการขาย: รายได้	รายได้ที่มีแนวโน้มที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขาย (ดูอย่างเดียว)

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโอกาสทางการขายของแผน:

- [โอกาสของแผน](#) (โปรดดูที่ "[โอกาสทางการขายของแผน](#)" ในหน้า 264)
- [การทำงานกับโฮมเพจโอกาสของแผน](#) (ในหน้า 264)
- [การจัดการโอกาสของแผน](#) (ในหน้า 265)

6

บริการและการติดต่อ

Oracle CRM On Demand จัดเตรียมประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการบริการลูกค้า

- คำขอบริการ ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดการคำขอบริการเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการจากลูกค้า
- ทางแก้ปัญหา ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดเก็บคำตอบสำหรับปัญหาทั่วไปหรือประเด็นด้านการบริการ
- การสื่อสาร ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดการด้านการสื่อสารกับลูกค้าผ่านทาง **Call Center** ของคุณ (**Oracle Contact On Demand**)

การจัดการบริการและการติดต่อ

เมื่อต้องการจัดการบริการและการติดต่อ ให้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้:

- 1 กระบวนการการจัดทำคำขอบริการ (โปรดดูที่ "กระบวนการของการจัดทำคำขอบริการ" ในหน้า 269).
- 2 กระบวนการทำงานกับคำขอบริการ (ในหน้า 270)
- 3 กระบวนการแก้ปัญหาคำขอบริการ (ในหน้า 270)
- 4 กระบวนการปิดคำขอบริการ (ในหน้า 270).

คำขอบริการอาจเกิดจากลูกค้าเรียกเข้ามา หรือได้รับการติดต่อจากลูกค้าผ่านทาง Oracle CRM On Demand

กระบวนการของการจัดทำคำขอบริการ

ในการจัดทำคำขอบริการ ให้ดำเนินการตามต่อไปนี้:

- 1 ตรวจสอบข้อมูลลูกค้าและบันทึกปัญหาการบริการ
- 2 ใช้สคริปต์บริการเพื่อนำขั้นตอนของบริษัทมาใช้อย่างสอดคล้องกัน เช่น การระบุปัญหาและการยกระดับปัญหา
โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสคริปต์ที่ [การใช้สคริปต์คำขอบริการ](#) (ในหน้า 274)
- 3 สำหรับการระบุคำขอบริการกับพนักงานฝ่ายบริการ โปรดดูที่ [การระบุคำขอบริการ](#) (ในหน้า 273)

กระบวนการทำงานกับคำขอบริการ

ในการทำงานกับคำขอบริการ ให้ทำงานต่อไปนี้:

- 1 บันทึกสื่อการติดต่อ
- 2 บันทึกสื่อผลงาน
- 3 บันทึกสื่อหมายเหตุเพื่อบันทึกการดำเนินการเพื่อช่วยเหลือลูกค้า

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มกิจกรรมในคำขอบริการ โปรดดูที่ [การจัดทำกิจกรรม](#) (ในหน้า 120) และ [ฟิลด์กิจกรรม](#) (ในหน้า 138)

กระบวนการแก้ปัญหาคำขอบริการ

ในการแก้ปัญหาคำขอบริการ ให้ทำงานต่อไปนี้:

- 1 ค้นหาข้อมูลในไลบรารีทางแก้ปัญหาเพื่อช่วยให้คุณแก้ปัญหาคำขอของลูกค้า โปรดดูที่ [การประเมินทางแก้ปัญหา](#) (ในหน้า 281)
- 2 เชื่อมโยงทางแก้ปัญหานั้นที่เหมาะสมกับคำขอบริการและจัดอันดับความมีประโยชน์ เพื่อจะสามารถตรวจสอบและพัฒนาไลบรารีได้อย่างต่อเนื่อง โปรดดูที่ [การจัดอันดับทางแก้ปัญหา](#) (ในหน้า 282)
- 3 ใช้รายงานที่สร้างขึ้นล่วงหน้าหรือที่กำหนดเองเพื่อระบุปัญหา โปรดดูที่ [การรันรายงาน](#) (ในหน้า 649)
- 4 ดำเนินการโดยทันทีเพื่อแก้ปัญหาเหล่านั้น หากคุณไม่สามารถพบทางแก้ปัญหา ให้เพิ่มทางแก้ปัญหาใหม่ในไลบรารี โปรดดูที่ [การจัดการทางแก้ปัญหา](#) (ในหน้า 281)

กระบวนการปิดคำขอบริการ

ในการปิดคำขอบริการ ให้ทำงานต่อไปนี้:

- 1 บันทึกข้อมูลสรุปกิจกรรมต่างๆ
- 2 ปิดคำขอบริการเมื่อได้แก้ไขปัญหานั้นแล้ว โปรดดูที่ [การปิดคำขอบริการที่แก้ไขปัญหานั้นแล้ว](#) (ในหน้า 275)

คำขอบริการ

ใช้เพื่อกำหนดคำขอเพื่อบันทึก ติดตาม และดำเนินการตามคำขอของลูกค้าในด้านการใช้ข้อมูลหรือความช่วยเหลือ คำขอ *บริการ* มีข้อมูลโดยละเอียดที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการบริการที่ระบุ และคุณสามารถใช้คำขอในการรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ทางแก้ปัญหา หรือกิจกรรมที่จำเป็นต่อการแก้ปัญหาคำขอในการได้ข้อมูลเพิ่มเติม เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการจะสามารถเข้าใช้ข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับคำขอได้จากที่เดียวกัน เพื่อให้แน่ใจได้ว่าเรคคอร์ดคำขอรวบรวมกิจกรรมการบริการทั้งหมดไว้ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับเรคคอร์ดจะได้รับการติดตามผ่านแนวทางการตรวจสอบ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการกับคำขอบริการ โปรดดูที่ [การจัดการบริการและการติดต่อ](#) (ในหน้า 269)

การทำงานกับโฮมเพจคำขอบริการ

โฮมเพจคำขอบริการ คือจุดเริ่มต้นของการจัดการคำขอบริการ

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจคำขอบริการได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

การจัดทำคำขอบริการ

คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดคำขอบริการโดยการคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนคำขอบริการที่เปิดของฉันท สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำขอบริการ โปรดดูที่ [การระบุคำขอบริการ](#) (ในหน้า 273) และ [ฟิลด์คำขอบริการ](#) (ในหน้า 276)

การทำงานกับรายการคำขอบริการ

ส่วนรายการคำขอบริการจะแสดงรายการจำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปสามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับคำขอบริการ

รายการคำขอบริการ	ฟิลด์อร์
คำขอบริการทั้งหมด	ไม่มี
คำขอบริการที่เปิดทั้งหมด	สถานะ = เปิด
คำขอบริการที่ยก ระดับทั้งหมด	สถานะ = เปิด - ยก ระดับ
คำขอบริการที่เปิดทั้งหมด	สถานะ=เปิด, สถานะ = เปิด - ยก ระดับ
คำขอบริการที่จัดทำล่าสุดทั้งหมด	คำขอบริการทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่จัดทำ
คำขอบริการที่แก้ไขล่าสุดทั้งหมด	คำขอบริการทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข
คำขอบริการที่เปิดของฉันท	สถานะ = เปิด (แสดงเรคคอร์ดที่มีชื่อผู้ใช้งานของคุณในฟิลด์เจ้าของ)
คำขอบริการของฉันท	คำขอบริการที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูคำขอบริการที่เปิด

ส่วนคำขอบริการที่เปิดของฉันท แสดงรายการคำขอบริการที่เปิดตามลำดับที่คุณจัดทำขึ้น ในการขยายรายการ ให้คลิกลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด

การดูงานที่เกี่ยวข้องกับคำขอบริการ

ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับคำขอบริการของคุณ แสดงงานที่เกี่ยวข้องกับคำขอบริการที่เปิดที่ระบุให้กับคุณ เรียงลำดับตามวันที่ครบกำหนด จากนั้นเรียงตามลำดับความสำคัญ และแสดงข้อมูลต่อไปนี้อีกด้วย:

- วันที่ครบกำหนด วันที่งานครบกำหนดตามที่คุณหรือผู้จัดการดังกล่าวไว้
- ลำดับความสำคัญ ลำดับความสำคัญของงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณกำหนด เช่น 1-สูง, 2-ปานกลาง หรือ 3-ต่ำ ลำดับความสำคัญของงานแสดงด้วยลูกศร: ลูกศรขึ้นแทนลำดับความสำคัญสูง ไม่มีลูกศรแทนลำดับความสำคัญปานกลาง ลูกศรลงแทนลำดับความสำคัญต่ำ

หมายเหตุ: หากผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณเปลี่ยนค่าฟิลด์สำหรับฟิลด์ลำดับความสำคัญ ลูกศรอาจไม่แสดงในฟิลด์ลำดับความสำคัญในรายการงาน

- หัวเรื่อง ชื่องาน คลิกลิงก์เพื่อตรวจสอบงาน
- คำขอบริการ เลขที่ที่ระบุระบุให้แก่คำขอบริการ

คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อดูรายการของงานที่เกี่ยวข้องกับคำขอบริการ

การดูรายงานคำขอบริการที่เปิด

ส่วนการวิเคราะห์คำขอบริการที่เปิด แสดงรายงานคำขอบริการตามที่มา พื้นที่ผลิตภัณฑ์ ชื่อผู้ใช้ หรือลำดับความสำคัญ คุณสามารถคลิกส่วนแผนภูมิหรือรายการตารางเพื่อดูรายละเอียดและกำหนดสิ่งที่ต้องทำเพื่อแก้ไขปัญหาล่าสุด นอกจากนี้คุณยังสามารถเปลี่ยนชนิดในรายการสรุปดาว์นเพื่อดูข้อมูลเดิมจากมุมมองอื่น

เช่น คุณสามารถ:

- ใช้การวิเคราะห์นี้เพื่อแจ้งเกี่ยวกับคำขอบริการที่เปิดและยกระดับ
- ฟิลเตอร์ตามพื้นที่ผลิตภัณฑ์เพื่อดูพื้นที่ที่สร้างการติดต่อส่วนใหญ่
- ฟิลเตอร์ตามชื่อผู้ใช้เพื่อดูการกระจายปริมาณงานในทีม
- ฟิลเตอร์ตามลำดับความสำคัญเพื่อดูระดับปัญหาด้านการบริการที่รายงาน

ในการดูประเภทการวิเคราะห์บริการอื่นๆ ให้ไปที่โฮมเพจรายงาน

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจคำขอบริการของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดดังต่อไปนี้ลงในโฮมเพจคำขอบริการ:

- งานที่เกี่ยวข้องกับคำขอบริการ
- งานที่เกี่ยวข้องกับคำขอบริการในปัจจุบันของคุณ (งานที่ครบกำหนดวันนี้)
- ส่วนของรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงรายงานบนโฮมเพจคำขอบริการของคุณได้)

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจคำขอบริการของคุณ

- 1 ในโฮมเพจคำขอบริการ ให้คลิกลิงก์ แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจคำขอบริการ ให้ใช้ลูกศรบอกทิศทางเพื่อเพิ่มหรือลบส่วนและออร์แกนส์ส่วนในเพจ
- 3 คลิบบันทึกลับ

การจัดการคำขอบริการ

เมื่อต้องการจัดการคำขอบริการ ให้ทำงานต่อไปนี้:

- การระบุคำขอบริการ (ในหน้า 273)
- การใช้สคริปต์คำขอบริการ (ในหน้า 274)
- การเพิ่มทางแก้ปัญหาคำขอบริการ (ในหน้า 274)
- การยกระดับคำขอบริการ (ในหน้า 275)
- การปิดคำขอบริการที่แก้ไขปัญหาลงแล้ว (ในหน้า 275)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบข้อบกพร่องในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 39)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 62)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 63)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 71)
- การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด (ในหน้า 105)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ดฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

การระบุคำขอบริการ

เมื่อคุณจัดทำคำขอบริการ ฟิลด์เจ้าของจะเว้นว่างไว้ คุณสามารถระบุเจ้าของได้ด้วยตนเอง หรือหากบริษัทของคุณใช้โปรแกรมจัดการการระบุ และมีการกำหนดประเภทเรคคอร์ดคำขอบริการ สำหรับโหมดผู้ใช้หรือโหมดผสมของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดแล้ว คำขอบริการสามารถระบุโดยอัตโนมัติให้กับเจ้าของเมื่อมีการบันทึกคำขอเป็นครั้งแรก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ **เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด** (ในหน้า 37)

หมายเหตุ: โปรแกรมจัดการการระบุสามารถระบุเรคคอร์ดใหม่สำหรับผู้ใช้นั้น โปรแกรมนี้สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่ก็ต่อเมื่อประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดผู้ใช้หรือโหมดผสมของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด หากมีการระบุสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองให้กับเรคคอร์ดก่อนที่โปรแกรมจัดการการระบุจะระบุเรคคอร์ดใหม่ให้กับเจ้าของ โปรแกรมจัดการการระบุจะลบสมุดบันทึกหลักออกจากเรคคอร์ด โปรแกรมจัดการการระบุไม่สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่หากประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดสมุดบันทึก หากคุณตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดในโหมดสมุดบันทึก เราขอแนะนำว่าคุณควรปิดการใช้งานกลุ่มกฎทั้งหมดสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น

หากมีการระบุคำขอบริการไว้แล้ว และระดับการเข้าถึงของคุณอนุญาตให้คุณทำเช่นนั้น คุณสามารถระบุคำขอใหม่ด้วยการเปลี่ยนชื่อเจ้าของหรือสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองบนคำขออนอกจากนี้ ถ้าบริษัทของคุณใช้โปรแกรมจัดการการระบุ และมีการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดคำขอบริการสำหรับโหมดผู้ใช้หรือโหมดผสมของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด คุณสามารถระบุคำขอบริการใหม่ให้กับเจ้าของใหม่โดยใช้วิธีใดวิธีหนึ่งต่อไปนี้:

- เลือกช่องทำเครื่องหมาย ระบุเจ้าของใหม่ ในคำขอ
- ลบชื่อเจ้าของหรือสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองออกจากคำขอ

การเลือกช่องทำเครื่องหมาย ระบุเจ้าของใหม่ หรือการลบชื่อเจ้าของหรือสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเอง จะทริกเกอร์ให้โปรแกรมจัดการการระบุประมวลผลคำขอบริการอีกครั้ง และระบุคำขอให้กับเจ้าของตามกฎที่บริษัทของคุณตั้งค่าไว้

หมายเหตุ: หากคำขอบริการมีสถานะ ปิด โปรแกรมจัดการการระบุจะไม่สนใจคำขอบริการและจะไม่มีการระบุใหม่ เวลาในการประมวลผลสำหรับการระบุเรคคอร์ดใหม่อาจเปลี่ยนแปลงได้ โดยขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของกฎการระบุของบริษัทของคุณ จำนวนเรคคอร์ดที่จะระบุใหม่ และโหลดระบบปัจจุบัน

ในการระบุคำขอบริการด้วยตนเอง

- 1 เลือกคำขอบริการที่คุณต้องการระบุ
สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการค้นหาคำขอบริการ โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)
- 2 ในเพจรายละเอียดคำขอบริการ ให้คลิกปุ่ม แก้ไข
- 3 ในเพจแก้ไขคำขอบริการ ให้วางเคอร์เซอร์ไว้ในฟิลด์เจ้าของ หรือฟิลด์สมุดบันทึก คลิก ไอคอน ค้นหา แล้วเลือกเจ้าของหรือสมุดบันทึกใหม่ในวินโดว์การค้นหา
- 4 บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

การใช้สคริปต์คำขอบริการ

ผู้ดูแลระบบของบริษัทอาจตั้งค่าสคริปต์การประเมินเพื่อช่วยคุณในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคำขอบริการ (สคริปต์การติดต่อ) หรือเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า (การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า) สคริปต์การประเมินประกอบด้วยชุดคำถามที่คุณใช้ในการรวบรวมข้อมูลลูกค้า การตอบกลับของคุณจะถูกให้คะแนน กำหนดการถ่วงน้ำหนัก และนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ระบุเพื่อหาผลลัพธ์หรือการดำเนินการที่เหมาะสม

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการใช้สคริปต์การประเมิน บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องได้รับการตั้งค่าให้สามารถเข้าใช้งานเรคคอร์ดการประเมินได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าที่เป็น โปรดดูที่เกี่ยวกับสคริปต์การประเมิน

ในการใช้สคริปต์คำขอบริการ

- 1 เลือกคำขอบริการ
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอบริการ โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)
- 2 ในเพจรายละเอียดคำขอบริการ ให้เลื่อนลงไปยังส่วนสคริปต์การติดต่อ หรือส่วนการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า และคลิก เพิ่ม
หมายเหตุ: หากส่วนสคริปต์การติดต่อหรือส่วนการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าไม่ปรากฏขึ้น ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงสร้างที่อยู่บนบนขวาของเพจ และเพิ่มส่วนที่เหมาะสมลงในโครงสร้างเพจของคุณ ส่วนนี้จะมีให้เพิ่มในเพจของคุณหากผู้ดูแลระบบของบริษัทตั้งค่าไว้
- 3 ในวินโดว์ ค้นหา ให้ค้นหาสคริปต์ที่เหมาะสมแล้วคลิก เลือก คุณสามารถใช้ฟิลด์ ฟิลด์เตอร์ที่ด้านบนของวินโดว์ ค้นหา เพื่อฟิลด์รายการของสคริปต์ได้
- 4 ในวินโดว์สคริปต์การติดต่อหรือส่วนการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เลือกคำตอบให้กับแต่ละคำถามของสคริปต์ และคลิก บันทึก
เพจรายละเอียดคำขอบริการจะปรากฏอีกครั้ง ฟิลด์บางฟิลด์ในเรคคอร์ดอาจจะถูกอัปเดตโดยอัตโนมัติ ซึ่งขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ของสคริปต์

การเพิ่มทางแก้ปัญหาในคำขอบริการ

คุณสามารถเพิ่มทางแก้ปัญหาที่มีอยู่ลงในคำขอบริการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับทางแก้ปัญหา โปรดดูที่ [ทางแก้ปัญหา](#) (ในหน้า 277)

ในการเพิ่มทางแก้ปัญหาลงในคำขอบริการ

- 1 เลือกคำขอบริการ
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอบริการ โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)

- 2 เลื่อนไปที่ส่วนทางแก้ปัญห ในเพจรายละเอียดคำขอบริการ แล้วคลิก เพิ่ม
รายการทางแก้ปัญหที่ได้รับการอนุมัติและเผยแพร่จะปรากฏขึ้น
- 3 ในการจำกัดจำนวนทางแก้ปัญหที่ปรากฏขึ้น ให้ใช้ตัวเลือกการฟิลเตอร์เพื่อค้นหาหลักหรือ ID ทางแก้ปัญห
- 4 คลิก ดูผลก่อน เพื่อดูรายละเอียดทางแก้ปัญหเพื่อให้แน่ใจว่าทางแก้ปัญหานั้นระบุวิธีแก้ไขข้อขัดข้องของลูกค้า
- 5 คลิกลิงค์ เลือก ที่ด้านข้างของทางแก้ปัญหแต่ละรายการที่คุณต้องการเพิ่มลงในคำขอบริการ แล้วคลิก ตกลง
- 6 เปลี่ยนสถานะของคำขอบริการเป็น รอดำเนินการ จนกว่าคุณสามารถยืนยันกับลูกค้าได้ว่าปัญหาได้รับการแก้ไขแล้วดังนี้:
 - a ในเพจรายละเอียดคำขอบริการ คลิกในฟิลด์ สถานะ แล้วเลือกสถานะ รอดำเนินการ จากรายการดรอปดาวน์
 - b คลิกที่ไอคอนเครื่องหมายถูกสีเขียวในฟิลด์สถานะ เพื่อบันทึกการเปลี่ยนแปลง

การยกระดับคำขอบริการ

คุณสามารถยกระดับคำขอบริการเพื่อแสดงให้เห็นว่าเป็นเรื่องเร่งด่วนได้

ในการยกระดับคำขอบริการ

- 1 ในเพจรายการคำขอบริการ คลิกในฟิลด์สถานะของคำขอบริการที่คุณต้องการยกระดับ
- 2 เลือก เปิด-ยกระดับ จากรายการดรอปดาวน์ในฟิลด์
- 3 คลิกที่ไอคอนเครื่องหมายถูกสีเขียวในฟิลด์สถานะ เพื่อบันทึกการเปลี่ยนแปลง

นโยบายบริษัทจะกำหนดการดำเนินการเมื่อมีการยกระดับคำขอบริการ ตัวอย่างเช่น ผู้ดูแลระบบของบริษัทอาจกำหนดกฎเวิร์ก โฟลว์ที่จะส่งอีเมลหรือสร้างงานขึ้นเมื่อมีการยกระดับคำขอบริการ

คุณสามารถจัดทำรายการที่ฟิลเตอร์แล้วเพื่อแสดงคำขอบริการที่ยกระดับแล้วทั้งหมดซึ่งคุณมีสิทธิ์เข้าใช้ได้

การปิดคำขอบริการที่แก้ไขปัญหแล้ว

หลังจากคุณตอบคำขอของลูกค้าได้เป็นที่พึงพอใจแล้ว คุณสามารถปิดคำขอบริการได้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน: เพื่อดูรายละเอียดคำขอบริการเพื่อให้แน่ใจว่าคำขอบริการได้เสร็จสมบูรณ์แล้วโดยทำการตรวจสอบดังต่อไปนี้

- กิจกรรมทั้งหมดที่มีคำขอบริการนั้นอยู่ในสถานะเสร็จสมบูรณ์ มีการระบุว่าลูกค้าได้ติดตามผลกับลูกค้าแล้ว
- หากบริษัทของคุณใช้ทางแก้ปัญหต่างๆ ทางแก้ปัญหจะถูกลิงก์ไปยังเรคคอร์ดคำขอบริการ มีการระบุวิธีการแก้ไขปัญห

ในการปิดคำขอบริการรายการที่แก้ปัญห

- 1 ในเพจรายการคำขอบริการ คลิกในฟิลด์สถานะของคำขอบริการที่คุณต้องการปิด
- 2 เลือกทำการปิดจากรายการดรอปดาวน์ของฟิลด์

3 คลินิกที่ไอคอนเครื่องหมายถูกสีเขียวในฟิลด์สถานะ เพื่อบันทึกการเปลี่ยนแปลง

ฟิลด์คำขอบริการ

ใช้เพื่อกำหนดคำขอบริการ เพื่อเพิ่มหรืออัปเดตรายละเอียดคำขอบริการที่มีอยู่

คำแนะนำ: คุณยังสามารถแก้ไขคำขอบริการบนเพจรายการคำขอบริการและเพจรายละเอียดคำขอบริการได้ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ดที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

เพจแก้ไขคำขอบริการ จะแสดงฟิลด์ทั้งหมดของคำขอบริการ ดังที่แสดงในตารางต่อไปนี้

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งแอปพลิเคชันได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการครอบปาวน ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นบนหน้านี้อาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในตารางนี้

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลผู้ติดต่อ	
เลขที่คำขอบริการ	ID คำขอบริการ สร้างโดยระบบ
บริษัท	บริษัทที่เชื่อมโยงกับคำขอบริการ
ผู้ติดต่อ	ผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับคำขอบริการ
หมายเลขโทรศัพท์ที่ทำงาน	หมายเลขโทรศัพท์ที่ทำงานของผู้ติดต่อ รับค่ามาจากเรคคอร์ดผู้ติดต่อ
อีเมล	ที่อยู่อีเมลของผู้ติดต่อ รับค่ามาจากเรคคอร์ดผู้ติดต่อ
ข้อมูลรายละเอียดบริการ	
พื้นที่	ชนิดของคำขอบริการ เช่น ผลิตภัณฑ์, การติดตั้ง, การซ่อมบำรุง, การฝึกอบรม, อื่นๆ
สาเหตุ	เหตุผลสำหรับใช้คำขอบริการ เช่น คำแนะนำไม่ชัดเจน, ผู้ใช้การต้องการการฝึกอบรม, ประเด็นที่มีอยู่, ประเด็นใหม่, อื่นๆ
ประเภท	ประเภทของคำขอบริการ เช่น คำถาม, ประเด็น, คำขอเพิ่มประสิทธิภาพ, อื่นๆ
ที่มา	วิธีการรับคำขอบริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บ อีเมล แฟกซ์
ลำดับความสำคัญ	ข้อบ่งชี้ของลำดับความสำคัญ เช่น 1-เร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้, 2-สูง, 3-ปานกลาง, 4-ต่ำ
สถานะ	สถานะของคำขอบริการ เช่น เปิด, รอดำเนินการ, ปิด, ปิด-ยกระดับ, ยกเลิก รายการที่ฟิลด์อร์บางรายการและรายงานบางรายงานใช้ฟิลด์สถานะเพื่อพิจารณาการรวมคำขอบริการ
เวลาที่เปิด	วันที่และเวลาที่ผู้ดูแลจัดทำคำขอบริการ สร้างโดยระบบ
เวลาปิด	วันที่และเวลาที่สถานะของคำขอบริการเปลี่ยนเป็นปิด สร้างโดยระบบ

ฟิลด์	คำอธิบาย
เจ้าของ	<p>ชื่อชื่อเจ้าของเรคคอร์ดคำขอบริการ</p> <p>โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการเข้าถึงเพื่อจำกัดหรือขยายการเข้าถึงของผู้ใช้</p> <p>ค่าในฟิลด์เจ้าของนี้มีผลต่อเรคคอร์ดที่จะถูกรวมในรายงานที่ลูกค้าหรือผู้จัดการของคุณรับจากเพจรายงานและแผงควบคุม</p> <p>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 37)</p>
ระบุเจ้าของใหม่	<p>ระบุว่าคำขอบริการควรได้รับการระบุใหม่ ถ้าผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้ตั้งกฎการระบุคำขอบริการไว้ การเลือกฟิลด์นี้จะทำให้โปรแกรมจัดการการระบุใน Oracle CRM On Demand ประมวลผลคำขอบริการอีกครั้งและระบุใหม่ตามกฎ โปรแกรมจัดการการระบุสามารถระบุเรคคอร์ดใหม่สำหรับผู้ใช้นั้น โปรแกรมนี้สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่ก็ต่อเมื่อประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดผู้ใช้หรือโหมดผสมของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรแกรมจัดการการระบุไม่สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่หากประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดสมุดบันทึก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 37)</p> <p>หมายเหตุ: เมื่อคุณเลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ ชื่อในฟิลด์เจ้าของจะเปลี่ยนแปลงเมื่อคุณบันทึกเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ขึ้นกับความซับซ้อนของกฎการระบุของบริษัทคุณ จำนวนเรคคอร์ดที่จะระบุใหม่และโหนดของระบบในปัจจุบัน งานที่ดำเนินการโดยอัตโนมัติ เช่น การส่งอีเมลแจ้งเตือน อาจต้องใช้เวลาลึกครื้นจึงจะเสร็จสมบูรณ์</p>
ข้อมูลเพิ่มเติม	
หัวข้อ	ข้อมูลสรุปของคำขอบริการ
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำขอบริการ จำกัด ไม่เกิน 16,350 ตัวอักษร
ยานพาหนะ	เลขทะเบียนรถ (VIN) หากกรณเกี่ยวข้องกับคำขอบริการ

ทางแก้ปัญหา

ใช้เพจทางแก้ปัญหา เพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามทางแก้ปัญหา *ทางแก้ปัญหา* มีข้อมูลเกี่ยวกับวิธีแก้ปัญหาลูกค้า โดยการรักษาสถานการณ์ของทางแก้ปัญหา พนักงานบริการของคุณมีช่องทางเข้าใช้ฐานความรู้ที่รวมศูนย์เพื่อช่วยพวกเขาแก้ปัญหาลูกค้าได้ นอกจากนี้ฐานความรู้จะขยายออกเมื่อผู้ใช้ได้ตอบกับลูกค้า และจัดทำทางแก้ปัญหาใหม่

Oracle CRM On Demand ติดตามการจัดทางแก้ปัญหาและทำให้ผู้ใช้จัดอันดับทางแก้ปัญหา ข้อมูลนี้ช่วยให้องค์กรปรับปรุงทางแก้ปัญหาลูกค้า และระบุปัญหาต่างๆ ในผลิตภัณฑ์หรือบริการ บ่อยครั้งทางแก้ปัญหานั้นอาจบ่งชี้ถึงข้อบกพร่องของผลิตภัณฑ์ การจัดอันดับทางแก้ปัญหานั้นระดับไม่ดีอาจบ่งชี้ถึงความจำเป็นต้องปรับปรุงทางแก้ปัญหาลูกค้า

เกี่ยวกับการจัดการทางแก้ปัญหา

พิจารณาใช้งานกระบวนการที่คล้ายคลึงกับกระบวนการต่อไปนี้เพื่อสร้างและจัดการฐานความรู้ของทางแก้ปัญหาแบบต่างๆ:

- 1 ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณจะอิมพอร์ตทางแก้ปัญหาลูกค้าที่มีอยู่ในแอปพลิเคชัน (ไม่จำเป็น)
- 2 ตัวแทนที่ให้บริการและผู้เชี่ยวชาญอื่นๆ จะเพิ่มร่างทางแก้ปัญหาลูกค้าเพื่อขยายทั้งความกว้างและความลึกของฐานความรู้ของคุณเมื่อเวลาผ่านไป

- 3 ผู้จัดการฝ่ายบริการจะตรวจสอบ อนุมัติ และเผยแพร่ทางแก้ปัญหา
- 4 ตัวแทนจะให้คะแนนทางแก้ปัญหาที่มีอยู่เพื่อให้แน่ใจว่าทางแก้ปัญหามีประโยชน์ที่สุดจะอยู่สูงสุด
- 5 ผู้จัดการฝ่ายบริการจะตรวจสอบฐานความรู้ทางแก้ปัญหาเพื่อให้แน่ใจว่ามีเฉพาะข้อมูลที่ใช้ได้และเป็นปัจจุบันเท่านั้น

คำแนะนำแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับการจัดการฐานความรู้ทางแก้ปัญหของคุณ

การมีไลบรารีของทางแก้ปัญหาก็จะเขียนเป็นอย่างดีและมีการประเมินโดยบุคคลระดับเดียวกัน ช่วยให้คุณภาพถูกกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นตลอดเวลา ต่อไปนี้เป็นคำแนะนำแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดบางประการสำหรับการจัดทำและจัดการฐานความรู้ทางแก้ปัญหของคุณ

1 – อิมพอร์ตทางแก้ปัญหามีอยู่

ก่อนที่คุณจะอิมพอร์ตทางแก้ปัญหามา ให้เปรียบเทียบข้อมูลทางแก้ปัญหามีอยู่กับเรคคอร์ดทางแก้ปัญหามาใน Oracle CRM On Demand คุณอาจต้องการเพิ่ม เปลี่ยนชื่อ หรือลบฟิลด์ต่างๆ จากเรคคอร์ดเพื่อให้ตรงกับข้อมูลที่คุณต้องการอิมพอร์ต

คุณสามารถใช้เทมเพลตการตั้งค่าฟิลด์ที่กำหนดเองซึ่งมีอยู่ในเพจเครื่องมือและเทมเพลต ในเพจ Training & Support Center ทั้งนี้เพื่อช่วยคุณวางแผนการเปลี่ยนแปลงได้ เอกสารนี้จะช่วยคุณวางแผนและติดตามการเปลี่ยนแปลงที่กำหนดเองใดๆ ที่คุณต้องการทำกับแอปพลิเคชัน

2 – เพิ่มร่างทางแก้ปัญหามา

สร้างคำแนะนำเพื่อจัดทำเรคคอร์ดทางแก้ปัญหามา และแจ้งให้ทุกคนที่ต้องการจัดทำร่างทางแก้ปัญหามาทราบ เช่น ตัวแทนที่ให้บริการ และผู้เชี่ยวชาญในผลิตภัณฑ์หรือบริการ อย่าลืมเน้นความสำคัญของฟิลด์ชื่อ ในเรคคอร์ดทางแก้ปัญหามา ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่ค้นหาได้ซึ่งจะปรากฏในรายการและวินโดว์การค้นหาเกือบทั้งหมดสำหรับทางแก้ปัญหามาต่างๆ ดังนั้น ตัวแทนที่ให้บริการจะใช้ฟิลด์นี้เพื่อระบุทางแก้ปัญหามาที่เหมาะสมกับคำถามหรือปัญหามาของคุณได้อย่างรวดเร็ว

เมื่อมีการสร้างเรคคอร์ดทางแก้ปัญหามาใหม่ ทางแก้ปัญหามาจะมีสถานะเป็นร่าง ทั้งนี้ร่างทางแก้ปัญหามาจะไม่พร้อมที่จะถูกเพิ่มลงในเรคคอร์ดคำขอบริการและจะไม่ปรากฏในวินโดว์การค้นหาทางแก้ปัญหามาจนกว่าจะถูกเผยแพร่ ดังนั้น หากตัวแทนจัดทำคำขอบริการและป้อนร่างทางแก้ปัญหามาในระหว่างการติดต่อ ตัวแทนจะสามารถเพิ่มร่างทางแก้ปัญหามาลงในคำขอบริการได้ แต่ตัวแทนรายอื่นจะไม่สามารถเข้าใช้ร่างทางแก้ปัญหามาได้นั้นจนกว่าจะได้รับการเผยแพร่

3 – ตรวจสอบ อนุมัติ และเผยแพร่ทางแก้ปัญหามา

กระบวนการอนุมัติจะทำให้แน่ใจว่าผู้เชี่ยวชาญที่ถูกระบุมีโอกาสตรวจสอบทางแก้ปัญหามาทั้งหมดก่อนจะเปิดให้ใช้โดยทั่วไปโดยตัวแทนที่ให้บริการของคุณ สร้างการตรวจสอบและคำแนะนำการอนุมัติเพื่อให้แน่ใจว่าทางแก้ปัญหามาทั้งหมดใช้ได้ ปฏิบัติตามได้ง่าย และมีประโยชน์แก่ผู้ที่จำเป็นต้องใช้อย่างเท่าเทียมกัน

คุณต้องมีบทบาทที่มีสิทธิ์เผยแพร่ทางแก้ปัญหามาเพื่อเปลี่ยนแปลงสถานะของทางแก้ปัญหามาเป็น อนุมัติ และเพื่อเผยแพร่ทางแก้ปัญหามา โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ [การอนุมัติและเผยแพร่ทางแก้ปัญหามา](#) (โปรดดูที่ "การอนุมัติและการเผยแพร่ทางแก้ปัญหามา" ในหน้า 282)

4 – จัดอันดับทางแก้ปัญหามา

ขอให้ตัวแทนที่ให้บริการของคุณจัดอันดับทางแก้ปัญหามาที่พวกเขาใช้ และเพิ่มไว้ในเรคคอร์ดคำขอบริการของพวกเขา ตัวแทนสามารถทำเช่นนี้ได้โดยง่ายจากเพจรายละเอียดการแก้ปัญหามาโดยคลิกปุ่ม จัดอันดับทางแก้ปัญหามา ทางแก้ปัญหามาที่ได้รับการจัดอันดับด้วยคะแนน 1 – 5 ถ้าทางแก้ปัญหามาที่มีประสิทธิภาพสูง ให้จัดอันดับด้วยคะแนน 5 ถ้าทางแก้ปัญหามาไม่มีประสิทธิภาพหรือไม่ถูกต้อง ให้จัดอันดับด้วยคะแนน 1

ทุกครั้งที่มีการจัดอันดับทางแก้ปัญหามา คะแนนการจัดอันดับจะถูกคำนวณใหม่และแสดงบนเรคคอร์ด การให้ตัวแทนของคุณจัดอันดับทางแก้ปัญหามาของคุณจะเป็นการให้ข้อมูลที่คุณสามารถใช้เพื่อตรวจสอบคุณภาพของฐานความรู้ของคุณ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ [การจัดอันดับทางแก้ปัญหามา](#) (ในหน้า 282)

5 – ตรวจสอบทางแก้ปัญหามา

ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณตรวจสอบฐานความรู้ทางแก้ปัญหามาของคุณเป็นประจำ เพื่อให้ตัวแทนที่ให้บริการของคุณจะได้มีข้อมูลและคำแนะนำที่ดีที่สุดและเป็นปัจจุบันที่สุด ข้อเสนอแนะบางประการได้แก่:

- ระบุเจ้าของให้กับทางแก้ปัญหาบางสาขาหรือบางประเภท และให้เจ้าของแต่ละคนตรวจสอบและอัปเดตทางแก้ปัญหานั้นเป็นประจำ ให้เจ้าของแต่ละคนรับผิดชอบความถูกต้องและการอนุมัติในสาขาของตน
- เมื่อเวลาผ่านไป ทางแก้ปัญหาคงจะเริ่มล้าสมัย ตัวอย่างเช่น ทางแก้ปัญหาก็เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้รับการสนับสนุนอีกต่อไป สร้างรายการทางแก้ปัญหาค้นหาทางแก้ปัญหานั้น โดยกรกรองตามฟิลด์ผลิตภัณฑ์ เป็นต้น จากนั้นใช้คุณสมบัติอัปเดตเป็นกลุ่ม เพื่อลบออกจากทางแก้ปัญหาค้นหาได้
- ห้ามลบทางแก้ปัญหาวินแล้วจะซ้ำ แทนที่จะลบ ให้ตั้งสถานะเป็นเลิกใช้ ทางแก้ปัญหาก็เลิกใช้แล้วจะไม่ปรากฏในรายการอีกต่อไป เมื่อทำการค้นหาทางแก้ปัญหาก็เพิ่มลงในคำขอบริการ อย่างไรก็ตาม คุณยังคงสามารถใช้รายการนั้นบนโฮมเพจทางแก้ปัญหาก็เพื่อเข้าใช้ทางแก้ปัญหาก็ได้ถ้าต้องการ
- ตรวจสอบทางแก้ปัญหาก็ทั้งหมดที่ถูกจัดอันดับต่ำ เมื่อต้องการค้นหาทางแก้ปัญหาค้นหาได้ ให้จัดทำรายการที่กำหนดเองที่แสดงทางแก้ปัญหาก็เผยแพร่แล้วและได้รับการจัดอันดับ 1 หรือ 2 แก่คุณทั้งหมด
- ใช้รายการทางแก้ปัญหาก็ที่สร้างไว้ล่วงหน้าบนโฮมเพจทางแก้ปัญหาก็เพื่อตรวจสอบทางแก้ปัญหาก็ที่ได้รับการจัดอันดับสูงสุดและที่ใช้อยู่ที่สุด ในการทำดังกล่าว คุณสามารถทราบถึงสาขาที่คุณสามารถเพิ่มความรู้และขยายไลบรารีของคุณได้
- วิเคราะห์คำขอบริการที่ปิดไปแล้วของคุณเป็นประจำเพื่อดูแนวโน้ม และเพื่อระบุสาขาของปัญหาที่สำคัญที่ควรที่จะเพิ่มข้อมูลลงในฐานความรู้ของคุณ

การทำงานกับโฮมเพจทางแก้ปัญหา

โฮมเพจทางแก้ปัญหา คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการทางแก้ปัญหา

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจทางแก้ปัญหาก็ได้นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

การจัดทำเรคคอร์ดทางแก้ปัญหา

คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดทางแก้ปัญหาก็ได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนทางแก้ปัญหาก็ล่าสุดของจีน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์ทางแก้ปัญหาก็](#) (ในหน้า 283)

การทำงานกับรายการทางแก้ปัญหา

ส่วนรายการทางแก้ปัญหาก็แสดงรายการจำนวนหนึ่ง **Oracle CRM On Demand** มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปสามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับทางแก้ปัญหาก็

รายการทางแก้ปัญหาก็	ฟิลด์อร์
ทางแก้ปัญหาก็ที่ได้รับอนุมัติ	สถานะ = อนุมัติ
ทางแก้ปัญหาก็เผยแพร่	เผยแพร่ = Y
ทางแก้ปัญหาก็จัดทำล่าสุด	ทางแก้ปัญหาก็ทั้งหมดเรียงตามลำดับวันที่จัดทำ
ทางแก้ปัญหาก็แก้ไขล่าสุด	ทางแก้ปัญหาก็ทั้งหมดเรียงตามลำดับวันที่แก้ไข
ร่างทางแก้ปัญหาก็ (ผู้ใช้ที่มีสิทธิ์ เผยแพร่ทางแก้ปัญหาก็เท่านั้นที่จะดูได้)	สถานะ = ร่าง
ทางแก้ปัญหาก็ที่ได้รับการจัดอันดับสูงสุด	การจัดอันดับรวมสูงสุดจากบุคคลทั้งหมด

รายการทางแก้ปัญหา	ฟีเจอร์
ทางแก้ปัญหาที่มีการใช้งานมากที่สุด	มีการเชื่อมโยงกับคำขอบริการบ่อยครั้ง
ทางแก้ปัญหาทั้งหมด	ทางแก้ปัญหาทั้งหมดเรียงตามลำดับตัวอักษรของชื่อทางแก้ปัญหา
ทางแก้ปัญหาที่แก้ไขล่าสุดของฉัน	ทางแก้ปัญหาทั้งหมดของคุณ เรียงตามลำดับวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ **Oracle CRM On Demand** รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูทางแก้ปัญหาคู่ล่าสุด

ส่วนทางแก้ปัญหาคู่ล่าสุดของคุณจะแสดงทางแก้ปัญหาคู่ล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิกลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด

การดูทางแก้ปัญหามีการใช้งานมากที่สุด

ส่วนทางแก้ปัญหามีการใช้งานมากที่สุด แสดงทางแก้ปัญหาคู่ที่ได้รับการเชื่อมโยงกับคำขอบริการบ่อยครั้ง การใช้งานที่สูงสามารถบ่งชี้ถึงหน่วยงานให้บริการในส่วนที่ระบุซึ่งลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ หน่วยงานสามารถตอบสนองโดยการให้ข้อมูลเพิ่มเติมแก่พนักงานฝ่ายบริการในการช่วยเหลือลูกค้า หรือโดยการให้ข้อมูลเพิ่มเติมแก่ลูกค้าโดยตรง

การดูทางแก้ปัญหาคู่ที่ได้รับการจัดอันดับสูงสุด

ส่วนทางแก้ปัญหาคู่ที่ได้รับการจัดอันดับสูงสุดแสดงทางแก้ปัญหาคู่ที่ได้รับการจัดอันดับรวมสูงสุดจากบุคคลทั้งหมด

การเพิ่มส่วนให้กับโฮมเพจทางแก้ปัญหาคู่ของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจทางแก้ปัญหาคู่ของคุณได้:

- ทางแก้ปัญหาคู่ที่ทำล่าสุด
- ทางแก้ปัญหาคู่ที่แก้ไขล่าสุด
- ทางแก้ปัญหาคู่ที่ทำล่าสุดของฉัน
- ทางแก้ปัญหาคู่ที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนของรายงานส่วนหนึ่งหรือมากกว่านั้น (ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงรายงานบนโฮมเพจทางแก้ปัญหาคู่ของคุณได้)

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเพิ่มส่วนในโฮมเพจทางแก้ปัญหาคู่

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจทางแก้ปัญหาคู่ของคุณ

- 1** ในโฮมเพจทางแก้ปัญหาคู่ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
 - 2** ในเพจโครงร่างโฮมเพจทางแก้ปัญหาคู่ คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 280** วิธีใช้ออนไลน์ของ **Oracle CRM On Demand** รัสเซีย 20

3 คลิกลบบันทึก

การจัดการทางแก้ปัญหา

ในการจัดการทางแก้ปัญหา ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- การประเมินทางแก้ปัญหา (ในหน้า 281)
- การอนุมัติและการเผยแพร่ทางแก้ปัญหา (ในหน้า 282)
- การจัดอันดับทางแก้ปัญหา (ในหน้า 282)
- การเพิ่มสมุดบันทึกในทางแก้ปัญหา (ในหน้า 283)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบข้อผิดพลาดในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 39)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 62)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 63)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 71)
- การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด (ในหน้า 95)

หมายเหตุ: ในการอัปเดตเรคคอร์ดทางแก้ปัญหา บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ เผยแพร่ทางแก้ปัญหา

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง:

- ฟิลด์ทางแก้ปัญหา (ในหน้า 283)
- รายงาน (ในหน้า 633)
- การอิมพอร์ตข้อมูลของคุณ

การประเมินทางแก้ปัญหา

คุณสามารถตรวจสอบทางแก้ปัญหามีการใช้งานมากที่สุดหรือเป็นทางแก้ปัญหาที่ได้รับการจัดอันดับสูงสุด คุณสามารถตรวจสอบข้อมูลที่สมบูรณ์ของเรคคอร์ดทางแก้ปัญหาใดๆ

ในการตรวจสอบทางแก้ปัญหามีการใช้งานมากที่สุด

- 1 จากเพจใดๆ ให้คลิกแท็บทางแก้ปัญหา
- 2 ในส่วนทางแก้ปัญหามีการใช้งานมากที่สุด ให้คลิกลิงก์ชื่อทางแก้ปัญหาย่อยทางแก้ปัญหามันที่คุณต้องการตรวจสอบ

ในการตรวจสอบทางแก้ปัญหาที่ได้รับการจัดอันดับสูงสุด

- 1 จากเพจใดๆ ให้คลิกแท็บทางแก้ปัญหา
- 2 ในส่วนทางแก้ปัญหาที่มีการใช้งานมากที่สุด ให้คลิกชื่อทางแก้ปัญหาของทางแก้ปัญหาที่คุณต้องการตรวจสอบ

ในการตรวจสอบข้อมูลทางแก้ปัญหา

- 1 เลือกทางแก้ปัญหา
สำหรับคำแนะนำในการเลือกทางแก้ปัญหา โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)
- 2 ในเพจรายละเอียดทางแก้ปัญหา คุณสามารถตรวจสอบเรคคอร์ดทางแก้ปัญหาได้
สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ [ฟิลด์ทางแก้ปัญหา](#) (ในหน้า 283)

การอนุมัติและการเผยแพร่ทางแก้ปัญหา

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์เผยแพร่ทางแก้ปัญหา

คุณสามารถตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของทางแก้ปัญหา แล้วอนุมัติร่างและเผยแพร่ทางแก้ไขปัญหานั้นเป็นการภายในได้ การเผยแพร่ทางแก้ปัญหานั้นเป็นการภายในจะทำให้พนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทั้งหมดสามารถเข้าใช้งานและเชื่อมโยงกับคำขอบริการได้

ในการอนุมัติและเผยแพร่ทางแก้ปัญหา

- 1 จากโฮมเพจทางแก้ปัญหา ให้คลิกลิงค์ร่างทางแก้ปัญหา
- 2 จากเพจรายการทางแก้ปัญหา ให้เลือกทางแก้ปัญหาแล้วคลิก แก้ไข
- 3 ในเพจแก้ไขทางแก้ปัญหา ให้เปลี่ยนสถานะเป็น อนุมัติ เพื่ออนุมัติทางแก้ปัญหานั้น
- 4 ในการเผยแพร่ทางแก้ปัญหา เลือกช่องทำเครื่องหมาย เผยแพร่แล้ว
- 5 บันทึกเรคคอร์ด

การจัดอันดับทางแก้ปัญหา

คุณสามารถจัดอันดับประสิทธิภาพของทางแก้ปัญหาได้ตามต้องการ

ในการจัดอันดับข้อมูลทางแก้ปัญหา

- 1 เลือกทางแก้ปัญหา
โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกทางแก้ปัญหา
- 2 ในแถบชื่อรายละเอียดทางแก้ปัญหา คลิกที่ปุ่มจัดอันดับทางแก้ปัญหา

3 ในเพจการจัดอันดับทางแก้ปัญหา ให้เลือกการจัดอันดับตั้งแต่ 1 ถึง 5 (5 หมายถึงดีที่สุด) จากรายการครอบปดาวน์

4 บันทึกเรคคอร์ด

การจัดอันดับของผู้ใช้ที่เป็นบุคคลจะถูกคำนวณค่าเฉลี่ยเพื่อกำหนดทางแก้ปัญหาที่จะแสดงในส่วนทางแก้ปัญหาที่ได้รับการจัดอันดับสูงสุดบนโฮมเพจทางแก้ปัญหา

การเพิ่มสมุดบันทึกในทางแก้ปัญหา

ใช้ขั้นตอนต่อไปนีเพื่อเพิ่มสมุดบันทึกลงในทางแก้ปัญหา เมื่อคุณเพิ่มสมุดบันทึกลงในทางแก้ปัญหาแล้ว คุณสามารถแก้ไขหรือลบสมุดบันทึกได้ ขั้นตอนนี้จะถือว่าประเภทเรคคอร์ดสมุดบันทึกจะแสดงเป็นรายการที่เกี่ยวข้องในเพจทางแก้ปัญหา สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับแต่งข้อมูลรายการที่เกี่ยวข้อง โปรดดูที่ การปรับแต่งโครงร่างรายการที่เกี่ยวข้อง

ในการเพิ่มสมุดบันทึกลงในทางแก้ปัญหา

1 ในเพจรายการทางแก้ปัญหา ให้เปิดทางแก้ปัญหาที่คุณต้องการ

2 ในเพจรายละเอียดทางแก้ปัญหา ให้คลิก เพิ่ม ในส่วน สมุดบันทึก ของเพจ

3 ในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก เลือกสมุดบันทึกที่คุณต้องการเพิ่มลงในทางแก้ปัญหา และคลิก ตกลง

โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสมุดบันทึกที่ การจัดการสมุดบันทึก

ฟิลด์ทางแก้ปัญหา

ใช้เพจการแก้ไขทางแก้ปัญหา เพื่อเพิ่มทางแก้ปัญหาหรืออัปเดตรายละเอียดทางแก้ปัญหาที่มีอยู่แล้ว เพจการแก้ไขทางแก้ปัญหา จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของทางแก้ปัญหา

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งแอปพลิเคชันได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการครอบปดาวน์ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นบนหน้าจออาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในตารางนี้

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลรายละเอียดทางแก้ปัญหา	
ID ทางแก้ปัญหา	ID ที่ไม่ซ้ำกันของทางแก้ปัญหา ซึ่งสร้างโดยระบบ
ชื่อ	ชื่อทางแก้ปัญหา ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็นและจำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 100 ตัวอักษร
สถานะ	สถานะของทางแก้ปัญหา เช่น ร่าง อนุมัติแล้ว หรือเลิกใช้ ซึ่งตั้งค่าฟิลด์ไว้ที่ร่าง เฉพาะผู้ใช้ที่มีสิทธิ์ เผยแพร่ทางแก้ปัญหา เท่านั้นจึงจะสามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูลนี้ได้
เผยแพร่แล้ว	ระบุว่าทางปัญหาสำหรับใช้ภายใน เฉพาะผู้ใช้ที่มีสิทธิ์ เผยแพร่ทางแก้ปัญหา เท่านั้นจึงจะสามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูลนี้ได้
การจัดอันดับทางแก้ปัญหา	การจัดระดับของทางแก้ปัญหาจาก 1 ถึง 5 (5 คือ ดีที่สุด)
ข้อมูลเพิ่มเติม	
หมายเหตุ: ฟิลด์ต่อไปนี้จะมีให้ใช้กับ Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition และอาจไม่มีให้ใช้ในการกำหนดค่าของคุณ หากฟิลด์	

ฟิลด์	คำอธิบาย
เหล่านี้ไม่มีให้ใช้ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ	
การอนุมัติของฝ่ายกฎหมาย	ระบุว่าทางแก้ปัญหาได้รับการอนุมัติจากฝ่ายกฎหมาย
การอนุมัติการตลาด	ระบุว่าทางแก้ปัญหาได้รับการอนุมัติจากฝ่ายการตลาด
สินทรัพย์หลายไฟล์	ระบุว่าทางแก้ปัญหาประกอบด้วยไฟล์มัลติมีเดียดิจิทัลหลายไฟล์ ภาพทางแก้ปัญหาที่ระบุประกอบด้วยไฟล์ต่างๆ สำหรับภาพถ่าย โลโก้ และส่วนประกอบอื่นๆ ของภาพขนาดใหญ่
วันที่หมดอายุ	วันที่เนื้อหาไม่สามารถใช้ได้อีกต่อไปในการส่งเนื้อหาส่วนบุคคล (PCD) ใช้ไอคอนปฏิทินเพื่อเลือกวันที่หมดอายุ
วันที่รีลีส	วันที่สามารถเริ่มใช้เนื้อหาใน PCD ได้ ใช้ไอคอนปฏิทินเพื่อเลือกวันที่รีลีส
สถานะการตรวจสอบ	ระบุว่าทางแก้ปัญหามีการแสดงผลได้อย่างถูกต้อง เมื่อผู้ใช้โฮสต์ไฟล์มัลติมีเดียหรือกราฟิก จะต้องตรวจสอบว่าแสดงได้อย่างถูกต้อง และตั้งสถานะการตรวจสอบเป็นสำเร็จ ถ้าได้แก่: ไม่ได้ตรวจสอบ, สำเร็จ หรือล้มเหลว
ประเภทเอกสารแนบ PCD	ระบุประเภทไฟล์มัลติมีเดียและกราฟิกที่แนบ: <ul style="list-style-type: none">■ ข้อความ เนื้อหาเหมาะสมสำหรับการนำเสนอ■ ภาพขนาดเล็ก เนื้อหาเวอร์ชันบีบอัดที่เล็กกว่าของเรคคอร์ดข้อความขนาดใหญ่
ภาพขนาดเล็กที่เกี่ยวข้อง	ชื่อเรคคอร์ดทางแก้ปัญห่อื่นที่ให้เวอร์ชันภาพขนาดเล็กของทางแก้ปัญหาข้อความหลัก ทางแก้ปัญหาลำดับรายการของประเภทข้อความต้องมีทางแก้ปัญหาประเภทภาพขนาดเล็กที่ตรงกัน
วิธีการกระจาย	เลือก เผยแพร่ เพื่อกระจายเนื้อหาโดยอัตโนมัติไปยังผู้ใช้ระยะไกล การกระจายจะเป็นไปตามสิทธิ์ของผู้ใช้
หมายเหตุ: ฟิลด์ต่อไปนี้ไม่มีให้ใช้งานตามคำศัพท์สำหรับ Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น	
คำถามที่พบบ่อย	คำถามที่พบบ่อยเกี่ยวกับทางแก้ปัญหา
รายละเอียดทางแก้ปัญหา	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับทางแก้ปัญหา

การติดต่อ

ใช้เพจการติดต่อ ร่วมกับส่วนเครื่องมือการติดต่อและการควบคุมเสียง ในแถบการดำเนินการเพื่อจัดการการโต้ตอบกับลูกค้า ทั้งทางโทรศัพท์ ข้อความวอยซ์แมล์ และอีเมล นอกจากนี้หัวหน้างานยังสามารถตรวจสอบเจดจ์ได้โดยใช้พื้นที่เดียวกันนี้ของแอปพลิเคชันได้อีกด้วย

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการใช้งาน Oracle Contact On Demand คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บการติดต่อและแท็บข้อมูลการตั้งค่าของคุณ

เกี่ยวกับ Oracle Contact On Demand

Oracle Contact On Demand ช่วยให้คุณสามารถใช้เสียง วอยซ์แมล์ และอีเมลในการจัดการการโต้ตอบกับลูกค้า เนื่องจากสามารถใช้งานร่วมกับ Oracle CRM On Demand การโต้ตอบกับลูกค้าแต่ละรายการจึงสามารถติดตามและจัดเก็บลงในตำแหน่งเดียวกันกับที่บริษัทของคุณใช้ในการจัดการผู้ติดต่อ บริษัท ทางแก้ปัญหา และอื่นๆ ได้ การใช้งานร่วมกันนี้ทำให้คุณสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลต่างๆ ในฐานข้อมูลของบริษัทของคุณในการค้นหาทางแก้ไขปัญหให้กับลูกค้าของคุณ อัปเดตข้อมูลผู้ติดต่อ และรันการวิเคราะห์กับข้อมูลของคุณ

Oracle Contact On Demand เป็น Call Center ทางเว็บซึ่งใช้ช่องทางต่างๆ เหล่านี้:

■ เสียง

Oracle Contact On Demand ช่วยให้คุณสามารถเชื่อมต่อการสนทนาด้วยเสียงแบบเรียลไทม์ และใช้การกำหนดเส้นทางตามทักษะในการส่งต่อสายไปยังเอเจนต์ที่เหมาะสม การควบคุมการติดต่อที่มีอยู่ในอินเทอร์เฟซจะช่วยให้คุณสามารถรับสาย, โทรออก (ภายนอก) และโทรภายใน (ระหว่างเอเจนต์กับเอเจนต์), พักสาย, วางสาย (ปิด), โอนสาย และประชุมสายกับฝ่ายอื่น ซึ่งคุณสมบัติการทำงานนี้มีความสามารถเหล่านี้:

- การติดต่อขาเข้า รับสายและจัดการกับการติดต่อขาเข้าผ่านอินเทอร์เฟซของ **Oracle Contact On Demand** ได้ทุกที่ที่มีโทรศัพท์เมื่อคุณล็อกอิน **Oracle Contact On Demand** แล้ว
- การติดต่อขาออก **Oracle Contact On Demand** สนับสนุนการโทรออกไปยังปลายทางในสหรัฐฯ (ในประเทศ) และต่างประเทศ สามารถโทรออกได้จากแถบเครื่องมือของ **Oracle Contact On Demand**
- การควบคุมการติดต่อ การติดต่อทั้งหมดจะได้รับการจัดการผ่านส่วนเครื่องมือการติดต่อ และการควบคุมเสียง ในแถบการดำเนินการ และผ่านแท็บย่อย การติดต่อ ในโฮมเพจการติดต่อ ข้อมูลอื่นๆ ที่ส่งมาพร้อมกับการติดต่อ (เช่น ชื่อผู้ติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์ และปลายทางของหมายเลข 800) จะแสดงถึงเมื่อมีการตั้งค่าไว้เท่านั้น
- การติดต่อภายใน ติดต่อเอเจนต์หรือหัวหน้างานคนอื่นที่ล็อกอินอยู่ใน **Oracle Contact On Demand** โดยการเลือกเอเจนต์หรือหัวหน้างานที่ต้องการการจากรายการครอปดาวน์ของผู้ใช้ที่ใช้งานอยู่
- การกำหนดเส้นทางตามทักษะ การติดต่อด้วยเสียงจะถูกกำหนดเส้นทางไปยังเอเจนต์ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมที่สุดในการจัดการการติดต่อนั้น (ซึ่งกำหนดโดยการเลือกทักษะไทยของผู้ใช้ผ่าน IVR)
- วินโดว์สถิติ แสดงข้อมูลสถิติความคืบหน้าในการติดต่อแบบเรียลไทม์ในแอปพลิเคชัน **Oracle Contact On Demand** วินโดว์นี้จะแสดงสถานะปัจจุบัน เวลาของสถานะ จำนวนการติดต่อในคิว และการติดต่อที่คอยอยู่ในความยาวที่สุด
- คลิกเพื่อหมุนหมายเลข การติดต่อขาออกทำได้โดยการคลิกลิงค์หมายเลขโทรศัพท์ในเพจรายละเอียดหรือรายการ
- การควบคุมโดยหัวหน้างาน หัวหน้างานสามารถบันทึกและฟังการติดต่อทางโทรศัพท์ที่มีการบันทึกไว้สำหรับวัตถุประสงค์ในการควบคุมคุณภาพ นอกจากนี้หัวหน้างานยังสามารถตรวจสอบเอเจนต์ได้แบบเรียลไทม์ และทำการดำเนินการต่างๆ เช่น กระซิบบอก ฟीडแบ็ก เข้าร่วม เข้าควบคุม และล็อกเอาต์เอเจนต์นั้น
- การติดต่อกลับ ผู้ดูแลระบบสามารถตั้งค่า **Oracle Contact On Demand** เพื่อช่วยให้ในกรณีที่เอเจนต์ไม่ว่าง ผู้ติดต่อสามารถรอสายเอเจนต์รายถัดไปที่ว่าง หรือผู้ติดต่อสามารถรับการติดต่อกลับในทันทีที่เอเจนต์ว่าง **Oracle Contact On Demand** จะจัดการการโทรไว้ในคิว เมื่อเอเจนต์พร้อมจะรับสาย เซิร์ฟเวอร์ **Call Center** จะติดต่อกลับไปยังผู้ติดต่อด้วยหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อของผู้ติดต่อ โดยอัตโนมัติ และเชื่อมต่อผู้ติดต่อไปยังเอเจนต์ที่ว่าง เอเจนต์รับสายเรียกเข้า
- การติดต่อกลับทางเว็บ การติดต่อกลับทางเว็บเหมือนกับการติดต่อกลับ ยกเว้นว่าลูกค้าป้อนหมายเลขโทรศัพท์ของตนเองในเว็บเพจของบริษัทแทนที่จะใช้โทรศัพท์ ตัวอย่างเช่น ลูกค้าเป้าหมายเยี่ยมชมเว็บเพจของบริษัท และเว็บเพจบริษัทขอให้ลูกค้าป้อนหมายเลขโทรศัพท์ของลูกค้า หากต้องการรับการติดต่อกลับจากเอเจนต์ ผู้ดูแลระบบ **Oracle Contact On Demand** จะรับผิดชอบการจัดการคุณสมบัติสำหรับลูกค้า สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าคุณสมบัติการติดต่อกลับทางเว็บ โปรดดูที่ **Oracle Contact On Demand** คู่มือผู้จัดการดูแลระบบ
- วอยซ์เมล์ ช่องทางวอยซ์เมล์สำหรับ **Oracle Contact On Demand** ใช้การกำหนดเส้นทางตามทักษะในการส่งต่อข้อความไปยังเอเจนต์ที่เหมาะสม แต่ละบริษัทใน **Oracle Contact On Demand** เป็นผู้กำหนดเวลาและวิธีการเสนอวอยซ์เมล์ให้กับผู้ติดต่อ การนำวิธีกำหนดเส้นทางแบบฉลาดใน **Oracle Contact On Demand** มาใช้งานช่วยให้มีการตอบกลับอย่างรวดเร็วไปยังผู้ติดต่อที่เลือกผ่านวอยซ์เมล์ การตอบกลับนี้มีคุณภาพและลำดับความสำคัญเท่ากันกับการติดต่อทางโทรศัพท์ตามปกติ เอเจนต์สามารถฟังข้อความของผู้ติดต่อและมอบหมายให้กับเอเจนต์หรือกลุ่มงานอื่น หากจำเป็น คุณสามารถเข้าใช้งานวอยซ์เมล์ผ่านเรคคอร์ดกิจกรรมได้แม้หลังจากการสรุปข้อมูลแล้วก็ตาม สามารถเล่นวอยซ์เมล์ได้จากโปรแกรมเล่นสื่อในเครื่องหรือจากโทรศัพท์

■ อีเมล

อีเมลจะถูกกำหนดเส้นทางไปยังอีเมลของเอเจนต์โดยขึ้นกับค่าหลักในอีเมลหรือทักษะของเอเจนต์ อีเมลสามารถตอบกลับ ทั้ง หรือมอบหมายให้อีเจนต์หรือกลุ่มงานอื่นได้ เอเจนต์จะได้รับการจำกัดจำนวนอีเมลที่สามารถทำงานด้วยในเวลาใดเวลาหนึ่ง หากต้องการตรวจสอบค่าจำกัดเหล่านี้ เอเจนต์สามารถคลิก สถิติ ในแถบการดำเนินการและตรวจสอบบรรทัด ข้อความออฟไลน์

เกี่ยวกับ IVR

เบื้องหลังช่องทางเสียงและวอยซ์เมล์คือการตอบกลับด้วยเสียงแบบอินเทอร์แอคทีฟ (Interactive Voice Response หรือ IVR) IVR ใช้การจำแนกทักษะและการกำหนดเส้นทางตามทักษะของ **Oracle Contact On Demand**

การจำแนกพัสดุทำให้ **IVR** สามารถตอบรับการติดต่อ เล่นข้อความที่บันทึกไว้ล่วงหน้า และแจ้งให้ลูกค้าระบุลักษณะของคำถาม และส่งลูกค้าไปยังเจอนต์ที่เหมาะสม (ตัวอย่างเช่น กด 1 เพื่อติดต่อฝ่ายขาย) ถ้าผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้กำหนดค่าหน้าจอป้อนซึ่งยึดตามฟอร์ม **IVR** ค่าที่ป้อนโดยผู้โทรด้วยโทรศัพท์จะมีความสำคัญเหนือกว่าเกณฑ์การค้นหาที่ระบุไว้ได้ส่วนหัว เกี่ยวกับการจับคู่เรคคอร์ดใน **Oracle Contact On Demand** ฟอร์ม **IVR** สนับสนุนรายการต่อไปนี้เท่านั้น ได้แก่ หมายเลขคำขอบริการ หมายเลขโทรศัพท์บ้านผู้ติดต่อ และ **ID** ของแคมเปญ

เลขที่คำขอบริการใน **Oracle CRM On Demand** มีเครื่องหมายขีด [-] อย่างไรก็ตาม เมื่อผู้ติดต่อป้อนเลขที่คำขอบริการในการตอบกลับฟอร์ม **IVR** คุณต้องแนะนำผู้ติดต่อให้ใช้เครื่องหมายดอกจัน (*) แทนเครื่องหมายขีด [-] ในฟอร์ม **IVR**

หมายเหตุ: หมายเลขโทรศัพท์บ้านของผู้ติดต่อจะไม่รวมอยู่ในโครงสร้างเพจผู้ติดต่อมาตรฐาน

เกี่ยวกับการจับคู่เรคคอร์ดใน **Oracle Contact On Demand**

เมื่อเจอนต์ได้รับการติดต่อจากลูกค้า **Oracle Contact On Demand** จะดำเนินการดังต่อไปนี้:

1 ค้นหาเรคคอร์ดที่มีอยู่ในฐานข้อมูล **Oracle CRM On Demand** เพื่อจับคู่เรคคอร์ดผู้ติดต่อ ลิด บริษัท คำขอบริการ และแคมเปญ

สำหรับการติดต่อทางโทรศัพท์ แอปพลิเคชันจะค้นหารายการที่ตรงกันจาก:

- หมายเลขโทรศัพท์ของผู้เริ่มการติดต่อ (หมายเลขโทรศัพท์ที่ลูกค้าใช้โทรเข้ามา) ข้อมูลนี้จะถูกบันทึกไว้ในฟิลด์ เริ่มแรก ในแคมเปญหนึ่ง หมายเลขโทรศัพท์ของผู้เริ่มการติดต่อคือหมายเลขโทรศัพท์แคมเปญที่ลูกค้าโทรมา

สำหรับอีเมล แอปพลิเคชันจะค้นหารายการที่ตรงกันจาก:

- ที่อยู่อีเมลของผู้เริ่มการติดต่อ ข้อมูลนี้จะถูกบันทึกไว้ในฟิลด์ เริ่มแรก

เพื่อให้เรคคอร์ดแคมเปญมีฟิลด์หมายเลขโทรศัพท์และที่อยู่อีเมล ซึ่งใช้เพื่อระบุรายการที่ตรงกัน ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องกำหนดโครงสร้างเพจของเพจรายละเอียดแคมเปญเองเพื่อเพิ่มฟิลด์ อีเมลแคมเปญและหมายเลขโทรศัพท์แคมเปญด้วยตนเอง

ใน **Oracle Contact On Demand** คำขอบริการเชื่อมโยงกับกิจกรรมเฉพาะเมื่อฟอร์ม **IVR** ถูกตั้งค่าสำหรับกิจกรรมนั้นเท่านั้น ตัวอย่างเช่น **Oracle Contact On Demand** จะค้นหาเฉพาะหมายเลขโทรศัพท์บ้านของผู้ติดต่อที่ตรงกันเท่านั้น หากผู้ดูแลระบบของบริษัทได้กำหนดค่าฟอร์ม **IVR** เพื่อฟอร์มคำให้ผู้โทรป้อนหมายเลขโทรศัพท์บ้าน ในการจับคู่หมายเลขโทรศัพท์บ้านของผู้ติดต่อ ผู้ดูแลระบบของบริษัทคุณต้องกำหนดโครงสร้างเพจรายละเอียดผู้ติดต่อมาตรฐานเองเพื่อให้มีฟิลด์หมายเลขโทรศัพท์บ้านผู้ติดต่อด้วย และต้องป้อนหมายเลขโทรศัพท์บ้านของผู้ติดต่อที่ถูกต้องในฟิลด์นี้ สำหรับข้อมูลการกำหนดโครงสร้างเพจเอง โปรดดูที่ การกำหนดโครงสร้างเพจแบบสแตติกเอง

2 เมื่อการค้นหาเสร็จสมบูรณ์ เรคคอร์ดกิจกรรมจะถูกจัดทำขึ้นสำหรับการติดต่อ ซึ่งเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่ตรงกัน

ต่อไปนี้คือผลการค้นหาที่เป็นไปได้:

- ถ้าพบคำขอบริการที่ไม่ซ้ำกัน **Oracle Contact On Demand** จะเชื่อมโยงเรคคอร์ดกิจกรรมกับทั้งเรคคอร์ดคำขอบริการและบริษัทหลักของคำขอบริการ **Oracle Contact On Demand** ยังเชื่อมโยงเรคคอร์ดกิจกรรมกับผู้ติดต่อของคำขอบริการ นอกจากนี้ **Oracle Contact On Demand** พบผู้ติดต่อที่ไม่ซ้ำกันที่ตรงกับหมายเลขโทรศัพท์นั้น
- ถ้าพบผู้ติดต่อที่ไม่ซ้ำกันที่ตรงกัน **Oracle Contact On Demand** จะเชื่อมโยงกิจกรรมนั้นกับทั้งผู้ติดต่อและบริษัทหลักของผู้ติดอนั้น โดยอัตโนมัติ
- ถ้าพบลิดที่ไม่ซ้ำกันที่ตรงกัน **Oracle Contact On Demand** จะเชื่อมโยงกิจกรรมนั้นกับทั้งลิดและบริษัทหลักของลิด โดยอัตโนมัติ
- หากเรคคอร์ดที่ไม่ซ้ำกันที่ตรงกัน ไม่มีบริษัทที่เกี่ยวข้อง **Oracle Contact On Demand** จะเชื่อมโยงความสัมพันธ์กับบริษัทที่ไม่ซ้ำกันซึ่งมีหมายเลขโทรศัพท์ที่ตรงกัน หากมีหมายเลขโทรศัพท์ที่อยู่
- หากพบรายการที่ตรงกันเพียงเรคคอร์ดเดียว จะแสดงเรคคอร์ดที่ตรงกันนั้น
- หากพบหลายรายการที่ตรงกันกับเรคคอร์ดประเภทใดโดยเฉพาะ **Oracle Contact On Demand** จะไม่เชื่อมโยงกิจกรรมกับเรคคอร์ดที่ระบุสำหรับเรคคอร์ดประเภทนี้

หมายเหตุ: คุณต้องสามารถเข้าใช้ประเภทเรคคอร์ดที่ระบุ ไม่เช่นนั้น **Oracle Contact On Demand** จะไม่สามารถเชื่อมโยงกิจกรรมกับประเภทเรคคอร์ดนี้ได้

หมายเหตุ: หากเจอนต์ได้อนการติดต่อไปยังเจอนต์อื่น กิจกรรมจะถูกจัดทำขึ้นสำหรับเจอนต์ที่ได้รับการโอนการติดต่อ

การจัดการ Call Center

ในฐานะหัวหน้างาน คุณต้องการเครื่องมือที่จะช่วยให้คุณปฏิบัติงานของ **Call Center** ได้อย่างมีประสิทธิภาพ คุณต้องการทราบจำนวนของสายเรียกเข้า อีเมล วอยซ์เมล ซึ่งทีมของคุณต้องจัดการ คุณจะต้องตั้งคำถามต่างๆ เช่น เวลาเฉลี่ยที่ใช้จัดการในแต่ละการติดต่อ ลูกค้าต้องรออยู่ในควันท่าใด และอื่นๆ การสามารถเข้าใช้ข้อมูลแบบเรียลไทม์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจะสามารถช่วยคุณในการจัดการ **Call Center** หรือแม้กระทั่งระบุโอกาสในการปรับปรุงของเจเนดแต่ละคน

เครื่องมือหัวหน้างาน **Oracle Contact On Demand**

Oracle CRM On Demand และ **Oracle Contact On Demand** มีเครื่องมือหลากหลายที่สามารถช่วยคุณในการบริหารงาน **Call Center** การติดต่อกับลูกค้าแต่ละครั้งสามารถติดตามและเชื่อมโยงไปยังเรคคอร์ดของลูกค้า คุณสมบัติการติดตามนี้จะสร้างฐานข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของคุณและลูกค้าของคุณ ซึ่งคุณสามารถเข้าใช้ด้วยวิธีของรายงานและการวิเคราะห์ เครื่องมือการตรวจสอบเจเนดสามารถช่วยคุณในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับเจเนดแต่ละคน

แผนภูมิการติดต่อ

แผนภูมิการติดต่อแสดงสถิติแบบเรียลไทม์เกี่ยวกับคิวของ **Call Center** เพื่อช่วยคุณในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพ

- คลิกที่แท็บแผนภูมิ และเลือกแผนภูมิการติดต่อจากรายการดรอปดาวน์ แล้วคลิกที่แสดง
- ดูที่จำนวนปัจจุบันของการติดต่อกับลูกค้าในแต่ละช่องทางทางการติดต่อของคุณ
- ตรวจสอบสถิติของแต่ละกลุ่มงานเพื่อช่วยคุณในการวิเคราะห์ปริมาณของ **Call Center** และบริหารทีมงานของคุณ
- คลิกที่ลิงค์ รายงานเพิ่มเติม เพื่อเลือกแผนภูมิอื่นเพื่อดูบริการอื่นๆ หรือการวิเคราะห์การขาย

รายงานและการวิเคราะห์ของการติดต่อ

โฮมเพจของรายงานประกอบด้วยลิงค์ไปยังระบบการวิเคราะห์ที่ถูกสร้างไว้แล้วและแบบกำหนดเอง ซึ่งสามารถช่วยคุณจัดการ **Call Center** คุณสามารถตรวจสอบการวิเคราะห์แบบกำหนดเองหรือแบบสร้างไว้แล้วอย่างสม่ำเสมอ เพื่อค้นหาแนวโน้มของ **Call Center** ความเสี่ยงที่เป็นไปได้ และโอกาสสำหรับการปรับปรุง

คุณสามารถใช้ **Oracle CRM On Demand Answers** ในการออกแบบรายงานที่กำหนดเองเพื่อวิเคราะห์กิจกรรมการติดต่อที่เกิดขึ้นใน **Call Center** ของคุณ เมื่อคุณจัดทำการวิเคราะห์แบบกำหนดเอง:

- ใช้ประเภทเรื่องที่รายงาน กิจกรรม ในการจัดทำการวิเคราะห์การติดต่อ
- ขยายโฟลเดอร์ กิจกรรม จากนั้นโฟลเดอร์ การติดต่อ
- คลิกที่ชื่อคอลัมน์ข้อมูล **Oracle Contact On Demand** เพื่อเพิ่มลงในการวิเคราะห์แบบกำหนดเองของคุณ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [รายงาน](#) (ในหน้า 633)

การทำงานกับโฮมเพจการติดต่อ

โฮมเพจการติดต่อ คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการการติดต่อของลูกค้า

การดูการโต้ตอบของลูกค้า

ส่วนอินบ็อกซ์แสดงรายการการโต้ตอบทั้งหมดของลูกค้าที่ระบุไว้ให้คุณในปัจจุบันสำหรับช่องทางที่คุณเลือกในแท็บย่อย (การติดต่อ วอชเมลล์ หรืออีเมล) สำหรับคำอธิบายของฟิลด์ (คอลัมน์) โปรดดูที่ [การสรุปกิจกรรมการติดต่อ](#) (ในหน้า 299) คุณสามารถกำหนดช่วงระยะเวลาซึ่งอินบ็อกซ์ไฮมเพจการติดต่อแสดงกิจกรรมปัจจุบันและกิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์ในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ](#) (ในหน้า 582)

การทำงานกับรายการการติดต่อ

ส่วนรายการการติดต่อแสดงจำนวนรายการ **Oracle CRM On Demand** มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปและปรากฏให้ทุกคนเห็นได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ ของการติดต่อ:

รายการกิจกรรมนี้	แสดง
อีเมลการแยกอายุทั้งหมด	อีเมลทั้งหมดที่คุณสามารถดูได้ซึ่งเปิดไวันานกว่า 24 ชั่วโมง
วอชเมลล์การแยกอายุทั้งหมด	วอชเมลล์ทั้งหมดที่คุณสามารถดูได้ซึ่งเปิดไวันานกว่า 24 ชั่วโมง
การติดต่อกลับทั้งหมด	การติดต่อกลับทางเว็บและการติดต่อกลับทั้งหมดที่คุณสามารถดูได้
อีเมลทั้งหมด	อีเมลทั้งหมดที่คุณสามารถดูได้
การติดต่อขาเข้าทั้งหมด	การติดต่อขาเข้าทั้งหมดที่คุณสามารถดูได้
อีเมลขาเข้าทั้งหมด	อีเมลขาเข้าทั้งหมดที่คุณสามารถดูได้
การติดต่อขาออกทั้งหมด	การติดต่อขาออกทั้งหมดที่คุณสามารถดูได้
อีเมลขาออกทั้งหมด	อีเมลขาออกทั้งหมดที่คุณสามารถดูได้
การโอนทั้งหมด	การโอนทั้งหมดที่คุณสามารถดูได้
สายสนทนาทั้งหมด	การติดต่อทางโทรศัพท์ทั้งหมด
วอชเมลล์ทั้งหมด	วอชเมลล์ทั้งหมด
การติดต่อกลับทางเว็บทั้งหมด	การติดต่อกลับทางเว็บทั้งหมดที่คุณสามารถดูได้
อินบ็อกซ์การติดต่อของฉัน	การโต้ตอบทั้งหมดของลูกค้าที่ระบุไว้ให้คุณในปัจจุบัน จะไม่มีอีเมลใหม่ที่ไม่สมบูรณ์แสดงในรายการนี้
อินบ็อกซ์การติดต่อของฉัน	การติดต่อที่ไม่สมบูรณ์ที่ระบุไว้ให้คุณ
อินบ็อกซ์วอชเมลล์ของฉัน	วอชเมลล์ที่ไม่สมบูรณ์ที่ระบุไว้ให้คุณ
การติดต่อที่เสร็จสมบูรณ์ล่าสุด	การติดต่อทั้งหมดที่คุณทำเสร็จสมบูรณ์ล่าสุด
การติดต่อที่เสร็จสมบูรณ์ล่าสุด	การติดต่อที่คุณทำเสร็จสมบูรณ์ล่าสุด
อีเมลที่เสร็จสมบูรณ์ล่าสุด	อีเมลที่คุณตอบกลับ
วอชเมลล์ที่เสร็จสมบูรณ์ล่าสุด	วอชเมลล์ที่คุณทำเสร็จสมบูรณ์ล่าสุด

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิกรายการ ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและการแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพื่อดูรายการที่มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูการติดต่อที่เสร็จสมบูรณ์ล่าสุด

ส่วนการสื่อสารที่เสร็จสมบูรณ์ล่าสุดจะแสดงรายการการโต้ตอบที่เสร็จสมบูรณ์ล่าสุดของคุณ สำหรับคำอธิบายไฟล์ (คอลัมน์) โปรดดูที่ [การสรุปกิจกรรมการติดต่อ](#) (ในหน้า 299)

ในการขยายรายการการติดต่อที่เสร็จสมบูรณ์ล่าสุด คลิก แสดงรายการทั้งหมด รายการนี้จะแสดงเพียงทั้งหมดของเรคคอร์ด โดยคุณสามารถเลื่อนดูเพจต่างๆ ได้

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม:

- [เกี่ยวกับ Oracle Contact On Demand](#) (ในหน้า 284)
- [การจัดการ Oracle Contact On Demand](#) (ในหน้า 289)

การจัดการ Oracle Contact On Demand

ในการจัดการ Oracle Contact On Demand ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- [การเตรียมพร้อมสำหรับการโต้ตอบกับลูกค้า](#) (ในหน้า 290)
- [การจัดการการติดต่อทางโทรศัพท์](#) (ในหน้า 292)
- [การเลิกใช้แถบเครื่องมือการติดต่อในเซสชันเบราวเซอร์](#) (ในหน้า 295)
- [การโทรติดต่อ](#) (ในหน้า 295)
- [การจัดการการติดต่อกลับ \(เว็บและโทรศัพท์\)](#) (ในหน้า 296)
- [การจัดการข้อความวอยซ์เมล](#) (ในหน้า 297)
- [การจัดการอีเมล](#) (ในหน้า 298)
- [การสรุปกิจกรรมการติดต่อ](#) (ในหน้า 299)
- [การตรวจสอบสถิติของคุณ](#) (ในหน้า 302)
- [การดูประวัติการโต้ตอบ](#) (ในหน้า 303)
- [การตรวจสอบเอนจินต์](#) (ในหน้า 303)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ไฟล์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้นข้อมูลที่เห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

การเตรียมพร้อมสำหรับการโต้ตอบกับลูกค้า

หัวข้อต่อไปนี้จะประกอบด้วยขั้นตอนที่ละเอียดขึ้น ซึ่งใช้ในการเตรียมการติดต่อกับลูกค้า

การเข้าใช้ Oracle Contact On Demand

เมื่อคุณใช้ Oracle CRM On Demand แท็บการติดต่อจะปรากฏขึ้นมาพร้อมกันกับบริษัท ผู้ติดต่อ และอื่นๆ หากข้อมูลดังกล่าวไม่ปรากฏ ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้:

- คลิกลูกศรทางขวาของแถวของแท็บ และเลือก การติดต่อ จากรายการการครอบงำ

หมายเหตุ: หากไม่มีตัวเลือกการติดต่อ คุณอาจต้องเพิ่มแท็บให้กับโครงร่างของคุณหรือแจ้งผู้ดูแลระบบของบริษัท สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการแสดงแท็บ โปรดดูที่ การแสดงแท็บของคุณ (ในหน้า 595)

การอัปเดตหมายเลขโทรศัพท์ของคุณ

เมื่อคุณต้องการรับสายเรียกเข้าที่อีกสถานที่หนึ่ง ตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้อัปเดตหมายเลขโทรศัพท์ของคุณ หมายเลขโทรศัพท์ที่คุณป้อนคือหมายเลขที่แอปพลิเคชันต่อสายเรียกเข้าของคุณ

ในการอัปเดตหมายเลขโทรศัพท์ของคุณ

- ในส่วนเครื่องมือการติดต่อในแถบการดำเนินการ ให้คลิก การตั้งค่าของผู้ใช้
- อัปเดตการตั้งค่าโทรศัพท์ ในวันใดก็ได้การตั้งค่า
 - ที่อยู่ SIP มาตรฐานโปรโตคอลสำหรับการรับสายเรียกเข้าแบบ VoIP ให้อัปเดตที่ฟิลด์นี้หากบริษัทของคุณใช้ VoIP แบบ SIP
 - โทรศัพท์ภายนอก (หมายเลขภายในระยะไกล) หมายเลขโทรศัพท์ซึ่ง Oracle Contact On Demand ต่อสายเรียกเข้าของคุณไปหา คุณสามารถอัปเดตหมายเลขโทรศัพท์นี้ได้ตลอดเวลา
 - เล่นการประกาศ พร้อมดัดให้ลูกค้ากดตัวเลข (คีย์ DTMF) ก่อนต่อสายเรียกเข้าให้กับคุณ

คำแนะนำ: หากคุณทำงานที่บ้าน คุณอาจต้องการเลือกตัวเลือกนี้ ตัวเลือกนี้จะป้องกันบุคคลอื่น เช่น เด็ก จากการรับสายที่ต่อมาจาก Call Center

- คลิก ตกลง เพื่อปิดหน้าต่างการตั้งค่า
- การตั้งค่าใหม่จะมีผลในทันที

การตั้งค่าของผู้ใช้

ในการเปลี่ยนค่าที่ทักทายส่วนบุคคลของคุณ การใช้งานแบบยกหูออก หรือเปลี่ยนวิธีการจัดการสายเรียกเข้าอื่นๆ คุณจะต้องอัปเดตการตั้งค่าผู้ใช้ของคุณ

ในการตั้งค่าของผู้ใช้ของคุณ

- ในส่วนเครื่องมือการติดต่อในแถบการดำเนินการ ให้คลิก การตั้งค่าของผู้ใช้
- ในวันใดก็ได้การตั้งค่า ให้เลือกการตั้งค่าพร้อมดัดของโทรศัพท์ทั่วไปและวอร์ชแมสท์ที่คุณต้องการ:

การตั้งค่า

ถ้าอธิบาย

การตั้งค่า	คำอธิบาย
โทรศัพท์ทั่วไป	
หน้าจอป๊อปอัพของสายเรียกเข้า	เปิดเพจรายละเอียดคำขอบริการ แคมเปญ ผู้ติดต่อ ลีด บริษัท หรือการติดต่อโดยอัตโนมัติ เมื่อคุณตอบรับสายเรียกเข้า แอปพลิเคชันจะค้นหาฐานข้อมูลของ Oracle CRM On Demand เพื่อค้นหาเรคคอร์ดที่มีอยู่ซึ่งสอดคล้องกับหมายเลขโทรศัพท์ของผู้โทร หากพบเรคคอร์ดที่สอดคล้อง เรคคอร์ดนั้นจะปรากฏขึ้น (เรคคอร์ดคำขอบริการ ผู้ติดต่อ ลีด หรือบริษัท) หากเป็นกรณีอื่นๆ เพจรายละเอียดการติดต่อจะปรากฏขึ้น ตัวอย่างเช่น ไม่พบเรคคอร์ด หรือพบหลายเรคคอร์ด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจับคู่เรคคอร์ดใน Oracle CRM On Demand โปรดดูที่ เกี่ยวกับ Oracle Contact On Demand (ในหน้า 284)
การใช้งานแบบยกหูออก (ระงับเสียงสัญญาณว่าง)	เปิดรับการติดต่อตลอดเวลาหลังจากที่คุณรับสายเรียกเข้าสายแรก โดยที่คุณไม่ต้องยกหูโทรศัพท์เพื่อตอบสายเรียกเข้าอีกต่อไป โดยการมีส่วนร่วมการควบคุมเสียงในแถบการดำเนินการเพื่อรับสายเรียกเข้าสาย
การรับสายเรียกเข้าแบบอัตโนมัติ	(ใช้งานได้เฉพาะการใช้งานแบบยกหูออก) รับสายเรียกเข้าแบบอัตโนมัติ โดยที่จะต่อสายกับผู้โทรเข้าโดยที่คุณไม่ต้องดำเนินการเพิ่มเติม เสียงบี๊บจะเตือนแอดเจนต์เพื่อระบุว่าผู้โทรเข้ามาในสาย
การตั้งค่าโทรศัพท์	สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับตัวเลือกการตั้งค่าโทรศัพท์ โปรดดูที่ "การอัปเดตหมายเลขโทรศัพท์ของคุณ" ที่ด้านบน
พร้อมด้วยซ์เมล์	
ไฟล์ Wav ของพร้อมค์ชื่อแอดเจนต์	เสียงบันทึกซึ่งแจ้งชื่อของคุณ
ไฟล์ Wav ของพร้อมค์คำทักทาย วอยซ์เมล์	เสียงบันทึกซึ่งเล่นขึ้นเมื่อสายเรียกเข้าถูกต่อมาที่วอยซ์เมล์ของคุณ
ไฟล์ Wav ของพร้อมค์การต้อนรับ	เสียงบันทึกซึ่งเล่นขึ้นเมื่อลูกค้าถูกต่อมาที่หมายเลขโทรศัพท์ของคุณ
บันทึกพร้อมค์ส่วนบุคคล	บันทึกข้อความส่วนตัวของคุณ พร้อมค์นี้จะใช้ที่ทักทายผู้โทรเข้าโดยอัตโนมัติ เมื่อเปิดใช้งานคุณสมบัติ เล่นคำทักทาย โดยผู้ดูแลระบบ

การตรวจสอบอินบ็อกซ์ของ Oracle Contact On Demand ของคุณ

ส่วนอินบ็อกซ์ (บนแท็บการติดต่อ) จะแสดงรายการของการติดต่อของช่องทางที่กำลังดำเนินการอยู่ ซึ่งถูกระบุให้คุณภายในแท็บย่อยที่ถูกเลือก (โทรศัพท์ วอยซ์เมล์ หรืออีเมล) Oracle Contact On Demand จะพิจารณาว่าการติดต่อเหล่านี้ยังใช้งานได้จนกระทั่งกิจกรรมต่อไปนี้เกิดขึ้น:

- การติดต่อทางโทรศัพท์ จะมีการสรุปข้อมูลเมื่อมีการวางสาย ฟอรัมการสรุปข้อมูลจะแสดงสถานะที่หน้าจอเป็น สมบูรณ์ ในการใช้สถานะ สมบูรณ์ กับกิจกรรม ให้คลิกที่ บันทึก ในหน้าจอการสรุปข้อมูล ในการปล่อยกิจกรรมให้อยู่ในสถานะ อยู่ระหว่างดำเนินการ ให้คลิกที่ ยกเลิก เมื่อสรุปข้อมูลแล้ว การติดต่อจะไม่ปรากฏในอินบ็อกซ์อีกต่อไป
- วอยซ์เมล์ คุณต้องเลือกการสรุปข้อมูลด้วยตนเองหลังจากฟังวอยซ์เมล์แล้ว ฟอรัมการสรุปข้อมูลจะแสดงสถานะเป็น เสร็จสมบูรณ์ โดยอัตโนมัติ เมื่อสรุปข้อมูลแล้ว วอยซ์เมล์จะไม่ปรากฏอยู่ในอินบ็อกซ์อีกต่อไป
- อีเมล คุณสามารถตอบกลับ ระบุใหม่ หรือยกเลิกอีเมล (เช่น เมล์ขยะ) เมื่อคุณตอบกลับอีเมล วันใด การสรุปข้อมูล จะปรากฏขึ้นโดยอัตโนมัติ ซึ่งช่วยให้แอดเจนต์สามารถรวมข้อมูลเพิ่มเติมในกิจกรรมอีเมลที่สมบูรณ์

หลังจากที่อีเมลถูกระบุใหม่ หรือหลังจากที่ระบบทำการระบุอีเมลใหม่โดยอัตโนมัติเนื่องจากอีเมลเดิมไม่สามารถตอบสนองได้รวดเร็วเพียงพอ อีเมลจะไม่ปรากฏอยู่ในอินบ็อกซ์ของอีเมลอีกต่อไป

หมายเหตุ: กิจกรรมอีเมลจะไม่ถูกบันทึกใน **Oracle CRM On Demand** จนกว่าอีเมลจะถูกตอบกลับ และมีสถานะสุดท้ายเป็น **เสร็จสมบูรณ์** ผู้ดูแลระบบของบริษัทคุณยังสามารถกำหนดค่า **Oracle Contact On Demand** เพื่อสรุปกิจกรรมโดยอัตโนมัติโดยปราศจากวินโดว์สรุปแสดงใน **Oracle Contact On Demand** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ **การสรุปกิจกรรมการติดต่อ** (ในหน้า 299)

การแจ้งว่าคุณพร้อมทำงาน

สถานะของคุณจะต้องเป็น **ใช้ได้** เพื่อให้คุณสามารถรับการติดต่อหรือการโต้ตอบวอยซ์เมลใหม่ คุณสามารถรับการโต้ตอบอีเมลเมื่อสถานะของคุณเป็น **ใช้ได้** สถานะอาจเปลี่ยนเป็น **ใช้ได้** ทันทีที่คุณไจว์อินเข้าในแอปพลิเคชัน ขึ้นกับว่าผู้ดูแลระบบจะตั้งค่าสถานะของคุณเป็นอย่างไร ถ้าสถานะไม่เปลี่ยน คุณต้องเปลี่ยนสถานะของคุณด้วยตัวเองเป็น **ใช้ได้**

เมื่อสถานะของคุณเป็น **ใช้ได้** คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

- รับการติดต่อจากลูกค้าใหม่แบบประเภทเดียวหรือหลายประเภทที่ระบุให้คุณ (โทรศัพท์ อีเมล วอยซ์เมล) ประเภทและจำนวนของการติดต่อขึ้นอยู่กับที่ตั้งค่าของผู้ดูแลระบบ
- ตรวจสอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อเข้ามาซึ่งแสดงอยู่ในแถบการดำเนินการ

ในการแจ้งว่าคุณพร้อมสำหรับสายเรียกเข้า

- ในส่วนเครื่องมือการติดต่อในแถบการดำเนินการ ให้คลิก **ไม่สามารถใช้ได้**
- สถานะ **ไม่สามารถใช้ได้** เปลี่ยนเป็น **ใช้ได้**

การจัดการการติดต่อทางโทรศัพท์

เมื่อคุณพร้อมที่จะทำงาน คุณสามารถเริ่มรับโทรศัพท์จากลูกค้าได้ คุณจะได้รับโทรศัพท์ตามทักษะ กลุ่มงาน หรือเกณฑ์อื่นๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับที่ตั้งค่าของบริษัทของคุณ

คุณสามารถกำหนดช่วงเวลาซึ่งอินบ็อกซ์ไฮเพอร์การติดต่อแสดงการติดต่อปัจจุบันและการการติดต่อที่เสร็จสมบูรณ์ในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ **การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ** (ในหน้า 582)

นอกจากนี้ แอปพลิเคชันจะค้นหาเรคคอร์ดที่ตรงกับสายเรียกเข้า และแสดงเรคคอร์ดนั้น หากไม่มีเรคคอร์ด หรือมีเรคคอร์ดมากกว่าหนึ่งที่ตรงกับสายเรียกเข้า วินโดว์รายละเอียดการติดต่อจะปรากฏขึ้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับขั้นตอนดังกล่าว โปรดดูที่ **เกี่ยวกับ Oracle Contact On Demand** (ในหน้า 284)

หากคุณเปลี่ยนสถานะของตัวเองเป็น **ไม่สามารถใช้ได้** คุณจะยังคงได้รับอีเมล โดยไม่สามารถกำหนดการติดต่ออื่นๆ เช่น โทรศัพท์ วอยซ์เมล ให้กับคุณได้ คุณสามารถทำให้สถานะของตนเองกลายเป็น **ไม่สามารถใช้ได้** ในขณะที่คุณทำงานอย่างอื่น เช่น เขียนข้อความหรือล้างข้อความที่มีอยู่ การเปลี่ยนเป็น **ไม่สามารถใช้ได้** นี้ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดการติดต่อที่ไม่ได้รับสายโดยไม่จำเป็นได้ ตัวอย่างเช่น ขณะที่คุณทำงานอื่น ทางเลือกที่ช่วยแก้ปัญหาการไม่ได้รับการติดต่อขาเข้า คือ การรันเซสชันเบรเซอร์สองเซสชันโดยใช้หนึ่งสื่อบริการผู้ใช้เดียวกัน โดยเซสชันหนึ่งเปิดแถบเครื่องมือการติดต่อไว้ ส่วนอีกเซสชันปิดแถบเครื่องมือการติดต่อ ใช้เบรเซอร์แรกในการติดต่อขาเข้า และเบรเซอร์ที่สองสำหรับกิจกรรมอื่นๆ ทั้งหมด

ในการรับสายเรียกเข้า

- เมื่อคุณได้รับการกำหนดการติดต่อใหม่ ให้รับโทรศัพท์

หาก **Oracle Contact On Demand** ได้รับการตั้งค่าให้แสดงหน้าจอป๊อปอัพ ระบบจะแสดงเรคคอร์ดที่ตรงกันตามการค้นหาสำหรับข้อมูลต่อไปนี้ (ตามลำดับเฉพาะนี้):

- คำขอบริการ
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- ลีด

■ บริษัท

หมายเหตุ: คุณต้องตั้งค่าเพิ่มเติมสำหรับ **Oracle Contact On Demand** หากต้องการให้แอปพลิเคชันค้นหาข้อมูลที่ป้อนโดยผู้ติดต่อในการตอบกลับพร้อมด้วยการตอบกลับด้วยเสียงแบบอินเตอร์แอคทีฟ (IVR) เช่น เลขที่คำขอบริการ หมายเลขโทรศัพท์บ้านของผู้ติดต่อ หรือ ID แคมเปญ

หากคุณไม่ได้รับการตั้งค่าสำหรับหน้าจอป้อน คุณสามารถคลิกที่ไอคอนการติดต่อขาเข้าที่กะพริบอยู่ ในแถบเครื่องมือการติดต่อเพื่อนำคุณไปที่เพจรายละเอียดการติดต่อโดยตรง

เมื่อคุณรับสาย การควบคุมการติดต่อจะเริ่มทำงาน

คำแนะนำ: หากหน้าจอป้อนของสายเรียกเข้าแสดงขึ้นขณะที่คุณกำลังแก้ไขเรคคอร์ด ข้อมูลที่ยังไม่ได้รับการบันทึกไว้สำหรับเรคคอร์ดนี้จะสูญหาย วิธีที่ดีที่สุดคือ เรียกใช้เซสชันเบรเซอร์สองเซสชันด้วยหนังสือรับรองของผู้ใช้เดียวกัน: เซสชันแรกสำหรับแถบเครื่องมือการติดต่อที่เปิด และเซสชันที่สองสำหรับแถบเครื่องมือการติดต่อที่ปิด ใช้เบรเซอร์แรกสำหรับสายโทรเข้า และเบรเซอร์ที่สองสำหรับกิจกรรมอื่นๆ ทั้งหมด

ในการวางสาย

■ วางสายโทรศัพท์ หรือคลิก วางสาย ที่ส่วนการควบคุมเสียง ในแถบการดำเนินการ

หลังจากที่การสนทนาสิ้นสุดลง แบบฟอร์มการสรุปข้อมูลจะปรากฏให้คุณตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับการสนทนา ผู้ดูแลของคุณอาจตั้งค่าการสรุปข้อมูลเชิงเวลา ซึ่งจะช่วยให้คุณสรุบทำงานให้เสร็จภายหลังการสนทนา สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการสรุปข้อมูล โปรดดูที่ [การสรุปกิจกรรมการติดต่อ](#) (ในหน้า 299)

ในการพักสายโทรศัพท์

■ ในส่วนการควบคุมเสียงในแถบการดำเนินการ ให้คลิก ระบุ ในระหว่างการสนทนา

การพักสายโทรศัพท์ทำให้คุณสามารถพักการสนทนาและหยุดการติดต่อด้วยเสียงกับผู้ใช้โทรเข้า คุณจะเห็นสถานะของการติดต่อ (ซึ่งก็คือ ระบุ) ในแถบการดำเนินการ

ในการเริ่มการติดต่อใหม่อีกครั้ง

■ คลิกที่ปุ่ม ระบุ

ในการโอนสาย

- 1 ในส่วนการควบคุมเสียงในแถบการดำเนินการ ให้คลิก โอน
- 2 ในหน้าต่างครอบคางไว้ให้เลือกตัวเลือกที่คุณต้องการ
- 3 ในหน้าต่าง โอน ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้ ตามการเลือกของคุณก่อนหน้านี้:

สำหรับตัวเลือกนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
-------------------	----------------------

สำหรับตัวเลือกนี้	ทำความเข้าใจขั้นตอนเหล่านี้
เอเจนต์	<p>1. เลือกเอเจนต์</p> <p>คำแนะนำ: ในการค้นหาเอเจนต์ในรายการ ใช้ฟิลด์ ค้นหาเอเจนต์</p> <p>หมายเหตุ: การโอนสายเรียกไปที่เอเจนต์นั้น ไม่จำเป็นว่าเอเจนต์นั้นกำลังใช้งานอยู่กับแอปพลิเคชัน หรือพร้อมที่จะรับสายได้หรือไม่</p> <p>2. คลิกที่ปุ่มใดปุ่มหนึ่งต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none">■ การโอนสายโดยตรง โอนสายให้กับเอเจนต์คนถัดไป และตัดคุณออกจากสาย■ การโอนสายแบบมีการแจ้ง โอนสายโดยให้คุณสามารถแจ้งเกี่ยวกับสายเรียกเข้าให้กับเอเจนต์ที่รับสาย โดยที่ลูกค้าจะไม่ได้ยินการแจ้งนี้■ การประชุม โอนสายโดยที่คุณและลูกค้ายังอยู่ในการสนทนาและมีบุคคลอื่นเข้าร่วมด้วย <p>คำแนะนำ: คุณสามารถดับเบิลคลิกที่ชื่อของเอเจนต์เพื่อ โอนสายในแบบการโอนสายโดยตรง</p> <p>หากเอเจนต์ไม่ตอบรับ คุณสามารถคลิก ยกเลิกการโอน ในส่วนการควบคุมเสียงได้ตลอดเวลา ซึ่งจะพักสายของลูกค้าและคืนการควบคุมกลับมาให้กับคุณ ในการเริ่มสนทนากับผู้โทรเข้าอีกครั้ง ให้คลิกที่ปุ่ม ระบุ</p>
กลุ่ม	<p>เลือก กลุ่มทักษะ จากรายชื่อกลุ่มของบริษัทและคลิก โอน หรือดับเบิลคลิกที่ชื่อกลุ่ม</p> <p>การโอนสายไปที่กลุ่มทักษะไม่จำเป็นต้องมีเอเจนต์คนใด ใช้งาน</p> <p>คำแนะนำ: ในการค้นหากลุ่มจากรายชื่อ ให้ใช้ฟิลด์ ค้นหากลุ่ม</p>
โทรศัพท์	<p>4. ป้อนหมายเลขโทรศัพท์ในฟิลด์ที่จัดเตรียมไว้</p> <p>หมายเลขอาจเป็นของโทรศัพท์ภายในหรือภายนอกบริษัทก็ได้</p> <p>คลิกที่ การประชุม การโอนสายแบบมีการแจ้ง หรือการโอนสายโดยตรง เพื่อทำการโอนสาย</p>
วอยซ์เมล์	ส่งสายเรียกเข้าไปที่วอยซ์เมล์ของเอเจนต์

1 ป้อนข้อมูลในแบบฟอร์มการสรุปข้อมูล

หมายเหตุ: เมื่อคุณทำการโอนสาย การติดต่อระหว่างคุณกับผู้โทรเข้าจะสิ้นสุดลง และพร้อมด้วยแบบฟอร์มการสรุปข้อมูลจะปรากฏขึ้น

ในการติดต่อกับผู้โทรเข้าอีกครั้ง

- คลิกที่ปุ่ม ยกเลิกการโอน แล้วคลิกที่ปุ่ม ระบุ

หมายเหตุ: ตัวเลือกนี้จะใช้ได้กับการโอนสายแบบมีการแจ้งหรือการประชุม

การใช้แถบเครื่องมือการติดต่อในเซสชันเบราเซอร์

หากคุณกำลังใช้เซสชันเบราเซอร์หลายรายการใน Oracle CRM On Demand เพื่อสนทนากับลูกค้า และเพิ่มรายละเอียดลงในฟอร์ม เช่น คำขอบริการ เป็นต้น คุณสามารถเลิกใช้เครื่องมือการติดต่อในเซสชันเบราเซอร์หนึ่งของ Oracle CRM On Demand คุณสมบัตินี้ทำให้คุณสามารถบันทึกรายละเอียดที่คุณกำลังป้อนลงในฟอร์ม ในเซสชันเบราเซอร์ที่สองของ Oracle CRM On Demand คุณสามารถใช้เครื่องมือการติดต่อเพื่อจัดการการติดต่อกับลูกค้าได้

หมายเหตุ: ส่วนเครื่องมือการติดต่อที่เลิกใช้ จะยังคงไม่ใช้งานอยู่ในเซสชันเบราเซอร์จนกว่าคุณจะไชน์เอาต์ และไชน์อิน Oracle CRM On Demand อีกครั้งโดยไม่ต้องปิดวินโดว์ของเบราเซอร์

ในการเลิกใช้แถบเครื่องมือการติดต่อในเซสชันเบราเซอร์ 1

- 1 จากแถบการดำเนินการ คลิกปุ่ม X บนแถบชื่อส่วนแถบเครื่องมือการติดต่อ

คำแนะนำ: เลื่อนตัวชี้เมาส์เหนือปุ่มเพื่อดูคำแนะนำซึ่งแสดงข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานของปุ่ม

เมื่อคลิกที่ปุ่ม เลิกใช้แถบเครื่องมือการติดต่อ คำขอการยืนยันจะปรากฏขึ้น

- 2 คลิก ตกลง เพื่อเลิกใช้แถบเครื่องมือการติดต่อ

หมายเหตุ: หากคุณเลิกใช้แถบเครื่องมือการติดต่อ คุณจะไม่สามารถใช้ปุ่มยกเลิก ปุ่มการสรุปข้อมูล ปุ่มระบุใหม่ และปุ่มเปิดอีเมล หรือเอกสารแนบ Oracle Contact On Demand เช่น การดูประวัติการโต้ตอบจากเพรจายละเอียดการติดต่อ จากเซสชันเบราเซอร์ได้ คุณสามารถไชน์อิน Oracle CRM On Demand อีกครั้งเพื่อใช้งานแถบเครื่องมือการติดต่อ

การโทรติดต่อ

จาก Oracle Contact On Demand คุณสามารถใช้สายภายนอกเพื่อติดต่อลูกค้า หรือสายภายในเพื่อติดต่อเอเจนต์หรือหัวหน้างานอื่นได้

ตามคำศัพท์แต่ละเอเจนต์มีสายโทรศัพท์แยกกันสองสาย ซึ่งช่วยให้คุณรับการติดต่อขาเข้าบนสายหนึ่งและทำการติดต่อขาออกบนอีกสายหนึ่งได้ เช่น ลูกค้าของคุณอาจต้องการข้อมูลที่ที่คุณไม่สามารถให้ได้ คุณสามารถให้ลูกค้านั้นรอสาย คลิกสายที่สองเพื่อเริ่มการใช้งาน คลิก หมายเลขหมาย และติดต่อบุคคลอื่นเพื่อขอข้อมูลที่คุณต้องการ เมื่อคุณได้รับข้อมูลแล้ว คุณสามารถวางสายที่สองและกลับไปสนทนากับลูกค้าของคุณที่สายแรก

การใช้สายภายนอกจะจัดทำเรคคอร์ดกิจกรรมภายใน Oracle CRM On Demand สำหรับการติดต่อนั้นโดยอัตโนมัติ นอกจากนี้คุณจะต้องเลือกก่อนจะหมายเลขหมายในการติดต่อแต่ละครั้ง การเลือกกิจกรรมการติดต่อขาออกช่วยประหยัดเวลาในการติดตามกิจกรรมประจำวันของคุณ และช่วยให้ผู้จัดการสามารถวัดประสิทธิภาพการทำงานของเอเจนต์ได้

ในการโทรติดต่อสายภายนอก

- 1 ในส่วนเครื่องมือการติดต่อ ในแถบการดำเนินการ ให้คลิก หมายเลขหมาย

หมายเหตุ: ตามคำศัพท์ ช่องทำเครื่องหมาย เลือกกิจกรรม จะถูกเลือกไว้

- 2 จากนั้นคุณสามารถทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- เลือกหมายเลขจากรายการ เลขหมายที่หมุนล่าสุด แล้วคลิก ติดต่อ

หมายเหตุ: เลขหมายที่หมุนล่าสุดเหล่านี้จะถูกเก็บไว้ในเซสชันปัจจุบัน เมื่อคุณไชน์เอาต์ รายการนี้จะถูกล้างข้อมูล

- ป้อนหมายเลขโทรศัพท์ แล้วคลิก ติดต่อ

- คลิกปุ่ม ค้นหาเงินดัด เลือกเอเจนต์จากรายการ แล้วคลิก หมายเลขหมาย

คำแนะนำ: ในการค้นหาเงินดัดในรายการ ใช้ฟิลด์ ค้นหาเงินดัด

3 รับโทรศัพท์ของคุณ

Oracle Contact On Demand จะโทรไปยังหมายเลขโทรศัพท์ปลายทางที่คุณป้อน

ในการโทรติดต่อสายภายนอกโดยใช้คลิกเพื่อหมุนหมายเลข

1 นาวิกเถลิงไปยังรายละเอียดของผูัติดต่อ ในเพจรายละเอียดผูัติดต่อ หรือรายชื้อผูัติดต่อ

หากหมายเลขของผูัติดต่อแสดงเป็นไฮเปอร์ลิงก์ คุณสามารถคลิกที่หมายเลขนั้นเพื่อหมุนเลขหมาย

หมายเหตุ: ผูัดูแลระบบสามารถปรับแต่งระบบของคุณและเปลี่ยนแปลงฟิลด์ต่างๆ พร้อมทั้งคุณสมบัติของฟิลด์เหล่านั้น คลิกเพื่อหมุนหมายเลข อาจไม่สามารถใช้งานไ้กับฟิลด์ดังกล่าว

2 คลิกลิงก์หมายเลขโทรศัพท์ที่คุณต้องการหมุนเลขหมาย

กล่องโต้ตอบ โปรแกรมหมุนเลขหมาย จะปรากฏขึ้น

หมายเหตุ: หมายเลขโทรศัพท์ในกล่องโต้ตอบเป็นแบบอ่านอย่างเดียว ในการปิดการใช้งานกล่องโต้ตอบนี้ ให้นำนาวิกเถลิงไปยัง การตั้งค่าของถิ่น โปรไฟล์ส่วนบุคคล และโปรไฟล์ของถิ่น และยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมาย แสดงป๊อปอัปคลิกเพื่อหมุนหมายเลข คุณต้องล็อกเอาต์และล็อกอินอีกครั้งเพื่อให้การเปลี่ยนแปลงนี้มีผล

3 คลิกปุ่ม ติดต่อ เพื่อทำการโทรติดต่อขาออก

Oracle Contact On Demand จะโทรไปยังหมายเลขโทรศัพท์ปลายทางที่คุณคลิก

ในการโทรติดต่อสายภายใน

การโทรติดต่อสายภายในสามารถใช้เพื่อติดต่อเจอนต์หรือหัวหน้างานใดๆ สถานะของบุคคลเหล่านั้นจะแสดงอยู่ในรายชื่อผู้ใช้งานพร้อมด้วยชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ปลายทาง (ซึ่งก็คือที่ตั้งปัจจุบัน) การโทรติดต่อเจอนต์จะทำให้กริ่งโทรศัพท์ของเจอนต์นั้นดังขึ้น ไม่ว่าเจอนต์นั้นจะล็อกอินอยู่หรือไม่ก็ตาม

การจัดการการติดต่อกลับ (เว็บและโทรศัพท์)

Oracle Contact On Demand มีความสามารถของการติดต่อกลับทางเว็บ และการติดต่อกลับ ซึ่งจะต้องตั้งค่าโดยผูัดูแลระบบ:

- การติดต่อกลับทางเว็บ ลูกค้านำเข้าไปยังฟอร์มที่เว็บไซต์ของบริษัทเพื่อจัดทำกำหนดการของการติดต่อกลับ
- การติดต่อกลับ ลูกค้าขอการติดต่อกลับผ่านทางเมนูโทรศัพท์เมื่อติดต่อ Call Center

เมื่อคำขอสำหรับการติดต่อกลับถูกส่งผ่านทางเว็บเพจหรือเมนูโทรศัพท์ การติดต่อกลับจะถูกส่งไปยังเจอนต์ที่เหมาะสมที่สุดที่พร้อมทำงาน เจอนต์นั้นจะเห็นสัญญาณอเลดกะพริบ และปุ่ม การติดต่อ เปลี่ยนเป็นใช้งานไ้

ในการรับการติดต่อกลับ

- คลิกปุ่ม คำตอบ เมื่อคุณเห็นการแจ้งอเลดที่แถบการดำเนินการของคุณ

การยอมรับการติดต่อกลับจะโอนสายเรียกเข้าให้กับคุณ โทรศัพท์ของคุณจะดังขึ้นและเมื่อคุณรับสาย จะเป็นการ โทรไปยังฝ่ายที่ขอ หากคุณยอมรับการติดต่อกลับทางเว็บ กล่องโต้ตอบการติดต่อกลับทางเว็บจะแสดงข้อมูลที่ให้ผู้โทรป้อนในแบบฟอร์มการติดต่อกลับทางเว็บ

หมายเหตุ: สำหรับการติดต่อกลับทางเว็บ เพจรายละเอียดของ **Oracle Contact On Demand** จะไม่ปรากฏขึ้น อย่างไรก็ตาม จะมีการลิงก์เรคคอร์ดกิจกรรมไปยังเรคคอร์ดที่ตรงกันโดยอัตโนมัติ

การจัดการข้อความวอยซ์เมลล์

ข้อความวอยซ์เมลล์สามารถเป็นข้อความส่วนบุคคลหรือข้อความ ACD ก็ได้ ข้อความ ACD คือวอยซ์เมลล์ที่ฝากไว้กับ Call Center ของบริษัทของคุณ ข้อความวอยซ์เมลล์เหล่านี้ถูกกำหนดเส้นทางตามการตั้งค่าโฟลว์การติดต่อโดยผู้ดูแลระบบของคุณ และมีการระบุให้กับเอเจนต์ตามที่ทักษะและความพร้อมทำงานของเอเจนต์เหล่านั้น

คุณสามารถระบุข้อความวอยซ์เมลล์ใหม่ให้อีเจนต์อื่น หัวหน้างานอื่น หรือกลุ่มทักษะอื่นได้ เมื่อคุณระบุวอยซ์เมลล์ใหม่ วอยซ์เมลล์นั้นจะผ่านการกำหนดเส้นทางอีกครั้งตามเวิร์กโฟลว์ที่ผู้ดูแลระบบของคุณตั้งไว้ และคุณจะไม่เข้าเจ้าของวอยซ์เมลล์ที่ได้รับการระบุใหม่อีกต่อไป

เมื่อข้อความวอยซ์เมลล์อยู่ในคิวของคุณ อีเจนท์ของวอยซ์เมลล์จะเข้าจะกะพริบอยู่ในส่วนเครื่องมือการติดต่อ ในแถบการดำเนินการเป็นเวลาสองสามวินาที และเรคคอร์ดยังปรากฏขึ้นที่ด้านบนสุดของอินบ็อกซ์ของคุณในโฮมเพจการติดต่อ ภายในแท็บย่อช วอยซ์เมลล์ อีกด้วย

คุณสามารถกำหนดระยะเวลาในระหว่างอินบ็อกซ์โฮมเพจการติดต่อแสดงการติดต่อปัจจุบันและการติดต่อที่เสร็จสมบูรณ์ในโปรไฟล์ส่วนบุคคล สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ](#) (ในหน้า 582)

คุณสามารถเล่นข้อความวอยซ์เมลล์เมื่อใดก็ได้ โดยคุณยังสามารถรับสายได้ตามปกติ อย่างไรก็ตาม สายจะไม่ว่างหากคุณเลือกฟังวอยซ์เมลล์โดยใช้โทรศัพท์

หมายเหตุ: ข้อความวอยซ์เมลล์ไม่สามารถลบออกได้

ในการฟังข้อความ (ข้อความใหม่หรือข้อความที่เล่นแล้ว)

1 ในอินบ็อกซ์ คลิกลิงค์ หัวเรื่อง สำหรับข้อความวอยซ์เมลล์

2 ในเพจวอยซ์เมลล์ คลิกลูกปุ่ม ฟังวอยซ์เมลล์

การดำเนินการนี้จะเล่นวอยซ์เมลล์ผ่าน โปรแกรมเล่นมีเดียบนเครื่อง

คำแนะนำ: หากคุณมีปัญหาในการฟังข้อความที่บันทึกไว้ ให้เปลี่ยน โปรแกรมเล่นมีเดียฟลอคด์บนเครื่อง

ในการฟังข้อความทางโทรศัพท์ (ข้อความใหม่หรือข้อความที่เล่นแล้ว)

1 ในอินบ็อกซ์ คลิกลิงค์ หัวเรื่อง สำหรับข้อความวอยซ์เมลล์

2 ในเพจวอยซ์เมลล์ คลิกลูกปุ่ม ฟังวอยซ์เมลล์ทางโทรศัพท์

โทรศัพท์ของเอเจนต์จะดังขึ้นและเล่นวอยซ์เมลล์ผ่านโทรศัพท์

ในการระบุวอยซ์เมลล์ใหม่

1 ในเพจวอยซ์เมลล์ คลิก ระบุใหม่

2 คลิกลิงค์หรือกลุ่มในวินโดว์ที่ปรากฏขึ้น

3 ในวินโดว์ไอออน เลือกกลุ่มหรือเอเจนต์

หากคุณคลิก เอเจนต์ กลุ่มได้ตอบจะเปิดโดยมีรายการเอเจนต์ทั้งหมดและสถานะตามลำดับ รายการต่อไปนี้อธิบายถึงสถานะของเอเจนต์:

- ใช้งานได้ เอเจนต์มีสถานะ ใช้งานได้ ในแถบเครื่องมือการติดต่อ
- กำลังพัก เอเจนต์มีสถานะ ใช้งานไม่ได้ ในแถบเครื่องมือการติดต่อ
- ไม่ว่าง เอเจนต์กำลังสนทนากับอีกสาย และใช้งานไม่ได้
- ล็อกเอาต์ เอเจนต์ไม่ได้ล็อกอินเข้าสู่ระบบการติดต่อ ข้อมูลนี้ไม่เกี่ยวข้องกับสถานะของเอเจนต์ใน Oracle CRM On Demand

- อีเมล **ACD** เเจนต์กำลังประมวลผลอีเมลอยู่ในขณะนี้
- สรุป เเจนต์กำลังประมวลผลฟอร์มการสรุปอยู่ในขณะนี้

4 คลิก โอน

การจัดการอีเมล

อีเมลจะถูกส่งให้กับเเจนต์ตามทักษะ ความพร้อมทำงาน หรือค่าหลัก เมื่ออีเมลถูกส่งให้กับคุณ อีเมลของอีเมลฯจะพบในส่วนเครื่องมือการติดต่อของแถบการดำเนินการ เรคคอร์ดจะปรากฏขึ้นที่ด้านบนของอินบ็อกซ์ของคุณในโฮมเพจการติดต่อในแท็บย่อ อีเมล อีกด้วย

คุณสามารถกำหนดช่วงเวลาซึ่งอินบ็อกซ์โฮมเพจการติดต่อจะแสดงอีเมลปัจจุบันและอีเมลที่เสร็จสมบูรณ์ในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ

โดยทั่วไป คุณจะต้องตอบกลับอีเมลทั้งหมด อย่างไรก็ตาม เมื่อคุณได้รับอีเมล เช่น อีเมลขยะ เป็นต้น ซึ่งไม่ต้องตอบกลับ คุณสามารถจะยกเลิกอีเมลนี้ได้ การยกเลิกจะทำการสรุปอีเมลที่ไม่ต้องตอบกลับและไม่มีการจัดทำกิจกรรมอีเมลที่เสร็จสมบูรณ์ อย่างไรก็ตาม คุณสามารถเลือกสร้างกิจกรรมอีเมลสำหรับอีเมลที่ยกเลิกได้หากต้องการ คุณสามารถบันทึกอีเมลตอบกลับที่ไม่สมบูรณ์เหล่านี้โดยการคลิก บันทึกเป็นร่าง ซึ่งจะบันทึกลงในโฟลเดอร์ร่าง คุณไม่สามารถแก้ไขอีเมลที่ถูกยกเลิกหรือถูกส่งไปแล้ว

ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถตั้งค่าของจำนวนอีเมลสูงสุดที่คุณสามารถได้รับ คุณสามารถดูข้อมูลนั้นได้โดยไปที่บรรทัดข้อความออฟไลน์ในวินโดว์สถิติ ซึ่งแสดงด้วย x/y โดยที่ x คือจำนวนของข้อความที่คุณได้รับในขณะนี้ ส่วน y คือจำนวนอีเมลสูงสุดที่กำหนดให้คุณ

หมายเหตุ: เมื่อเเจนต์ได้รับอีเมล สถานะของเเจนต์จะยังคงเป็น **ใช้งานได้**

ในการอ่านอีเมลใหม่

ในการเข้าสู่อีเมลใหม่ของคุณ คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

- คลิกที่อีเมลอีเมลฯเข้าสู่ในส่วนเครื่องมือการติดต่อในแถบการดำเนินการ
การดำเนินการนี้จะเปิดแท็บย่ออีเมลโดยอัตโนมัติในโฮมเพจการติดต่อ
- นาวิกเขตไปที่แท็บย่ออีเมลในแท็บการติดต่อ
การดำเนินการนี้จะแสดงรายการของอีเมลใหม่ที่มีมอบหมายให้กับคุณ

1 คลิกที่ลิ้งค์หัวเรื่องของอีเมลที่คุณต้องการดู
เนื้อหาอีเมลจะแสดงอยู่ในวินโดว์รายละเอียดอีเมลใหม่

2 ในวินโดว์รายละเอียดอีเมล คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

- ระบุใหม่ ส่งอีเมลไปที่กลุ่มงานเดิมเพื่อทำการระบุอีเมลให้กับเเจนต์คนอื่นหรือกลุ่มอื่นอีกครั้ง
ป้อนข้อมูลในฟิลด์ หมายเหตุ ถ้าคุณต้องการให้ข้อมูลทั่วไปแก่เเจนต์หรือกลุ่มถัดไป
- ขกเลิก ลบอีเมลออกจากอินบ็อกซ์
ใช้คุณสมบัตินี้สำหรับอีเมลที่ไม่ต้องการ หากคุณต้องการติดตามอีเมลที่ยกเลิกบางอีเมล ให้เลือกช่องทำเครื่องหมาย ล็อกกิจกรรม ในกล่องโต้ตอบ ขกเลิกอีเมล
- บันทึกเป็นร่าง บันทึกอีเมลในรายการอีเมลร่างภายในส่วนอีเมลของจีน
- ตอบกลับ ในการตอบกลับอีเมล หน้าจอการสรุปข้อมูลจะปรากฏขึ้น ป้อนรายละเอียดของการสรุปที่เหมาะสมและคลิก บันทึก

กิจกรรมนี้จะถูกบันทึกในส่วนอีเมลที่เสร็จสมบูรณ์ล่าสุด ของโฮมเพจการติดต่อของคุณ นอกจากนี้ หากอีเมลเกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดใดๆ คุณสามารถเข้าสู่อีเมลนี้ได้จากประวัติการโต้ตอบของเรคคอร์ด ทั้งอีเมลเริ่มแรกและอีเมลตอบกลับจะถูกบันทึกในประวัติการโต้ตอบ

ในการอ่านอีเมลร่าง อีเมลที่ส่งแล้ว และอีเมลที่ยกเลิก

1 คลิกที่หัวข้ออีเมล ในโฮมเพจการติดต่อ

2 ในส่วนอีเมลของคุณ หาดำแหน่งของอีเมลที่คุณต้องการดูจากเมนูครอปดาว:

- ข้อความร่าง
- ข้อความที่ส่งแล้ว
- ข้อความที่ยกเลิก

การดำเนินการนี้จะแสดงรายการของอีเมลในโฟลเดอร์ที่เลือก

3 คลิกที่ลิงก์หัวข้อของอีเมลที่คุณต้องการดู

เนื้อหาอีเมลจะแสดงอยู่ในส่วนรายละเอียดอีเมล

หมายเหตุ: กิจกรรมอีเมลของคุณจะถูกบันทึกเป็นเรคคอร์ดกิจกรรมที่แยกกัน หากกิจกรรมอีเมลของคุณเชื่อมโยงกับผู้ติดต่อ บริษัท และอื่นๆ เรคคอร์ดกิจกรรมจะปรากฏในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของผู้ติดต่อหรือบริษัท **Oracle CRM On Demand** จะจัดทำเฉพาะกิจกรรมอีเมลที่สมบูรณ์ในข้อความที่ส่งแล้วเท่านั้น

ในการระบุอีเมลใหม่

1 ในเพจอีเมล คลิก ระบุใหม่

2 คลิกเอเจนต์หรือกลุ่มในวินโดว์ที่ปรากฏขึ้น

3 ในวินโดว์ไอออน เลือกกลุ่มหรือเอเจนต์

หากคุณคลิก เอเจนต์ กล้องได้ตอบจะเปิดโดยมีรายการเอเจนต์ทั้งหมดและสถานะตามลำดับ รายการต่อไปนี้อธิบายถึงสถานะของเอเจนต์:

- ใช้งานได้ เอเจนต์มีสถานะ ใช้งานได้ ในแถบเครื่องมือการติดต่อ
- กำลังพัก เอเจนต์มีสถานะ ใช้งานไม่ได้ ในแถบเครื่องมือการติดต่อ
- ไม่ว่าง เอเจนต์กำลังสนทนากับอีกสาย และใช้งานไม่ได้
- สื่อกเอาท์ เอเจนต์ไม่ได้สื่อกเอาท์เข้าสู่เวิร์กโฟลว์การติดต่อ ข้อมูลนี้ไม่เกี่ยวข้องกับสถานะของเอเจนต์ใน **Oracle CRM On Demand**
- อีเมล **ACD** เอเจนต์กำลังประมวลผลอีเมลอยู่ในขณะนี้
- สรุป เอเจนต์กำลังประมวลผลฟอร์มการสรุปอยู่ในขณะนี้

4 คลิก ไอออน

การสรุปกิจกรรมการติดต่อ

ผู้ดูแลระบบของคุณจะกำหนดว่าจะใช้งานฟอร์มการสรุปข้อมูลใน **Oracle Contact On Demand** โดยอัตโนมัติหรือด้วยตนเอง โดยคำศัพท์แล้ว ฟอร์มการสรุปข้อมูลเป็นหน้าที่ที่ต้องดำเนินการ และเฉพาะผู้ดูแลระบบเท่านั้นที่สามารถใช้งานหรือปิดใช้การตั้งค่านี้ได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม

คำแนะนำ: การตั้งค่าการสรุปข้อมูลอัตโนมัติ มีอยู่ในส่วนโปรไฟล์บริษัทใน **Oracle CRM On Demand** เฉพาะผู้ดูแลระบบเท่านั้นที่สามารถใช้งานหรือปิดใช้การตั้งค่านี้ได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าการสรุปข้อมูลอัตโนมัติ โปรดดูที่ คู่มือสำหรับผู้จัดการที่เป็นผู้ดูแลระบบ **Oracle Contact On Demand** และ คู่มือสำหรับผู้จัดการที่เป็นผู้ดูแลระบบ **Oracle Contact Center Anywhere**

เมื่อคุณสิ้นสุดการติดต่อ (การโทร วอชเชมส์ อีเมล) **Oracle Contact On Demand** จะจัดทำกิจกรรมและแสดงฟอร์มการสรุปข้อมูลโดยอัตโนมัติ คุณต้องกรอกข้อมูลในฟอร์มการสรุปข้อมูลให้ครบถ้วนเพื่อสิ้นสุดกิจกรรมการติดต่อ

หากฟอร์มการสรุปข้อมูลไม่แสดงขึ้น ให้ทำดังต่อไปนี้:

- ตรวจสอบกับผู้ดูแลระบบว่าได้ใช้งานฟอร์มการสรุปข้อมูลแล้ว
- ตรวจสอบว่าเบราว์เซอร์ของคุณได้ใช้งานคุกกี้บล็อกเกอร์แล้ว

คำเตือน: อย่าสรุปข้อมูลกิจกรรมขณะกำลังอยู่ระหว่างการติดต่อ มิฉะนั้น ฟอร์มสรุปข้อมูลที่สองจะแสดงขึ้นเมื่อคุณวางสาย อย่าเปิดวินโดว์สรุปข้อมูลไว้หลายวินโดว์ เนื่องจากอาจทำให้สับสนว่าฟอร์มสรุปข้อมูลใดเป็นของสายใด

หมายเหตุ: แต่ละกิจกรรมจะเปิดฟอร์มสรุปข้อมูลแยกหนึ่งฟอร์ม คุณสามารถปรับแต่งฟอร์มสรุปข้อมูลของคุณในเพจ การปรับแต่งแอปพลิเคชันกิจกรรม ใน **Oracle CRM On Demand** ได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับแต่งฟอร์ม โครงร่างการสรุปข้อมูล โปรดดูที่ การปรับแต่งโครงร่างเพจแบบสแต็ค สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการระบุฟอร์มการสรุปข้อมูลที่ปรับแต่งแล้วให้กับผู้ใช้เฉพาะราย โปรดดูที่ การเพิ่มบทบาท

หากฟอร์มสรุปข้อมูลปรากฏขึ้นขณะที่คุณกำลังแก้ไขเรคคอร์ด ข้อมูลที่ป้อนแล้วของเรคคอร์ดนี้จะไม่สูญหาย เนื่องจากเพจเปิดที่คุณกำลังแก้ไขไม่รีเฟรชเมื่อ **Oracle Contact On Demand** บันทึกข้อมูลในฟอร์มสรุปข้อมูล

ในฟอร์มการสรุปข้อมูล คุณสามารถสรุปสิ่งที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อ คุณสามารถเชื่อมโยงเรคคอร์ดอื่นๆ กับกิจกรรมในฟอร์มการสรุปข้อมูล เช่น การบริษัทและผู้ติดต่อ เป็นต้น การเชื่อมโยงเรคคอร์ดจะสร้างประวัติการตรวจสอบของการติดต่อทั้งหมดระหว่างบริษัทของคุณและผู้ติดต่อหรือบริษัท คุณสามารถติดตามการติดต่อทั้งหมดที่จำเป็นในการแก้ปัญหาของคำขอบริการ หรือการติดต่อทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากแคมเปญพิเศษ ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์ประสิทธิภาพของแคมเปญโดยรวม

ตารางต่อไปนี้อธิบายฟิลด์บางฟิลด์ในฟอร์มการสรุปข้อมูล

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลงานหลัก	
เจ้าของ	ชื่อของเจ้าของเรคคอร์ด โดยทั่วไปแล้ว เจ้าของสามารถอัปเดตเรคคอร์ด อินเรคคอร์ดไปยังเจ้าของรายอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ได้ คุณสมารถปรับระดับการแก้ไขเพื่อจำกัดหรือขยายสิทธิการแก้ไขของผู้ใช้ได้ คำนี้จะมีผลกับเรคคอร์ดที่จะรวมไว้ในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการกำลังรันอยู่ ตลอดจนการแสดงผลข้อมูลในรายการที่จัดการอยู่
หัวเรื่อง	คำศัพท์คือประเภทย่อยของกิจกรรม ตามด้วยหมายเลขโทรศัพท์หรือที่อยู่อีเมล
ลำดับความสำคัญ	ลำดับความสำคัญของกิจกรรมนี้ ตามที่กำหนดในการตั้งค่าของบริษัทของคุณ เป็นฟิลด์ประเภทอ่านอย่างเดียว
เริ่มแรก	หมายเลขโทรศัพท์ของสายเรียกเข้าหรือที่อยู่อีเมลของผู้ส่ง เป็นฟิลด์ประเภทอ่านอย่างเดียว
ปลายทาง	หมายเลขโทรศัพท์ซึ่งเจเนดีโทรหา หรือที่อยู่อีเมลซึ่งอีเมลส่งไปหา เป็นฟิลด์ประเภทอ่านอย่างเดียว
สถานะ	คำศัพท์คือ สมบูรณ์ ในฟอร์มการสรุปข้อมูล หากคุณบันทึกข้อมูลด้วยสถานะ สมบูรณ์ กิจกรรมนี้จะปรากฏในส่วนการติดต่อที่เสร็จสมบูรณ์ล่าสุด ในโฮมเพจการติดต่อของคุณ
ประเภท	ประเภทกิจกรรมตามที่กำหนดไว้โดยบริษัทของคุณ เป็นฟิลด์ประเภทอ่านอย่างเดียว

ฟิลด์	คำอธิบาย
ประเภทของกิจกรรม	ประเภทกิจกรรมเฉพาะ คุณไม่สามารถแก้ไขค่าเหล่านี้ ผู้ดูแลระบบของบริษัทเท่านั้นที่สามารถเปลี่ยนหรือเพิ่มค่าให้กับรายการครอบครัว คำศัพท์ฟิลด์ ได้แก่ การติดต่อขาเข้า การติดต่อขาออก การโอนขาเข้า การโอนขาออก การโอนที่ผิดพลาด อีเมลขาเข้า อีเมลขาออก อีเมลที่ส่งต่อ อีเมลที่ระบุใหม่ การตอบรับทางอีเมล วอชเชเมลขาเข้า วอชเชเมลขาออก วอชเชเมลที่ส่งต่อ วอชเชเมลที่ระบุใหม่ การติดต่อกลับ และการติดต่อกลับทางเว็บ
รหัสการแก้ปัญหา	คำอธิบายสั้นๆ ถึงการแก้ไขปัญหาให้กับการติดต่อนี้ คำศัพท์ฟิลด์ ได้แก่ เลขที่ไม่ถูกต้อง สายไม่ว่าง การติดต่อกลับ การอัปเดตลูก้า อีเมลที่ยกเลิก คำถามทั่วไป คำขอสั่งตีพิมพ์ บริษัทใหม่ ผู้ติดต่อใหม่ ลีดใหม่ โอกาสทางการขายใหม่ คำขอบริการใหม่ ไม่มีผู้รับสาย ไม่สนใจ การโอนภายนอก อื่นๆ คำถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ระบุใหม่ให้กับเอเจนต์ ระบุใหม่ให้กับกลุ่ม การตอบกลับที่ได้รับ การติดตามตามกำหนดการ โอนไปยังเอเจนต์ โอนไปยังกลุ่ม และ โอนไปยังวอชเชเมลล์ ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถเปลี่ยนหรือเพิ่มค่าต่างๆ ให้กับรายการครอบครัว
รายการที่เกี่ยวข้อง	เรคคอร์ดต่างๆ ซึ่งเชื่อมโยงกับกิจกรรม Oracle Contact On Demand จะเชื่อมโยงเรคคอร์ดโดยอัตโนมัติเมื่อจัดทำกิจกรรมโดยใช้ข้อมูลซึ่งแอปพลิเคชันรวบรวมไว้ เช่น เริ่มแรก ปลายทาง และหมายเลขอื่นๆ ที่ผู้โทรป้อน เป็นต้น คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดใหม่ซึ่งเชื่อมโยงกับกิจกรรมนี้โดยอัตโนมัติ หรือเลือกเรคคอร์ดที่มีอยู่เพื่อเชื่อมโยง คลิกไอคอนค้นหาซึ่งอยู่ถัดจากประเภทเรคคอร์ด ในหน้า ค้นหา ให้เลือกเรคคอร์ดที่มีอยู่หรือคลิก ใหม่ จากนั้นป้อนข้อมูลที่จำเป็นในเพจแก้ไข และบันทึกเรคคอร์ด
ข้อมูลเพิ่มเติม	
แก้ไขโดย	ชื่อของบุคคลที่จัดทำหรืออัปเดตเรคคอร์ด ตามด้วยวันที่และเวลาที่เกิดขึ้น ซึ่งสร้างโดยระบบ
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการติดต่อ จำกัดไม่เกิน 16,350 ตัวอักษร

การใช้ฟอร์มการสรุปข้อมูลอัตโนมัติ

คุณมีเวลาน้อยในการกรอกฟอร์มการสรุปข้อมูลให้ครบถ้วน อย่างไรก็ตาม เวลาที่กำหนดไว้นี้สามารถแก้ไขได้โดยผู้ดูแลระบบ หากคุณใช้เวลาในการป้อนข้อมูลในฟอร์มการสรุปข้อมูลเกินเวลาที่จำกัด อเลดกำหนดเวลาจะแสดงขึ้น ให้คลิก ตกลง และป้อนข้อมูลต่อ แล้วคลิกบันทึก อเลดกำหนดเวลาจะไม่ปรากฏขึ้นอีกหลังจากแสดงขึ้นในครั้งแรก หากเปิดฟอร์มการสรุปข้อมูลโดยอัตโนมัติ ปุ่ม ยกเลิก จะเปลี่ยนเป็นสีเทา และไม่สามารถใช้งานได้ หากคลิกปิดวินโดว์ฟอร์มการสรุปข้อมูล ข้อมูลที่คุณป้อน (ถ้ามี) จะถูกบันทึก

การใช้ฟอร์มการสรุปข้อมูลด้วยตนเอง

หากเปิดฟอร์มการสรุปข้อมูลด้วยตนเอง คุณสามารถปิดฟอร์มการสรุปข้อมูลโดยไม่บันทึกรายละเอียดได้ โดยเลือกปุ่ม ยกเลิก

การตรวจสอบสถิติของคุณ

คุณสามารถตรวจสอบสถิติได้โดยการคลิกที่สถิติในส่วนเครื่องมือการติดต่อในแถบการดำเนินการ สถิตินี้แสดงให้เห็นถึงกิจกรรมของคุณหรือกลุ่มงานของคุณในช่วง 24 ชั่วโมงที่ผ่านมา ตามที่ระบุไว้ในตารางต่อไปนี้ สถิติจะถูกรีเซ็ตให้เป็นศูนย์ (0) ในช่วงเวลาเที่ยงคืนของเวลาของบริษัท

ป้ายนี้	แสดงข้อมูลนี้
เซสชัน	
อัปเดตครั้งล่าสุด	อัปเดตสถิติครั้งล่าสุด (เฉพาะของเอเจนต์)
ระยะเวลาในการล็อกอิน	ระยะเวลาของการล็อกอิน (เฉพาะของเอเจนต์)
เวลาในการสนทนา	<p>ระยะเวลาในการสนทนาทางโทรศัพท์ของเอเจนต์ทั้งหมด</p> <p>ตัวอย่าง:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ การติดต่อ 4 ครั้ง <ul style="list-style-type: none"> ■ 1 การติดต่อของ ACD: เวลาในการสนทนา 30 นาที ■ 1 การติดต่อขาออก: 10 นาที ■ 1 การติดต่อขาเข้า: 14 นาที ■ 1 การติดต่อกลับทางเว็บ: 15 นาที ■ เวลาในการสนทนา คือ 69 นาที
เวลาในการรับสาย	<p>เวลาเฉลี่ยในการรับสายการติดต่อทุกประเภทของกลุ่มงานที่มีการระบุเอเจนต์ให้</p> <p>ตัวอย่าง:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ เอเจนต์เป็นสมาชิกของกลุ่มงาน 1, 2 และ 3: <ul style="list-style-type: none"> ■ เวลาเฉลี่ยในการรับสายของกลุ่มงาน 1: 2 นาที ■ เวลาเฉลี่ยในการรับสายของกลุ่มงาน 2: 4 นาที ■ เวลาเฉลี่ยในการรับสายของกลุ่มงาน 3: 6 นาที ■ เวลาเฉลี่ยในการรับสาย: 4 นาที
ข้อความออฟไลน์	จำนวนอีเมลในคิวของคุณหรือจำนวนข้อความที่คุณถูกตั้งค่าให้ได้รับ (เฉพาะของเอเจนต์)
เสียง	จำนวนการติดต่อที่ดำเนินการโดยเอเจนต์ ซึ่งเป็นเฉพาะของเอเจนต์และไม่รวมในยอดรวมของกลุ่มงาน
จำนวนการติดต่อที่อยู่ในคิว	จำนวนการติดต่อที่อยู่ในคิวของกลุ่มงานทั้งหมดที่มีการระบุเอเจนต์ให้
เวลาที่รอนานที่สุด	เวลารอนานที่สุดที่การติดต่อจะอยู่ในคิว ระยะเวลานี้คำนวณจากการรวมการติดต่อทั้งหมดในกลุ่มงานทั้งหมดซึ่งมีการระบุเอเจนต์ให้
สถานะปัจจุบัน	แสดงสถานะของการสนทนา เช่น ใช้งานได้ ไม่สามารถใช้ได้ และอื่นๆ
วอร์ชเมตริก	จำนวนวอร์ชเมตริกของ ACD ที่ดำเนินการโดยเอเจนต์

ฝ่ายนี้	แสดงข้อมูลนี้
จำนวนวอร์ชเมลล์ที่อยู่ในคิว	จำนวนวอร์ชเมลล์ของ ACD ที่อยู่ในคิวของกลุ่มงานทั้งหมดซึ่งมีการระบุเจเนดให้
สถานะปัจจุบัน	แสดงสถานะวอร์ชเมลล์ของ ACD เช่น ใช้งานได้ ไม่สามารถใช้ได้ และอื่นๆ
อีเมล	จำนวนอีเมลของ ACD ที่ดำเนินการโดยเจเนด
จำนวนอีเมลที่อยู่ในคิว	จำนวนอีเมลของ ACD ที่อยู่ในคิวของกลุ่มงานทั้งหมดซึ่งมีการระบุเจเนดให้
สถานะปัจจุบัน	สำหรับอีเมลของ ACD (เฉพาะของเจเนด) เช่น ใช้งานได้ ไม่สามารถใช้ได้ และอื่นๆ

การดูประวัติการโต้ตอบ

Oracle Contact On Demand จะติดตามสิ่งที่เกิดขึ้นในการติดต่อลูกค้าแต่ละครั้งในไฟล์ที่แยกกัน เรียกว่าประวัติการติดต่อ ซึ่งคล้ายกับล็อกไฟล์ โดยที่ประวัติการติดต่อจะประกอบด้วยข้อมูลต่างๆ เช่น เจเนด ลำดับความสำคัญ และเส้นทางการโอนวอร์ชเมลล์ เป็นต้น ประวัติการติดต่อจะถูกเก็บไว้เป็นเอกสารแนบของเรคคอร์ดกิจกรรม

ในการดูประวัติการติดต่อ

- 1 เลือกกิจกรรม
 - 2 ในเพจรายละเอียด ให้เลื่อนลงไปยังส่วนเอกสารแนบ
 - 3 คลิก ดู ในแถวประวัติการติดต่อ
 - 4 คลิกลิงก์ในประวัติเพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติม
- ตัวอย่างเช่น คุณสามารถคลิกลิงก์นี้เพื่อดูการตอบกลับที่คุณส่งไปยังอีเมล: การบันทึกใบรับรองของการตอบกลับอีเมล

การตรวจสอบเจเนด

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ คุณจำเป็นต้องได้รับการตั้งค่าเป็นหัวหน้างานใน Oracle Contact On Demand

คุณสามารถใช้คุณสมบัติการตรวจสอบเป็นเครื่องมือฝึกอบรมเพื่อช่วยให้เจเนดตรงกับประเด็นต่างๆ ในการซื้อขายกับลูกค้าได้ดีที่สุด เมื่อคุณตรวจสอบเจเนดหนึ่งๆ พวกเขาจะไม่ทราบว่า คุณกำลังฟังการติดต่อของพวกเขา

ในการตรวจสอบการติดต่อของเจเนด

- 1 ในส่วนเครื่องมือการติดต่อในแถบการดำเนินการ ให้นำวิเคดไปที่ หัวหน้างาน แล้วไปที่การตรวจสอบ
 - 2 ในหน้าต่าง การตรวจสอบเจเนด ให้เลือก ชื่อเจเนด
- คำแนะนำ: ในการค้นหาเจเนดในรายการ ใช้ฟิลด์ ค้นหาเจเนด
- 3 เลือกการควบคุมการตรวจสอบหรือการบันทึกสำหรับการติดต่อปัจจุบัน:

- ฟัง คุณสามารถได้ขึ้นการสนทนา แต่ลูกค้าและเอเจนต์ไม่ได้ยินคุณ
- กระซิบ คุณสามารถได้ขึ้นการสนทนาและสามารถฟีกอบรมเอเจนต์ได้ ลูกค้าจะไม่ได้ยินคุณ
- เข้าควบคุม คุณสามารถเข้าควบคุมการโทรศัพท์กับลูกค้าได้ วิธีการนี้จะยกเลิกการเชื่อมต่อเอเจนต์ออกจากการติดต่อและฟอร์มการสรุปข้อมูลจะปรากฏขึ้นบนหน้าจอของเอเจนต์
- เข้าร่วม คุณสามารถเข้าร่วมการสนทนาได้ ทั้งเอเจนต์และลูกค้าจะได้ยินคุณ
- บันทึก/หยุดการบันทึก คุณสามารถบันทึกการสนทนาได้ เมื่อคุณหยุดการบันทึก ไฟล์ wav จะถูกเก็บเป็นเอกสารแนบของกิจกรรมนี้ในประวัติการโต้ตอบ
- ล็อกเอาต์เอเจนต์ คุณสามารถไชน์เอาต์เอเจนต์ออกจากแอปพลิเคชัน ใช้ตัวเลือกนี้เพื่อไชน์เอาต์เอเจนต์ระยะไกลที่ออกจากสถานที่ทำงานไปแล้ว เมื่อคุณเลือกตัวเลือกนี้ จะมีข้อความถามคุณว่า คุณต้องการยกเลิกการเชื่อมต่อช่องทางนี้ใช่หรือไม่ การเลือก ใช่ จะยกเลิกการโทรศัพท์ของเอเจนต์

ในการฟังการบันทึกของเอเจนต์

- 1 ในส่วนเครื่องมือการติดต่อในแถบการดำเนินการ ให้คลิก หัวหน้านางาน และเลือก การบันทึก

ซึ่งจะแสดงการบันทึกที่สร้างขึ้นโดยหัวหน้างานขณะทำการตรวจสอบเอเจนต์

หมายเหตุ: การบันทึกที่สร้างโดยเอเจนต์จะอยู่ในประวัติการโต้ตอบ

- 2 ในหน้าต่าง การบันทึก ให้เลือกการบันทึก

คำแนะนำ: ในการค้นหาการบันทึกในรายการ ให้ป้อนไฟล์ ผู้ใช้ จากและถึง จากนั้นคลิกค้นหา คุณสามารถใช้ไอคอนปฏิทินเพื่อป้อนไฟล์จากและถึงได้อีกด้วย

- 3 เลือกการควบคุมการบันทึกสำหรับการบันทึกปัจจุบัน:

- เล่น คุณสามารถเล่นการบันทึกที่เลือกได้
- ปิด คุณสามารถหยุดการบันทึกและปิดหน้าต่าง การบันทึก ได้

คำแนะนำ: หากคุณมีปัญหาในการฟังข้อความที่บันทึกไว้ ให้เปลี่ยนโปรแกรมเล่นมีเดียฟูลสค์บนเครื่อง

เพจรายการกิจกรรมการติดต่อ (Oracle Contact On Demand)

เพจรายการกิจกรรมของ Oracle Contact On Demand แสดงชุดย่อยหรือรายการการโต้ตอบกับลูกค้าที่คุณเลือกในโฮมเพจการติดต่อ จากเพจรายการกิจกรรม คุณสามารถดูการโต้ตอบหลายรายการได้พร้อมๆ กัน นอกจากนี้คุณยังสามารถเลือกการดำเนินการหนึ่งเพื่อตรวจสอบหรืออัปเดตได้อีกด้วย

วิธีการดูเพจรายการกิจกรรม

- 1 คลิกแท็บการติดต่อ วอยซ์แมล์ หรืออีเมล
- 2 ในส่วนอินบ็อกซ์ ให้คลิกที่ลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด

เพจรายการกิจกรรมจะแสดงรายการการติดต่อกับลูกค้าทั้งหมด

คุณสามารถกำหนดช่วงระยะเวลาซึ่งอินบ็อกซ์โฮมเพจการติดต่อแสดงกิจกรรมปัจจุบันและกิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์ในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ](#) (ในหน้า 582)

คุณยังสามารถสลับไปที่รายการอื่นโดยใช้เมนูครอปดาวนด์ได้อีกด้วย รายการครอปดาวนด์จะมีทั้งรายการมาตรฐานที่มีมาพร้อมกับแอปพลิเคชัน และรายการที่กำหนดเองสำหรับบริษัทของคุณ สำหรับคำอธิบายเกี่ยวกับรายการมาตรฐาน ดูที่ตารางส่วนรายการการติดต่อใน [การทำงานกับโฮมเพจการติดต่อ](#) (ในหน้า 287)

หมายเหตุ: กิจกรรมต่างๆ ประกอบด้วย การนัดหมาย งาน และกิจกรรมการติดต่อ คุณไม่สามารถลบกิจกรรมของ **Oracle Contact On Demand** จากเพจเห็นการติดต่อ ปฏิทิน หรือโฮมเพจการติดต่อได้

ตารางดังต่อไปนี้อธิบายสิ่งที่คุณสามารถทำได้จากเพจรายละเอียดกิจกรรม:

ในการดำเนินการนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
จัดทำรายการที่ฟีดเตอร์	คลิกลิงค์ จัดการรายการ ในแถบชื่อ แล้วคลิก รายการใหม่ การดำเนินการนี้จะเปิดวิดเจ็ตเพื่อช่วยแนะนำคุณในการทำตามขั้นตอนต่างๆ
สร้างเรคคอร์ดของงาน	คลิก งานใหม่ บนแถบชื่อ ในเพจการแก้ไขงาน ป้อนข้อมูลที่จำเป็นแล้วบันทึกเรคคอร์ด
ค้นหากิจกรรม	คลิก ส่วนหัวคอลัมน์ หัวเรื่อง แล้วคลิกตัวอักษรในแถบอักษร สำหรับกิจกรรมที่เริ่มต้นด้วยตัวเลข ให้คลิก 0-9
ดูเพจแบบรายการ	คลิกที่ไอคอนการนำเวดจ์ที่ด้านบนสุดหรือด้านล่างสุดของเพจรายการเพื่อไปยังเพจถัดไป เพจก่อนหน้า เพจแรก หรือเพจสุดท้ายในรายการ
แสดงเรคคอร์ดเพิ่มขึ้น/ลดลง	ในรายการสรุปดาว์นที่แสดงจำนวนเรคคอร์ดที่ด้านล่างของเพจ ให้เลือกจำนวนเรคคอร์ด ที่ต้องการดูในครั้งเดียว
ดูข้อมูลอื่นของกิจกรรม	คลิกรายการสรุปดาว์นบนแถบชื่อแล้วเปลี่ยนแปลงรายการที่เลือก รายการสรุปดาว์นจะมีรายการที่ฟีดเตอร์ทั้งหมดที่คุณสามารถใช้ได้
ดูรายละเอียดกิจกรรม	คลิกหัวข้อของกิจกรรมที่คุณต้องการดู การดำเนินการนี้จะเปิดเพจรายละเอียด ขึ้น
ดูกิจกรรมทั้งหมดในบริษัทของคุณ	ในแถบชื่อ คลิกรายการสรุปดาว์นแล้วเลือกรายการ

แถบเครื่องมือ Oracle Contact On Demand

Oracle Contact On Demand เพิ่มสองส่วนในแถบการดำเนินการ คือ เครื่องมือการติดต่อ และการควบคุมเสียง ตารางนี้อธิบายตัวเลือกต่างๆ ที่คุณอาจพบในพื้นที่ทั้งสองนี้ โดยขึ้นกับความรับผิดชอบของคุณ

ปุ่ม	คำอธิบาย
เครื่องมือการติดต่อ	
ใช้ได้/ไม่สามารถใช้ได้	อนุญาตให้คุณสามารถเปลี่ยนสถานะการทำงานของของคุณจาก ใช้ได้ เป็น ไม่สามารถใช้ได้ ในการรับโทรศัพท์
ไคอัล	อนุญาตให้คุณสามารถทำการติดต่อภายในหรือทำการติดต่อภายนอก
หัวหน้างาน	อนุญาตให้หัวหน้างานสามารถตรวจสอบและบันทึกการติดต่อของเอเจนต์ และฟังการติดต่อที่บันทึกของเอเจนต์
การตั้งค่าของผู้ใช้	อนุญาตให้คุณสามารถเปลี่ยน โทรศัพท์ที่คุณใช้ในการรับการติดต่อเข้ารวมถึงการตั้งค่าอื่นๆ
สถิติ	ติดตามสถิติต่างๆ ของเซสชันของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การตรวจสอบสถิติของคุณ (ในหน้า 302)
การควบคุมเสียง	สำหรับสายโทรศัพท์แต่ละสายที่ใช้งานเท่านั้น
รับสาย	ตอบรับการติดต่อกลับ (ใช้เมื่อมีการวางหู โทรศัพท์อยู่)
ปฏิเสธ	ปฏิเสธการติดต่อกลับหรือปฏิเสธการติดต่อที่กำหนดเส้นทางมาถึงคุณ
วางสาย	สิ้นสุดการติดต่อที่ใช้งานอยู่

ปุ่ม	คำอธิบาย
พักสาย	พักสายการติดต่อ เพื่อให้คุณสามารถทำการติดต่อขอกไปยังแหล่งภายนอก หากคลิกปุ่มนี้เป็นครั้งที่สองจะกลับไปทำการติดต่อนั้น
โอน	โอนการติดต่อที่ใช้งานอยู่ไปยังเอเจนต์อื่น กลุ่มอื่น หรือไปยังแหล่งภายนอก
บันทึก	บันทึกการติดต่อที่ใช้งานอยู่ ซึ่งจะบันทึกเป็นไฟล์ Wav และสามารถเล่นบนโปรแกรมเล่นมีเดียบนคอมพิวเตอร์ของคุณได้

ฟิลด์กิจกรรมการติดต่อ (Oracle Contact On Demand)

เมื่อคุณคลิก แก้ไข จากเพจรายละเอียดการติดต่อ วอชเมล์ หรืออีเมล เพจแก้ไขกิจกรรม จะเปิดพร้อมกับแสดงข้อมูลที่ดึงมาจากฟอร์ม การสรุปข้อมูล ของกิจกรรม

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งแอปพลิเคชันได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการการตอบคานวั้น ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นบนหน้าจออาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในตารางนี้ แต่จะไม่สามารถแก้ไขได้ทุกฟิลด์ในแอปพลิเคชัน หากผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณกำหนดประเภทเรคคอร์ดกิจกรรม ดังนั้นฟิลด์เพิ่มเติมจะแสดงตามต้องการ จากนั้นการกำหนดเองนี้จะป้องกันไม่ให้ **Oracle CRM On Demand** มีการสร้างเรคคอร์ดกิจกรรมสำหรับการโต้ตอบใหม่

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

หมายเหตุ: เวลาทั้งหมดจะแสดงเป็นจำนวนวินาที

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลกิจกรรมหลัก	
เจ้าของ	ดูที่เจ้าของใน การสรุปข้อมูลกิจกรรมการติดต่อ (โปรดดูที่ "การสรุปกิจกรรมการติดต่อ" ในหน้า 299)
หัวเรื่อง	ดูที่หัวเรื่องใน การสรุปข้อมูลกิจกรรมการติดต่อ (โปรดดูที่ "การสรุปกิจกรรมการติดต่อ" ในหน้า 299)
ลำดับความสำคัญ	ดูที่ลำดับความสำคัญใน การสรุปข้อมูลกิจกรรมการติดต่อ (โปรดดูที่ "การสรุปกิจกรรมการติดต่อ" ในหน้า 299)
เริ่มแรก	ดูที่ที่มาใน การสรุปข้อมูลกิจกรรมการติดต่อ (โปรดดูที่ "การสรุปกิจกรรมการติดต่อ" ในหน้า 299)
ปลายทาง	ดูที่ปลายทางใน การสรุปข้อมูลกิจกรรมการติดต่อ (โปรดดูที่ "การสรุปกิจกรรมการติดต่อ" ในหน้า 299)
สถานะ	ดูที่สถานะใน การสรุปข้อมูลกิจกรรมการติดต่อ (โปรดดูที่ "การสรุปกิจกรรมการติดต่อ" ในหน้า 299)
ประเภท	ดูที่ประเภทใน การสรุปข้อมูลกิจกรรมการติดต่อ (โปรดดูที่ "การสรุปกิจกรรมการติดต่อ" ในหน้า 299)
ประเภทย่อยกิจกรรม	ดูที่ประเภทย่อยกิจกรรมใน การสรุปข้อมูลกิจกรรมการติดต่อ (โปรดดูที่ "การสรุปกิจกรรมการติดต่อ" ในหน้า 299)
รหัสการแก้ปัญหา	ดูที่รหัสการแก้ปัญหาใน การสรุปข้อมูลกิจกรรมการติดต่อ (โปรดดูที่ "การสรุปกิจกรรมการติดต่อ" ในหน้า 299)
สถิติหลัก	
เวลาพักสายคิว	เวลา (วินาที) ที่มีการโต้ตอบรออยู่ในคิวก่อนมอบหมายให้กับเอเจนต์
เวลาที่เริ่มต้น	เวลา วันที่ และเวลาที่ลงไว้ที่มอบหมายการติดต่อให้กับเอเจนต์
เวลาสิ้นสุด	เวลา วันที่ และเวลาที่ลงไว้ที่มีการสรุปข้อมูลการติดต่อ
เวลาพักสายทั้งหมด	เวลา (วินาที) ที่ผู้โทรเลือกตัวเลือกจากพรมแดนมารวมกับเวลาพักสายคิว
คิวที่มอบหมาย	ชื่อกลุ่มที่กำหนดเส้นทางการโต้ตอบ

ฟิลด์	คำอธิบาย
เวลา IVR	เวลา (วินาที) ที่ลูกค้าเลือกตัวเลือกจากพรอมต์เมนู สำหรับอีเมลจะแสดงเป็น 0
เวลาได้ตอบ	เวลา (วินาที) ระหว่างเวลาเริ่มต้นและเวลาสิ้นสุด
เวลาในการสรุป	เวลา (วินาที) ที่เอเจนต์ใช้ในการสรุปข้อมูล (โดยแบบฟอร์มการสรุปข้อมูลจะเปิด)
เวลาจัดการ	จำนวนรวมเวลาได้ตอบและเวลาในการสรุป
เวลาพักสายคิว	เวลา (วินาที) ที่ผู้โทรพักสายหลังจากป้อนข้อมูล IVR
รายการที่เกี่ยวข้อง	ดูที่รายการที่เกี่ยวข้องใน การสรุปข้อมูลกิจกรรมการติดต่อ (โปรดดูที่ "การสรุปกิจกรรมการติดต่อ" ในหน้า 299)
ข้อมูลเพิ่มเติม	
แก้ไขโดย	ดูที่แก้ไขโดยใน การสรุปข้อมูลกิจกรรมการติดต่อ (โปรดดูที่ "การสรุปกิจกรรมการติดต่อ" ในหน้า 299)
คำอธิบาย	ดูที่คำอธิบายใน การสรุปข้อมูลกิจกรรมการติดต่อ (โปรดดูที่ "การสรุปกิจกรรมการติดต่อ" ในหน้า 299)

เพจรายละเอียดการติดต่อ, วอยซ์เมลล์ และอีเมลล์

คลิกหัวข้อเพื่อดูคำแนะนำสำหรับการดำเนินการต่อไปน้จากเพจรายละเอียดการติดต่อ, วอยซ์เมลล์ และอีเมลล์

- [การดูประวัติการได้ตอบ](#) (ในหน้า 303)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)
- [การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 95)

ผู้ดูแลระบบ Oracle Contact On Demand สามารถจัดทำเพจรายละเอียดการติดต่อ วอยซ์เมลล์ และอีเมลล์ที่ปรับแต่งได้ โปรดดูรายละเอียดเกี่ยวกับโครงร่างเพจที่ การปรับแต่งโครงร่างเพจแบบสแตติก

หมายเหตุ: คุณสามารถจัดทำโครงร่างเพจสำหรับการติดต่อ วอยซ์เมลล์ และอีเมลล์ใน **Oracle Contact On Demand** โครงร่างเพจแบบไดนามิกใช้ไม่ได้ใน **Oracle Contact On Demand**

คุณสามารถแก้ไขโครงร่างของเพจรายละเอียดการติดต่อ วอยซ์เมลล์ และอีเมลล์เพื่อแสดงเฉพาะส่วนที่คุณใช้เป็นประจำเท่านั้น การแก้ไขโครงร่างเพจยังเร่งความเร็วในการโหลดเพจและกำจัดปัญหาการติดขัด

ในการแก้ไขโครงร่างของเพจรายละเอียดการติดต่อ วอยซ์เมลล์ และอีเมลล์

1. คลิกที่การติดต่อ วอยซ์เมลล์ หรืออีเมลล์ เพื่อเปิดเพจรายละเอียดที่สัมพันธ์กัน
2. คลิกลิงค์ แก้ไขโครงร่าง ด้านขวาของเพจรายละเอียด
3. ใช้ลูกศรย้ายส่วน (เนื้อหา) จากคอลัมน์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ใช้งานได้ ไปยังคอลัมน์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง
4. คลิก บันทึก

หมายเหตุ: คุณสามารถดูและขยายส่วนที่ดูบ่อยที่สุดหรือใช้น้อยครั้งที่ดูได้ หากคุณแทนไม่ได้ใช้ส่วน คุณสามารถดูส่วนลง การดูส่วนจะช่วยให้คุณเพิ่มความเร็วในการโหลดเพจเข้าได้ นอกจากนี้ยังสามารถใช้การแก้ไขแบบออนไลน์เพื่อแก้ไขฟิล์มที่ดูบ่อยได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแก้ไขออนไลน์ โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง:

- [ฟิล์มกิจกรรมการติดต่อ \(Oracle Contact On Demand\)](#) (ในหน้า 306)
- [เกี่ยวกับ Oracle Contact On Demand](#) (ในหน้า 284)

7

การจัดการความสัมพันธ์ลูกค้าและไฮเทค

Oracle CRM On Demand มีประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้สำหรับการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า (PRM):

- **ลูกค้า** ใช้เพื่อกำหนดข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทภายนอกหรือผู้ติดต่อที่ขายหรือให้บริการผลิตภัณฑ์ที่เป็นของบริษัทของคุณ
- **โปรแกรมลูกค้า** ใช้เพื่อกำหนดข้อกำหนดและประโยชน์สำหรับบริษัทที่เป็นส่วนหนึ่งของโปรแกรมลูกค้าของบริษัทของคุณ
- **แอปพลิเคชัน** ใช้เพื่อกำหนดแอปพลิเคชันจากลูกค้าใหม่หรือที่มีอยู่แล้ว สำหรับความเป็นหุ้นส่วนกับบริษัทเจ้าของแบรนด์
- **การลงทะเบียนข้อตกลง** ใช้เพื่อกำหนดการจัดการลงทะเบียนข้อตกลงที่อนุญาตให้ลูกค้าขอสิทธิ์ในโอกาสทางการขายแต่เพียงผู้เดียวกับบริษัทเจ้าของแบรนด์
- **คำขอ MDF** ใช้เพื่อกำหนดคำขอเงินทุนเพื่อการพัฒนาตลาด (MDF) สำหรับเงินทุนที่มอบให้โดยหรือแผนกการตลาดหรือการขายของผู้ผลิต คำขอ MDF ช่วยลูกค้าขายและทำการตลาดแบรนด์ของผู้ผลิต
- **คำขอ SP** ใช้เพื่อกำหนดคำขอตั้งราคาพิเศษ (SP) จากลูกค้าสำหรับการปรับราคาผลิตภัณฑ์
- **เงินทุน** ใช้เพื่อกำหนดคำขอเงินทุน เครดิต และการอนุมัติ
- **การฝึกอบรมและการรับรอง (T&C)** ใช้เพื่อกำหนดการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสังคมของลูกค้าเกี่ยวกับคอร์สและโปรแกรมการฝึกอบรมที่จัดขึ้นสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ของบริษัทเจ้าของแบรนด์ T&C ยังช่วยในการติดตามทักษะและความสามารถต่างๆ ของบริษัทลูกค้าและพนักงานของบริษัทเหล่านี้อีกด้วย ประเภทเรคคอร์ด T&C ได้แก่:
 - คอร์ส
 - การทดสอบ
 - การรับรอง
 - การยอมรับ

หมายเหตุ: ประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้จะมีให้ใช้กับ Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น ประเภทเรคคอร์ดเงินทุนยังมีให้ใช้กับ Oracle CRM On Demand High Tech Edition ด้วย

การจัดการ PRM และไฮเทค

โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการและการตั้งค่าการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า (PRM) ที่คู่มือการกำหนดค่า Oracle CRM On Demand สำหรับการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า

ลูกค้า

ใช้เพื่อกำหนดการติดตามบริษัทลูกค้าและสมาชิก จัดทำบริษัทลูกค้าใน Oracle CRM On Demand เพื่อสนับสนุนผู้ใช้ของลูกค้า และตั้งค่าระดับการเข้าใช้ Oracle CRM On Demand และการแสดงข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับบริษัทลูกค้าแต่ละบริษัท

เกี่ยวกับลูกค้า

เห็นลูกค้า คือ บริษัทภายนอกที่ขายหรือให้บริการผลิตภัณฑ์ที่เป็นของเจ้าของเครื่องหมายการค้า

เพจลูกค้าใน Oracle CRM On Demand ให้คุณกำหนดข้อมูลธุรกิจเกี่ยวกับลูกค้าและข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าของเครื่องหมายการค้ากับลูกค้า ตัวอย่างข้อมูล โปรไฟล์ลูกค้า ได้แก่ ชื่อบริษัท ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขแฟกซ์ เว็บไซต์ รายได้ต่อปี จำนวนพนักงาน ตลาด อุตสาหกรรม คำอธิบายธุรกิจ และอื่นๆ

เกี่ยวกับบริษัทลูกค้า

บริษัทลูกค้า *PRM* หรือรู้จักกันในอีกชื่อหนึ่งว่าบริษัทลูกค้าที่จัดการ คือลูกค้าของผู้ใช้ใน Oracle CRM On Demand บริษัทลูกค้าที่ไม่มีการจัดการจะไม่มีผู้ใช้ใน Oracle CRM On Demand บริษัทลูกค้า PRM จะอยู่ทั้งในแท็บบริษัท และลูกค้า และมีแอททริบิวต์ต่อไปนี้:

- บริษัทที่มีการตั้งค่าประเภทบริษัทเป็น ลูกค้า
- ค่าแฟลกลูกค้าที่จัดการถูกตั้งค่าเป็น Y
- สถานะหน่วยงานของลูกค้าถูกตั้งค่าเป็น ใช้งาน

สำหรับองค์กรที่เป็นทั้งบริษัทที่ซื้อสินค้าและลูกค้า PRM คุณต้องสร้างสองเรคคอร์ด ได้แก่ เรคคอร์ดบริษัท และเรคคอร์ดลูกค้า

ประเภทเรคคอร์ดลูกค้า คือชั้นย่อยของประเภทเรคคอร์ดบริษัท ดังนั้น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่เพิ่มในประเภทเรคคอร์ดบริษัทจะแสดงในประเภทเรคคอร์ดลูกค้าด้วย อย่างไรก็ตาม การย้อนกลับไม่สามารถทำได้ เนื่องจากฟิลด์ที่กำหนดเองที่เพิ่มในประเภทเรคคอร์ดลูกค้าจะไม่มีอยู่ในประเภทเรคคอร์ดบริษัท

โดยทั่วไป คุณจะเก็บแอททริบิวต์เฉพาะลูกค้าในแท็บลูกค้า และแอททริบิวต์เฉพาะบริษัทที่ไม่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ในแท็บบริษัท อย่างไรก็ตาม บางครั้งคุณอาจต้องการให้แอททริบิวต์เฉพาะลูกค้าแสดงขึ้นในแท็บบริษัท ในกรณีนี้ คุณสามารถเพิ่มแอททริบิวต์ที่กำหนดเองในประเภทเรคคอร์ดบริษัท ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งของประเภทเรคคอร์ดลูกค้าโดยอัตโนมัติ

เมื่อคุณดูบริษัทลูกค้าจากแท็บบริษัท คุณจะมองเห็นฟิลด์ประเภทบริษัท และมีการตั้งค่าเป็นลูกค้า เมื่อคุณดูบริษัทลูกค้าจากแท็บลูกค้า ฟิลด์ประเภทบริษัทจะไม่แสดง เนื่องจากค่าเดียวที่บริษัทลูกค้ามีอยู่ได้ คือ ลูกค้า

หมายเหตุ: ขณะที่สถานะหน่วยงานลูกค้าถูกตั้งค่าเป็น ใช้งาน ประเภทบริษัทของบริษัทลูกค้าต้องตั้งค่าเป็น ลูกค้า

การทำงานกับโฮมเพจลูกค้า

โฮมเพจลูกค้า คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการลูกค้า

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจลูกค้าได้ นอกจากนี้ หากบทบาของผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

การจัดทำบริษัทลูกค้า

คุณสามารถจัดทำบริษัทลูกค้าโดยคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนลูกค้าที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมในการทำลูกค้า โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์ลูกค้า](#) (ในหน้า 314)

คำแนะนำ: คุณสามารถระบุลำดับชั้นของลูกค้าได้ เช่น บริษัทที่เป็นบริษัทในเครือของอีกบริษัทหนึ่ง เป็นต้น โดยการเลือกบริษัทหลัก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับลำดับชั้นของลูกค้า โปรดดูที่ [การระบุบริษัทหลัก](#) (ในหน้า 175)

การทำงานกับรายการลูกค้า

ส่วนรายการลูกค้าจะแสดงจำนวนรายการ Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปสามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับลูกค้า

รายชื่อลูกค้า	คำอธิบาย
ลูกค้าทั้งหมด	ฟิลเตอร์ลูกค้าทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู ไม่คำนึงถึงเจ้าของ
ลูกค้าของฉัน	ลูกค้าที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ
ลูกค้าที่จัดทำล่าสุด	ลูกค้าทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่จัดทำ
ลูกค้าที่แก้ไขล่าสุด	ลูกค้าทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูลูกค้าที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนลูกค้าที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงลูกค้าที่คุณแก้ไขล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิกลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจลูกค้าของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจแคมเปญของคุณได้:

- ลูกค้าที่ใช้งานทั้งหมด
- ลูกค้าที่ไม่ใช้งานทั้งหมด
- ลูกค้าที่จัดทำล่าสุด
- ลูกค้าที่แก้ไขล่าสุด
- ส่วนของรายงานส่วนหนึ่งหรือมากกว่านั้น (ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้ใช้ส่วนของรายงานบนโฮมเพจลูกค้าของคุณได้)

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจลูกค้าของคุณ

- 1 ในโฮมเพจลูกค้า ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจลูกค้า ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิก บันทึก

การจัดการบริษัทลูกค้า

ในการจัดการบริษัทลูกค้า ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- [การเปิดใช้งานและปิดใช้งานบริษัทลูกค้า](#) (ในหน้า 312)
- [การค้นหบริษัทลูกค้า](#) (ในหน้า 313)

■ การลบบริษัทคู่ค้า (ในหน้า 313)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบข้อผิดพลาดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

■ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 39)

■ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 62)

■ การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 63)

■ การทำงานกับรายการ (ในหน้า 71)

■ การติดตามคู่ค้าและคู่แข่งของบริษัท (ในหน้า 180)

■ การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท (ในหน้า 177)

■ การเพิ่มหมายเหตุ (ในหน้า 89)

■ การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด (ในหน้า 95)

หมายเหตุ: เมื่อคุณสร้างบริษัทคู่ค้าและตั้งค่าสถานะเป็นใช้งาน จะมีการสร้างสมุดบันทึกชื่อ สมุดบันทึกคู่ค้า <Partner Name> ขึ้นโดยอัตโนมัติ เมื่อคุณสร้างบริษัทคู่ค้าและกำหนดหน่วยงานของคู่ค้าสำหรับบริษัทคู่ค้านั้น บริษัทคู่ค้าดังกล่าวจะถูกเพิ่มลงในสมุดบันทึกที่เกี่ยวข้อง เมื่อบริษัทคู่ค้าถูกเลิกใช้งาน บริษัทคู่ค้าในสมุดบันทึกที่เกี่ยวข้องจะถูกเลิกใช้งาน หากมีการเปลี่ยนแปลงหน่วยงานของคู่ค้าของผู้ใช้ บริษัทคู่ค้าจะถูกลบออกจากสมุดบันทึกที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของคู่ค้าเดิมและเพิ่มลงในสมุดบันทึกคู่ค้าที่ถูกต้องสำหรับหน่วยงานของคู่ค้าใหม่

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

การเปิดใช้งานและปิดใช้งานบริษัทคู่ค้า

หากการเป็นคู่ค้าถูกระงับชั่วคราวหรือถูกยกเลิก คุณสามารถปิดใช้งานบริษัทคู่ค้าได้ ซึ่งทำให้คุณสามารถอนุญาตให้ยังมีบริษัทคู่ค้าใน Oracle CRM On Demand เพื่อเปิดใช้งานในภายหลังได้

ในการเปิดใช้งานหรือปิดใช้งานบริษัทคู่ค้า

1 นาวิเกตไปที่เพจการแก้ไขคู่ค้า

2 ในรายการสถานะหน่วยงานของคู่ค้า ให้เลือก ใช้งาน เพื่อเปิดใช้งานบริษัทคู่ค้า หรือเลือก ไม่ใช้งาน เพื่อเลิกใช้งานบริษัทคู่ค้า

3 คลิก บันทึก

หมายเหตุ: การเลิกใช้งานบริษัทคู่ค้าไม่อนุญาตให้คุณเปลี่ยนแปลงค่าประเภทบริษัทจากแท็บบริษัท หรือลบบริษัทออกจากแท็บบริษัทได้ หากบริษัทมีสถานะเป็นใช้งาน คุณจะไม่สามารถลบหรือเปลี่ยนแปลงค่าประเภทบริษัทจากแท็บบริษัทได้

การแปลงค่าบริษัทเป็นบริษัทคู่ค้า

ใน Oracle CRM On Demand คุณสามารถแปลงค่าบริษัทเป็นบริษัทคู่ค้าได้ หากระดับการเข้าถึงของคุณอนุญาตให้ดำเนินการเช่นนั้น

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องเพิ่มช่องทำเครื่องหมาย คู่ค้าที่จัดการ ลงในเพจรายละเอียด

ในการแปลงค่าบริษัทเป็นบริษัทลูกค้า

- 1 ในรายการบริษัท ให้เลือกบริษัทที่คุณต้องการแปลงค่าเป็นบริษัทลูกค้า
- 2 คลิก แก้ไข ในเพจรายละเอียดบริษัท
- 3 ในเพจแก้ไขบริษัท ให้เปลี่ยนประเภทบริษัทเป็นลูกค้า
- 4 เลือกช่องทำเครื่องหมายลูกค้าที่จัดการ แล้วคลิก บันทึก

หมายเหตุ: หากมีการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดลูกค้าในโหมดผู้ใช้ของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด เมื่อคุณทำงานนี้เสร็จสมบูรณ์แล้ว ชื่อของฟิลด์เจ้าของจะเปลี่ยนเป็นชื่อของผู้ใช้ที่ทำการแปลงค่าโดยอัตโนมัติ และลูกค้าใหม่จะถูกเพิ่มไว้ในทีมลูกค้าของเจ้าของ

เพื่อให้แน่ใจว่าบริษัทลูกค้าจะไม่กลับไปเป็นบริษัทธรรมดา

- 1 ให้นำวิเคดไปที่รายชื่อลูกค้าในแท็บลูกค้า และเลือกบริษัทลูกค้า
 - 2 คลิก แก้ไข ในเพจรายละเอียดลูกค้า
 - 3 ในเพจแก้ไขลูกค้า ให้เปลี่ยนสถานะหน่วยงานของลูกค้าเป็นใช้งาน
- หลังจากที่ตั้งค่าสถานะเป็นใช้งานแล้ว บริษัทลูกค้าจะไม่สามารถเปลี่ยนเป็นบริษัทธรรมดา

การค้นหาลูกค้า

คุณสามารถค้นหาลูกค้าได้โดยใช้ฟังก์ชัน ค้นหาขั้นสูง ในแถบการดำเนินการ โดยคุณต้องระบุเกณฑ์การค้นหาต่อไปนี้:

- ตั้งค่าฟิลด์เป็นประเภทบริษัท
- ตั้งค่าเงื่อนไขเป็นเท่ากับ
- ตั้งค่าฟิลด์เป็นลูกค้า

ในการค้นหาลูกค้า PRM (บริษัทลูกค้าที่จัดการ) คุณต้องระบุเกณฑ์การค้นหาในรายการข้างต้น และคุณต้องตั้งค่าเกณฑ์การค้นหาต่อไปนี้:

- ฟิลด์จะถูกตั้งค่าเป็นฟิลด์ลูกค้าที่จัดการ
- เงื่อนไขจะถูกตั้งค่าเป็นเท่ากับ
- ค่าฟิลด์จะถูกตั้งค่าเป็น Y

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาลูกค้า โปรดดูที่ [การค้นหาลูกค้า](#) (ในหน้า 42)

การลบบริษัทลูกค้า

เนื่องจากบริษัทลูกค้าสามารถใช้เป็นบริษัทได้ บริษัทลูกค้าจึงอาจเชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายและเรคคอร์ดอื่นๆ ด้วยเหตุนี้ การลบบริษัทลูกค้าอาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดเนื่องจากการเชื่อมโยงดังกล่าวได้

เนื่องจากบริษัทสามารถใช้เป็นบริษัทลูกค้าได้ การลบบริษัทที่มีประเภทบริษัทเป็นลูกค้าจากแท็บ บริษัท อาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดได้ ด้วยเหตุนี้ คุณจึงไม่สามารถลบบริษัทลูกค้าออกจากแท็บ ลูกค้าได้ คุณสามารถปิดใช้บริษัทลูกค้าได้เท่านั้น หากบริษัทไม่มีการใช้งานอื่น และคุณต้องการลบออก คุณสามารถลบบริษัทลูกค้าที่ไม่ใช้งานออกจากแท็บบริษัทได้

เมื่อลบบริษัทที่เป็นประเภทลูกค้าออกจากแท็บบริษัทแล้ว **Oracle CRM On Demand** จะตรวจสอบให้แน่ใจว่าหน่วยงานของลูกค้ามีสถานะเป็น ไม่ใช้งาน ซึ่งจะป้องกันการลบเรคคอร์ดลูกค้าที่ใช้งานโดยไม่ตั้งใจได้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม โปรดดูที่ [การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม](#) (ในหน้า 100)

ฟิลด์ลูกค้า

ใช้เพื่อกำหนดฟิลด์ในการเพิ่มลูกค้าหรืออัปเดตรายละเอียดลูกค้าที่มีอยู่ เพื่อกำหนดฟิลด์ที่จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของลูกค้า

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขลูกค้าในเพจรายการลูกค้าและเพจรายละเอียดลูกค้าได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลลูกค้าหลัก	
ชื่อลูกค้า	ชื่อลูกค้า เพื่อหลีกเลี่ยงการซ้ำกันของเรคคอร์ด ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณใช้ชื่อตามชื่อที่บริษัทตั้งไว้เป็นตัวอย่าง ตัวพิมพ์ใหญ่ และอื่นๆ
ประเภทลูกค้าหลัก	เลือกประเภทลูกค้าที่คุณต้องการใช้เป็นประเภทลูกค้าหลักสำหรับบริษัทลูกค้านี้
ที่ตั้ง	ประเภทของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดำเนินการโดยลูกค้า เช่น สำนักงานใหญ่
สถานะหน่วยงานของลูกค้า	ระบุว่าบริษัทลูกค้าใช้งานได้หรือใช้งานไม่ได้
บริษัทหลัก	ชื่อบริษัทที่ลูกค้าเป็นบริษัทในเครือ
หมายเลขโทรศัพท์หลัก	หมายเลขโทรศัพท์หลักที่ใช้ติดต่อลูกค้า
หมายเลขแฟกซ์หลัก	หมายเลขแฟกซ์หลักของลูกค้า
เว็บไซต์	ที่อยู่ URL ของลูกค้า
บัญชีราคาสินค้า	บัญชีราคาสินค้าที่เชื่อมโยงกับบริษัทลูกค้า โดยทั่วไปแล้วบัญชีราคาสินค้านี้จะเก็บราคาซื้อของลูกค้าไว้
ข้อมูลเพิ่มเติม	
ที่อยู่ที่เราเก็บและรับสินค้า	<p>เลือกประเทศเพื่อกำหนดป้ายของฟิลด์ที่อยู่ตามที่อยู่ของประเทศ อาจจะมีการเว้นหน้าจอกเพื่อแสดงชื่อฟิลด์</p> <p>หมายเหตุ: หากมีการตั้งค่าที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันสำหรับบริษัทของคุณ ที่อยู่ที่เราเก็บและที่อยู่ที่ได้รับสินค้าจะเป็นแบบอ่านอย่างเดียว และฟิลด์ที่อยู่จะเปลี่ยนให้ตรงกับข้อกำหนดของที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน โปรดดูที่ ที่อยู่</p>
เจ้าของ	<p>ชื่อของเจ้าของเรคคอร์ดลูกค้า</p> <p>โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการเข้าถึงเพื่อจำกัดหรือขยายการเข้าถึงของผู้ใช้ เมื่อต้องการระบุความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดลูกค้าใหม่ คุณต้องมีการตั้งค่าระดับการเข้าถึงของการอ่าน/แก้ไขสำหรับเรคคอร์ด</p> <p>ค่าในฟิลด์เจ้าของมีผลต่อเรคคอร์ดที่รวมไว้ในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการกำลังรันอยู่</p> <p>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความ</p>

ฟิลด์	คำอธิบาย
	เป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 37)
ผู้จัดการของบริษัทของช่องทาง	ผู้จัดการของบริษัทของช่องทางมีหน้าที่รับผิดชอบดูแลความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและบริษัทเจ้าของเครื่องหมายการค้า ผู้จัดการของบริษัทของช่องทางทำหน้าที่เป็นผู้ติดต่อหลักของลูกค้า
จำนวนผู้ใช้ที่ใช้งาน	ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์จากการคำนวณซึ่งระบุจำนวนผู้ใช้ที่ใช้งานในปัจจุบันใน Oracle CRM On Demand สำหรับลูกค้า
จำนวนผู้ใช้สูงสุด	จำนวนผู้ใช้สูงสุดที่หน่วยงานของลูกค้าสามารถมีได้ ลูกค้าจะไม่สามารถมีผู้ใช้เกินกว่าจำนวนที่กำหนดไว้ในฟิลด์นี้
จำนวนคงเหลือของผู้ใช้ที่ใช้ได้	ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์จากการคำนวณที่มีค่าเท่ากับผลต่างระหว่างฟิลด์จำนวนผู้ใช้สูงสุดกับฟิลด์จำนวนผู้ใช้ที่ใช้งานในปัจจุบัน เมื่อค่าของฟิลด์นี้เป็น 0 (ศูนย์) คุณจะไม่สามารถเพิ่มผู้ใช้ที่ใช้งานให้กับ Oracle CRM On Demand ได้อีก
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับลูกค้า ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 2,000 ตัวอักษร

โปรแกรมลูกค้า

ใช้เพจโปรแกรมลูกค้าเพื่อทำสิ่งต่อไปนี้:

- จัดการประเภทและระดับ โปรแกรมลูกค้าต่างๆ
- ระบุประเภทลูกค้าต่าง
- จัดการการเป็นสมาชิกโปรแกรมลูกค้า

โปรแกรมลูกค้า อธิบายข้อกำหนดและประโยชน์สำหรับลูกค้าเมื่อลูกค้าเป็นสมาชิกของโปรแกรมลูกค้า โปรแกรมลูกค้าถูกออกแบบโดยบริษัทที่เป็นเจ้าของแบรนด์เพื่อจัดหาลูกค้า

การทำงานกับโฮมเพจโปรแกรมลูกค้า

โฮมเพจโปรแกรมลูกค้า คือจุดเริ่มต้นของการจัดการ โปรแกรมลูกค้า

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจโปรแกรมลูกค้าของคุณได้ นอกจากนั้น หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มหรือลบส่วนต่างๆ ในเพจนี้ได้

การจัดทำโปรแกรมลูกค้า

คุณสามารถสร้างโปรแกรมลูกค้าได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนโปรแกรมลูกค้าที่แก้ไขล่าสุด โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่ [การจัดทำโปรแกรมลูกค้า](#) (ในหน้า 317) และ [ฟิลด์โปรแกรมลูกค้า](#) (ในหน้า 320)

การทำงานกับรายการ โปรแกรมลูกค้า

ส่วนรายการโปรแกรมลูกค้าจะแสดงจำนวนรายการ **Oracle CRM On Demand** มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปสามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับโปรแกรมลูกค้า

รายการโปรแกรมลูกค้า	คำอธิบาย
โปรแกรมลูกค้าที่จัดทำขึ้นล่าสุด	ฟิลเตอร์โปรแกรมลูกค้าทั้งหมด โดยเรียงลำดับตามวันที่จัดทำ
โปรแกรมลูกค้าที่แก้ไขล่าสุด	ฟิลเตอร์โปรแกรมลูกค้าทั้งหมด โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข
โปรแกรมลูกค้าทั้งหมด	รายการนี้ไม่ได้ฟิลเตอร์ โดยแสดงโปรแกรมลูกค้าทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงว่าใครเป็นเจ้าของโปรแกรมลูกค้า
โปรแกรมลูกค้าของฉัน	ฟิลเตอร์โปรแกรมลูกค้าที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ
โปรแกรมลูกค้าที่จัดทำขึ้นล่าสุดของฉัน	ฟิลเตอร์โปรแกรมลูกค้าที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ โดยเรียงลำดับตามวันที่จัดทำ
โปรแกรมลูกค้าที่แก้ไขล่าสุดของฉัน	ฟิลเตอร์โปรแกรมลูกค้าที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข
โปรแกรมลูกค้าที่ไม่ใช้งานทั้งหมด	ฟิลเตอร์โปรแกรมลูกค้าทั้งหมดที่มีสถานะไม่ใช้งาน
โปรแกรมลูกค้าที่ใช้งานทั้งหมด	ฟิลเตอร์โปรแกรมลูกค้าทั้งหมดที่มีสถานะใช้งาน

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและการแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ **Oracle CRM On Demand** รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูโปรแกรมลูกค้าที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนโปรแกรมลูกค้าที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงโปรแกรมลูกค้าที่คุณแก้ไขล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิกคลิก แสดงรายการทั้งหมด

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจโปรแกรมลูกค้าของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่อไปนี้บางส่วนหรือทั้งหมดในโฮมเพจโปรแกรมลูกค้าของคุณ:

- โปรแกรมลูกค้าที่ใช้งานทั้งหมด
- โปรแกรมลูกค้าที่ไม่ใช้งานทั้งหมด
- โปรแกรมลูกค้าที่จัดทำขึ้นล่าสุด
- โปรแกรมลูกค้าที่แก้ไขล่าสุด
- โปรแกรมลูกค้าที่จัดทำขึ้นล่าสุดของฉัน
- โปรแกรมลูกค้าที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนของรายงานส่วนหนึ่งหรือมากกว่านั้น (ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้ใช้ส่วนของรายงานบนโฮมเพจโปรแกรมลูกค้าของคุณได้)

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจโปรแกรมลูกค้าของคุณ

- 1 ในโฮมเพจโปรแกรมลูกค้า ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจโปรแกรมลูกค้า คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดการส่วนต่างๆ ในเพจนั้น
- 3 คลิก บันทึก

การจัดการโปรแกรมลูกค้า

ในการจัดการโปรแกรมลูกค้า ให้ทำงานต่อไปนี้:

- [การจัดทำโปรแกรมลูกค้า](#) (ในหน้า 317)
- [การจัดการการเป็นสมาชิกโปรแกรมลูกค้า](#) (ในหน้า 318)
- [การลบโปรแกรมลูกค้า](#) (ในหน้า 320)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบข้อผิดพลาดในส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)
- [การทำงานกับเอกสารแนบ](#) (ในหน้า 92)
- [การติดตามลูกค้าและคู่แข่งของบริษัท](#) (ในหน้า 180)
- [การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท](#) (ในหน้า 177)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

การจัดทำโปรแกรมลูกค้า

จาก Oracle CRM On Demand คุณสามารถจัดทำโปรแกรมลูกค้าโดยป้อนข้อมูลในฟอร์ม คุณสามารถเข้าใช้ฟอร์มนี้ได้จากพื้นที่ที่แตกต่างกันใน Oracle CRM On Demand ขึ้นอยู่กับว่าคุณกำลังทำงานกับสิ่งใดและงานใดที่คุณต้องการทำ

ในการจัดทำโปรแกรมลูกค้า

- 1 จากเพจรายการโปรแกรมลูกค้า คลิก โปรแกรมลูกค้าใหม่
เพจแก้ไขโปรแกรมลูกค้าจะปรากฏขึ้น
- 2 ในฟิลด์ชื่อโปรแกรมลูกค้า ให้พิมพ์ชื่อของโปรแกรมลูกค้าที่คุณกำลังจัดทำ

คำแนะนำ: ชื่อโปรแกรมลูกค้าแต่ละชื่อต้องไม่ซ้ำกัน

- 3 ในฟิลด์สถานะ ให้เลือกที่เหมาะสมของโปรแกรมลูกค้า
- 4 อัปเดตฟิลด์ที่เหลือในเพจแก้ไข โปรแกรมลูกค้าตามความต้องการ
สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์แต่ละฟิลด์ โปรดดูที่ [ฟิลด์โปรแกรมลูกค้า](#) (ในหน้า 320)
- 5 บันทึกโปรแกรมลูกค้า

การจัดการการเป็นสมาชิกโปรแกรมลูกค้า

คุณสามารถใช้เพจ สร้างและแก้ไขการเป็นสมาชิกโปรแกรม เพื่อดำเนินการงานดูแลระบบต่อไปนี้:

- [การจัดการการเป็นสมาชิกโปรแกรมลูกค้า](#) (ในหน้า 318)
- [การเปลี่ยนสถานะการเป็นสมาชิกโปรแกรมลูกค้า](#) (ในหน้า 318)
- [การลบการเป็นสมาชิกโปรแกรมลูกค้า](#) (ในหน้า 319)
- [การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 95)

การจัดทำการเป็นสมาชิกโปรแกรมลูกค้า

หลังจากที่มีการอนุมัติการสมัครของลูกค้าสำหรับเข้าเป็นสมาชิกของโปรแกรมลูกค้าแล้ว ลูกค้าจะกลายเป็นสมาชิกของโปรแกรมลูกค้า

ในการจัดทำการเป็นสมาชิกโปรแกรมลูกค้า

- 1 ในเพจรายละเอียดโปรแกรมลูกค้าของโปรแกรมลูกค้าที่เลือกไว้ ให้คลิก ใหม่ ในแถบการเป็นสมาชิกโปรแกรม
เพจการเป็นสมาชิกโปรแกรมใหม่จะปรากฏขึ้น
- 2 ในฟิลด์ชื่อลูกค้า ให้เลือกชื่อของลูกค้าที่คุณต้องการเพิ่มในโปรแกรมลูกค้า
- 3 ป้อนข้อมูลในฟิลด์อื่นๆ ในเพจการเป็นสมาชิกโปรแกรมใหม่ตามต้องการ
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์เหล่านี้ โปรดดูที่ [ฟิลด์การเป็นสมาชิกโปรแกรม](#) (ในหน้า 319)

หมายเหตุ: สถานะของช่องทำเครื่องหมาย ใช้งาน และค่าของฟิลด์สถานะต้องตรงกัน ตัวอย่างเช่น หากสถานะการเป็นสมาชิกถูกตั้งค่าเป็น ปัจจุบัน คุณต้องเลือกช่องทำเครื่องหมาย ใช้งาน
- 4 คลิกบันทึก

การเปลี่ยนสถานะการเป็นสมาชิกโปรแกรมลูกค้า

เมื่อลูกค้าได้รับอนุมัติให้เข้าร่วมโปรแกรมลูกค้า และคุณจัดทำเรคคอร์ดสมาชิกใหม่สำหรับโปรแกรมลูกค้านี้ สถานะคิฟอลด์ของเรคคอร์ดสมาชิกนี้ คือ ปัจจุบัน

คุณสามารถเปลี่ยนสถานะการเป็นสมาชิกโปรแกรมลูกค้าให้เป็นค่าใดค่าหนึ่งดังต่อไปนี้:

- หมดยุ
- ยกเลิก

หมายเหตุ: สถานะของช่องทำเครื่องหมาย ใช้งาน และค่าของฟิลด์ สถานะ จะต้องสอดคล้องกัน เช่น หากตั้งค่าสถานะการเป็นสมาชิกเป็น หมดยุติ หรือ ยกเลิก แล้ว คุณต้องยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ใช้งาน

ในการเปลี่ยนสถานะการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้า

- 1 ในเพจรายละเอียด โปรแกรมคู่ค้า ให้คลิกลิงค์ แก้ไข ของการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้าที่คุณต้องการเปลี่ยนสถานะ
- 2 ในเพจแก้ไขการเป็นสมาชิกโปรแกรม ให้เลือกค่าที่เหมาะสมจากดรอปดาวน์สถานะ
- 3 คลิกบันทึก

การลบการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้า

ถ้าคุณจัดทำการเป็นสมาชิกโปรแกรมผิดพลาดหรือต้องการลบ คุณสามารถทำได้ในเพจรายละเอียด โปรแกรมคู่ค้า

หมายเหตุ: คุณไม่สามารถลบการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้าได้ ถ้าตั้งค่าสถานะสำหรับการเป็นสมาชิกเป็น ปัจจุบัน

ในการลบการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้า

- 1 ในส่วนการเป็นสมาชิกโปรแกรมของเพจรายละเอียด โปรแกรมคู่ค้า ให้คลิก ลบ สำหรับการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้าที่คุณต้องการลบ
กล่องข้อความปรากฏขึ้น โดยถามว่าคุณแน่ใจหรือไม่ที่ต้องการลบการเป็นสมาชิกที่เลือก
- 2 คลิก ตกลง
การเป็นสมาชิกที่เลือกจะถูกลบออก

ฟิลด์การเป็นสมาชิกโปรแกรม

ใช้เพจแก้ไขและจัดทำการเป็นสมาชิกโปรแกรมใหม่ เพื่อเพิ่มการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้าหรืออัปเดตรายละเอียดการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้าที่มีอยู่แล้ว คุณยังสามารถใช้เพจแก้ไขการเป็นสมาชิกโปรแกรมเพื่อสร้างการเป็นสมาชิกของโปรแกรมคู่ค้าใหม่ เพจนี้แสดงชุดฟิลด์โปรแกรมคู่ค้าที่สมบูรณ์

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ของเพจการเป็นสมาชิก โปรแกรม

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลการเป็นสมาชิกโปรแกรมหลัก	
โปรแกรมคู่ค้า	โปรแกรมคู่ค้าที่คุณกำลังเพิ่มสมาชิก
ประเภทคู่ค้า	ประเภทของคู่ค้า (ตัวอย่างเช่น ผู้ขายต่อ คู่ค้าด้านโซลูชัน ผู้จัดการจำหน่าย และอื่นๆ) ที่ใช้ในการจัดทำโปรแกรมคู่ค้า
ชื่อคู่ค้า	ชื่อของคู่ค้าที่คุณกำลังเพิ่มในโปรแกรมคู่ค้า
ระดับโปรแกรม	ระดับโปรแกรมที่คู่ค้ารายนี้เข้าร่วมโปรแกรม
ใช้งาน	ระบุว่าการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้านั้นใช้งานหรือไม่

ฟิลด์	คำอธิบาย
เลขที่ ID	เลขที่ ID การเป็นสมาชิก ID นี้ระบุโดย Oracle CRM On Demand
สถานะ	สถานะของการเป็นสมาชิก ค่าที่ถูกต้องได้แก่: ปัจจุบัน ยกเลิก หมดอายุ และต่ออายุ
วันที่เริ่มต้น	วันที่เริ่มต้นของการเป็นสมาชิกโปรแกรมลูกค้า ฟิลด์นี้จะแสดงค่าดีฟอลต์เป็นวันที่และเวลาปัจจุบัน คุณสามารถใช้การควบคุมปฏิทินในการเปลี่ยนแปลงวันที่นี้
วันที่สิ้นสุด	วันที่กำหนดให้การเป็นสมาชิกโปรแกรมลูกค้าสิ้นสุดลง คุณสามารถใช้การควบคุมปฏิทินในการเปลี่ยนแปลงวันที่นี้

การลบโปรแกรมลูกค้า

คุณสามารถลบโปรแกรมลูกค้าออกจากเพจรายละเอียดโปรแกรมลูกค้า

หมายเหตุ: คุณไม่สามารถลบโปรแกรมลูกค้าได้ ถ้าตั้งค่าสถานะเป็น ใช้งาน

ในการลบโปรแกรมลูกค้า

- 1
- ในเพจรายละเอียดโปรแกรมลูกค้า ให้คลิก **ลบ** สำหรับโปรแกรมลูกค้าที่คุณต้องการลบ
กล่องข้อความปรากฏขึ้น โดยถามว่าคุณแน่ใจหรือไม่ว่าต้องการลบ โปรแกรมลูกค้าที่เลือก
- 2
- คลิก **ตกลง**
โปรแกรมลูกค้าจะถูกลบออก

ฟิลด์โปรแกรมลูกค้า

ใช้เพจแก้ไข โปรแกรมลูกค้าเพื่อเพิ่มโปรแกรมลูกค้าหรืออัปเดตรายละเอียดโปรแกรมลูกค้าที่มีอยู่แล้ว คุณยังสามารถใช้เพจนี้เพื่อสร้างการเป็นสมาชิกของโปรแกรมลูกค้าใหม่ เพจนี้แสดงชุดฟิลด์โปรแกรมลูกค้าที่สมบูรณ์

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขลูกค้าในเพจรายการโปรแกรมลูกค้าและเพจรายละเอียดโปรแกรมลูกค้าได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ผู้ดูแลระบบสามารถให้สิทธิ์ลูกค้าเข้าใช้ฟิลด์รายละเอียดเหล่านี้ เพื่อให้ลูกค้าสามารถอัปเดตข้อมูล

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลโปรแกรมลูกค้าหลัก	

ฟิลด์	คำอธิบาย
ชื่อ โปรแกรมคู่ค้า	ชื่อของโปรแกรมคู่ค้า เพื่อหลีกเลี่ยงการซ้ำกันของเรคคอร์ด ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณใช้ชื่อตามชื่อที่บริษัทตั้งไว้เป็นตัวย่อ ตัวพิมพ์ใหญ่ และอื่นๆ
สถานะ	ระบุว่าโปรแกรมคู่ค้านั้นใช้งาน ไม่ใช้งาน หรืออยู่ระหว่างดำเนินการ
วันที่เริ่มต้น	วันที่เริ่มต้นของโปรแกรมคู่ค้า ฟิลด์นี้จะแสดงค่าฟิลด์เป็นวันที่และเวลาปัจจุบัน คุณสามารถใช้การควบคุมปฏิทินในการเปลี่ยนแปลงวันที่นี้
วันที่สิ้นสุด	วันที่กำหนดให้โปรแกรมคู่ค้าสิ้นสุดลง คุณสามารถใช้การควบคุมปฏิทินในการเปลี่ยนแปลงวันที่นี้
ประเภทคู่ค้า	กำหนดประเภทของคู่ค้า (ตัวอย่างเช่น ผู้ขายต่อ คู่ค้าด้านโซลูชัน ผู้จัดการฝ่าย และอื่นๆ) ที่ใช้ในการจัดทำโปรแกรมคู่ค้า
ประเภทโปรแกรม	กำหนดประเภทของโปรแกรมที่คุณกำลังจัดทำ ตัวอย่างเช่น การลงทะเบียนข้อตกลง
ใช้ MDF ได้	ใช้ MDF (เงินทุนเพื่อการพัฒนาตลาด) ได้ เงินทุนเพื่อการพัฒนาตลาดเป็นเงินทุนที่แผนกขายหรือการตลาดของผู้ผลิตมอบให้เพื่อช่วยคู่ค้าในการขายหรือทำการตลาดแบรนด์ของผู้ผลิต หากคุณเลือก ใช้ MDF ได้ คู่ค้าที่เป็นสมาชิกของโปรแกรมคู่ค้านี้จะมีสิทธิ์ได้รับเงินทุนเพื่อการพัฒนาตลาด
ใช้การตั้งราคาพิเศษได้	ใช้การอนุมัติตั้งราคาพิเศษได้ การอนุมัติตั้งราคาพิเศษช่วยให้คู่ค้าสามารถร้องขอราคาพิเศษสำหรับผลิตภัณฑ์หรือกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่กำหนด โดยปกติจะมีการขอราคานี้เพื่อให้คู่ค้าคงความได้เปรียบในการแข่งขันในตลาด หรือมีมาร์จินตามที่กำหนด หากคุณเลือก ใช้การตั้งราคาพิเศษได้ คู่ค้าที่เป็นสมาชิกของโปรแกรมคู่ค้านี้จะมีสิทธิ์ในราคาพิเศษ
ใช้การลงทะเบียนข้อตกลงได้	หากคุณเลือก ใช้การลงทะเบียนข้อตกลงได้ คู่ค้าที่เป็นสมาชิกของโปรแกรมคู่ค้านี้จะมีสิทธิ์ในการลงทะเบียนข้อตกลง
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโปรแกรมคู่ค้า ฟิลด์นี้จำกัดความยาวที่ 2,000 ตัวอักษร
ข้อมูลเพิ่มเติม	
ชื่อเจ้าของ	เจ้าของเรคคอร์ด โปรแกรมคู่ค้า โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการแก้ไขเพื่อจำกัดหรือขยายการแก้ไขของผู้ใช้ ในการระบุความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรแกรมคู่ค้าใหม่ คุณต้องมีการตั้งค่าระดับสิทธิ์การแก้ไขของกรอ่าน/แก้ไขสำหรับเรคคอร์ด ค่าในฟิลด์เจ้าของมีผลต่อเรคคอร์ดที่รวมไว้ในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการกำลังรันอยู่ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 37)

แอปพลิเคชัน

การสมัคร คือวิธีที่คู่ค้าที่มีอยู่แล้วหรือคู่ค้าใหม่จะสมัครเพื่อขอความเป็นคู่ค้ากับเจ้าของแบรนด์ เจ้าของแบรนด์จะตรวจสอบ อนุมัติ หรือปฏิเสธการสมัคร คุณสามารถป้อนประเภทการสมัครด้วยข้อมูลจากพอร์ทัลของเจ้าของแบรนด์ การสมัครคู่ค้าจะทำให้เจ้าของแบรนด์ตรวจสอบ ปฏิเสธ และอนุมัติการสมัครได้อย่างมีประสิทธิภาพ เจ้าของแบรนด์ยังสามารถอ้างถึงข้อมูลการสมัครได้ในขณะที่ทำงานใน Oracle CRM On Demand

การทำงานกับโฮมเพจแอปพลิเคชัน

โฮมเพจแอปพลิเคชัน คือจุดเริ่มต้นของการจัดการแอปพลิเคชันลูกค้า

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งโครงร่างของโฮมเพจแอปพลิเคชันได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

การจัดทำแอปพลิเคชัน

คุณสามารถจัดทำแอปพลิเคชันโดยการคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนแอปพลิเคชันที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์แอปพลิเคชัน](#) (โปรดดูที่ "ฟิลด์การสมัคร" ในหน้า 327)

คุณสามารถใช้บริการทางเว็บเพื่อป้อนแอปพลิเคชันจากพอร์ทัลลูกค้า และยังสามารถใช้เครื่องมืออิมพอร์ตใน Oracle CRM On Demand เพื่ออิมพอร์ตแอปพลิเคชัน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอิมพอร์ตแอปพลิเคชัน โปรดดูที่ [การอิมพอร์ตแอปพลิเคชัน](#) (ในหน้า 327)

การทำงานกับรายการแอปพลิเคชัน

Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปสามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ ของแอปพลิเคชัน

รายการแอปพลิเคชัน	คำอธิบาย
แอปพลิเคชันทั้งหมด	รายการนี้แสดงเรคคอร์ดทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงบุคคลที่เป็นเจ้าของรายการนั้น และไม่ฟิลด์แอปพลิเคชัน
แอปพลิเคชันที่ส่งทั้งหมด	ฟิลด์แอปพลิเคชันที่มีสถานะเป็น ส่งแล้ว
แอปพลิเคชันที่ปฏิเสธทั้งหมด	ฟิลด์แอปพลิเคชันที่มีสถานะเป็น ปฏิเสธ
แอปพลิเคชันที่อนุมัติทั้งหมด	ฟิลด์แอปพลิเคชันที่มีสถานะเป็น อนุมัติแล้ว
แอปพลิเคชันของฉัน	ฟิลด์แอปพลิเคชันที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ
แอปพลิเคชันที่จัดทำขึ้นล่าสุดทั้งหมด	ฟิลด์แอปพลิเคชันโดยเรียงลำดับตามวันที่ที่มีการจัดทำแอปพลิเคชัน

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพื่อดูรายการที่ยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูส่วนแอปพลิเคชันที่แก้ไขล่าสุดของฉัน

ส่วนแอปพลิเคชันที่แก้ไขล่าสุดของฉันจะแสดงแอปพลิเคชันที่คุณเป็นเจ้าของ และมีการแก้ไขล่าสุด ในการขยายรายการ ให้คลิกลิงก์ แสดงรายการทั้งหมด

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจแอปพลิเคชันของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจแอปพลิเคชันของคุณ:

- รายการแอปพลิเคชัน

- แอปพลิเคชันทั้งหมด
- แอปพลิเคชันที่ปฏิเสธทั้งหมด
- แอปพลิเคชันที่อนุมัติทั้งหมด
- แอปพลิเคชันที่ส่งทั้งหมด
- แอปพลิเคชันของฉัน
- แอปพลิเคชันที่จัดทำขึ้นล่าสุดทั้งหมด
- ส่วนของรายงานส่วนหนึ่งหรือมากกว่านั้น (ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถทำให้ส่วนของรายงาน เช่น รายงานการวิเคราะห์แอปพลิเคชัน ใช้ได้บนโฮมเพจแอปพลิเคชันของคุณ)

ในการเพิ่มส่วนใน โฮมเพจแอปพลิเคชันของคุณ

- 1 ในโฮมเพจแอปพลิเคชัน ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่าง โฮมเพจแอปพลิเคชัน ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิก บันทึก

การจัดการแอปพลิเคชัน

ในการจัดการแอปพลิเคชัน ดำเนินงานต่อไปนี้:

- [การจัดทำแอปพลิเคชัน](#) (ในหน้า 324)
- [การส่งแอปพลิเคชันเพื่ออนุมัติ](#) (ในหน้า 324)
- [การประเมินแอปพลิเคชัน](#) (ในหน้า 325)
- [การปฏิเสธแอปพลิเคชัน](#) (ในหน้า 325)
- [การเรียกคืนแอปพลิเคชัน](#) (ในหน้า 326)
- [การยกเลิกแอปพลิเคชัน](#) (ในหน้า 326)
- [การลบแอปพลิเคชัน](#) (ในหน้า 327)
- [การอิมพอร์ตแอปพลิเคชัน](#) (ในหน้า 327)
- [ฟิลด์แอปพลิเคชัน](#) (โปรดดูที่ "ฟิลด์การสมัคร" ในหน้า 327)

สำหรับขั้นตอนเพิ่มเติมทั่วไปของเรคคอร์ดทั้งหมด โปรดดูที่ [การทำงานกับเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 36)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)
- [การทำงานกับเอกสารแนบ](#) (ในหน้า 92)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

การจัดทำแอปพลิเคชัน

จาก **Oracle CRM On Demand** คุณสามารถจัดทำการสมัครได้โดยการป้อนข้อมูลในฟอร์ม

การจัดทำการสมัคร

- 1 จากเพจรายการการสมัคร คลิก ใหม่
- 2 ในฟิลด์ชื่อการสมัคร ให้ป้อนชื่อของการสมัครที่คุณกำลังจัดทำ
คำแนะนำ: ชื่อการสมัครแต่ละชื่อต้องไม่ซ้ำกัน
- 3 ในส่วนการสมัครที่ส่งโดย ให้ป้อนชื่อและนามสกุลในฟิลด์ที่เหมาะสม
- 4 อัปเดตฟิลด์ที่เหลือในเพจแก้ไขการสมัครตามความต้องการ
สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์แต่ละฟิลด์ โปรดดูที่ **ฟิลด์การสมัคร** (ในหน้า 327)
- 5 บันทึกการสมัคร

การส่งแอปพลิเคชันเพื่ออนุมัติ

การสมัครของคุณทำให้เจ้าของแบรนด์ตรวจสอบ ปฏิเสธ และอนุมัติการสมัครได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ต้องสร้างการสมัครก่อน โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำการสมัครที่ **การสร้างการสมัคร** (โปรดดูที่ "การจัดทำแอปพลิเคชัน" ในหน้า 324) ต้องสร้างกฎเวิร์กโฟลว์ที่ระบุผู้ใช้ที่เหมาะสมเป็นผู้อนุมัติสำหรับการสมัคร โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำกฎเวิร์กโฟลว์ที่ การจัดทำกฎเวิร์กโฟลว์

การส่งการสมัครเพื่อขออนุมัติ

- 1 เลือกการสมัครที่คุณต้องการส่งการสมัครจากส่วนการสมัครทั้งหมดในโฮมเพจการสมัคร
โปรดดูข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกการสมัครที่ **การค้นหาระเบียน** (ในหน้า 42)
- 2 ในเพจรายละเอียดการสมัคร ให้คลิกปุ่ม แก้ไข
- 3 ในเพจแก้ไขการสมัคร ให้เลือก ส่งแล้ว จากฟิลด์สถานะการส่ง แล้วคลิก บันทึก
หลังจากเปลี่ยนฟิลด์สถานะการส่งเป็น ส่งแล้ว และบันทึกเรคคอร์ด กิจกรรมต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:
 - สถานะการอนุมัติถูกตั้งค่าเป็น รอการอนุมัติ
 - วันที่ส่งจะตั้งค่าโดยอัตโนมัติเป็นเวลาถึง 1 ปีปัจจุบัน
 - การอนุมัติของใบสมัครจะเริ่มขึ้น กฎเวิร์กโฟลว์จะตั้งค่าฟิลด์ผู้อนุมัติของใบสมัครเป็นผู้ใช้ที่เหมาะสม

- ผู้อนุมัติจะถูกเพิ่มในทีมของการสมัครหาผู้อนุมัติไม่ได้มืออยู่แล้ว
- กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งทางอีเมลหากมีการตั้งค่าให้ส่งอีเมล

การประเมินแอปพลิเคชัน

เจ้าของแบรนด์ต้องสรรหาคู่ค้าที่เหมาะสมสำหรับโปรแกรมคู่ค้า เมื่อคู่ค้าเป้าหมายสมัครเป็นหุ้นส่วน หรือคู่ค้าที่มีอยู่สมัครเป็นสมาชิกโปรแกรมเพิ่มเติมกับเจ้าของแบรนด์ Oracle CRM On Demand จะอนุญาตให้เจ้าของแบรนด์ประเมินใบสมัคร จากนั้นเจ้าของแบรนด์จะสามารถอนุมัติหรือปฏิเสธใบสมัครนั้นได้

ในการประเมินใบสมัคร

- 1 จากเพจรายการใบสมัคร ให้คลิกที่ชื่อใบสมัครที่คุณต้องการประเมิน
- 2 ในเพจรายละเอียดใบสมัคร ให้ประเมินฟิลด์ที่เกี่ยวข้อง
- 3 หากคุณต้องการทำการเปลี่ยนแปลง เช่น อนุมัติหรือปฏิเสธใบสมัคร ให้คลิก แก้ไข
- 4 ในเพจการแก้ไขใบสมัคร ให้ทำการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นต่อใบสมัครแล้วคลิก บันทึก

การอนุมัติการสมัคร

เจ้าของแบรนด์สามารถใช้ Oracle CRM On Demand ในการอนุมัติการสมัครของคู่ค้าเพื่อให้เป็นคู่ค้าที่ยอมรับได้

หมายเหตุ: คุณสามารถอนุมัติการสมัครของคู่ค้าเฉพาะที่มีการกำหนดให้คุณเป็นผู้ทำการอนุมัติในปัจจุบันเท่านั้น

ในการอนุมัติการสมัครของคู่ค้า

- 1 จากเพจรายการการสมัคร ให้คลิกที่ชื่อการสมัครของคู่ค้าที่คุณต้องการอนุมัติ
- 2 ในเพจรายละเอียดการสมัคร ให้คลิก แก้ไข
- 3 เปลี่ยนสถานะการอนุมัติเป็น อนุมัติแล้ว แล้วคลิก บันทึก

การปฏิเสธแอปพลิเคชัน

ในขณะที่การสมัครกำลังผ่านลำดับขั้นตอนการอนุมัติ ผู้อนุมัติสามารถปฏิเสธการสมัครดังกล่าวได้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน การสมัครต้องมีสถานะการส่งเป็น ส่งแล้ว

การปฏิเสธการสมัคร

- 1 เลือกการสมัครที่คุณต้องการปฏิเสธจากส่วนการสมัครทั้งหมดในโฮมเพจการสมัคร

โปรดดูข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกการสมัครที่ **การค้นหาคอร์ส** (ในหน้า 42)

2 ในเพจรายละเอียดการสมัคร คลิกปุ่ม **แก้ไข**

3 ในเพจแก้ไขการสมัคร ให้เลือก ปฏิเสธ จากฟิลด์ สถานะการอนุมัติ แล้วคลิก บันทึก
เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการอนุมัติเป็น ปฏิเสธ และคลิก บันทึก เหตุการณ์ต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

- สถานะการส่งของการลงทะเบียนจะยังคงเป็น ส่งแล้ว
 - วันที่จะถูกลบออกจากฟิลด์วันที่อนุมัติ แต่วันที่ส่งจะยังคงอยู่ในฟิลด์วันที่ส่ง
- หมายเหตุ:** หากการสมัครยังไม่ได้รับอนุมัติ จะไม่มีวันที่ปรากฏขึ้นในฟิลด์วันที่อนุมัติ
- กฎเวิร์กโฟลว์จัดทำเรคคอร์ดงานใหม่เพื่อติดตามการดำเนินการส่งคืนของผู้อนุมัติหากไม่ได้ตั้งค่าเวิร์กโฟลว์
 - กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนที่เหมาะสมหากมีการตั้งค่าให้ส่งอีเมล

การเรียกคืนแอปพลิเคชัน

ขณะที่แอปพลิเคชันผ่านเครือข่ายการอนุมัติ คุณสามารถเรียกคืนแอปพลิเคชันได้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน แอปพลิเคชันต้องมีสถานะการส่งเป็น ส่งแล้ว และสถานะการอนุมัติเป็น รอการอนุมัติ

ในการเรียกคืนแอปพลิเคชัน

1 เลือกแอปพลิเคชันที่คุณต้องการเรียกคืนจากส่วนแอปพลิเคชันทั้งหมดใน โฮมเพจแอปพลิเคชัน

โปรดดูข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกการสมัครที่ **การค้นหาคอร์ส** (ในหน้า 42)

2 ในเพจรายละเอียดการสมัคร คลิกปุ่ม **แก้ไข**

3 ในเพจแก้ไขแอปพลิเคชัน เลือก เรียกคืน จากฟิลด์สถานะการส่ง แล้วคลิก บันทึก

เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการส่งเป็นเรียกคืน สิ่งต่อไปนี้จะปรากฏ:

- สถานะผู้อนุมัติจะรีเซ็ตเป็นว่างเปล่า
- กฎเวิร์กโฟลว์จะจัดทำงานใหม่เพื่อติดตามการดำเนินการอนุมัติหากตั้งค่ากฎเวิร์กโฟลว์แล้ว
- กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนที่เหมาะสมหากมีการตั้งค่าให้ส่งอีเมล

การยกเลิกแอปพลิเคชัน

ในขณะที่การสมัครกำลังผ่านลำดับขั้นตอนการอนุมัติ ผู้อนุมัติสามารถยกเลิกการสมัครดังกล่าวได้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน การสมัครต้องมีสถานะการอนุมัติเป็น อนุมัติแล้ว ก่อน

ในการยกเลิกการสมัคร

1 เลือกการสมัครที่คุณต้องการยกเลิกจากส่วนการสมัครทั้งหมดใน โฮมเพจการสมัคร

326 วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รัสเซีย 20

โปรดดูข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกการสมัครที่ **การค้นหาคอร์คอร์ด** (ในหน้า 42)

- 2 ในเพจรายละเอียดการสมัคร ให้คลิกปุ่ม **แก้ไข**
- 3 ในเพจแก้ไขการสมัคร ให้เลือก **ยกเลิกแล้ว** จากฟิลด์สถานะการอนุมัติ แล้วคลิก **บันทึก**

การลบแอปพลิเคชัน

คุณสามารถลบแอปพลิเคชันออกจากเพจรายละเอียดแอปพลิเคชัน

ในการลบแอปพลิเคชัน

- 1 ในเพจรายละเอียดแอปพลิเคชัน ให้คลิก **แก้ไข**
กล่องข้อความปรากฏขึ้น โดยถามว่าคุณแน่ใจหรือไม่ที่ต้องการลบแอปพลิเคชันที่เลือก
- 2 คลิก **ตกลง**
แอปพลิเคชันจะถูกลบออก

การอิมพอร์ตแอปพลิเคชัน

โดยส่วนใหญ่แล้ว เจ้าของแบรนด์จะเลือกป้อนข้อมูลในสมัครลูกค้าเริ่มแรกจากที่อื่น เจ้าของแบรนด์สามารถป้อนข้อมูลในสมัครลูกค้าโดยใช้เครื่องมืออิมพอร์ตใน **Oracle CRM On Demand** หรืออาจใช้บริการทางเว็บเพื่อโหลดข้อมูลฟอร์ทลของคู่ค้า สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอิมพอร์ตข้อมูลโดยใช้ **Oracle CRM On Demand** โปรดดูที่ **การอิมพอร์ตข้อมูลของคุณ**

ฟิลด์การสมัคร

ใช้เพจแก้ไขการสมัครเพื่อเพิ่มการสมัครหรืออัปเดตรายละเอียดการสมัครที่มีอยู่แล้ว เพจแก้ไขการสมัครจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของการสมัคร

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขการสมัครในเพจรายการการสมัคร และเพจรายละเอียดการสมัครได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด ดูที่ **การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด** (ในหน้า 62)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
โปรไฟล์บริษัท	
ชื่อ	ชื่อบริษัท เพื่อหลีกเลี่ยงการซ้ำกันของเรคคอร์ด ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณใช้ชื่อตามชื่อที่บริษัทตั้งไว้เป็นคำย่อ ตัวพิมพ์ใหญ่ และอื่นๆ
ที่ตั้ง	ที่ตั้งของบริษัท
หมายเลขโทรศัพท์หลัก	หมายเลข โทรศัพท์หลักของบริษัท

ฟิลด์	คำอธิบาย
หมายเลขแฟกซ์หลัก	หมายเลขแฟกซ์หลักของบริษัท
เว็บไซต์	ที่อยู่ URL ของบริษัท
จำนวนพนักงาน	จำนวนพนักงานทั้งหมดในบริษัท
รายได้ต่อปี	ยอดรวมรายได้ต่อปีของบริษัท
อุตสาหกรรม	อุตสาหกรรมที่บริษัทแข่งขัน
ประเทศ	ส่วนประเทศของที่อยู่ของบริษัท
ที่อยู่ 1	ข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับที่อยู่ของบริษัท
ที่อยู่ 2	ข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับที่อยู่ของบริษัท
เมือง	ส่วนเมืองของที่อยู่ของบริษัท
จังหวัด	ส่วนรัฐหรือจังหวัดของที่อยู่ของบริษัท
รหัสไปรษณีย์	ส่วนรหัสไปรษณีย์ของที่อยู่ของบริษัท
การสมัครที่ส่งโดย	
ชื่อ	ชื่อของผู้ส่ง
นามสกุล	นามสกุลของผู้ส่ง
หมายเลขโทรศัพท์ที่ทำงาน	หมายเลข โทรศัพท์ที่ทำงานของผู้ส่ง
หมายเลขโทรศัพท์มือถือ	หมายเลข โทรศัพท์มือถือของผู้ส่ง
หมายเลขแฟกซ์ที่ทำงาน	หมายเลขแฟกซ์ที่ทำงานของผู้ส่ง
ที่อยู่อีเมล	ที่อยู่อีเมลของผู้ส่ง
ตำแหน่ง	ตำแหน่งของผู้ส่ง
สถานะการส่ง	สถานะการส่งปัจจุบันของการสมัคร คำต่างๆ คือ: ไม่ได้ส่ง ส่งแล้ว หรือเรียกคืน
ผู้อนุมัติปัจจุบัน	ชื่อของบุคคลที่มีอำนาจในการอนุมัติการสมัคร
ประเทศ	ส่วนประเทศของที่อยู่ของผู้ส่ง
ที่อยู่ 1	ข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับที่อยู่ของผู้ส่ง
ที่อยู่ 2	ข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับที่อยู่ของผู้ส่ง
เมือง	ส่วนเมืองของที่อยู่ของผู้ส่ง
จังหวัด	ส่วนรัฐหรือจังหวัดของที่อยู่ของผู้ส่ง
รหัสไปรษณีย์	ส่วนรหัสไปรษณีย์ของที่อยู่ของผู้ส่ง
ข้อมูลการเป็นลูกค้า	

ฟิลด์	คำอธิบาย
สถานะการอนุมัติ	สถานะการอนุมัติปัจจุบันของการสมัคร ค่าต่างๆ คือ: รอการอนุมัติ อนุมัติแล้ว ปฏิเสธ หรือยกเลิกแล้ว
วันที่ส่ง	วันที่ที่ส่งการสมัคร
วันที่อนุมัติ	วันที่ที่อนุมัติการสมัคร
ประมวลผลโดย: ชื่อ	ชื่อของบุคคลที่ตรวจสอบและตอบรับหรือปฏิเสธการสมัคร
เหตุผลที่ปฏิเสธ	เหตุผลที่ปฏิเสธการสมัคร ค่าต่างๆ คือ: คัดลอก ข้อมูลไม่ถูกต้อง ข้อมูลไม่เพียงพอ หรืออื่นๆ
โปรแกรมลูกค้า	ชื่อของโปรแกรมลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับการสมัคร
ระดับโปรแกรม	ระดับของโปรแกรมลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับการสมัคร
ประเภทลูกค้า	ประเภทของลูกค้าที่ส่งการสมัคร
สิทธิประโยชน์ของการเป็นลูกค้าที่คาดหวัง	สิทธิประโยชน์ที่คาดว่าจะจากการเป็นลูกค้านี้ เป็นฟิลด์ข้อความไม่เกิน 500 ตัวอักษร
การเป็นลูกค้าที่มีอยู่	ฟิลด์นี้จะแสดงรายการการเป็นลูกค้าที่มีอยู่ เป็นฟิลด์ข้อความไม่เกิน 300 ตัวอักษร
ข้อมูลเพิ่มเติม	
ลูกค้า	ลูกค้าที่เชื่อมโยงกับการสมัครนี้
ที่มา	ที่มาของการสมัครนี้ เช่น เว็บไซต์ จดหมาย อีเมล และอื่นๆ
แคมเปญ	แคมเปญที่เป็นผลจากการสมัครของลูกค้านี้ แคมเปญนี้เชื่อมโยงกับการสมัครนี้
ID การสมัคร	เลขที่ระบุ (ID) ที่ไม่ซ้ำกันสำหรับการสมัครนี้
เจ้าของ	เจ้าของเรคคอร์ดการสมัคร ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 37)

การลงทะเบียนข้อตกลง

การลงทะเบียนข้อตกลง คือกระบวนการที่ลูกค้าขอสิทธิ์ในโอกาสการขายแต่เพียงผู้เดียวต่อเจ้าของแบรนด์ ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าสามารถแจ้งผู้ค้าเกี่ยวกับโอกาสทางการขายที่มีศักยภาพ จากนั้นลูกค้าก็จะได้รับความสำคัญในโอกาสการขายนั้นก่อน การลงทะเบียนข้อตกลงเป็นการคาดการณ์ที่น้อยกว่าดี แต่มากกว่าโอกาสทางการขาย ดังนั้นจึงถูกมองว่าอยู่ระหว่างลืดและโอกาสทางการขาย

ในกรณีส่วนใหญ่ ลูกค้าจะขอการลงทะเบียนลืดหรือโอกาสทางการขายที่ลูกค้าได้ค้นพบ อย่างไรก็ตาม ลูกค้ายังสามารถขอการลงทะเบียนโอกาสทางการขายที่เจ้าของแบรนด์ได้เสนอให้กับลูกค้าไว้ก่อนแล้ว

การลงทะเบียนข้อตกลงช่วยลดข้อขัดแย้งในช่องทางจำหน่าย ซึ่งลูกค้าหลายรายต้องแข่งกันเองหรือแข่งกับแผนกขายภายในของลูกค้าเพื่อโอกาสทางการขายเดียวกัน การลงทะเบียนข้อตกลงยังมีประโยชน์ในด้านอื่นต่อไปนี้:

- ช่วยเพิ่มการมองเห็นของเจ้าของแบรนด์ต่อไปป์ไลน์โอกาสทางการขายของลูกค้า
- เพิ่มความสามารถของเจ้าของแบรนด์ในการชักชวนให้ซื้อของที่มีราคาสูงขึ้นหรือซื้อของผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกัน หรือทั้งสองอย่าง

ขณะลงทะเบียนข้อตกลง ลูกค้าอาจไม่มีข้อมูลเพียงพอเกี่ยวกับโอกาสทางการขายนั้น ตัวอย่างเช่น ลูกค้าอาจไม่ทราบว่าคุณลักษณะที่แท้จริงของผลิตภัณฑ์ลูกค้าเป้าหมายตั้งใจจะซื้อคืออะไร ลูกค้าอาจมีความเข้าใจกว้างๆ เกี่ยวกับความสนใจของลูกค้าเป้าหมาย ตัวอย่างเช่น *เซิร์ฟเวอร์คุณภาพสูง* มากกว่ามีภาพที่ชัดเจนของรายการที่ลูกค้าเป้าหมายจะซื้อ ดังนั้นขณะลงทะเบียนข้อตกลง ลูกค้าสามารถให้ข้อมูลเพียงเล็กน้อย หรือเท่าที่พวกเขาต้องการจะให้ได้

การทำงานกับโฮมเพจการลงทะเบียนข้อตกลง

โฮมเพจการลงทะเบียนข้อตกลง คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการการลงทะเบียนข้อตกลง

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจการลงทะเบียนข้อตกลงของคุณได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

การสร้างการลงทะเบียนข้อตกลง

คุณสามารถสร้างการลงทะเบียนข้อตกลงได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนการลงทะเบียนที่ดูล่าสุดสำหรับการอนุมัติของฉัน โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์การลงทะเบียนข้อตกลง](#) (ในหน้า 340)

การทำงานกับรายการการลงทะเบียนข้อตกลง

ส่วนรายการการลงทะเบียนข้อตกลงจะแสดงจำนวนรายการที่ฟิเตอร์ **Oracle CRM On Demand** มีชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปสามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ต่อไปนี้เป็นส่วนบางส่วนที่สามารถแสดงบนโฮมเพจการลงทะเบียนข้อตกลงของคุณ

รายการการลงทะเบียนข้อตกลง	คำอธิบาย
การลงทะเบียนข้อตกลงทั้งหมด	รายการนี้แสดงเรคคอร์ดทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงบุคคลที่เป็นเจ้าของเรคคอร์ดนั้น ไม่ได้ฟิเตอร์การลงทะเบียนข้อตกลง
การลงทะเบียนข้อตกลงที่แก้ไขล่าสุด	ฟิเตอร์การลงทะเบียนข้อตกลงทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข
การลงทะเบียนข้อตกลงที่จัดทำล่าสุด	ฟิเตอร์การลงทะเบียนข้อตกลงทั้งหมด เรียงลำดับตาม วันที่จัดทำ
การลงทะเบียนข้อตกลงที่ดูล่าสุด	ฟิเตอร์การลงทะเบียนข้อตกลงทั้งหมด เรียงลำดับตามรายการที่ดูล่าสุด
การลงทะเบียนข้อตกลงจะหมดอายุลงใน 30 วันถัดไป	การลงทะเบียนข้อตกลงที่อนุมัติแล้วทั้งหมดที่มีวันหมดอายุภายใน 30 วันถัดจากวันที่ปัจจุบัน
การลงทะเบียนข้อตกลงที่รอการอนุมัติของฉัน	การลงทะเบียนข้อตกลงทั้งหมดที่มีสถานะการอนุมัติเป็น รอการอนุมัติ ซึ่งคุณเป็นผู้อนุมัติปัจจุบัน

รายการการลงทะเบียนข้อตกลง	คำอธิบาย
การลงทะเบียนข้อตกลงที่ไม่มีกิจกรรมใน 30 วันที่ผ่านมา	การลงทะเบียนข้อตกลงที่อนุมัติแล้วทั้งหมดที่ไม่มีกิจกรรมในโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องภายใน 30 วันที่ผ่านมา นับจากวันที่ปัจจุบัน
การลงทะเบียนข้อตกลงที่ใช้งาน	การลงทะเบียนข้อตกลงทั้งหมดที่มีสถานะการอนุมัติเป็น อนุมัติแล้ว

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและการแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพื่อดูรายการที่ยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การลงทะเบียนข้อตกลงที่รอการอนุมัติของคุณ

การลงทะเบียนข้อตกลงที่รอการอนุมัติของคุณจะแสดงการลงทะเบียนข้อตกลงทั้งหมดที่คุณเป็นผู้อนุมัติปัจจุบัน แต่ยังไม่ทำการอนุมัติ

ส่วนอื่นๆ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจการลงทะเบียนข้อตกลงของคุณได้:

- การลงทะเบียนข้อตกลงที่อนุมัติแล้ว
- การลงทะเบียนข้อตกลงจะหมดอายุใน 30 วันถัดไป
- การลงทะเบียนข้อตกลงที่ไม่มีกิจกรรมใน 30 วันที่ผ่านมา
- การลงทะเบียนข้อตกลงที่จัดทำล่าสุด
- การลงทะเบียนข้อตกลงที่แก้ไขล่าสุด
- การลงทะเบียนข้อตกลงที่ใช้งาน
- ส่วนของรายงานส่วนหนึ่งหรือมากกว่านั้น [ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถสร้างส่วนของรายงาน เช่น การลงทะเบียนที่อนุมัติแล้วตามขนาดการซื้อขาย (แผนภูมิแท่ง), การลงทะเบียนที่อนุมัติแล้วตามอายุ (แผนภูมิแท่ง), การลงทะเบียนตามสถานะ (แผนภูมิวงกลม), การลงทะเบียนที่มีผลสำเร็จ (ตามระยะเวลา) (แผนภูมิแท่ง) หรือจำนวนการลงทะเบียน (ตามระยะเวลา) (แผนภูมิแท่ง)]

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการลงทะเบียนข้อตกลงของคุณ

หากบทบาทของคุณมีสิทธิ์ปรับแต่งโฮมเพจ คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมลงในโฮมเพจการลงทะเบียนข้อตกลงของคุณได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณได้ตั้งค่าส่วนใดไว้สำหรับการแสดงในโฮมเพจการลงทะเบียนข้อตกลงของคุณ

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการลงทะเบียนข้อตกลงของคุณ

- 1 ในโฮมเพจการลงทะเบียนข้อตกลง ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจการลงทะเบียนข้อตกลง ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดการส่วนในเพจนั้น จากนั้นคลิก บันทึก

การจัดการการลงทะเบียนข้อตกลง

ในการจัดการการลงทะเบียนข้อตกลง ให้ทำงานต่อไปนี้:

- การจัดการการลงทะเบียนข้อตกลง (ในหน้า 332)
- การส่งการลงทะเบียนข้อตกลงเพื่อขออนุมัติ (ในหน้า 333)
- การอนุมัติการลงทะเบียนข้อตกลง (ในหน้า 334)
- การส่งคืนการลงทะเบียนข้อตกลง (ในหน้า 334)
- การปฏิเสธการลงทะเบียนข้อตกลง (ในหน้า 335)
- การส่งการลงทะเบียนข้อตกลงอีกครั้ง (ในหน้า 335)
- การยกเลิกการลงทะเบียนข้อตกลง (ในหน้า 336)
- การสิ้นสุดการลงทะเบียนข้อตกลง (ในหน้า 336)
- การอัปเดตการลงทะเบียนข้อตกลง (ในหน้า 337)
- การเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับการลงทะเบียนข้อตกลง (ในหน้า 337)
- การคำนวณขนาดข้อตกลง (ในหน้า 337)
- การเชื่อมโยงการลงทะเบียนข้อตกลงกับโอกาสทางการขาย (ในหน้า 338)
- การแปลงค่าการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ หรือโอกาสทางการขาย (ในหน้า 338)
- ไปรโฟล์การเข้าใช้และการตั้งค่าบทบาทสำหรับการแปลงค่าการลงทะเบียนข้อตกลง (ในหน้า 339)
- ฟิลด์การลงทะเบียนข้อตกลง (ในหน้า 340)

การจัดทำการลงทะเบียนข้อตกลง

จากภายใน **Oracle CRM On Demand** คุณสามารถจัดการทำการลงทะเบียนข้อตกลงได้โดยป้อนข้อมูลลงในฟอร์ม คุณสามารถเข้าใช้ฟอร์มนี้ได้จากหลายพื้นที่ภายในแอปพลิเคชัน โดยขึ้นกับสิ่งที่ลูกค้ากำลังดำเนินการและสิ่งที่ลูกค้าต้องการทำ หัวข้อนี้จะอธิบายวิธีหนึ่งในการจัดการทำการลงทะเบียนข้อตกลงจากแท็บการลงทะเบียนข้อตกลง นอกจากนี้ลูกค้ายังสามารถจัดการทำการลงทะเบียนข้อตกลงด้วยวิธีอื่นได้อีกด้วย โปรดดูที่ **การจัดทำเรคคอร์ด** (ในหน้า 39)

เมื่อลูกค้าจัดการทำการลงทะเบียนข้อตกลง ลูกค้าอาจกำหนดให้การลงทะเบียนนั้นเป็นอิสระหรือเชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายก็ได้ ลูกค้าจะจัดการทำการลงทะเบียนข้อตกลงที่เป็นอิสระ (การลงทะเบียนแยกต่างหาก) เมื่อลูกค้าเห็นว่าตนเองได้พบโอกาสทางธุรกิจใหม่ และต้องการลงทะเบียนโอกาสทางธุรกิจนั้นกับเจ้าของแบรนด์เอง แต่เจ้าของแบรนด์ก็อาจไม่พิจารณาโอกาสทางการขายนั้นจนกว่าจะได้มีการตรวจสอบโดยบุคคลในหน่วยงาน

ในกรณีนี้ เมื่อลูกค้าเห็นว่าตนเองได้พบโอกาสทางธุรกิจใหม่ และเจ้าของแบรนด์แย้งว่ายังไม่ใช่อีกโอกาสทางการขายจนกว่าจะได้มีการตรวจสอบและยืนยันเสียก่อน การแก้ปัญหาคือให้ลูกค้าจัดการทำการลงทะเบียนข้อตกลง การลงทะเบียนข้อตกลงประกอบด้วยทั้งโอกาสทางการขายและข้อมูลการลงทะเบียน ซึ่งเมื่อถึงเวลาลูกค้าจะขึ้นการลงทะเบียนเพื่อขออนุมัติ และหากได้รับความเห็นชอบ เจ้าของแบรนด์ก็จะอนุมัติการลงทะเบียนนั้น ก่อนที่จะทำการอนุมัติขั้นสุดท้ายสำหรับการลงทะเบียนข้อตกลง เจ้าของแบรนด์จะเชื่อมโยงการลงทะเบียนนั้นกับโอกาสทางการขาย

ในการจัดการทำการลงทะเบียนข้อตกลง ให้ทำดังนี้

- 1 จากเพจรายการการลงทะเบียนข้อตกลง ให้คลิก ใหม่
- 2 ในฟอร์ม รายละเอียดการลงทะเบียนข้อตกลง ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็น

- a** ถ้าการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นของโอกาสทางการขายที่มีอยู่ ให้ค้นหาและเลือกโอกาสทางการขายในฟิลด์โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้อง โดยฟิลด์โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องจะแสดงเฉพาะโอกาสทางการขายที่คุณสามารถมองเห็นได้เท่านั้น ฟิลด์ลูกค้านี้จะถูกรวบรวมขึ้นโดยอัตโนมัติด้วยชื่อของลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขายที่เลือก
- b** ถ้าการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นของโอกาสทางการขายใหม่ (หรือของโอกาสทางการขายที่คุณไม่มีสิทธิ์มองเห็น) ให้เลือกช่องทำเครื่องหมายโอกาสทางการขายใหม่ และป้อนข้อมูลต่อไปนี้ในส่วนข้อมูลโอกาสทางการขาย
- สกุลเงิน
 - ขนาดการซื้อขาย
 - วันที่ปิด
 - ความสนใจในผลิตภัณฑ์
 - ขั้นตอนต่อไป
- c** หากการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นของโอกาสทางการขายใหม่ อาจเป็นการลงทะเบียนข้อตกลงสำหรับลูกค้าที่มีอยู่หรือลูกค้าใหม่ก็ได้ ถ้าการลงทะเบียนข้อตกลงใช้สำหรับลูกค้าที่มีอยู่ ให้ค้นหาและเลือกลูกค้าจากฟิลด์ลูกค้าที่เกี่ยวข้องถ้าการลงทะเบียนข้อตกลงใช้สำหรับลูกค้าใหม่ ให้เลือกช่องทำเครื่องหมายลูกค้าใหม่ และป้อนข้อมูลในฟิลด์ของส่วนบริษัทใหม่ให้สมบูรณ์
- สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์การลงทะเบียนข้อตกลง โปรดดูที่ **ฟิลด์การลงทะเบียนข้อตกลง** (ในหน้า 340)

3 บันทึกเรคคอร์ด

การส่งการลงทะเบียนข้อตกลงเพื่อขออนุมัติ

การลงทะเบียนข้อตกลง คือคำขอจากลูกค้าไปยังเจ้าของแบรนด์เพื่อขอสิทธิ์พิเศษในการเข้าใช้โอกาสทางการขาย เจ้าของแบรนด์อาจจะให้หรือไม่ให้ตามคำขอ บริษัทส่วนใหญ่มีกระบวนการที่ระบุไว้ชัดเจนเพื่อจัดการคำขออนุมัติเหล่านี้จากลูกค้า ตามปกติ พนักงานของเจ้าของแบรนด์อย่างน้อยหนึ่งคนจะประเมินการลงทะเบียนด้วยหลักเกณฑ์หลากหลายข้อและตัดสินใจว่าจะอนุมัติคำขอหรือไม่ ในบริษัทขนาดเล็ก พนักงานที่ต้องอนุมัติการลงทะเบียนจะยังคงเป็นแบบสแตติก นั่นคือผู้อนุมัติชุดเดียวกันจะอนุมัติการลงทะเบียนข้อตกลงทั้งหมด อย่างไรก็ตาม ในบริษัทขนาดใหญ่ กลุ่มผู้อนุมัติที่ต้องอนุมัติการลงทะเบียนจะเป็นแบบไดนามิกและขึ้นอยู่กับหลากหลายปัจจัย เช่น ขนาดการซื้อขาย ลูกค้า ผลิตภัณฑ์ และอื่นๆ

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน จัดทำการลงทะเบียนข้อตกลง โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำการลงทะเบียนข้อตกลงที่ **การจัดทำการลงทะเบียนข้อตกลง** (ในหน้า 332) จัดทำกฎเวิร์กโฟลว์ที่ระบุผู้ใช้ที่เหมาะสมเป็นผู้อนุมัติการลงทะเบียนข้อตกลง โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำกฎเวิร์กโฟลว์ที่ **การจัดทำกฎเวิร์กโฟลว์**

ในการส่งการลงทะเบียนข้อตกลงเพื่ออนุมัติ

- 1** ในฟิลด์สถานะการส่งในเพจแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลง ให้เลือก **ส่งแล้ว**

การเปลี่ยนสถานะการส่งเป็น **ส่งแล้ว** จะเริ่มต้นกระบวนการอนุมัติ ใครก็ตามที่อัปเดตสิทธิ์เข้าใช้การลงทะเบียนข้อตกลงสามารถเริ่มต้นกระบวนการอนุมัติ

- 2** คลิกบันทึก

หลังจากเปลี่ยนฟิลด์สถานะการส่งเป็น **ส่งแล้ว** กิจกรรมต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

- สถานะการอนุมัติถูกตั้งค่าเป็น **รอการอนุมัติ**
- วันที่ส่งจะตั้งค่าโดยอัตโนมัติเป็นเวลาที่ตั้งไว้ปัจจุบัน
- การกำหนดเส้นทางของการลงทะเบียนเริ่มต้น กฎเวิร์กโฟลว์ตั้งค่าฟิลด์ **ผู้อนุมัติ** ของการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นผู้ที่เหมาะสม
- ผู้อนุมัติถูกเพิ่มลงในทีมการลงทะเบียนข้อตกลงหากยังไม่มีผู้อนุมัติ
- กฎเวิร์กโฟลว์ส่งการแจ้งเตือนหากตั้งค่ากฎเวิร์กโฟลว์

การอนุมัติการลงทะเบียนข้อตกลง

บุคคลมากกว่าหนึ่งคนภายในบริษัทของคุณอาจต้องอนุมัติการลงทะเบียนข้อตกลงก่อนที่จะถือว่าการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นโอกาสที่ถูกต้อง ขึ้นอยู่กับกระบวนการธุรกิจของบริษัทของคุณ ในขณะนี้นำเสนอขั้นตอนการอนุมัติเป็นกระบวนการแบบดำเนินการด้วยตนเองและสนับสนุนระดับการอนุมัติหนึ่งระดับเท่านั้น คุณต้องแก้ไขฟิลด์ผู้อนุมัติปัจจุบันเพื่อย้ายการลงทะเบียนไปตามขั้นตอนการอนุมัติ

หมายเหตุ: คุณสามารถใช้การอนุมัติหลายระดับได้เมื่อผู้อนุมัติแต่ละคนในกระบวนการอนุมัติอัปเดตฟิลด์ผู้อนุมัติสำหรับผู้อนุมัติถัดไปในกระบวนการ

การลงทะเบียนข้อตกลงจะได้รับการอนุมัติขั้นสุดท้ายเฉพาะเมื่อเชื่อมโยงกับโอกาสทางการขาย หากการลงทะเบียนไม่ได้เชื่อมโยงกับโอกาสทางการขาย (ตัวอย่างเช่น เป็นการลงทะเบียนแบบสแตนด์อโลน) จะต้องเชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายที่มีอยู่ หรือต้องแปลงเป็นโอกาสทางการขายด้วยตนเอง โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นโอกาสทางการขายที่ [การแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ หรือโอกาสทางการขาย](#) (โปรดดูที่ "การแปลงค่าการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ หรือโอกาสทางการขาย" ในหน้า 338) เมื่อการลงทะเบียนข้อตกลงได้รับการอนุมัติขั้นสุดท้าย หน่วยงานลูกค้าจะสามารถดูโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องได้ เนื่องจากผู้ใช้ของลูกค้าอาจจำเป็นต้องเข้าใช้โอกาสทางการขาย

หมายเหตุ: หน่วยงานลูกค้าสามารถดูโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องได้เฉพาะเมื่อมีการอนุมัติการลงทะเบียนข้อตกลง เมื่อการลงทะเบียนถูกส่งคืนหรือปฏิเสธ จะไม่ได้รับสิทธิ์ให้ดูโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้อง (หากมี)

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน สถานะการส่งของการลงทะเบียนข้อตกลงต้องตั้งค่าเป็น **ส่งแล้ว** ก่อนที่คุณจะอนุมัติได้

การอนุมัติการลงทะเบียนข้อตกลง

1 ในฟิลด์สถานะการอนุมัติในหน้าแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลง ให้เลือก **อนุมัติแล้ว**

2 คลิกบันทึก

เมื่อคุณเปลี่ยนแปลงสถานะการอนุมัติเป็น **อนุมัติ** เหตุการณ์ต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

- **Oracle CRM On Demand** จะตรวจสอบว่าค่าสถานะการส่งคือ **ส่งแล้ว** หากสถานะการส่งเป็นค่าอื่น การตรวจสอบจะล้มเหลว และมีการสร้างข้อความแสดงข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้อง
- **Oracle CRM On Demand** จะตรวจสอบว่าฟิลด์โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องถูกป้อนด้วยโอกาสทางการขาย
- **Oracle CRM On Demand** จะตรวจสอบว่าโอกาสทางการขายที่ระบุในฟิลด์โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องไม่ได้เชื่อมโยงอยู่แล้วกับการลงทะเบียนข้อตกลงที่อนุมัติ
- ช่องทำเครื่องหมายลงทะเบียนแล้ว ในส่วนหัวโอกาสทางการขายจะถูกเลือก
- ฟิลด์วันที่หมดอายุการลงทะเบียนในส่วนหัวโอกาสทางการขายจะถูกป้อนด้วยวันที่หมดอายุของการลงทะเบียนที่อนุมัติ
- ข้อมูลลูกค้าจากการลงทะเบียนที่อนุมัติจะถูกคัดลอกไปยังส่วนหัวของโอกาสทางการขาย
- ผู้อนุมัติขั้นสุดท้ายจะเปลี่ยนเป็นผู้ใช้ปัจจุบัน ฟิลด์ผู้อนุมัติปัจจุบันจะไม่อัปเดต
- วันที่อนุมัติจะเปลี่ยนเป็นวันที่ปัจจุบันใน **Oracle CRM On Demand**
- กฎเวิร์กโฟลว์จะจัดทำงานใหม่เพื่อติดตามการดำเนินการอนุมัติ
- กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนที่เกี่ยวข้องหากมีการตั้งค่ากฎเวิร์กโฟลว์ไว้

การส่งคืนการลงทะเบียนข้อตกลง

เมื่อการลงทะเบียนข้อตกลงผ่านขั้นตอนการอนุมัติ ผู้อนุมัติสามารถส่งคืนการลงทะเบียนกลับไปยังผู้จัดทำเพื่อเปลี่ยนแปลงพารามิเตอร์ของการลงทะเบียนข้อตกลง

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน การลงทะเบียนข้อตกลงต้องมีสถานะการส่งเป็น **ส่งแล้ว**

การส่งคืนการลงทะเบียนข้อตกลง

- ในฟิลด์สถานะการอนุมัติเพจแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลง ให้เลือก ส่งคืน แล้วคลิก บันทึก

เมื่อคุณเปลี่ยนแปลงสถานะการอนุมัติเป็นส่งคืน เหตุการณ์ต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

- สถานะการส่งของการลงทะเบียนจะเป็น ไม่ได้ส่ง
- วันที่จะถูกลบออกจากฟิลด์วันที่อนุมัติ แต่วันที่ส่งจะยังคงอยู่ในฟิลด์วันที่ส่ง
- เรคคอร์ดงานจะถูกจัดทำขึ้นเพื่อติดตามการดำเนินการส่งคืนของผู้อนุมัติ
- กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนที่เกี่ยวข้องหากมีการตั้งค่ากฎเวิร์กโฟลว์ไว้

ในขณะที่ผู้จัดทำการลงทะเบียนข้อตกลงจะสามารถอัปเดตการลงทะเบียนข้อตกลงและส่งใหม่ได้ทันที สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการส่งการลงทะเบียนข้อตกลง โปรดดูที่ [การส่งการลงทะเบียนข้อตกลงเพื่อขออนุมัติ](#) (ในหน้า 333)

การปฏิเสธการลงทะเบียนข้อตกลง

เมื่อการลงทะเบียนข้อตกลงผ่านขั้นตอนการอนุมัติ ผู้อนุมัติสามารถปฏิเสธการลงทะเบียนข้อตกลง

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน การลงทะเบียนข้อตกลงต้องมีสถานะการส่งเป็น ส่งแล้ว

ในการปฏิเสธการลงทะเบียนข้อตกลง

- ในฟิลด์สถานะการอนุมัติเพจแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลง ให้เลือก ปฏิเสธ แล้วคลิก บันทึก

เมื่อคุณเปลี่ยนแปลงสถานะการอนุมัติเป็น ปฏิเสธ เหตุการณ์ต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

- สถานะการส่งของการลงทะเบียนจะยังคงเป็น ส่งแล้ว
- วันที่จะถูกลบออกจากฟิลด์วันที่อนุมัติ แต่วันที่ส่งจะยังคงอยู่ในฟิลด์วันที่ส่ง
- เรคคอร์ดงานจะถูกจัดทำขึ้นเพื่อติดตามการดำเนินการส่งคืนของผู้อนุมัติ
- กฎเวิร์กโฟลว์จะจัดการกระบวนการทางอีเมลที่เหมาะสมหากมีการตั้งค่ากฎเวิร์กโฟลว์

การส่งการลงทะเบียนข้อตกลงอีกครั้ง

เมื่อการลงทะเบียนข้อตกลงเข้าสู่กระบวนการอนุมัติ ผู้อนุมัติอาจต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเพื่ออนุมัติหรือปฏิเสธการลงทะเบียน ในกรณีนี้ ผู้อนุมัติอาจส่งคืนการลงทะเบียนไปยังเจ้าของและชี้แจงเหตุผลของการส่งคืน หรือเจ้าของการลงทะเบียนอาจเรียกคืนการลงทะเบียนเพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติม

หลังจากได้รับคืนหรือเรียกคืนการลงทะเบียน เจ้าของสามารถอัปเดตการลงทะเบียนนั้นได้ หลังจากเจ้าของอัปเดตการลงทะเบียนข้อตกลงแล้ว เจ้าของสามารถส่งการลงทะเบียนเพื่อขออนุมัติใหม่อีกครั้ง

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน สถานะการส่งการลงทะเบียนข้อตกลงต้องเป็นเรียกคืนหรือไม่ได้ส่ง

ในการส่งการลงทะเบียนข้อตกลงเพื่อขออนุมัติใหม่อีกครั้ง

- 1 ในเพจแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลง ให้เพิ่มข้อมูลเพิ่มเติม
- 2 ในฟิลด์สถานะการส่งในเพจแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลง ให้เลือก ส่งแล้ว

เมื่อสถานะการส่งเปลี่ยนเป็นส่งแล้วเป็นจุดเริ่มกระบวนการอนุมัติ ผู้ที่มีสิทธิ์เข้าใช้เพื่ออัปเดตการลงทะเบียนข้อตกลง สามารถเริ่มกระบวนการอนุมัติได้ จากนั้นคลิกบันทึกเมื่อฟิลด์สถานะการส่งเปลี่ยนเป็นส่งแล้ว สิ่งต่อไปนี้จะปรากฏขึ้น:

- สถานะการอนุมัติถูกตั้งค่าเป็น รอการอนุมัติ
- วันที่ส่งจะตั้งค่าโดยอัตโนมัติเป็นเวลาถึง 1 ปีปัจจุบัน
- การกำหนดเส้นทางการลงทะเบียนจะเริ่มขึ้น เวิร์กโฟลว์จะกำหนดฟิลด์ผู้อนุมัติสำหรับการลงทะเบียนข้อตกลงให้กับผู้ใช้ที่เหมาะสม
- ผู้อนุมัติถูกเพิ่มลงในทีมการลงทะเบียนข้อตกลงหากยังไม่มีผู้อนุมัติ
- กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนที่เกี่ยวข้องหากมีการตั้งค่ากฎเวิร์กโฟลว์ไว้

การยกเลิกการลงทะเบียนข้อตกลง

เจ้าของแบรนด์สามารถยกเลิกการลงทะเบียนข้อตกลงเมื่อตั้งค่าฟิลด์สถานะการอนุมัติเป็นค่าใดค่าหนึ่งต่อไปนี้:

- รอการอนุมัติ
- อนุมัติ

ไม่รองรับการยกเลิกการลงทะเบียนข้อตกลงเมื่อสถานะการอนุมัติเป็นค่าอื่น

การยกเลิกการลงทะเบียนข้อตกลง

- ในฟิลด์สถานะการอนุมัติในเพจแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลง ให้เลือก ยกเลิกแล้ว แล้วคลิก บันทึก
- เมื่อมีการยกเลิกการลงทะเบียนข้อตกลงที่อนุมัติ การอัปเดตต่อไปนี้จะเกิดกับโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้อง:
- ไม่มีการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ลงทะเบียนแล้ว
 - ฟิลด์วันที่หมดอายุการลงทะเบียนเปลี่ยนเป็นค่าน้ำ
 - ฟิลด์คู่ค้าที่ลงทะเบียนเปลี่ยนเป็นค่าน้ำ

การสิ้นสุดงวดการลงทะเบียนข้อตกลง

คุณสามารถสิ้นสุดระยะเวลาการลงทะเบียนข้อตกลงได้ทุกเมื่อ

ในการสิ้นสุดระยะเวลาสำหรับการลงทะเบียนข้อตกลง

- ในฟิลด์สถานะการอนุมัติในเพจแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลง ให้เลือก หมดอายุ จากนั้นคลิก บันทึก
- เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการอนุมัติเป็นหมดอายุ สิ่งต่อไปนี้จะปรากฏ:
- ช่องทำเครื่องหมายลงทะเบียนในส่วนหัวโอกาสทางการขายไม่ได้ถูกเลือก
 - วันที่ในฟิลด์วันที่หมดอายุการลงทะเบียนในส่วนหัวโอกาสทางการขายจะส่งค่าน้ำ
 - ฟิลด์คู่ค้าที่ลงทะเบียนในส่วนหัวโอกาสทางการขายจะส่งค่าน้ำ

การอัปเดตการลงทะเบียนข้อตกลง

คุณไม่จำเป็นต้องมีข้อมูลทุกอย่างที่คุณต้องการเมื่อสร้างการลงทะเบียนข้อตกลงครั้งแรก นอกจากนี้ คุณสามารถเพิ่มข้อมูลผลิตภัณฑ์ไปยังการลงทะเบียนได้เฉพาะหลังจากสร้างการลงทะเบียนข้อตกลงแล้วเท่านั้น ดังนั้น **Oracle CRM On Demand** จึงช่วยให้คุณสามารถดูและแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลงที่คุณมีสิทธิ์ดู

เมื่อการลงทะเบียนข้อตกลงมีสถานะเป็น 'ไม่ได้ส่ง' หรือ 'เรียกคืน' คุณสามารถแก้ไขการลงทะเบียน หรือเพิ่ม/ลบรายการสินค้ารายได้ เมื่อการลงทะเบียนข้อตกลงมีสถานะอื่น คุณจะไม่สามารถทำการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ได้

ในการอัปเดตการลงทะเบียนข้อตกลง ให้ทำดังนี้

- 1 คลิก แก้ไข ในเพจรายการการลงทะเบียนข้อตกลง
- 2 ทำการเปลี่ยนแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงตามต้องการในเพจแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลง จากนั้นให้คลิก บันทึก

การเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับการลงทะเบียนข้อตกลง

เมื่อคุณลงทะเบียนโอกาสทางการขายใหม่ คุณมีแนวคิดเกี่ยวกับประเภทและปริมาณผลิตภัณฑ์ที่คุณคาดว่าจะมีความสนใจ สิ่งสำคัญคือการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการลงทะเบียนข้อตกลงเนื่องจากหลายบริษัทที่ผลิตภัณฑ์เมื่อพิจารณาอนุมัติการลงทะเบียน ก่อนแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นโอกาสทางการขายก่อนการอนุมัติขั้นสุดท้าย สิ่งสำคัญคือการบันทึกข้อมูลสายผลิตภัณฑ์ในข้อตกลงเพื่อให้สามารถคัดลอกข้อมูลไปยังโอกาสทางการขายได้เมื่อทำการแปลงค่า

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะต้องกำหนดให้ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของ รายได้จากผลิตภัณฑ์ แสดงอยู่ในเพจรายละเอียด หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏอยู่ในเพจรายละเอียด คลิกที่ลิงก์ แก้ไข โครงร่าง และเพิ่มส่วนดังกล่าวเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

จัดทำการลงทะเบียนข้อตกลง และกำหนดสถานะเป็น 'ไม่ได้ส่ง' หรือ 'เรียกคืน' คุณอาจเพิ่มสายผลิตภัณฑ์ในการลงทะเบียนข้อตกลงหลังจัดทำการลงทะเบียนก่อนส่งเพื่อขออนุมัติ

ในการเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับการลงทะเบียนข้อตกลง

- 1 ในส่วนรายได้จากผลิตภัณฑ์ในเพจรายละเอียดการลงทะเบียนข้อตกลง ให้คลิกเพิ่ม
 - 2 ในฟิลด์ ป้อนชื่อผลิตภัณฑ์ ปริมาณ และราคาของผลิตภัณฑ์ที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับการลงทะเบียนข้อตกลง จากนั้นคลิกบันทึก
- สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเชื่อมโยงเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)

การคำนวณขนาดข้อตกลง

การลงทะเบียนข้อตกลงอาจมีรายการสายผลิตภัณฑ์เป็นศูนย์ หนึ่ง หรือมากกว่าที่เกี่ยวข้อง รายการสายผลิตภัณฑ์แต่ละรายการอาจมีค่ารายได้ที่เกี่ยวข้อง คุณสามารถตั้งค่าขนาดการซื้อขายในส่วนหัวการลงทะเบียนข้อตกลงให้เป็นยอดรวมของรายการสายผลิตภัณฑ์ทั้งหมด โดยใช้การแปลงสกุลเงินที่เหมาะสม

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะต้องกำหนดให้ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของ รายได้จากผลิตภัณฑ์ แสดงอยู่ในเพจรายละเอียด หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏอยู่ในเพจรายละเอียด คลิกที่ลิงก์ แก้ไข โครงร่าง และเพิ่มส่วนดังกล่าวเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

ในการคำนวณขนาดการซื้อขาย

- 1 ในส่วนรายได้จากผลิตภัณฑ์ ของเพจรายละเอียดการลงทะเบียนข้อตกลง ให้คลิก อัปเดตขนาดการซื้อขาย

Oracle CRM On Demand ดึงข้อมูลรายได้จากรายการสินค้า และแปลงเป็นสกุลเงินการซื้อขาย (ที่ระบุในส่วนหัวการลงทะเบียน) ขณะดำเนินการแปลงค่า Oracle CRM On Demand จะพิจารณาวันที่แลกเปลี่ยนในรายการสินค้า หากได้ระบุวันที่แลกเปลี่ยนให้กับรายการสินค้า จะใช้อัตราแลกเปลี่ยนในวันนั้นขณะดำเนินการแปลงค่า หากไม่ได้ระบุวันที่แลกเปลี่ยน Oracle CRM On Demand จะใช้วันที่ปัจจุบันสำหรับการคำนวณการแปลงค่า

รายได้ที่แปลงค่าแล้วจากรายการสินค้าแต่ละรายการจะเพิ่มในการรันขอรวม และค่าผลลัพธ์จะถูกป้อนไปลงในฟิลด์ขนาดการซื้อขายในส่วนหัวการลงทะเบียน

2 คลิก บันทึก

การเชื่อมโยงการลงทะเบียนข้อตกลงกับโอกาสทางการขาย

Oracle CRM On Demand ให้คุณเชื่อมโยงการลงทะเบียนข้อตกลงที่มีอยู่กับโอกาสทางการขายที่มีอยู่และเปลี่ยนการเชื่อมโยงระหว่างสองรายการได้ และการลงทะเบียนข้อตกลงอาจเชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายที่ไม่ถูกต้อง

การเชื่อมโยงการลงทะเบียนข้อตกลงกับโอกาสทางการขาย

- 1 ในเพจรายการการลงทะเบียนข้อตกลง ให้คลิก แก้ไข สำหรับการลงทะเบียนที่คุณต้องการทำงานด้วย
- 2 ในฟิลด์โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องในเพจแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลง ให้ค้นหาและเลือกโอกาสทางการขายที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับการลงทะเบียนข้อตกลง แล้วคลิก บันทึก

การแปลงค่าการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ หรือโอกาสทางการขาย

ถ้าบทบาผู้ใช้ของคุณมีการตั้งค่าที่เหมาะสม คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ และโอกาสทางการขาย หรือรวมข้อมูลการลงทะเบียนข้อตกลงกับเรคคอร์ดที่มีอยู่โดยการแปลงค่าเรคคอร์ดการลงทะเบียนข้อตกลง เรคคอร์ดโอกาสทางการขายใหม่สามารถรวมข้อมูลที่มีผลกระทบกับการคำนวณรายได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับการตั้งค่าของบริษัทของคุณ

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน คุณต้องดำเนินการต่อไปนี้:

- จัดทำการลงทะเบียนข้อตกลง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำการลงทะเบียนข้อตกลง โปรดดูที่ [การจัดทำการลงทะเบียนข้อตกลง](#) (ในหน้า 332)
- ตั้งค่าบทบาทและโปรไฟล์การเข้าใช้ของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าเหล่านี้ โปรดดูที่ [โปรไฟล์การเข้าใช้และการตั้งค่าบทบาทสำหรับการแปลงค่าการลงทะเบียนข้อตกลง](#) (ในหน้า 339)

การแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ หรือโอกาสทางการขาย

- 1 เลือกการลงทะเบียนข้อตกลงที่คุณต้องการแปลงจากส่วนการลงทะเบียนข้อตกลงทั้งหมดในโฮมเพจการลงทะเบียนข้อตกลง
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกการลงทะเบียนข้อตกลง โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)
- 2 ในเพจรายละเอียดการลงทะเบียนข้อตกลง ให้คลิกปุ่ม แปลงเป็น โอกาสทางการขาย
- 3 ในเพจแปลงการลงทะเบียนข้อตกลง ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้:
 - ในการสร้างเรคคอร์ดของบริษัทและผู้ติดต่อใหม่ให้กับการลงทะเบียนข้อตกลงนี้ ให้เลือกตัวเลือกสร้างบริษัทใหม่อัตโนมัติ และสร้างผู้ติดต่อใหม่อัตโนมัติ
ในส่วนบริษัท ฟิลด์บริษัทที่เกี่ยวข้องสำหรับการลงทะเบียนข้อตกลงจะปรากฏในฟิลด์บริษัทที่เกี่ยวข้องตามค่าดีฟอลต์ ในส่วนผู้ติดต่อ ชื่อและนามสกุลของการลงทะเบียนข้อตกลงจะปรากฏขึ้นตามค่าดีฟอลต์
 - ในการจัดทำโอกาสทางการขายใหม่และเชื่อมโยงโอกาสทางการขายนั้นกับบริษัทและผู้ติดต่อที่มีอยู่ ให้เลือกตัวเลือกใช้บริษัทที่มีอยู่ และใช้ผู้ติดต่อที่มีอยู่

หากเรคคอร์ดการลงทะเบียนมีบริษัทที่เกี่ยวข้อง บริษัทนี้จะปรากฏในฟิลด์บริษัทที่เกี่ยวข้อง หากเรคคอร์ดการลงทะเบียนมีผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง ผู้ติดต่อนี้จะปรากฏในฟิลด์ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง

- ในการเชื่อมโยงการลงทะเบียนข้อตกลงกับบริษัทหรือผู้ติดต่อ ให้คลิกไอคอนค้นหา ซึ่งอยู่ถัดจากฟิลด์บริษัทที่เกี่ยวข้องหรือฟิลด์ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง และเลือกบริษัทและผู้ติดต่ออื่นตรวจสอบให้แน่ใจว่าชื่อที่ปรากฏในฟิลด์บริษัทที่เกี่ยวข้องและฟิลด์ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องนั้นถูกต้อง และเลือกตัวเลือกใช้บริษัทที่มีอยู่ และใช้ผู้ติดต่อที่มีอยู่

4 ในการแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นโอกาสทางการขาย ให้เลือกจัดทำโอกาสอัตโนมัติ และป้อนข้อมูลในฟิลด์

ชื่อของการลงทะเบียนข้อตกลงจะปรากฏในฟิลด์ชื่อโอกาสทางการขายตามค่าฟิลด์ ข้อมูลในฟิลด์รายได้ วันที่ปิด ขั้นตอนถัดไป และคำอธิบายจะถูกนำไปยังเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย คุณสามารถแก้ไขข้อมูลนี้ในเพจแปลงค่าการลงทะเบียนข้อตกลง คุณยังสามารถเชื่อมโยงการลงทะเบียนข้อตกลงกับโอกาสทางการขายที่มีอยู่ได้ โดยดำเนินการดังต่อไปนี้:

- a เลือกตัวเลือกใช้โอกาสทางการขายที่มีอยู่
- b เลือกโอกาสทางการขายที่เหมาะสมโดยใช้ไอคอนค้นหาถัดจากฟิลด์โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้อง

5 ในการแปลงค่าการลงทะเบียนข้อตกลง ให้คลิก บันทึก

โปรไฟล์การเข้าใช้และการตั้งค่าบทบาทสำหรับการแปลงค่าการลงทะเบียนข้อตกลง

ในการแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ หรือโอกาสทางการขาย คุณต้องมีการตั้งค่าที่เหมาะสมในโปรไฟล์การเข้าใช้และในบทบาทผู้ใช้ หัวข้อนี้จะอธิบายการตั้งค่าที่จำเป็น

การตั้งค่าโปรไฟล์การเข้าใช้สำหรับการแปลงการลงทะเบียนข้อตกลง

ระดับการเข้าใช้ที่คุณแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงได้จะแสดงในตารางต่อไปนี้ การตั้งค่าเหล่านี้ต้องใช้ในโปรไฟล์การเข้าใช้ฟิลด์และโปรไฟล์การเข้าใช้ของเจ้าของ

ตารางต่อไปนี้แสดงระดับเข้าใช้สำหรับประเภทเรคคอร์ดซึ่งให้คุณแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงได้

ประเภทเรคคอร์ด	ระดับการเข้าใช้
บริษัท	อ่านและแก้ไข
ผู้ติดต่อ	อ่านและแก้ไข
การลงทะเบียนข้อตกลง	อ่านและแก้ไข
โอกาสทางการขาย	อ่านและแก้ไข

ตารางต่อไปนี้แสดงระดับเข้าใช้สำหรับประเภทเรคคอร์ดข้อมูลที่เกี่ยวข้องซึ่งให้คุณแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงได้

ประเภทเรคคอร์ด	ประเภทเรคคอร์ดของข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	ระดับการเข้าใช้
บริษัท	ที่อยู่	อ่าน จัดทำ และแก้ไข
ผู้ติดต่อ	บริษัท	อ่านและจัดทำ
	ที่อยู่	อ่าน จัดทำ และแก้ไข
โอกาสทางการขาย	รายได้	อ่านและแก้ไข
	ผู้ติดต่อ	อ่านและจัดทำ

การตั้งค่าบทบาทผู้ใช้สำหรับการแปลงการลงทะเบียนข้อตกลง

การตั้งค่าบทบาทที่ให้คุณแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงมีดังนี้:

- บทบาทต้องมีสิทธิ์การลงทะเบียนข้อตกลง **PRM:** แปลงการลงทะเบียนข้อตกลง
- การเข้าใช้ประเภทเรคคอร์ดสำหรับบทบาทต้องมีการตั้งค่าต่อไปนี้:
 - ต้องเลือกช่องทำเครื่องหมายมีสิทธิ์เข้าใช้งานสำหรับประเภทเรคคอร์ดการลงทะเบียนข้อตกลงในทุกกรณีของการแปลงการลงทะเบียนข้อตกลง
 - ในการแปลง (ซึ่งก็คือการเชื่อมโยง) การลงทะเบียนข้อตกลงเป็นโอกาสทางการขายที่มีอยู่ ต้องเลือกช่องทำเครื่องหมายมีสิทธิ์เข้าใช้งานสำหรับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย
 - ในการแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นโอกาสทางการขายใหม่ ต้องเลือกช่องทำเครื่องหมายมีสิทธิ์เข้าใช้งานและสามารถจัดทำได้สำหรับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย
 - ในการแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นบริษัทที่มีอยู่ ต้องเลือกช่องทำเครื่องหมายมีสิทธิ์เข้าใช้งานสำหรับประเภทเรคคอร์ดบริษัท
 - ในการแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นบริษัทใหม่ ต้องเลือกช่องทำเครื่องหมายมีสิทธิ์เข้าใช้งานและสามารถจัดทำได้สำหรับประเภทเรคคอร์ดบริษัท
 - ในการแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นผู้ติดต่อที่มีอยู่ ต้องเลือกช่องทำเครื่องหมายมีสิทธิ์เข้าใช้งานสำหรับประเภทเรคคอร์ดผู้ติดต่อ
 - ในการแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นผู้ติดต่อใหม่ ต้องเลือกช่องทำเครื่องหมายมีสิทธิ์เข้าใช้งานและสามารถจัดทำได้สำหรับประเภทเรคคอร์ดผู้ติดต่อ

ฟิลด์การลงทะเบียนข้อตกลง

ใช้เพจแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลงเพื่อเพิ่มการลงทะเบียนข้อตกลงหรืออัปเดตรายละเอียดของการลงทะเบียนข้อตกลงที่มีอยู่ เพจแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลงจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของการลงทะเบียนข้อตกลง

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลหลักของการลงทะเบียนข้อตกลง	
ชื่อ	ชื่อของการลงทะเบียนข้อตกลง เพื่อหลีกเลี่ยงการซ้ำกันของเรคคอร์ด ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณใช้ชื่อตามชื่อที่บริษัทตั้งไว้เป็นตัวย่อ ตัวพิมพ์ใหญ่ และอื่นๆ
ประเภท	ประเภทของการลงทะเบียนข้อตกลง ตัวเลือกต่างๆ ได้แก่: มาตรฐาน และไม่ได้มาตรฐาน
สถานะการส่ง	สถานะการส่งของการลงทะเบียนข้อตกลง ตัวเลือกต่างๆ ได้แก่: ไม่ได้ส่ง ส่งแล้ว และเรียกคืน
วันที่หมดอายุ	วันที่ที่การลงทะเบียนข้อตกลงจะหมดอายุ
ราคาพิเศษที่ขอ	ระบุว่ากำลังราคาพิเศษจำเป็นสำหรับการลงทะเบียนข้อตกลงหรือไม่
ลีดที่เกี่ยวข้อง	ID เฉพาะสำหรับลีดที่เป็นผลจากการลงทะเบียนข้อตกลง
ID	ตัวระบุ (ID) ที่ไม่ซ้ำกันสำหรับการลงทะเบียนข้อตกลง
ผู้ค้าหลัก	บริษัทลูกค้าที่ค้นหาการลงทะเบียนข้อตกลง ลูกค้าที่ค้นหาการลงทะเบียนข้อตกลงอาจไม่ได้เป็นเจ้าของอีกต่อไป
ผู้ค้าหลัก: ที่ตั้ง	ที่ตั้งของบริษัทลูกค้าแรกเริ่ม
โปรแกรมลูกค้า	โปรแกรมลูกค้าที่มีการลงทะเบียนข้อตกลงแนบอยู่

ฟิลด์	คำอธิบาย
วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนซื้อดกลง
การสนับสนุนที่ขอ	ระบุว่าการสนับสนุนก่อนการขายจำเป็นสำหรับการลงทะเบียนซื้อดกลงหรือไม่
ข้อมูลโอกาสทางการขาย	
โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้อง	ชื่อโอกาสทางการขายที่เชื่อมโยงกับการลงทะเบียนซื้อดกลง
โอกาสทางการขายใหม่	ระบุว่าโอกาสทางการขายที่เชื่อมโยงกับการลงทะเบียนเป็นโอกาสใหม่หรือไม่
สกุลเงิน	สกุลเงินที่เลือกของโอกาสทางการขายที่เชื่อมโยงกับการลงทะเบียนซื้อดกลง
ขนาดการซื้อขาย	ขนาดการซื้อขายในหน่วยสกุลเงินที่เลือก
วันที่ปิด	วันที่ปิดของโอกาสทางการขายที่เชื่อมโยงกับการลงทะเบียนซื้อดกลง
ความสนใจในผลิตภัณฑ์	พื้นที่ผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าเป้าหมายสนใจ
ขั้นตอนต่อไป	ขั้นตอนตรรกะใหม่ในกระบวนการขายของโอกาสทางการขายที่เชื่อมโยงกับการลงทะเบียนซื้อดกลง
ข้อมูลลูกค้า	
ลูกค้าที่เกี่ยวข้อง	ชื่อของหน่วยงานของลูกค้าที่เชื่อมโยงกับการลงทะเบียนซื้อดกลง
ลูกค้าใหม่	ระบุว่าการลงทะเบียนซื้อดกลงมีไว้สำหรับหน่วยงานของลูกค้าใหม่หรือไม่
ชื่อบริษัท	ชื่อของหน่วยงานของลูกค้า
ประเทศ	ประเทศที่หน่วยงานของลูกค้าตั้งอยู่
ที่อยู่	ที่อยู่ของหน่วยงานของลูกค้า
เมือง	เมืองในที่อยู่ของหน่วยงานของลูกค้า
รัฐ	รัฐในที่อยู่ของหน่วยงานของลูกค้า
รหัสไปรษณีย์	รหัสไปรษณีย์ของที่อยู่ของหน่วยงานของลูกค้า
ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง	ชื่อผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง
ผู้ติดต่อใหม่	ระบุว่านี่คือผู้ติดต่อใหม่หรือไม่
นาย/นาง	แสดงการกำหนดค่านำหน้าชื่อที่เหมาะสม
ชื่อ	ชื่อของลูกค้า
ชื่อกลาง	ชื่อกลางของลูกค้า
นามสกุล	นามสกุลของผู้ติดต่อของลูกค้า
ตำแหน่ง	ตำแหน่งของผู้ติดต่อของลูกค้า
อีเมล	ที่อยู่อีเมลของผู้ติดต่อของลูกค้า

ฟิลด์	คำอธิบาย
หมายเลขโทรศัพท์	หมายเลข โทรศัพท์ของผู้ติดต่อของลูกค้า
โทรศัพท์เคลื่อนที่	หมายเลข โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ติดต่อของลูกค้า
แฟกซ์	หมายเลขแฟกซ์ของผู้ติดต่อของลูกค้า
ข้อมูลการอนุมัติ	
สถานะการอนุมัติ	สถานะปัจจุบันของการอนุมัติการลงทะเบียนข้อตกลง
ผู้อนุมัติปัจจุบัน	ชื่อของบุคคลที่ต้องอนุมัติการลงทะเบียนข้อตกลงถัดไป
ผู้อนุมัติขั้นสุดท้าย	ชื่อของบุคคลที่ให้การอนุมัติขั้นสุดท้ายกับการลงทะเบียนข้อตกลง
วันที่ส่ง	วันที่ที่ส่งการลงทะเบียนข้อตกลงเพื่อขออนุมัติ
วันที่อนุมัติ	วันที่ที่การลงทะเบียนข้อตกลงได้รับอนุมัติขั้นสุดท้าย
เหตุผลที่ปฏิเสธ	เหตุผลที่ปฏิเสธการอนุมัติการลงทะเบียนข้อตกลง
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการลงทะเบียนข้อตกลง ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 250 ตัว
ข้อมูลเพิ่มเติม	
เจ้าของ	<p>เจ้าของเรคคอร์ดการลงทะเบียนข้อตกลง</p> <p>โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการแก้ไขเพื่อจำกัดหรือขยายการแก้ไขของผู้ใช้</p> <p>ค่าในฟิลด์เจ้าของนี้มีผลต่อเรคคอร์ดที่จะถูกรวมในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณรันจากเพจรายงานและแผงควบคุม ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 37)</p>
บริษัทผู้ค้าของเจ้าของ	ชื่อของบริษัทผู้ค้าที่เป็นเจ้าของการลงทะเบียนข้อตกลง
บริษัทผู้ค้าแรกเริ่ม	ชื่อบริษัทผู้ค้าที่ค้นหาการลงทะเบียนข้อตกลง ผู้ค้าที่ค้นหาการลงทะเบียนข้อตกลงอาจไม่ได้เป็นเจ้าของอีกต่อไป
คำอธิบาย	ป้อนข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการลงทะเบียนข้อตกลง

คำขอ **MDF**

เงินทุนเพื่อการพัฒนาตลาด (MDF) ช่วยให้เจ้าของแบรนด์มีความสามารถในการกำหนดเงินทุนด้านการตลาดให้กับลูกค้าในวิธีที่เหมาะสม เพื่อให้ลูกค้าสามารถขายผลิตภัณฑ์ของเจ้าของแบรนด์ในพื้นที่ทางภูมิศาสตร์เฉพาะ หรือเพื่อให้ลูกค้าสามารถทำการตลาดแบรนด์ของคู่ค้า คำขอ **MDF** คือคำขอเงินทุนที่ลูกค้าขอเงินทุนจากเจ้าของแบรนด์

ลูกค้าสามารถขอการอนุมัติล่วงหน้าเพื่อเป็นทุนให้กับกิจกรรมทางการตลาด คำขอ **MDF** ระบุรายละเอียดของกิจกรรมทางการตลาดและค่าใช้จ่ายโดยประมาณ จากนั้น คำขอ **MDF** จะส่งผ่านกระบวนการอนุมัติ เจ้าของแบรนด์มีเงินทุนที่ได้รับอนุมัติสำหรับคำขอ **MDF** และสามารถอนุมัติ ปฏิเสธ หรือส่งคืนได้

หลังจากกิจกรรมทางการตลาดเสร็จสมบูรณ์ คุณก็สามารถจัดทำรายการเรียกร้องเพื่อขอเงินใช้จ่ายที่ได้รับอนุมัติล่วงหน้าจากเจ้าของแบรนด์ การเรียกร้องจะจัดทำเทียบกับคำขอ MDF เฉพาะ หรือสามารถมีอยู่อย่างอิสระ คำขอ MDF สามารถเชื่อมโยงกับการเรียกร้องได้เพียงรายการเดียวเท่านั้น เมื่อการเรียกร้องได้รับอนุมัติ เงินทุนจะถูกหักกับรายการตามคำขอ MDF ที่เกี่ยวข้อง

การทำงานกับโฮมเพจคำขอ MDF

โฮมเพจคำขอ MDF คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการคำขอเงินทุนเพื่อการพัฒนาตลาด (MDF)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจคำขอ MDF ได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

การจัดทำคำขอ MDF

คุณสามารถจัดทำคำขอ MDF ได้โดยการคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนแก้ไขคำขอ MDF สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์ MDF](#)

การทำงานกับรายการคำขอ MDF

ส่วนรายการคำขอ MDF จะแสดงจำนวนของรายการ Oracle CRM On Demand มีชุดรายการมาตรฐานอยู่ รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปสามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ สำหรับคำขอ MDF

รายการคำขอ MDF	คำอธิบาย
คำขอ MDF ทั้งหมด	รายการนี้แสดงเรคคอร์ดทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงบุคคลที่เป็นเจ้าของรายการนั้น รายการนี้จะไม่ฟิลเตอร์คำขอ MDF
คำขอ MDF ที่จัดทำล่าสุด	ฟิลเตอร์คำขอ MDF ทั้งหมด โดยเรียงลำดับตามวันที่จัดทำ
คำขอ MDF ที่แก้ไขล่าสุด	ฟิลเตอร์คำขอ MDF ทั้งหมด โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข
คำขอ MDF ของฉัน	ฟิลเตอร์คำขอ MDF ด้วยชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ
คำขอ MDF ที่จัดทำล่าสุดของฉัน	ฟิลเตอร์คำขอ MDF ด้วยชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ โดยเรียงลำดับตามวันที่จัดทำ
คำขอ MDF ที่แก้ไขล่าสุดของฉัน	ฟิลเตอร์คำขอ MDF ด้วยชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ โดยเรียงลำดับตาม วันที่แก้ไข
คำขอ MDF ที่รอดำเนินการทั้งหมด	คำขอ MDF ทั้งหมดที่มีสถานะการอนุมัติเป็น รอการอนุมัติ หรือมีสถานะการเรียกร้องเป็น ส่งการเรียกร้องแล้ว
คำขอ MDF ที่รอดำเนินการของฉัน	คำขอ MDF ที่คุณเป็นเจ้าของที่มีสถานะการอนุมัติเป็น รอการอนุมัติ หรือมีสถานะการเรียกร้องเป็น ส่งการเรียกร้องแล้ว
คำขอ MDF ที่อนุมัติแล้วของฉัน	คำขอ MDF ที่อนุมัติแล้วทั้งหมดที่คุณเป็นเจ้าของ

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพื่อดูรายการยังมิมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียวดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูส่วนค่าขอ **MDF** ที่แก้ไขล่าสุดของฉัน

ส่วนค่าขอ **MDF** ที่แก้ไขล่าสุดของฉันจะแสดงค่าขอ **MDF** ที่คุณแก้ไขล่าสุด ในการขยายรายการ คลิกลิงก์ แสดงรายการทั้งหมด

การดูส่วนค่าขอ **MDF** ที่รอดำเนินการของฉัน

ส่วนค่าขอ **MDF** ที่รอดำเนินการของฉันจะแสดงค่าขอ **MDF** ทั้งหมดที่คุณเป็นเจ้าของที่มีสถานะการอนุมัติเป็น รอการอนุมัติ หรือมีสถานะการเรียกคำร้องเป็น ส่งการเรียกร้องแล้ว ในการขยายรายการนี้ ให้คลิกลิงก์ แสดงรายการทั้งหมด

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจค่าขอ **MDF** ของคุณ

หากพบปัญหาผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่อไปนี้บางส่วนหรือทั้งหมดในโฮมเพจค่าขอ **MDF** ของคุณ:

- รายการค่าขอ **MDF**
- ค่าขอ **MDF** ที่รอดำเนินการทั้งหมด
- ค่าขอ **MDF** ที่จัดทำล่าสุด
- ค่าขอ **MDF** ที่แก้ไขล่าสุด
- ค่าขอ **MDF** ที่รอดำเนินการของฉัน
- ค่าขอ **MDF** ที่อนุมัติแล้วของฉัน
- ค่าขอ **MDF** ที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- ค่าขอ **MDF** ที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ค่าขอ **MDF** ที่รอดำเนินการจากฉัน

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจค่าขอ **MDF** ของคุณ

- 1 ในโฮมเพจค่าขอ **MDF** ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจค่าขอ **MDF** ให้คลิกลิงก์ลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ จากนั้นคลิกบันทึก

การจัดการค่าขอ **MDF**

ในการจัดการค่าขอ **MDF** ให้ทำงานต่อไปนี้:

- การส่งค่าขอ **MDF** เพื่อขออนุมัติ (ในหน้า 345)
- การเรียกคืนค่าขอ **MDF** (ในหน้า 346)
- การส่งคืนค่าขอ **MDF** (ในหน้า 346)
- การปฏิเสธค่าขอ **MDF** (ในหน้า 347)
- การอนุมัติค่าขอ **MDF** (ในหน้า 347)
- การยกเลิกค่าขอ **MDF** (ในหน้า 348)

- การส่งการเรียกร้องสำหรับคำขอ **MDF** (ในหน้า 349)
- การปฏิเสธการเรียกร้องสำหรับคำขอ **MDF** (ในหน้า 349)
- การอนุมัติการเรียกร้องสำหรับคำขอ **MDF** (ในหน้า 349)

สำหรับขั้นตอนเพิ่มเติมทั่วไปของเรคคอร์ดทั้งหมด โปรดดูที่ **การทำงานกับเรคคอร์ด** (ในหน้า 36)

สำหรับกระบวนการทั่วไปของเรคคอร์ดหลายชนิด โปรดดูที่ข้อมูลต่อไปนี้:

- **การจัดทำเรคคอร์ด** (ในหน้า 39)
- **การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด** (ในหน้า 62)
- **การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก** (ในหน้า 63)
- **การทำงานกับรายการ** (ในหน้า 71)
- **การทำงานกับเอกสารแนบ** (ในหน้า 92)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

การส่งคำขอ **MDF** เพื่อขออนุมัติ

คุณสามารถขอการอนุมัติเงินทุนล่วงหน้าสำหรับกิจกรรมการตลาดโดยส่งคำขอเงินทุนเพื่อการพัฒนาตลาด (**MDF**) คำขอ **MDF** จะต้องมีรายละเอียดของกิจกรรมและจำนวนเงินที่ผู้ค้าคาดว่าจะต้องใช้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ให้สร้างคำขอ **MDF** สร้างกฎเวิร์กโฟลว์ที่กำหนดให้ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องเป็นผู้อนุมัติคำขอ **MDF** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการสร้างกฎเวิร์กโฟลว์ โปรดดูที่ การสร้างกฎเวิร์กโฟลว์

ในการส่งคำขอ **MDF** เพื่อขออนุมัติ

- 1 เลือกคำขอ **MDF** ที่คุณต้องการส่งเพื่อขออนุมัติจากส่วนคำขอ **MDF** ทั้งหมดในโฮมเพจคำขอ **MDF**

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอ **MDF** โปรดดูที่ **การค้นหारेคคอร์ด** (ในหน้า 42)

- 2 ในเพจรายละเอียดคำขอ **MDF** ให้คลิกปุ่ม แก้ไข

- 3 ในเพจการแก้ไขคำขอ **MDF** ให้เลือก ส่งแล้ว จากฟิลด์สถานะการส่ง แล้วคลิก บันทึก

หลังจากที่คุณเปลี่ยนค่าฟิลด์สถานะการส่งเป็น ส่งแล้ว และบันทึกเรคคอร์ด จะเกิดเหตุการณ์ต่อไปนี้:

- สถานะการอนุมัติถูกตั้งค่าเป็น รอการอนุมัติ
- วันที่ส่งจะถูกตั้งค่าเป็นเวลาที่คุณส่งไว้ในปัจจุบันโดยอัตโนมัติ
- การกำหนดเส้นทางของคำขอ **MDF** จะเริ่มต้นขึ้น กฎเวิร์กโฟลว์จะตั้งค่าฟิลด์ผู้อนุมัติสำหรับคำขอ **MDF** เป็นผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง
- ผู้อนุมัติจะถูกเพิ่มลงในทีมของคำขอ **MDF** หากไม่มีผู้อนุมัติอยู่
- กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือน

คำขอ MDF จะปรากฏในรายการเรคคอร์ดเพื่อการดำเนินการจากผู้อนุมัติและจะเป็นแบบอ่านอย่างเดียวสำหรับลูกค้า (เจ้าของ) การอัปเดตคำขอ (เช่น การอัปเดตจำนวนเงินที่ขอ การเปลี่ยนแปลงเงินทุนที่เกี่ยวข้อง และอื่นๆ) จะไม่ได้รับอนุญาต ลูกค้าสามารถทำการเปลี่ยนแปลงคำขอ MDF ที่ส่งหลังจากเรียกคืนได้สำเร็จเท่านั้น

การเรียกคืนคำขอ MDF

หลังจากส่งคำขอเงินทุนพัฒนาตลาด (MDF) และก่อนอนุมัติ คุณสามารถเรียกคืนคำขอได้ หลังจากเรียกคืนคำขอแล้ว คุณสามารถอัปเดตคำขอและส่งคำขอเพื่อขออนุมัติใหม่ได้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน คำขอ MDF ต้องมีสถานะการส่งเป็นส่งแล้ว และสถานะการอนุมัติเป็นรออนุมัติ

ในการเรียกคืนคำขอ MDF

1 เลือกคำขอ MDF ที่คุณต้องการเรียกคืนจากส่วนคำขอ MDF ทั้งหมดในโฮมเพจคำขอ MDF

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอ MDF โปรดดูที่ [การค้นหาระเบียน](#) (ในหน้า 42)

2 ในเพจรายละเอียดคำขอ MDF ให้คลิกปุ่ม แก้ไข

3 ในเพจแก้ไขคำขอ MDF ให้เลือกเรียกคืนจากฟิลด์สถานะการส่ง จากนั้นคลิกบันทึก

เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการส่งเป็นเรียกคืน สิ่งต่อไปนี้จะปรากฏ:

- สถานะการอนุมัติจะถูกรีเซ็ตเป็นคำนำ
- กฎเวิร์กโฟลว์จะสร้างงานใหม่เพื่อติดตามการดำเนินการ (ถ้ากำหนดค่าไว้)
- กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนที่เหมาะสม (ถ้ากำหนดค่าไว้)

ขณะนี้คุณสามารถอัปเดตคำขอ MDF และส่งคำขอใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการส่งคำขอ โปรดดูที่ [การส่งคำขอ MDF สำหรับการอนุมัติ](#) (โปรดดูที่ "การส่งคำขอ MDF เพื่อขออนุมัติ" ในหน้า 345)

การส่งคืนคำขอ MDF

เนื่องด้วยคำขอเงินทุนการพัฒนาตลาด (Market Development Fund, MDF) ต้องผ่านลำดับขั้นตอนการอนุมัติ ผู้อนุมัติสามารถส่งคืนคำขอไปยังเจ้าของเพื่อทำการเปลี่ยนแปลง หรือให้ข้อมูลเพิ่มเติม

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน คำขอ MDF ต้องมีสถานะการส่งเป็น ส่งแล้ว

ในการส่งคืนคำขอ MDF

1 เลือกคำขอ MDF ที่คุณต้องการส่งคืนจากส่วนคำขอ MDF ทั้งหมดในโฮมเพจคำขอ MDF

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอ MDF โปรดดูที่ [การค้นหาระเบียน](#) (ในหน้า 42)

2 ในเพจรายละเอียดคำขอ MDF ให้คลิกปุ่ม แก้ไข

3 ในเพจแก้ไขคำขอ MDF ให้เลือก ส่งคืน จากฟิลด์ สถานะการอนุมัติ แล้วคลิก บันทึก

เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการอนุมัติเป็น ส่งคืน และคลิก บันทึก รายการต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

- สถานะการส่งของคำขอ MDF ถูกตั้งเป็น ไม่ได้ส่ง

- วันที่ถูกลบออกจากฟิลด์วันที่อนุมัติล่วงหน้า อย่างไรก็ตาม วันที่ส่งจะยังคงอยู่ในฟิลด์วันที่ส่ง
- เรคคอร์ดงานจะถูกจัดทำขึ้นเพื่อติดตามการดำเนินการส่งคืนของผู้อนุมัติ
- กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนที่เหมาะสม

ขณะนี้ เจ้าของคำขอ MDF สามารถอัปเดตคำขอและส่งคำขอใหม่ได้แล้ว สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการส่งคำขอ MDF โปรดดูที่ [การส่งคำขอ MDF เพื่ออนุมัติ](#) (โปรดดูที่ "การส่งคำขอ MDF เพื่ออนุมัติ" ในหน้า 345)

การปฏิเสธคำขอ MDF

เมื่อคำขอเงินทุนพัฒนาการตลาด (MDF) ผ่านขั้นตอนการอนุมัติ ผู้อนุมัติสามารถปฏิเสธคำขอได้ถ้าไม่สามารถอนุมัติจำนวนเงินตามที่ร้องขอสำหรับกิจกรรมทางการตลาด

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน คำขอ MDF ต้องมีสถานะการส่งเป็น ส่งแล้ว

การปฏิเสธคำขอ MDF

1 เลือกคำขอ MDF ที่คุณต้องการปฏิเสธจากคำขอ MDF ทั้งหมดในส่วนคำขอ MDF ทั้งหมดในโฮมเพจคำขอ MDF สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอ MDF โปรดดูที่ [การค้นหारेคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)

2 ในเพจรายละเอียดคำขอ MDF ให้คลิกปุ่ม แก้ไข

3 ในเพจแก้ไขคำขอ MDF ให้เลือกฟิลด์ปฏิเสธจาก และสถานะการอนุมัติ แล้วคลิก บันทึก เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการอนุมัติเป็น ปฏิเสธ และคลิก บันทึก เหตุการณ์ต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

- สถานะการส่งของคำขอ MDF จะยังคงเป็น ส่งแล้ว
- วันที่ถูกลบออกจากฟิลด์วันที่อนุมัติล่วงหน้า อย่างไรก็ตาม วันที่ส่งจะยังคงอยู่ในฟิลด์วันที่ส่ง
- เรคคอร์ดงานจะถูกจัดทำขึ้นเพื่อติดตามการดำเนินการส่งคืนของผู้อนุมัติ
- กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนที่เหมาะสม

หลังจากที่ปฏิเสธคำขอ MDF แล้ว คำขอจะกลายเป็นแบบอ่านอย่างเดียวสำหรับเจ้าของเพื่อให้ไม่สามารถทำการอัปเดตข้อมูลได้อีกต่อไป

การอนุมัติคำขอ MDF

ผู้อนุมัติสามารถอนุมัติคำขอ MDF ล่วงหน้า และเป็นส่วนเงินทุนสำหรับกิจกรรมการตลาดที่ขอ ปัจจุบันการกำหนดเส้นทางการอนุมัติสำหรับคำขอ MDF เป็นกระบวนการที่ต้องทำด้วยตนเอง และสนับสนุนการอนุมัติเพียงระดับเดียวเท่านั้น

หมายเหตุ: คุณสามารถทำการอนุมัติหลายระดับได้ เมื่อผู้อนุมัติแต่ละคนในสายการอนุมัติอัปเดตฟิลด์ผู้อนุมัติให้ผู้อนุมัติรายต่อไปในสายการอนุมัติ

ก่อนเริ่มใช้งาน สถานะการส่งของคำขอ MDF ต้องถูกตั้งเป็น ส่งแล้ว ก่อนที่คุณจะอนุมัติได้

การอนุมัติคำขอ MDF

1 เลือกคำขอ MDF ที่คุณต้องการอนุมัติจากส่วนคำขอ MDF ทั้งหมดในโฮมเพจคำขอ MDF สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอ MDF โปรดดูที่ [การค้นหारेคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)

2 ในพจนานุกรมคำขอ MDF ให้คลิกปุ่ม แก้ไข

3 ในเพจแก้ไขคำขอ MDF ให้ป้อนจำนวนเงินในฟิลด์จำนวนเงินที่อนุมัติล่วงหน้า

4 เลือก อนุมัติแล้ว จากฟิลด์สถานะการอนุมัติ แล้วคลิก บันทึก

เมื่อคุณเปลี่ยนแปลงสถานะการอนุมัติเป็น อนุมัติ เหตุการณ์ต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

- Oracle CRM On Demand จะตรวจสอบว่าคำสถานะการส่งเป็น ส่งแล้ว หากสถานะการส่งเป็นคำอื่น การตรวจสอบนี้จะล้มเหลว และจะมีข้อความแสดงข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้อง
- Oracle CRM On Demand จะตรวจสอบว่าจำนวนเงินที่อนุมัติล่วงหน้าไม่เกินขีดจำกัดการอนุมัติที่ตั้งค่าไว้สำหรับผู้อนุมัติปัจจุบัน และตรวจสอบว่าการอนุมัติไม่ได้ทำให้ยอดดุลของเงินทุนมีค่าติดลบ หากการตรวจสอบล้มเหลว จะมีข้อความแสดงข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้อง
- ฟิลด์อนุมัติครั้งสุดท้ายโดยจะเปลี่ยนเป็นผู้ใช้คนปัจจุบัน ฟิลด์ผู้อนุมัติปัจจุบันจะไม่ถูกอัปเดต
- วันที่อนุมัติล่วงหน้าจะเปลี่ยนเป็นวันที่ปัจจุบันใน Oracle CRM On Demand
- เวอร์กโฟล์จะจัดทำงานใหม่เพื่อติดตามการดำเนินการอนุมัติ
- เวอร์กโฟล์จะส่งการแจ้งเตือนอีเมลที่เหมาะสม

หลังจากคำขอ MDF ได้รับการอนุมัติแล้ว จะกลายเป็นอ่านอย่างเดียว การอัปเดตเพิ่มเติมจะทำได้ยกเว้นการส่งการเรียกร้องที่เกี่ยวข้องหรือขยายเวลาวันหมดอายุ

การยกเลิกคำขอ MDF

เจ้าของแบรนด์สามารถยกเลิกคำขอเงินทุนพัฒนาตลาด (MDF) ได้ทุกเมื่อหากคำขอ MDF ไม่มีผลใช้ได้อีกต่อไป

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน สถานะการอนุมัติคำขอ MDF ต้องกำหนดเป็นอนุมัติ

ในการยกเลิกคำขอ MDF

1 เลือกคำขอ MDF ที่คุณต้องการยกเลิกจากส่วนคำขอ MDF ทั้งหมดในโฮมเพจคำขอ MDF

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอ MDF โปรดดูที่การค้นหาระเบียน (ในหน้า 42)

2 ในพจนานุกรมคำขอ MDF ให้คลิกปุ่ม แก้ไข

3 ในเพจแก้ไขคำขอ MDF เลือกยกเลิกจากฟิลด์สถานะการอนุมัติ จากนั้นคลิกบันทึก

เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการอนุมัติเป็น ยกเลิก จะทำให้เกิดสิ่งต่อไปนี้:

- Oracle CRM On Demand จะตรวจสอบสถานะการอนุมัติที่กำหนดเป็นอนุมัติ
- กฎเวอร์กโฟล์จะสร้างงานใหม่เพื่อติดตามการดำเนินการ
- เวอร์กโฟล์จะส่งการแจ้งเตือนอีเมลที่เหมาะสม

หลังจากยกเลิกคำขอ MDF คำขอจะมีสถานะเป็นอ่านอย่างเดียว และไม่อนุญาตให้อัปเดตเพิ่มเติม

การส่งการเรียกร้องสำหรับคำขอ MDF

ลูกค้าจะจัดการเรียกร้องเพื่อขอคืนเงินที่อนุมัติล่วงหน้าที่ใช้ไปกับกิจกรรมทางการตลาด การเรียกร้องจะจัดทำเทียบกับคำขอ MDF เฉพาะหรือสามารถมีอยู่อย่างอิสระ

การส่งการเรียกร้องคำขอ MDF

- 1 เลือกคำขอ MDF ที่คุณต้องการส่งการเรียกร้องจากส่วนคำขอ MDF ทั้งหมดในโฮมเพจคำขอ MDF สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอ MDF โปรดดูที่ [การค้นหาวเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)
 - 2 ในเพจรายละเอียดคำขอ MDF ให้คลิกปุ่ม แก้ไข
 - 3 ในเพจแก้ไขคำขอ MDF ให้ป้อนจำนวนเงินในฟิลด์ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่ขอ
 - 4 จากฟิลด์สถานะการเรียกร้อง ให้เลือก ส่งการเรียกร้องแล้ว แล้วคลิก บันทึก
- หลังจากมีการเปลี่ยนแปลงฟิลด์สถานะการเรียกร้องเป็น ส่งการเรียกร้องแล้ว และมีการบันทึกเรคคอร์ดแล้ว รายการต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:
- การกำหนดเส้นทางของการเรียกร้องคำขอ MDF จะเริ่มขึ้น
 - กฎเวิร์กโฟลว์จะตั้งค่าฟิลด์ผู้อนุมัติของคำขอ MDF เป็นผู้ใช้ที่เหมาะสม
 - ผู้อนุมัติจะถูกเพิ่มลงในทีมของคำขอ MDF หากไม่มีผู้อนุมัติอยู่
 - กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนอีเมลที่เหมาะสม

การปฏิเสธการเรียกร้องสำหรับคำขอ MDF

เนื่องจากการเรียกร้องคำขอเงินทุนพัฒนาการตลาด (MDF) จะผ่านกระบวนการอนุมัติ ผู้อนุมัติสามารถปฏิเสธได้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน การเรียกร้อง MDF ต้องมีสถานะการเรียกร้องเป็น ส่งการเรียกร้องแล้ว

การปฏิเสธการเรียกร้องคำขอ MDF

- 1 เลือกคำขอ MDF ที่คุณต้องการปฏิเสธการเรียกร้องจากส่วนคำขอ MDF ทั้งหมดในโฮมเพจคำขอ MDF สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอ MDF โปรดดูที่ [การค้นหาวเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)
 - 2 ในเพจรายละเอียดคำขอ MDF ให้คลิกปุ่ม แก้ไข
 - 3 ในเพจแก้ไขคำขอ MDF ให้เลือกการเรียกร้องที่ปฏิเสธจากฟิลด์สถานะการเรียกร้อง แล้วคลิก บันทึก
- เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการเรียกร้องเป็น การเรียกร้องที่ปฏิเสธ และคลิก บันทึก กิจกรรมต่อไปนี้จะเกิดขึ้น: กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนที่เกี่ยวข้อง

การอนุมัติการเรียกร้องสำหรับคำขอ MDF

ผู้อนุมัติสามารถอนุมัติการเรียกร้องเงินทุนเพื่อการพัฒนาตลาด (MDF) และเสนอเครดิตให้กับลูกค้า ขณะนี้การอนุมัติของการเรียกร้อง MDF ทำได้เพียงหนึ่งระดับเท่านั้น

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน สถานะการส่งของการเรียกร้อง MDF ต้องตั้งค่าเป็น ส่งการเรียกร้องแล้ว คุณจึงจะอนุมัติได้

ในการอนุมัติการเรียกชำระ **MDF**

- 1 เลือกคำขอ **MDF** ที่คุณต้องการอนุมัติการเรียกชำระจากส่วนคำขอ **MDF** ทั้งหมดในโฮมเพจคำขอ **MDF**
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอ **MDF** โปรดดูที่ [การค้นหาคำขอ](#) (ในหน้า 42)
- 2 ในเพจรายละเอียดคำขอ **MDF** ให้คลิกปุ่ม แก้ไข
- 3 ในเพจแก้ไขคำขอ **MDF** ป้อนจำนวนเงินในฟิลด์ยอดเงินรวมการเรียกชำระที่อนุมัติ
- 4 เลือกอนุมัติการเรียกชำระแล้วจากฟิลด์สถานะการเรียกชำระ แล้วคลิก บันทึก
เมื่อคุณเปลี่ยนแปลงสถานะการอนุมัติเป็น อนุมัติ เหตุการณ์ต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:
 - **Oracle CRM On Demand** จะตรวจสอบว่ายอดเงินรวมการเรียกชำระที่อนุมัติ ไม่เกินวงเงินอนุมัติที่กำหนดให้กับผู้อนุมัติ และการอนุมัตินั้น ไม่มีผลให้ยอดดุลเงินทุนติดลบ หากการตรวจสอบล้มเหลว ระบบจะสร้างข้อความแสดงข้อผิดพลาดที่เหมาะสม
 - วันที่ตัดสินใจเรียกชำระตั้งค่าเป็นวันที่ปัจจุบันใน **Oracle CRM On Demand**
 - กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนอีเมลที่เหมาะสม

เมื่อมีการอนุมัติการเรียกชำระ ระบบจะเดบิตเงินทุนที่เกี่ยวข้องกับคำขอ **MDF**

ฟิลด์คำขอ **MDF**

ใช้เพจแก้ไขคำขอ **MDF** ในการเพิ่มคำขอเงินทุนพัฒนาตลาด (**MDF**) หรืออัปเดตรายละเอียดคำขอ **MDF** ที่มีอยู่ เพจแก้ไขคำขอ **MDF** จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของคำขอ **MDF**

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของวิสาหกิจสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลคำขอ MDF หลัก	
ID	ID คำขอ MDF
ชื่อคำขอ	ชื่อที่ไม่ซ้ำกันของคำขอ MDF
บริษัทคู่ค้าหลัก	บริษัทคู่ค้าที่เป็นผู้นำในการส่งคำขอ MDF
เงินทุน	ชื่อเงินทุนที่เชื่อมโยงกับคำขอ MDF
สถานะการส่ง	สถานะการส่ง เช่น ส่งแล้ว ไม่ได้ส่ง หรือเรียกคืน
วันที่ครบกำหนด	วันที่ที่คุณต้องได้รับการอนุมัติคำขอ MDF ซึ่งกำหนดเป็นวันที่วันนับจาก 7 วันตามคำศัพท์
วันที่หมดอายุ	วันที่ในคำขอ MDF ไม่มีผลใช้ได้อีกต่อไป
แคมเปญ	ชื่อแคมเปญที่เชื่อมโยงกับคำขอ MDF

ฟิลด์	คำอธิบาย
วัตถุประสงค์ทางการตลาด	เหตุผลทางการตลาดสำหรับคำขอ MDF
พื้นที่	พื้นที่ที่จัดทำคำขอ MDF
ชนิด	ชนิดของคำขอ MDF
โปรแกรมลูกค้า	ชื่อโปรแกรมลูกค้าที่เชื่อมโยงกับคำขอ MDF
สกุลเงินของคำขอ MDF	สกุลเงินที่ร้องขอสำหรับคำขอ MDF
ข้อมูลรายละเอียดคำขอ MDF	
วันที่เริ่มต้น	วันที่และเวลาที่กิจกรรมทางการตลาดเริ่มต้น คุณสามารถใช้การควบคุมปฏิทินเพื่อเปลี่ยนวันที่นี้
วันที่สิ้นสุด	วันที่และเวลาที่กิจกรรมทางการตลาดสิ้นสุด คุณสามารถใช้การควบคุมปฏิทินเพื่อเปลี่ยนวันที่นี้
จำนวนเงินที่ขอ	ยอดรวมจำนวนเงินที่ขอสำหรับกิจกรรมทางการตลาด
จำนวนเงินที่อนุมัติล่วงหน้า	เจ้าของแบรนด์ป้อนยอดเงินรวมที่อนุมัติล่วงหน้าสำหรับกิจกรรมทางการตลาด
สถานะการอนุมัติ	สถานะการอนุมัติในปัจจุบันสำหรับคำขอ MDF
วันที่ขอ	วันที่และเวลาที่จัดทำคำขอ MDF
วันที่ส่ง	วันที่และเวลาที่ส่งคำขอ MDF
วันที่อนุมัติล่วงหน้า	วันที่และเวลาที่อนุมัติคำขอ MDF ล่วงหน้า
ผู้อนุมัติ	ชื่อของผู้อนุมัติปัจจุบัน
อนุมัติครั้งล่าสุด โดย	ชื่อผู้อนุมัติก่อนหน้านี้
รหัสเหตุผล	เหตุผลที่กิจกรรมทางการตลาดไม่ได้รับการอนุมัติ คำถามคำศัพท์คือ: ขาดข้อมูล ไม่ถูกต้อง ข้อมูลไม่เพียงพอ และอื่นๆ
ข้อมูลการเรียกร้อง	
ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่ขอ	ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่ลูกค้าร้องขอสำหรับกิจกรรมทางการตลาด
ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่อนุมัติ	ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่อนุมัติโดยเจ้าของแบรนด์สำหรับกิจกรรมทางการตลาด
สถานะการเรียกร้อง	สถานะปัจจุบันของการเรียกร้อง
วันที่ตัดสินใจเรียกร้อง	วันที่ตัดสินใจเกี่ยวกับการเรียกร้อง
ข้อมูลเพิ่มเติม	
เจ้าของ	<p>เจ้าของเรคคอร์ดคำขอ MDF</p> <p>โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการเข้าถึงเพื่อจำกัดหรือขยายการเข้าถึงของผู้ใช้</p> <p>ค่าในฟิลด์เจ้าของนี้มีผลต่อเรคคอร์ดที่จะถูกรวมในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณรันจากเพจรายงานและแผงควบคุม</p>

ฟิลด์	คำอธิบาย
	ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 37)
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำขอ MDF ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 250 ตัวอักษร
บริษัทลูกค้าของเจ้าของ	บริษัทลูกค้าที่เจ้าของทำงานให้ ดังนั้น หากเจ้าของคือลูกค้า บริษัทของเจ้าของจะถูกป้อนไปด้วยชื่อของบริษัทลูกค้าที่ลูกค้าสังกัดอยู่
ผู้จัดการฝ่ายช่องทาง	ผู้จัดการฝ่ายช่องทางจะรับผิดชอบในการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและบริษัทเจ้าของแบรนด์ ผู้จัดการฝ่ายช่องทางทำหน้าที่เป็นผู้ติดต่อหลักสำหรับลูกค้า
บริษัทลูกค้าแรกเริ่ม	ชื่อลูกค้าที่เริ่มใช้คำขอ MDF

คำขอตั้งราคาพิเศษ

คำขอตั้งราคาพิเศษ จะรวมถึงชุดของกระบวนการทางธุรกิจ ซึ่งลูกค้าได้ขอส่วนลดของผลิตภัณฑ์จากเจ้าของแบรนด์ ตัวอย่างเช่น คำขอตั้งราคาพิเศษอาจเป็นผลตอบกลับจากข้อตกลงที่มีการแข่งขันสูง หรือแนวโน้มราคาที่ลดลง เจ้าของแบรนด์จะให้ราคาที่ต่ำลงหรือให้เครดิตแก่ลูกค้าหลังการขาย ราคาที่ได้สิทธิพิเศษนี้ปกติจะใช้ได้กับผลิตภัณฑ์ ปริมาณ ระยะเวลาที่ได้รับสิทธิ์ และให้กับลูกค้าหรือลูกค้าปลายทางหรือทั้งคู่

คำขอตั้งราคาพิเศษจะมีสองส่วนต่อไปนี้:

การจัดการคำขอตั้งราคาพิเศษ ลูกค้า หรือเจ้าของแบรนด์ในนามของลูกค้า จัดทำคำขอตั้งราคาพิเศษสำหรับผลิตภัณฑ์หนึ่งและให้รายละเอียด เช่น เหตุผลในการขอราคาที่ต่ำกว่า ลูกค้าส่งคำขอไปยังเจ้าของแบรนด์เพื่อขออนุมัติ และเมื่อคำขอได้รับการอนุมัติ ก็จะขายสินค้าที่มีอยู่ในสินค้าคงคลังในราคาใหม่ที่ต่ำลงให้กับลูกค้า หลังจากการขาย ลูกค้าสามารถใช้กระบวนการเรียกร้องราคาพิเศษเพื่อเรียกร้องส่วนต่างระหว่างต้นทุนการจัดซื้อเริ่มแรกกับต้นทุนที่ได้รับอนุมัติใหม่

การจัดการการเรียกร้องการตั้งราคาพิเศษ ลูกค้าจัดทำการเรียกร้องการตั้งราคาพิเศษจากคำขอตั้งราคาพิเศษที่เปิดและอนุมัติแล้วเพื่อรับเครดิตสำหรับส่วนที่ขาดทุน โดยปกติรายงาน ณ จุดขาย จะถูกส่งหลังจากการขายพร้อมกับการเรียกร้องการตั้งราคาพิเศษ หลังจากคำขอได้รับการอนุมัติ เจ้าของแบรนด์จะให้เครดิตแก่ลูกค้าสำหรับส่วนต่างระหว่างต้นทุนเริ่มแรกกับต้นทุนที่ได้รับอนุมัติใหม่

คำขอตั้งราคาพิเศษมีประโยชน์ต่อเจ้าของแบรนด์และลูกค้าดังนี้:

- ช่วยให้เจ้าของแบรนด์สามารถสนับสนุนลูกค้าในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันสูง
- กระตุ้นให้ลูกค้าเชื่อและสืบทอดสินค้าจากเจ้าของแบรนด์ แม้ว่าราคามีแนวโน้มว่าจะต่ำลงในอนาคต

การทำงานกับโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ

โฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการคำขอตั้งราคาพิเศษ

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

การสร้างคำขอตั้งราคาพิเศษ

คุณสามารถสร้างคำขอตั้งราคาพิเศษได้โดยคลิกที่ปุ่ม **ใหม่** ในส่วนคำขอตั้งราคาพิเศษที่แก้ไขล่าสุด โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์คำขอตั้งราคาพิเศษ](#) (ในหน้า 364)

การทำงานกับรายการคำขอตั้งราคาพิเศษ

ส่วนรายการคำขอตั้งราคาพิเศษจะแสดงจำนวนรายการ **Oracle CRM On Demand** มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปสามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับคำขอตั้งราคาพิเศษ

รายการคำขอตั้งราคาพิเศษ	คำอธิบาย
คำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมด	รายการนี้แสดงเรคคอร์ดทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงบุคคลที่เป็นเจ้าของรายการนั้น ไม่ได้ฟิลเตอร์คำขอตั้งราคาพิเศษ
คำขอตั้งราคาพิเศษที่จัดทำล่าสุด	ฟิลเตอร์คำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่จัดทำ
คำขอตั้งราคาพิเศษที่แก้ไขล่าสุด	ฟิลเตอร์คำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมด เรียงลำดับตาม วันที่แก้ไข
คำขอตั้งราคาพิเศษของฉัน	ฟิลเตอร์คำขอตั้งราคาพิเศษที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ
คำขอตั้งราคาพิเศษที่จัดทำล่าสุดของฉัน	ฟิลเตอร์คำขอตั้งราคาพิเศษที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ โดยเรียงลำดับตามวันที่จัดทำ
คำขอตั้งราคาพิเศษที่แก้ไขล่าสุดของฉัน	ฟิลเตอร์คำขอตั้งราคาพิเศษที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข
คำขอตั้งราคาพิเศษที่รอดำเนินการทั้งหมด	ฟิลเตอร์คำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมดที่มีสถานะการอนุมัติเป็น รอการอนุมัติ หรือสถานะการเรียกร้องเป็น ส่งการเรียกร้องแล้ว
คำขอตั้งราคาพิเศษที่รอดำเนินการของฉัน	ฟิลเตอร์คำขอตั้งราคาพิเศษที่คุณเป็นเจ้าของที่มีสถานะการอนุมัติเป็น รอการอนุมัติ หรือสถานะการเรียกร้องเป็น ส่งการเรียกร้องแล้ว
คำขอตั้งราคาพิเศษที่อนุมัติแล้วของฉัน	ฟิลเตอร์คำขอตั้งราคาพิเศษที่อนุมัติแล้วทั้งหมดที่คุณเป็นเจ้าของ
คำขอตั้งราคาพิเศษที่รอการอนุมัติของฉัน	ฟิลเตอร์คำขอตั้งราคาพิเศษที่มีสถานะการอนุมัติเป็น รอการอนุมัติ หรือสถานะการเรียกร้องเป็น ส่งการเรียกร้องแล้ว และคุณเป็นผู้อนุมัติคนถัดไป

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก **ใหม่** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ ["การจัดทำและการแก้ไขรายการ"](#) ในหน้า 75)

หากต้องการตรวจสอบรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพื่อดูรายการที่มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ **Oracle CRM On Demand** รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูส่วนคำขอตั้งราคาพิเศษที่แก้ไขล่าสุดของฉัน

ส่วนคำขอตั้งราคาพิเศษที่แก้ไขล่าสุดของฉันจะแสดงคำขอตั้งราคาพิเศษที่คุณเป็นเจ้าของและมีการแก้ไขล่าสุด ในการขยายรายการ คลิกที่ แสดงรายการทั้งหมด

การดูส่วนคำขอตั้งราคาพิเศษที่รออนุมัติของฉัน

ส่วนคำขอตั้งราคาพิเศษที่รอการอนุมัติของฉันจะแสดงคำขอตั้งราคาพิเศษที่คุณเป็นเจ้าของที่มีสถานะการอนุมัติเป็น รอการอนุมัติ หรือสถานะการเรียกร้องเป็น ส่งการเรียกร้องแล้ว ในการขยายรายการนี้ คลิกที่ แสดงรายการทั้งหมด

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดลงในโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษของคุณได้:

- รายการคำขอตั้งราคาพิเศษ
- คำขอตั้งราคาพิเศษที่รอดำเนินการทั้งหมด
- คำขอตั้งราคาพิเศษที่จัดทำล่าสุด
- คำขอตั้งราคาพิเศษที่แก้ไขล่าสุด
- คำขอตั้งราคาพิเศษที่รอดำเนินการของฉัน
- คำขอตั้งราคาพิเศษที่อนุมัติแล้วของฉัน
- คำขอตั้งราคาพิเศษที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- คำขอตั้งราคาพิเศษที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- คำขอตั้งราคาพิเศษที่รอดำเนินการอนุมัติของฉัน
- ส่วนของรายงานส่วนหนึ่งหรือมากกว่านั้น (ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้ใช้ส่วนของรายงาน เช่น รายงานการวิเคราะห์คำขอตั้งราคาพิเศษบนโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษของคุณได้)

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษของคุณ

- 1 ในโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดการส่วนในเพจนั้น จากนั้นคลิก บันทึก

การจัดการคำขอตั้งราคาพิเศษ

ในการจัดการคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้ดำเนินการงานต่อไปนี้:

- การเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับคำขอตั้งราคาพิเศษ (ในหน้า 355)
- การเชื่อมโยงโปรแกรมกับคำขอตั้งราคาพิเศษ (ในหน้า 356)
- การส่งคำขอตั้งราคาพิเศษเพื่ออนุมัติ (ในหน้า 356)
- การเรียกคืนคำขอตั้งราคาพิเศษ (ในหน้า 357)
- การส่งคืนคำขอตั้งราคาพิเศษ (ในหน้า 357)
- การปฏิเสธคำขอตั้งราคาพิเศษ (ในหน้า 358)
- การอนุมัติคำขอตั้งราคาพิเศษ (ในหน้า 358)
- การยกเลิกคำขอตั้งราคาพิเศษ (ในหน้า 359)
- การส่งการเรียกร้องสำหรับคำขอตั้งราคาพิเศษ (ในหน้า 360)
- การปฏิเสธการเรียกร้องสำหรับการตั้งราคาพิเศษ (ในหน้า 360)
- การอนุมัติการเรียกร้องสำหรับการตั้งราคาพิเศษ (ในหน้า 360)

สำหรับขั้นตอนเพิ่มเติมทั่วไปของเรคคอร์ดทั้งหมด โปรดดูที่ [การทำงานกับเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 36)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบข้อบกพร่องในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)
- [การทำงานกับเอกสารแนบ](#) (ในหน้า 92)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

การเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับคำขอตั้งราคาพิเศษ

คุณสามารถเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับคำขอตั้งราคาพิเศษเพื่อทำดังต่อไปนี้:

- ตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่เป็นของคำขอตั้งราคาพิเศษ
- กำหนดยอดรวมคำขอและจำนวนที่อนุมัติล่วงหน้า

หมายเหตุ: คุณสามารถคลิกปุ่มยอดรวมคำขออัปเดตเพื่อคำนวณจำนวนยอดรวมคำขอและจำนวนที่อนุมัติล่วงหน้า

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียด หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏอยู่ในเพจรายละเอียด ให้คลิกลิ้งก์ แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

ในการเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้ทำดังนี้

- 1 เลือกคำขอตั้งราคาพิเศษ (แสดงอยู่ในส่วนคำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมดบนโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ) ที่คุณต้องการนำไปเชื่อมโยงกับผลิตภัณฑ์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอตั้งราคาพิเศษ โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)
- 2 บนเพจรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้เลื่อนลงไปยังส่วนผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ และคลิก เพิ่ม
- 3 ในฟิลด์ผลิตภัณฑ์ ให้เลือกผลิตภัณฑ์ที่คุณต้องการเพิ่มคำขอตั้งราคาพิเศษ
- 4 ในเพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ ให้อัปเดตฟิลด์ที่จำเป็น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ โปรดดูที่ [ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ](#) (ในหน้า 362)
- 5 บันทึกเรคคอร์ด

ในการคำนวณยอดรวมคำขอและจำนวนที่อนุมัติล่วงหน้า ให้ทำดังนี้

- 1 เลือกคำขอตั้งราคาพิเศษ (แสดงอยู่ในส่วนคำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมดบนโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ) ที่คุณต้องการคำนวณยอดรวมคำขอและจำนวนที่อนุมัติล่วงหน้า สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอตั้งราคาพิเศษ โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)
- 2 บนเพจรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้เลื่อนลงไปยังส่วนผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ

3 คลิกขอรวมคำขออัปเดตในส่วนผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ

การคลิกนี้จะคำนวณขอรวมคำขอและจำนวนที่อนุมัติล่วงหน้า และอัปเดตฟิลด์ขอรวมจำนวนคำขอและฟิลด์ขอรวมจำนวนที่อนุมัติในคำขอตั้งราคาพิเศษ

การเชื่อมโยงโปรแกรมกับคำขอตั้งราคาพิเศษ

คุณสามารถเชื่อมโยงคำขอตั้งราคาพิเศษกับ โปรแกรมลูกค้าเฉพาะที่คุณเข้าร่วม

ในการเชื่อมโยงโปรแกรมกับคำขอตั้งราคาพิเศษ

- 1 นาวิเกดไปที่เพจแก้ไขคำขอตั้งราคาพิเศษ
- 2 ในรายการโปรแกรมลูกค้า ให้เลือกโปรแกรมลูกค้าที่คุณต้องการเพิ่มในคำขอตั้งราคาพิเศษ จากนั้นคลิก บันทึก

การส่งคำขอตั้งราคาพิเศษเพื่อขออนุมัติ

ลูกค้า หรือเจ้าของแบรนด์ในนามของลูกค้า จัดทำคำขอตั้งราคาพิเศษเพื่อการปรับราคาผลิตภัณฑ์ และให้รายละเอียดต่างๆ เช่น เหตุผลของราคาที่ต่ำลง ลูกค้าส่งคำขอตั้งราคาพิเศษไปยังเจ้าของแบรนด์เพื่อขออนุมัติ เจ้าของแบรนด์อาจอนุมัติหรือไม่อนุมัติคำขอดังกล่าว บริษัทส่วนใหญ่จะมีกระบวนการที่กำหนดไว้แล้วในการจัดการกับคำขออนุมัติจากลูกค้า ปกติแล้วพนักงานของเจ้าของแบรนด์ตั้งแต่หนึ่งคนขึ้นไปจะประเมินคำขอตั้งราคาพิเศษบนกฎเกณฑ์ที่หลากหลาย และในท้ายที่สุดจะตัดสินใจว่าจะอนุมัติคำขอหรือไม่

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน คำขอตั้งราคาพิเศษต้องถูกจัดทำขึ้นก่อน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) กฎเวิร์กโฟลว์ต้องถูกจัดทำขึ้นและกำหนดผู้ใช้ที่เหมาะสมให้เป็นผู้อนุมัติคำขอตั้งราคาพิเศษ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำกฎเวิร์กโฟลว์ โปรดดูที่ [การจัดทำกฎเวิร์กโฟลว์](#)

การส่งคำขอตั้งราคาพิเศษเพื่อขออนุมัติ

- 1 เลือกคำขอตั้งราคาพิเศษ (แสดงในส่วน คำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมด ในโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ) ที่คุณต้องการส่งเพื่อขออนุมัติ
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอตั้งราคาพิเศษ โปรดดูที่ [การค้นหาระคอร์ด](#) (ในหน้า 42)
- 2 ในเพจรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้คลิกปุ่ม แก้ไข
- 3 ในเพจแก้ไขคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้เลือก ส่งแล้ว จาก ฟิลด์สถานะการส่ง
- 4 คลิกบันทึก

หลังจากฟิลด์สถานะการส่งถูกเปลี่ยนเป็น ส่งแล้ว และเรคคอร์ดถูกบันทึกแล้ว จะเกิดสิ่งต่อไปนี้:

- สถานะการอนุมัติถูกตั้งค่าเป็น รอการอนุมัติ
- วันที่ส่งจะถูกตั้งค่าเป็นเวลาปัจจุบันโดยอัตโนมัติ
- การกำหนดเส้นทางคำขอตั้งราคาพิเศษเริ่มต้นขึ้น กฎเวิร์กโฟลว์จะตั้งค่าฟิลด์ผู้อนุมัติของคำขอตั้งราคาพิเศษเป็นผู้ใช้ที่เหมาะสม
- ผู้อนุมัติจะถูกเพิ่ม (ถ้ายังไม่มี) ในทีมของคำขอตั้งราคาพิเศษ
- กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนอีเมลที่จำเป็น

คำขอตั้งราคาพิเศษจะปรากฏอยู่บนรายการของเรคคอร์ดที่รอการดำเนินการของผู้อนุมัติ และจะปรากฏเป็นอ่านอย่างเดียวสำหรับลูกค้า(เจ้าของ) โดยไม่อนุญาตให้อัปเดตเพิ่มเติมในคำขอตั้งราคาพิเศษ (ตัวอย่างเช่น การเพิ่มหรือเอาผลิตภัณฑ์ออก การอัปเดตราคาที่ขอ และอื่นๆ) ลูกค้าสามารถเปลี่ยนแปลงคำขอตั้งราคาพิเศษส่งแล้วได้หลังจากที่เรียกคืนสำเร็จแล้วเท่านั้น

การเรียกคืนคำขอตั้งราคาพิเศษ

หลังจากส่งคำขอตั้งราคาพิเศษเพื่อขออนุมัติแล้ว และก่อนที่จะมีการอนุมัติ คุณสามารถเรียกคืนคำขอได้ หลังจากคุณเรียกคืนคำขอตั้งราคาพิเศษแล้ว คุณสามารถอัปเดตเพิ่มเติมและส่งคำขอเพื่อขออนุมัติอีกครั้งได้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน คำขอตั้งราคาพิเศษต้องมีการส่งเป็นส่งแล้วและสถานะการอนุมัติเป็นรออนุมัติ

ในการเรียกคืนคำขอตั้งราคาพิเศษ

1 เลือกคำขอตั้งราคาพิเศษ (แสดงรายการในส่วนคำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมดในโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ) ที่คุณต้องการเรียกคืน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอตั้งราคาพิเศษ โปรดดูที่ [การค้นหาระเบิด](#) (ในหน้า 42)

2 ในเพจรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้คลิกปุ่ม แก้ไข

3 ในเพจแก้ไขคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้เลือกเรียกคืนจากฟิลด์สถานะการส่ง

4 คลิกบันทึก

เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการส่งเป็นเรียกคืน สิ่งต่อไปนี้จะปรากฏ:

- สถานะการอนุมัติจะถูกรีเซ็ตเป็นว่าง
- กฎเวิร์กโฟลว์จะสร้างงานใหม่เพื่อติดตามการดำเนินการ
- กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนที่เหมาะสม

ขณะนี้คุณสามารถอัปเดตคำขอตั้งราคาพิเศษและส่งอีกครั้ง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการส่งคำขอตั้งราคาพิเศษ โปรดดูที่ [การส่งคำขอตั้งราคาพิเศษเพื่อขออนุมัติ](#) (ในหน้า 356)

การส่งคืนคำขอตั้งราคาพิเศษ

ขณะที่คำขอตั้งราคาพิเศษผ่านเครือข่ายการอนุมัติ ผู้อนุมัติสามารถส่งคำขอกลับคืนไปยังเจ้าของเพื่อดำเนินการเปลี่ยนแปลง ผู้อนุมัติสามารถให้ความเห็น และขอข้อมูลเพิ่มเติมจากเจ้าของ

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน คำขอตั้งราคาพิเศษต้องมีสถานะการส่งเป็น ส่งแล้ว

การส่งคืนคำขอตั้งราคาพิเศษ

1 เลือกคำขอตั้งราคาพิเศษที่คุณต้องการส่งคืนจากส่วนคำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมดในโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอตั้งราคาพิเศษ โปรดดูที่ [การค้นหาระเบิด](#) (ในหน้า 42)

2 ในเพจรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้คลิกปุ่ม แก้ไข

3 ในเพจแก้ไขคำขอตั้งราคาพิเศษ เลือก ส่งคืน จากฟิลด์สถานะการอนุมัติ แล้วคลิก บันทึก

เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการอนุมัติเป็น ส่งคืน และคลิก บันทึก รายการต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

- สถานะการส่งของคำขอตั้งราคาพิเศษดังกล่าวเป็น ไม่ได้ส่ง
- วันที่จะถูกลบจากฟิลด์วันที่ได้รับสิทธิ์ อย่างไรก็ตาม วันที่ส่งยังอยู่ในฟิลด์วันที่ส่ง
- กฎเวิร์กโฟลว์จะจัดทำเรคคอร์ดงานเพื่อติดตามการดำเนินการส่งคืนของผู้อนุมัติ

- กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนที่เหมาะสม

เจ้าของคำขอตั้งราคาพิเศษสามารถอัปเดตคำขอตั้งราคาพิเศษและส่งอีกครั้งได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการส่งคำขอตั้งราคาพิเศษ โปรดดูที่ [การส่งคำขอตั้งราคาพิเศษเพื่ออนุมัติ](#) (โปรดดูที่ "การส่งคำขอตั้งราคาพิเศษเพื่ออนุมัติ" ในหน้า 356)

การปฏิเสธคำขอตั้งราคาพิเศษ

เมื่อคำขอตั้งราคาพิเศษผ่านขั้นตอนการอนุมัติ ผู้อนุมัติสามารถปฏิเสธคำขอตั้งราคาพิเศษได้หากไม่สามารถอนุมัติส่วนลดตามที่ร้องขอ

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน คำขอตั้งราคาพิเศษต้องมีการส่งเป็น ส่งแล้ว

ในการปฏิเสธคำขอตั้งราคาพิเศษ

- 1 ให้เลือกคำขอตั้งราคาพิเศษที่คุณต้องการปฏิเสธจากส่วนคำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมดในโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอตั้งราคาพิเศษ โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)

- 2 ในเพจรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้คลิกปุ่ม แก้ไข

- 3 ในหน้าแก้ไขคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้เลือก ปฏิเสธ จากฟิลด์สถานะการอนุมัติ

- 4 คลิกบันทึก

เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการอนุมัติเป็น ปฏิเสธ และคลิก บันทึก เหตุการณ์ต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

- สถานะการส่งของคำขอตั้งราคาพิเศษยังคงเป็น ส่งแล้ว
- วันที่จะถูกลบจากฟิลด์วันที่ได้รับสิทธิ์ อย่างไรก็ตาม วันที่ส่งยังอยู่ในฟิลด์วันที่ส่ง
- กฎเวิร์กโฟลว์จะจัดทำเรคคอร์ดงานเพื่อติดตามการดำเนินการส่งคืนของผู้อนุมัติ
- กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนที่เหมาะสม

หลังจากที่คำขอตั้งราคาพิเศษถูกปฏิเสธ คำขอนั้นจะเป็นแบบอ่านอย่างเดียวสำหรับเจ้าของ และจะไม่สามารถอัปเดตข้อมูลได้อีกต่อไป

การอนุมัติคำขอตั้งราคาพิเศษ

การอนุมัติคำขอตั้งราคาพิเศษอาจจำเป็นต้องใช้บุคคลมากกว่าหนึ่งคนในบริษัทของคุณ ทั้งนี้ขึ้นกับกระบวนการทางธุรกิจของบริษัทของคุณ ในปัจจุบัน การกำหนดเส้นทางการอนุมัติเป็นกระบวนการที่ดำเนินการโดยบุคคล และสนับสนุนระดับการอนุมัติเพียงระดับเดียว ฟิลด์ผู้อนุมัติปัจจุบันต้องได้รับการแก้ไขด้วยตนเองเพื่อย้ายคำขอตั้งราคาพิเศษไปตามเครือข่ายการอนุมัติ

หมายเหตุ: ผู้อนุมัติแต่ละคนในเครือข่ายการอนุมัติจะอัปเดตฟิลด์ผู้อนุมัติ เพื่อให้เกิดการอนุมัติหลายระดับ

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน สถานะการส่งของคำขอตั้งราคาพิเศษต้องเป็น ส่งแล้ว ก่อนที่คุณจะอนุมัติได้

การอนุมัติคำขอตั้งราคาพิเศษ

- 1 เลือกคำขอตั้งราคาพิเศษที่คุณต้องการอนุมัติจากส่วนคำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมดในโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอตั้งราคาพิเศษ โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)

- 2 ในเพจรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้คลิกปุ่ม แก้ไข

3 ในเพจแก้ไขคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้เลือกฟิลด์อนุมัติจากฟิลด์สถานะการอนุมัติ แล้วคลิก บันทึก

4 คลิกบันทึก

เมื่อคุณเปลี่ยนแปลงสถานะการอนุมัติเป็น อนุมัติ เหตุการณ์ต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

- **Oracle CRM On Demand** จะตรวจสอบว่าสถานะการส่งมีค่าเป็น ส่งแล้ว หรือไม่ หากสถานะการส่งเป็นค่าอื่น การตรวจสอบจะไม่ถูกต้อง และจะมีข้อความแสดงข้อผิดพลาดเกิดขึ้น
- **Oracle CRM On Demand** จะตรวจสอบว่ายอดเงินรวมที่อนุมัติไม่เกินวงเงินอนุมัติที่ตั้งไว้สำหรับผู้อนุมัติปัจจุบันหรือไม่ และตรวจสอบว่าการอนุมัติไม่ทำให้ยอดดุลเงินทุนติดลบ หากการตรวจสอบไม่ถูกต้อง และจะมีข้อความแสดงข้อผิดพลาดเกิดขึ้น
- **Oracle CRM On Demand** จะตรวจสอบว่ายอดเงินรวมที่อนุมัติเท่ากับผลรวมจำนวนที่อนุมัติของผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษทั้งหมดหรือไม่ หากไม่เท่ากัน การตรวจสอบจะไม่ถูกต้อง และจะมีข้อความแสดงข้อผิดพลาดเกิดขึ้น
- ฟิลด์อนุมัติล่าสุดโดย จะเปลี่ยนเป็นผู้ใช้ปัจจุบัน ฟิลด์ผู้อนุมัติปัจจุบันจะไม่ถูกอัปเดต
- วันที่ได้รับสิทธิ์จะเปลี่ยนเป็นวันที่ปัจจุบัน
- กฎเวิร์กโฟลว์จะจัดทำงานใหม่เพื่อติดตามการดำเนินการอนุมัติ
- กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนตามความเหมาะสม

หลังจากที่คำขอตั้งราคาพิเศษได้รับอนุมัติแล้ว คำขอนั้นจะกลายเป็นแบบอ่านอย่างเดียว และจะไม่อนุญาตให้มีการอัปเดตอีกยกเว้นเมื่อส่งการเรียกร้องที่เกี่ยวข้องหรือขยายเวลาวันที่หมดอายุ

การยกเลิกคำขอตั้งราคาพิเศษ

เจ้าของแบรนด์สามารถยกเลิกคำขอตั้งราคาพิเศษเมื่อใดก็ได้ หากคำขอใช้ไม่ได้อีกต่อไป

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน, คำขอตั้งราคาพิเศษจะต้องมีสถานะการอนุมัติเป็นอนุมัติแล้ว

การยกเลิกคำขอตั้งราคาพิเศษ

1 ให้เลือกคำขอตั้งราคาพิเศษที่คุณต้องการยกเลิกจากส่วนคำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมดในโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอตั้งราคาพิเศษ โปรดดูที่ [การค้นหาระบุการ](#) (ในหน้า 42)

2 ในเพจรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้คลิกปุ่ม แก้ไข

3 ในเพจแก้ไขคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้เลือก ยกเลิก จากฟิลด์สถานะการอนุมัติ และคลิก บันทึก

เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการอนุมัติเป็น ยกเลิก จะทำให้เกิดสิ่งต่อไปนี้:

- **Oracle CRM On Demand** จะตรวจสอบว่าสถานะการอนุมัติเป็นอนุมัติแล้วหรือไม่
- กฎเวิร์กโฟลว์จะสร้างงานใหม่เพื่อติดตามการดำเนินการ
- กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนที่เหมาะสม

หลังจากที่คำขอตั้งราคาพิเศษถูกยกเลิก คำขอนั้นจะเป็นแบบอ่านอย่างเดียวและจะไม่สามารถอัปเดตข้อมูลได้อีกต่อไป

การส่งการเรียกร้องสำหรับคำขอตั้งราคาพิเศษ

ลูกค้าใช้กระบวนการเรียกร้องการตั้งราคาพิเศษ เพื่อเรียกร้องส่วนต่างระหว่างต้นทุนการจัดซื้อเริ่มแรกกับต้นทุนที่ปรับปรุงใหม่ ซึ่งได้รับสิทธิในคำขอตั้งราคาพิเศษนั้น โดยปกติแล้ว พนักงานตั้งแต่หนึ่งคนขึ้นไปของเจ้าของแบรนด์จะประเมินการเรียกร้องโดยใช้เกณฑ์ต่างๆ และตัดสินใจว่าจะอนุมัติการเรียกร้องนั้นหรือไม่

ในการส่งการเรียกร้องสำหรับคำขอตั้งราคาพิเศษ

- 1 เลือกคำขอตั้งราคาพิเศษที่คุณต้องการส่งการเรียกร้องจากส่วนคำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมดในโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอตั้งราคาพิเศษ โปรดดูที่ [การค้นหาระเบิด](#) (ในหน้า 42)

- 2 ในเพจรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้คลิกปุ่ม แก้ไข

- 3 ในเพจแก้ไขคำขอตั้งราคาพิเศษ ป้อนจำนวนเงินในฟิลด์ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่ขอ

- 4 เลือก ส่งการเรียกร้องแล้ว จากฟิลด์สถานะการเรียกร้อง แล้วคลิก บันทึก

หลังจากมีการเปลี่ยนแปลงฟิลด์สถานะการเรียกร้องเป็น ส่งแล้ว และมีการบันทึกเรคคอร์ดแล้ว รายการต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

- การกำหนดเส้นทางของการเรียกร้องคำขอตั้งราคาพิเศษจะเริ่มขึ้น กฎเวิร์กโฟลว์จะตั้งค่าฟิลด์ผู้อนุมัติของคำขอตั้งราคาพิเศษเป็นผู้ใช้ที่เหมาะสม
- มีการเพิ่มผู้อนุมัติลงในทีมของคำขอตั้งราคาพิเศษ หากยังไม่มี
- กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนที่เหมาะสม

การปฏิเสธการเรียกร้องสำหรับการตั้งราคาพิเศษ

เนื่องจากการเรียกร้องตั้งราคาพิเศษจะผ่านกระบวนการอนุมัติ ผู้อนุมัติสามารถปฏิเสธได้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน การเรียกร้องคำขอตั้งราคาพิเศษต้องมีสถานะการเรียกร้องเป็น ส่งแล้ว

การปฏิเสธการเรียกร้องคำขอตั้งราคาพิเศษ

- 1 เลือกคำขอตั้งราคาพิเศษที่คุณต้องการปฏิเสธการเรียกร้องจากส่วนคำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมดในโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอตั้งราคาพิเศษ โปรดดูที่ [การค้นหาระเบิด](#) (ในหน้า 42)

- 2 ในเพจรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้คลิกปุ่ม แก้ไข

- 3 ในหน้าแก้ไขคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้เลือก การเรียกร้องที่ปฏิเสธ จากฟิลด์สถานะการเรียกร้อง

- 4 คลิกบันทึก

เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการเรียกร้องเป็น การเรียกร้องที่ปฏิเสธ และคลิก บันทึก กิจกรรมต่อไปนี้จะเกิดขึ้น: กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนที่เกี่ยวข้อง

การอนุมัติการเรียกร้องสำหรับการตั้งราคาพิเศษ

ผู้อนุมัติสามารถอนุมัติการเรียกร้องราคาพิเศษ และให้เครดิตแก่ลูกค้าได้ ในปัจจุบันมีระดับการอนุมัติเพียงระดับเดียวที่สนับสนุนการเรียกร้องราคาพิเศษ

ก่อนเริ่มใช้งาน สถานะการเรียกร้องของการเรียกร้องราคาพิเศษต้องตั้งค่าเป็น ส่งการเรียกร้องแล้ว ก่อนที่คุณจะอนุมัติได้

การอนุมัติการเรียกร้องสำหรับคำขอตั้งราคาพิเศษ

- 1 เลือกคำขอตั้งราคาพิเศษที่คุณต้องการอนุมัติการเรียกร้องจากส่วนคำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมดในโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอตั้งราคาพิเศษ โปรดดูที่ [การค้นหาคอร์คอร์ด](#) (ในหน้า 42)
 - 2 ในเพจรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้คลิกปุ่ม แก้ไข
 - 3 ในเพจแก้ไขคำขอตั้งราคาพิเศษ ป้อนจำนวนเงินในฟิลด์ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่อนุมัติ
 - 4 เลือกอนุมัติการเรียกร้องแล้วจากฟิลด์สถานะการเรียกร้อง แล้วคลิก บันทึก
- เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการเรียกร้องเป็นอนุมัติการเรียกร้องแล้ว เหตุการณ์ต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:
- **Oracle CRM On Demand** จะตรวจสอบว่ายอดเงินรวมการเรียกร้องที่อนุมัติ ไม่เกินวงเงินอนุมัติที่กำหนดให้กับผู้อนุมัติ และการอนุมัตินั้น ไม่มีผลให้ยอดดุลเงินทุนติดลบ หากการตรวจสอบล้มเหลว ระบบจะสร้างข้อความแสดงข้อผิดพลาดที่เหมาะสม
 - วันที่ตัดสินใจเรียกร้องจะเปลี่ยนเป็นวันที่ปัจจุบันใน **Oracle CRM On Demand**
 - กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนที่เหมาะสม

การจัดการผลิตภัณฑ์ที่คำขอตั้งราคาพิเศษเป็นรายการที่เกี่ยวข้อง

ในการจัดการผลิตภัณฑ์ที่คำขอตั้งราคาพิเศษเป็นรายการที่เกี่ยวข้อง ให้ทำงานต่อไปนี้:

- [การจัดการผลิตภัณฑ์ที่คำขอตั้งราคาพิเศษเป็นรายการที่เกี่ยวข้อง](#) (ในหน้า 361)
- [ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ที่คำขอตั้งราคาพิเศษ](#) (ในหน้า 362)

สำหรับขั้นตอนเพิ่มเติมทั่วไปของเรคคอร์ดทั้งหมด โปรดดูที่ [การทำงานกับเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 36)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบย่อในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดการเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

การจัดการผลิตภัณฑ์ที่คำขอตั้งราคาพิเศษเป็นรายการที่เกี่ยวข้อง

คุณสามารถจัดทำผลิตภัณฑ์ที่คำขอตั้งราคาพิเศษเป็นรายการที่เกี่ยวข้องตามคำขอตั้งราคาพิเศษเพื่อระบุต้นทุนที่ขอ (หรือข้อมูลอื่นๆ) สำหรับผลิตภัณฑ์เฉพาะ จาก **Oracle CRM On Demand** คุณสามารถจัดทำผลิตภัณฑ์ที่คำขอตั้งราคาพิเศษเป็นรายการที่เกี่ยวข้องได้โดยป้อนข้อมูลในแบบฟอร์ม คุณสามารถเข้าใช้แบบฟอร์มจากเพจรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษ

หมายเหตุ: ก่อนที่คุณจะสามารถจัดทำผลิตภัณฑ์ที่คำขอตั้งราคาพิเศษ ต้องเพิ่มพื้นที่ผลิตภัณฑ์ที่คำขอตั้งราคาพิเศษในเพจรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษเป็นรายการที่เกี่ยวข้อง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มรายการที่เกี่ยวข้อง โปรดดูที่ [การปรับแต่งโครงสร้างรายการที่เกี่ยวข้อง](#)

ในการจัดทำผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษเป็นรายการที่เกี่ยวข้อง

- 1 บนเพจรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้เลื่อนลงไปยังส่วนผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ และคลิก เพิ่ม
 - 2 ในฟิลด์ชื่อผลิตภัณฑ์ ให้เลือกผลิตภัณฑ์
 - 3 อัปเดตฟิลด์ที่เหลือในเพจแก้ไขผลิตภัณฑ์ตามคำขอตั้งราคาพิเศษตามต้องการ จากนั้นคลิก บันทึก
- สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมแต่ละฟิลด์ โปรดดูที่ **ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ** (ในหน้า 362)

ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ

ใช้เพจแก้ไขผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ เพื่อจัดทำผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษใหม่ เพจแก้ไขผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่มองเห็นบนหน้าจออาจแตกต่างจากข้อมูลในตารางนี้

ตารางต่อไปนี้จะให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ในเพจแก้ไขผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลผลิตภัณฑ์หลัก	
ผลิตภัณฑ์	ชื่อของผลิตภัณฑ์สำหรับคำขอราคาพิเศษ หากคำขอตั้งราคาพิเศษเชื่อมโยงกับโอกาสทางการขาย ระบบจะแสดงเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่เพื่อโอกาสทางการขายนั้นเท่านั้น หากไม่มี ระบบจะแสดงผลิตภัณฑ์ทั้งหมด
ผลิตภัณฑ์: ชนิดผลิตภัณฑ์	ชนิดผลิตภัณฑ์ที่ได้รับมาพร้อมกับการกำหนดผลิตภัณฑ์ อ่านอย่างเดียว
ปริมาณ	ปริมาณผลิตภัณฑ์ที่คาดไว้ซึ่งจะจำหน่ายภายใต้คำขอตั้งราคาพิเศษนี้
สกุลเงิน	สกุลเงินของผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ
ผลิตภัณฑ์: เลขที่ขึ้นส่วน	เลขที่ขึ้นส่วนที่ได้รับมาพร้อมกับการกำหนดผลิตภัณฑ์ ฟิลด์นี้เป็นแบบอ่านอย่างเดียว
ผลิตภัณฑ์: ประเภท	ประเภทผลิตภัณฑ์ที่ได้รับมาพร้อมกับการกำหนดผลิตภัณฑ์ ฟิลด์นี้เป็นแบบอ่านอย่างเดียว
ผลิตภัณฑ์: สถานะ	สถานะที่ได้รับมาพร้อมกับการกำหนดผลิตภัณฑ์ ฟิลด์นี้เป็นแบบอ่านอย่างเดียว
ราคาขายปลีกที่แนะนำของผู้ผลิต	<p>ราคาขายปลีกที่แนะนำของผู้ผลิต (MSRP) ในสกุลเงินที่ใช้ ฟิลด์นี้เป็นแบบอ่านอย่างเดียวสำหรับผู้ค้า</p> <p>หากมีการกำหนดลูกค้าอันดับสุดท้ายให้กับคำขอตั้งราคาพิเศษ และมีการเชื่อมโยงบัญชีราคาสินค้ากับลูกค้าอันดับสุดท้ายนั้น Oracle CRM On Demand จะป้อนประเภทฟิลด์ราคาขายปลีกที่แนะนำของผู้ผลิต เมื่อบันทึกเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษโดยขึ้นกับบัญชีราคาสินค้านี้ บัญชีราคาสินค้าของคำขอตั้งราคาพิเศษจะป้อนประเภทโดยอัตโนมัติพร้อมกับบัญชีราคาสินค้าที่เพิ่มให้กับเรคคอร์ดบริษัทหรือลูกค้าอันดับสุดท้ายที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดคำขอตั้งราคาพิเศษ โดยควรเป็นไปตามเงื่อนไขต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none">■ บัญชีราคาสินค้าที่เชื่อมโยงกับลูกค้าสุดท้ายมีประเภทเป็น 'MSRP'■ สถานะของบัญชีราคาสินค้านี้เป็น 'เผยแพร่แล้ว'■ ผลิตภัณฑ์มีอยู่ในบัญชีราคาสินค้านี้

ฟิลด์	คำอธิบาย
	<p>■ วันที่เริ่มต้นของคำขอตั้งราคาพิเศษอยู่ระหว่างวันที่ มีผลจาก/ถึง ของบัญชีราคาสินค้า (และรายการสินค้าในบัญชีราคา)</p> <p>หากบัญชีราคาสินค้าไม่เชื่อมโยงกับลูกค้าสุดท้าย บัญชีราคาสินค้าในส่วนหัวคำขอตั้งราคาพิเศษจะยังว่างเปล่า</p>
ข้อมูลรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษ	
ต้นทุนการจัดซื้อ	<p>ราคาเริ่มแรกที่ลูกค้าจ่ายสำหรับผลิตภัณฑ์ Oracle CRM On Demand จะป้อนสู่ฟิลด์นี้ เมื่อบันทึกเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษจากบัญชีราคาสินค้าที่เชื่อมโยงกับบริษัทลูกค้าของเจ้าของ สำหรับต้นทุนการจัดซื้อที่จะป้อนสู่ฟิลด์ในเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ เจ้าของคำขอตั้งราคาพิเศษควรเป็นผู้ใช้ของคู่ค้า โดยควรเป็นไปตามเงื่อนไขต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ บัญชีราคาสินค้าที่เชื่อมโยงกับบริษัทลูกค้าของเจ้าข้อมีประเภทเป็น 'DIST COST' ■ สถานะของบัญชีราคาสินค้านี้เป็น 'เผยแพร่แล้ว' ■ ผลิตภัณฑ์มีอยู่ในบัญชีราคาสินค้านี้ ■ วันที่เริ่มต้นของคำขอตั้งราคาพิเศษอยู่ระหว่างวันที่ มีผลจาก/ถึง ของบัญชีราคาสินค้า (และรายการสินค้าในบัญชีราคา) <p>คุณสามารถแก้ไขฟิลด์ต้นทุนการจัดซื้อ และเปลี่ยนค่าดีฟอลต์</p>
ต้นทุนที่ขอ	ราคาลดที่ลูกค้าขอสำหรับคำขอตั้งราคาพิเศษ
ต้นทุนขายต่อที่ขอ	ราคาขายต่อที่ลูกค้าต้องการขายผลิตภัณฑ์
ต้นทุนที่อนุมัติ	ราคาของคู่ค้าที่เจรจาสำหรับคำขอตั้งราคาพิเศษ ฟิลด์นี้เป็นแบบอ่านอย่างเดียวสำหรับคู่ค้า
ราคาขายที่แนะนำ	ราคาขายต่อที่แนะนำโดยเจ้าของแบรนด์ ฟิลด์นี้เป็นแบบอ่านอย่างเดียวสำหรับคู่ค้า
จำนวนเงินที่ขอ	จำนวนส่วนลดที่ขอ Oracle CRM On Demand จะคำนวณจำนวนเงินนี้
เปอร์เซ็นต์ส่วนลดที่ขอ	จำนวนเปอร์เซ็นต์ส่วนลดที่ขอ Oracle CRM On Demand จะคำนวณเปอร์เซ็นต์ส่วนลดนี้
จำนวนเงินที่อนุมัติ	จำนวนส่วนลดในการอนุมัติ Oracle CRM On Demand จะคำนวณส่วนลดในการอนุมัตินี้
เปอร์เซ็นต์ส่วนลดที่อนุมัติ	จำนวนเปอร์เซ็นต์ส่วนลดในการอนุมัติ Oracle CRM On Demand จะคำนวณเปอร์เซ็นต์ส่วนลดในการอนุมัตินี้
การให้เหตุผลการตั้งราคาพิเศษ	
ชื่อคู่แข่ง	ชื่อของคู่แข่งสำหรับคำขอตั้งราคาพิเศษ
ผลิตภัณฑ์ของคู่แข่ง	ชื่อผลิตภัณฑ์ของคู่แข่ง
ราคาผลิตภัณฑ์ของคู่แข่ง	ราคาสำหรับผลิตภัณฑ์ของคู่แข่ง
คู่ค้าที่เป็นคู่แข่ง	ชื่อคู่ค้าที่เป็นคู่แข่ง
ข้อมูลการแข่งขันอื่น	ข้อมูลอื่นๆ เกี่ยวกับการนำเสนอผลิตภัณฑ์ของคู่แข่ง การให้เหตุผลราคาพิเศษ และอื่นๆ

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลเพิ่มเติม	
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายการนี้ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 16,350 ตัวอักษร

ฟิลด์คำขอตั้งราคาพิเศษ

ใช้เพจแก้ไขคำขอตั้งราคาพิเศษเพื่อเพิ่มคำขอตั้งราคาพิเศษหรืออัปเดตรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษที่มีอยู่แล้ว เพจแก้ไขคำขอตั้งราคาพิเศษจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของคำขอตั้งราคาพิเศษ

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อของประเภทเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในตารางนี้

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลคำขอตั้งราคาพิเศษหลัก	
ID	ID คำขอตั้งราคาพิเศษ
ชื่อคำขอ	ชื่อที่ไม่ซ้ำกันของคำขอตั้งราคาพิเศษ
บริษัทลูกค้าหลัก	บริษัทลูกค้าที่เป็นผู้ร้องขอตั้งราคาพิเศษ
สถานะการส่ง	สถานะการส่ง เช่น ไม่ได้ส่ง ส่งแล้ว เรียกคืน
วันที่ครบกำหนด	วันที่คุณจะต้องอนุมัติคำขอตั้งราคาพิเศษ ฟิลด์นี้จะแสดงวันที่ถัดจากวันปัจจุบันหนึ่งสัปดาห์เป็นค่าฟิลด์
เงินทุน	ชื่อของเงินทุนที่สัมพันธ์กับคำขอตั้งราคาพิเศษ
โอกาสทางการขาย	โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องกับคำขอตั้งราคาพิเศษ
ลูกค้าอันดับสุดท้าย	ลูกค้าอันดับสุดท้ายของคำขอตั้งราคาพิเศษ ถ้าคำขอสัมพันธ์อยู่กับโอกาสทางการขาย คุณสามารถเลือกได้เฉพาะบริษัทของโอกาสทางการขายเท่านั้น
บริษัทลูกค้าแรกเริ่ม	ลูกค้าที่เป็นผู้ริเริ่มคำขอตั้งราคาพิเศษ
การลงทะเบียนข้อตกลง	การลงทะเบียนข้อตกลงที่เกี่ยวข้องกับคำขอ
โปรแกรมลูกค้า	โปรแกรมลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับคำขอตั้งราคาพิเศษ
สกุลเงิน	สกุลเงินที่จะแปลงค่าราคา คุณสามารถเลือกสกุลเงินอื่นเพื่อแปลงค่าราคาเป็นสกุลเงินอื่น หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าคุณสมบัตินั้น
ข้อมูลรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษ	

ฟิลด์	คำอธิบาย
วันที่เริ่มต้น	วันที่และเวลาที่จะเริ่มต้นการตั้งราคาพิเศษ คุณสามารถใช้การควบคุมปฏิทินในการเปลี่ยนแปลงวันที่นี้
วันที่สิ้นสุด	วันที่และเวลาที่จะสิ้นสุดการตั้งราคาพิเศษจะไม่มีผลอีกหลังจากนั้น คุณสามารถใช้การควบคุมปฏิทินในการเปลี่ยนแปลงวันที่นี้
จำนวนเงินรวมที่ขอ	Oracle CRM On Demand จะแสดงยอดรวมสำหรับจำนวนเงินที่ขอของแต่ละผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ
จำนวนเงินรวมที่อนุมัติ	Oracle CRM On Demand จะแสดงยอดรวมสำหรับจำนวนเงินที่อนุมัติของแต่ละผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ
วันที่ขอ	วันที่และเวลาที่จัดทำคำขอตั้งราคาพิเศษ
วันที่ส่ง	วันที่และเวลาที่ส่งคำขอตั้งราคาพิเศษ
วันที่ได้รับสิทธิ์	วันที่และเวลาที่อนุมัติคำขอตั้งราคาพิเศษ
ผู้อนุมัติ	ชื่อของผู้อนุมัติปัจจุบัน
สถานะการอนุมัติ	สถานะการอนุมัติปัจจุบันของคำขอตั้งราคาพิเศษ เช่น รอการอนุมัติ อนุมัติแล้ว ส่งคืน ปฏิเสธ หมกตาช หรือยกเลิก
อนุมัติครั้งสุดท้ายโดย	ชื่อของบุคคลล่าสุดที่อนุมัติคำขอตั้งราคาพิเศษ
รหัสเหตุผล	ระบุเหตุผลที่ส่งคืนหรือปฏิเสธคำขอตั้งราคาพิเศษ
ข้อมูลการเรียกร้อง	
ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่ขอ	ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่ขอโดยผู้กู้
ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่อนุมัติ	ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่เจ้าของแบรนด์อนุมัติให้
สถานะการเรียกร้อง	สถานะปัจจุบันของการเรียกร้อง เช่น ระหว่างดำเนินการ ส่งการเรียกร้องแล้ว การเรียกร้องถูกปฏิเสธ และอนุมัติการเรียกร้องแล้ว.
วันที่ตัดสินใจเรียกร้อง	วันที่ตัดสินใจเรียกร้อง
ข้อมูลเพิ่มเติม	
เจ้าของ	<p>เจ้าของเรคคอร์ดคำขอตั้งราคาพิเศษ</p> <p>โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด ใดก็ได้ตามที่ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการเข้าถึงเพื่อจำกัดหรือขยายการเข้าถึงของผู้ใช้</p> <p>ค่าในฟิลด์เจ้าของนี้มีผลต่อเรคคอร์ดที่จะถูกรวมในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณรันจากเพจรายงานและแผงควบคุม</p> <p>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 37)</p>

ฟิลด์	คำอธิบาย
แก้ไข	ชื่อของบุคคลที่จัดทำหรืออัปเดตเรคคอร์ด ตามด้วยวันที่และเวลาที่จัดทำหรืออัปเดตเรคคอร์ด คำนี้อ้างโดย Oracle CRM On Demand
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำขอตั้งราคาพิเศษ ฟิลด์นี้จำกัดความยาวที่ 250 ตัวอักษร
บริษัทลูกค้าของเจ้าของ	บริษัทลูกค้าที่เจ้าของทำงานให้ ดังนั้น หากเจ้าของคือลูกค้า บริษัทของเจ้าของจะถูกป้อนด้วยชื่อของบริษัทลูกค้าที่ลูกค้าสังกัดอยู่
ผู้จัดการฝ่ายช่องทาง	ผู้จัดการฝ่ายช่องทางจะรับผิดชอบในการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและบริษัทเจ้าของแบรนด์ ผู้จัดการฝ่ายช่องทางทำหน้าที่เป็นผู้ติดต่อหลักสำหรับลูกค้า

เงินทุน

ใช้เพจเงินทุนเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามเงินทุน

โดยทั่วไป *เงินทุน* คือ ผลรวมของเงินหรือชุดของทรัพยากรอื่นๆ ที่ถูกกักไว้เพื่อจุดประสงค์เฉพาะ เงินทุนสามารถเป็นเงินทุนเพื่อการพัฒนาตลาด เงินทุนสหกรณ์ เงินทุนเพื่อส่งเสริมการค้า และอื่นๆ จากเพจเงินทุน คุณสามารถจัดการชุดของกิจกรรมที่ต้องการการอนุมัติล่วงหน้า และดำเนินการเรียกร้องสำหรับเงินทุนด้านการตลาด

เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดเงินทุน คุณจะกลายเป็นเจ้าของเงินทุนหรือผู้จัดการเงินทุนนั้น เจ้าของเงินทุนสามารถอัปเดตหรือลบเรคคอร์ดเงินทุน เพิ่มผู้ใช้อื่นๆ ให้เป็นผู้เข้าร่วมขอเงินทุน จัดทำรายการเครดิตและเดบิต และเพิ่มเอกสารแนบและหมายเหตุให้กับเงินทุน อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับระดับในการจำกัดหรือขยายสิทธิ์การเข้าใช้เรคคอร์ดเงินทุนของคุณได้

ผู้เข้าร่วมขอเงินทุนสามารถดูเรคคอร์ดเงินทุน แต่ไม่สามารถแก้ไขได้ ผู้เข้าร่วมสามารถยื่นคำขอการอนุมัติล่วงหน้าและคำขอการเรียกร้องจากเงินทุนที่พวกเขาเป็นผู้เข้าร่วมได้ ผู้จัดการเงินทุนสามารถดูและแก้ไขคำขอเงินทุนทั้งหมดที่มีต่อเงินทุนที่เป็นเจ้าของ และสามารถอนุมัติหรือปฏิเสธคำขอเงินทุนเหล่านี้ได้

หมายเหตุ: คุณไม่สามารถแก้ไขคำขอเงินทุนที่ฟิลด์สถานะถูกตั้งค่าเป็น อนุมัติการเรียกร้องแล้ว

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการทำงานกับเงินทุน แท็บเงินทุนอาจไม่รวมอยู่ในการตั้งค่าของคุณ

การทำงานกับโฮมเพจเงินทุน

โฮมเพจเงินทุน คือจุดเริ่มต้นของการจัดการการเงินทุนและคำขอเงินทุน

หมายเหตุ:ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจเงินทุนของคุณได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

การจัดทำเงินทุนหรือคำขอเงินทุน

คุณสามารถจัดทำเงินทุนหรือคำขอเงินทุนโดยการคลิกเงินทุนหรือคำขอเงินทุนในส่วนจัดทำที่ด้านซ้ายของโฮมเพจเงินทุน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์เงินทุน](#) (ในหน้า 375)

การทำงานกับรายการเงินทุนหรือรายการคำขอเงินทุน

ส่วนรายการเงินทุนและรายการคำขอเงินทุนแสดงจำนวนรายการ **Oracle CRM On Demand** มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปสามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการเงินทุนมาตรฐานที่ใช้ได้ตามคำฟิลด์

รายการเงินทุน	ฟิลด์
เงินทุนทั้งหมด	เงินทุนทั้งหมดที่คุณและผู้บังคับบัญชาเป็นเจ้าของ
เงินทุนที่ใช้งานทั้งหมด	เงินทุนทั้งหมดที่คุณและผู้บังคับบัญชาเป็นเจ้าของ และมีสถานะใช้งาน
เงินทุนของฉัน	เงินทุนที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ
เงินทุนที่ใช้งานของฉัน	เงินทุนที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ และมีสถานะใช้งาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการคำขอเงินทุนมาตรฐานที่ใช้ได้ตามคำฟิลด์

รายการคำขอเงินทุน	ฟิลด์
คำขอเงินทุนทั้งหมด	คำขอเงินทุนทั้งหมดที่คุณและผู้บังคับบัญชาเป็นเจ้าของ
คำขอเงินทุนของฉัน	คำขอเงินทุนที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ
คำขอเงินทุนที่รอดำเนินการของฉัน	คำขอเงินทุนทั้งหมดที่คุณเป็นเจ้าของและมีสถานะ ส่งการอนุมัติล่วงหน้า
คำขอเงินทุนที่รอดำเนินการ	คำขอเงินทุนทั้งหมดที่มีสถานะ ส่งการอนุมัติล่วงหน้า
คำขอเงินทุนที่ได้รับอนุมัติของฉัน	คำขอเงินทุนทั้งหมดที่คุณเป็นเจ้าของและมีสถานะ การอนุมัติล่วงหน้า

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ **การจัดทำและการแก้ไขรายการ** (โปรดดูที่ "การจัดทำและการแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพื่อดูรายการรายการยังมิรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ **Oracle CRM On Demand** รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูคำขอเงินทุนที่รอดำเนินการ

ในการดูคำขอเงินทุนที่รอดำเนินการ ดูในส่วนคำขอเงินทุนที่รอดำเนินการของฉัน ซึ่งแสดงข้อมูลต่อไปนี้: ชื่อคำขอเงินทุน เงินทุน คำขออนุมัติล่วงหน้า อนุมัติให้ อนุมัติ วันที่ขอ วันที่ครบกำหนด และสถานะ

คำขอเงินทุนที่รอดำเนินการของคุณเป็นคำขอที่มีสถานะ ส่งการอนุมัติล่วงหน้า

ในการขยายรายการของเงินทุนที่แก้ไขล่าสุด ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

การดูกิจกรรมที่เปิดของคำขอเงินทุน

ในการดูกิจกรรมที่เปิดของคำขอเงินทุน ดูในส่วนคำขอเงินทุน - กิจกรรมที่เปิด ซึ่งแสดงข้อมูลต่อไปนี้: วันที่ครบกำหนด ลำดับความสำคัญ กิจกรรม หัวเรื่อง และคำขอเงินทุน

ข้อมูลนี้แสดงรายการกิจกรรมที่เปิดที่เชื่อมโยงกับคำขอเงินทุนของคุณ ฟิลด์ลำดับความสำคัญแสดงลำดับความสำคัญของงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณตั้งค่าไว้ เช่น 1-สูง, 2-ปานกลาง หรือ 3-ต่ำ ลำดับความสำคัญของงานนี้จะระบุโดยใช้ลูกศร: ลูกศรชี้ขึ้นแสดงลำดับความสำคัญสูง ไม่มีลูกศรแสดงลำดับความสำคัญปานกลาง ลูกศรลงแสดงลำดับความสำคัญต่ำ

หมายเหตุ: หากผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณเปลี่ยนค่าดีฟอลต์สำหรับฟิลด์ลำดับความสำคัญ ลูกศรอาจไม่แสดงในฟิลด์ลำดับความสำคัญในรายการงาน

ในการขยายรายการของคำขอเงินทุนที่แก้ไขล่าสุด ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจเงินทุนของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจเงินทุนของคุณได้:

- คำขอเงินทุนที่รอดำเนินการ
- ส่วนของรายงานส่วนหนึ่งหรือมากกว่านั้น (ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้ใช้ส่วนของรายงานบนโฮมเพจเงินทุนของคุณได้)

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจเงินทุนของคุณ

- 1 ในโฮมเพจเงินทุน ให้คลิก แก้ไข โครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจเงินทุน คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิก บันทึก

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเงินทุนที่เกี่ยวข้อง:

- [เงินทุน](#) (ในหน้า 366)
- [การจัดการเงินทุน](#) (ในหน้า 368)
- [ฟิลด์เงินทุน](#) (ในหน้า 375)

การจัดการเงินทุน

ในการจัดการเงินทุน ให้ดำเนินการงานต่อไปนี้:

- [การเพิ่มผู้เข้าร่วมขอเงินทุน](#) (ในหน้า 369)
- [การเพิ่มเครดิตให้กับเงินทุน](#) (ในหน้า 370)
- [การประมวลผลคำขอสำหรับทุน](#) (ในหน้า 370)
- [การประมวลผลการเรียกร้อง](#) (ในหน้า 373)
- [การใช้เดบิตกับเงินทุน](#) (ในหน้า 374)
- [การตรวจสอบกิจกรรมเงินทุน](#) (ในหน้า 374)

หมายเหตุ: คุณสมบัติเงินทุนนี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ **Oracle CRM On Demand** ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีให้สำหรับบริษัทของคุณ

หมายเหตุ: หากคุณเป็นเจ้าของเรคคอร์ด คุณสามารถอัปเดตเรคคอร์ดเงินทุน หากคุณเป็นผู้เข้าร่วมขอเงินทุน คุณสามารถจัดทำและอัปเดตค่าขอเงินทุน

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบข้อผิดพลาดในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)
- [การโอนความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 84)
- [การเพิ่มหมายเหตุ](#) (ในหน้า 89)
- [การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 95)
- [การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม](#) (ในหน้า 100)
- [การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 105)
- [การปรับแต่งแนวทางการตรวจสอบ](#)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเงินทุนที่เกี่ยวข้องและหัวข้อที่น่าสนใจอื่นๆ:

- [การทำงานกับโฮมเพจเงินทุน](#) (ในหน้า 366)
- [ฟิลด์เงินทุน](#) (ในหน้า 375)
- [รายงาน](#) (ในหน้า 633)
- [การติดตามสินทรัพย์](#) (ในหน้า 181)

การเพิ่มผู้เข้าร่วมขอเงินทุน

เมื่อคุณสร้างเรคคอร์ดเงินทุน คุณจะกลายเป็นเจ้าของโดยอัตโนมัติ ต่อจากนั้นคุณต้องเพิ่มผู้เข้าร่วมขอเงินทุน การเพิ่มบุคคลอื่นเป็นผู้เข้าร่วมขอเงินทุนทำให้บุคคลนั้นสามารถเห็นเรคคอร์ดเงินทุนและยื่นคำขอเงินทุนสำหรับเงินทุนนี้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน สำหรับผู้ใช้ที่ปรากฏอยู่ในรายการของผู้เข้าร่วมขอเงินทุนที่ถูกต้อง ผู้ใช้เหล่านั้นจะต้องตั้งค่าให้เป็นผู้ใช้ที่ใช้งานของ **Oracle CRM On Demand High Tech Edition** ก่อน

ในการเพิ่มผู้เข้าร่วมขอเงินทุน

1 เลือกเงินทุน

สำหรับคำแนะนำในการเลือกเงินทุน โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)

2 ในเพจรายละเอียดเงินทุน ให้เลื่อนลงไปยังส่วนผู้เข้าร่วมขอเงินทุนและคลิก เพิ่มผู้เข้าร่วม

หมายเหตุ: คุณอาจต้องเพิ่มส่วนผู้เข้าร่วมขอเงินทุนในโครงร่างของคุณ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนโครงร่าง โปรดดูที่ [การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ](#) (ในหน้า 596)

3 ในเพจเพิ่มผู้เข้าร่วมขอเงินทุน ให้คลิกไอคอนค้นหา และเลือกผู้ใช้

รายชื่อผู้ใช้ประกอบด้วยรายชื่อทั้งหมดของผู้ใช้ Oracle CRM On Demand High Tech Edition

4 บันทึกเรคคอร์ด

การเพิ่มเครดิตให้กับเงินทุน

ในการทำให้เงินทุนสามารถใช้งานได้ ให้เพิ่มเครดิตให้กับเงินทุน

ในการเพิ่มเครดิตให้กับเงินทุน

1 เลือกเงินทุน

สำหรับคำแนะนำในการเลือกเงินทุน โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)

2 ในเพจรายละเอียดเงินทุน ให้เลื่อนลงไปยังส่วนเครดิตเงินทุน และคลิก ใหม่ ในแถบชื่อ

หมายเหตุ: คุณอาจต้องเพิ่มส่วนเครดิตเงินทุนในโครงร่างของคุณ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนโครงร่าง โปรดดูที่ [การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ](#) (ในหน้า 596)

3 ป้อนข้อมูลตามที่อธิบายในตารางต่อไปนี้ แล้วบันทึกการดำเนินการ

ฟิลด์	คำอธิบาย
เงินทุน	ชื่อของเงินทุนซึ่งตั้งค่าเป็นเงินทุนปัจจุบันตามค่าดีฟอลต์ (สำหรับดูอย่างเดียว)
ชื่อเครดิต	ชื่อของเรคคอร์ดเครดิตนี้ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 30 ตัว (ฟิลด์ที่จำเป็น)
จำนวนเงิน	จำนวนเครดิตที่คุณใช้กับเงินทุน เช่น \$500
คำอธิบาย	คำอธิบายสำหรับเครดิตเงินทุนนี้
วันที่หมดอายุ	วันที่เครดิตจะ "ใช้ไม่ได้" อีกต่อไปหลังจากนี้ (MM/DD/YYYY) วันที่นี้ใช้ในวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งให้ทราบ ใช้ไอคอนปฏิทินเพื่อเลือกวันที่

การประมวลผลคำขอสำหรับทุน

เมื่อคุณต้องการเริ่มใช้เงินทุน ให้จัดทำคำขอเงินทุนและส่งไปยังผู้จัดการเงินทุนเพื่ออนุมัติ ในการติดตามขั้นตอนของคำขอเงินทุน คุณและผู้จัดการเงินทุนต้องอัปเดตฟิลด์สถานะ

ในการส่งคำขอเพื่ออนุมัติล่วงหน้า

1 เลือกเงินทุน

สำหรับคำแนะนำในการเลือกเงินทุน โปรดดูที่ [การค้นหาระเบิด](#) (ในหน้า 42)

2 ในพจนานุกรมเงินทุน เลื่อนลงมาที่ส่วนคำขอเงินทุนและคลิก ใหม่

หมายเหตุ: คุณอาจต้องเพิ่มส่วนคำขอเงินทุนลงใน โครงร่างของคุณ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ [การเปลี่ยนโครงร่างพจนานุกรมของคุณ](#) (ในหน้า 596)

3 ในพจนานุกรมเงินทุน ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็น

ตารางต่อไปนี้อธิบายข้อมูลฟิลด์สำหรับคำขอเงินทุน ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถเพิ่ม เปลี่ยนชื่อ หรือลบฟิลด์ได้ ดังนั้นฟิลด์ที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากฟิลด์ที่แสดงในตาราง

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลคำขอเงินทุนหลัก	
ID คำขอ*	ID ของคำขอเงินทุน Oracle CRM On Demand จะสร้าง ID คำขอ (ฟิลด์ที่จำเป็น)
ชื่อคำขอเงินทุน	ชื่อของคำขอเงินทุน จำนวนอักขระจำกัดที่ 50 ตัว (ฟิลด์ที่จำเป็น)
ประเภท	ระบุประเภทเงินทุน นี่คือฟิลด์ที่ปรับแต่งได้ ซึ่งผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถแก้ไขได้ (ฟิลด์ที่จำเป็น) ประเภทเงินทุนมีสองประเภท: <ul style="list-style-type: none"> MDF ((เงินทุนเพื่อการพัฒนาตลาด) ฝ่ายขายหรือการตลาดของบริษัทจะใช้เงินทุนเหล่านี้เพื่อช่วยลูกค้า ผู้ขายต่อ หรือผู้จัดการขายและทำตลาดผลิตภัณฑ์ของคุณ SPF (การอนุมัติตั้งราคาพิเศษ) บริษัทจะใช้เงินทุนเหล่านี้เพื่อสนับสนุนคำขอตั้งราคาพิเศษ คำขอตั้งราคาพิเศษเหล่านี้คือคำขอเงินทุนที่ลูกค้าส่งเพื่อขอรับราคาพิเศษ ในผลิตภัณฑ์หรือกลุ่มผลิตภัณฑ์ ราคาที่โดยปกติจะขอเพื่อให้ลูกค้าสามารถทำการแข่งขันหรือสร้างรายได้
เงินทุน	ชื่อของเงินทุนที่เชื่อมโยง (ฟิลด์ที่จำเป็น)
สถานะ	สถานะปัจจุบันของคำขอเงินทุน ฟิลด์ที่จำเป็น (ฟิลด์ที่จำเป็น) ต่อไปนี้คือตัวเลือกฟิลด์: อนุมัติการเรียกร้องแล้ว, ปฏิเสธการเรียกร้องแล้ว, ส่งการเรียกร้องแล้ว, ระหว่างดำเนินการ, ปฏิเสธการอนุมัติล่วงหน้า, ส่งการอนุมัติล่วงหน้า หรือ อนุมัติล่วงหน้า ผู้เข้าร่วมขอเงินทุนสามารถเปลี่ยนแปลงสถานะเป็น: ระหว่างดำเนินการ ส่งการอนุมัติล่วงหน้า หรือการเรียกร้องที่ส่ง
วันที่ครบกำหนด	วันที่คุณต้องอนุมัติคำขอเงินทุน (ฟิลด์ที่จำเป็น)
โอกาสทางการขาย	โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องกับเงินทุน
บริษัทของโอกาสทางการขาย	บริษัทที่เป็นเจ้าของโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้อง
แคมเปญ	ใช้เชื่อมโยงแคมเปญกับเงินทุน
วัตถุประสงค์ทางการตลาด	ตัวเลือกฟิลด์คือ สิ่งจูงใจของลูกค้า การตลาดร่วม ตำแหน่งของคู่แข่ง การออกผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือการรักษาลูกค้า
พื้นที่	ตัวเลือกฟิลด์คือ แอฟริกา เอเชีย/แปซิฟิก ยุโรป ลาตินอเมริกา ตะวันออกกลาง ไม่มี อเมริกาเหนือ ยุโรปเหนือ อื่นๆ อเมริกาใต้ ยุโรปใต้ หรือทั่วโลก

ฟิลด์	คำอธิบาย
ชนิด	ตัวเลือกฟิลด์คือ การโฆษณา สร้างเครื่องหมายการค้าสู่ตลาด กิจกรรมของลูกค้า จดหมาย การจัดวางสินค้า กิจกรรมฝ่ายบริหาร การโฆษณาร่วมอื่นๆ การส่งเสริมการขาย ตัวอย่าง สัมมนา สิ่งจูงใจของผลิตภัณฑ์ การแสดงสินค้า หรือการฝึกอบรม
โปรแกรมลูกค้า	โปรแกรมลูกค้าที่สร้างค่าของเงินทุน
ข้อมูลรายละเอียดค่าของเงินทุน	
ค่าของอนุมัติล่วงหน้า	จำนวนเงินทุนที่คุณต้องการในการดำเนินงาน
ที่อนุมัติให้	ใช้โดยผู้จัดการเงินทุน ฟิลด์นี้ประกอบด้วยจำนวนเงินทุนที่อนุมัติให้กับผู้เข้าร่วมตามจำนวนเงินทุนที่ขอในฟิลด์ค่าของอนุมัติล่วงหน้า
ค่าขอเรียกร้อง	หลังจากงานเสร็จสมบูรณ์ ผู้เข้าร่วมเรียกร้องจำนวนเงินที่ใช้ในการดำเนินงานให้เสร็จสมบูรณ์โดยใช้ฟิลด์นี้
อนุมัติ	ใช้โดยผู้จัดการเงินทุน ฟิลด์นี้ประกอบด้วยจำนวนเงินทุนอนุมัติตามจำนวนเงินที่เรียกร้อง
วันที่ขอ	คำศัพท์คือวันที่ของวันนี้
วันที่อนุมัติล่วงหน้า	ใช้โดยผู้จัดการเงินทุน ฟิลด์นี้ประกอบด้วยวันที่ที่ผู้จัดงานเงินทุนอนุมัติจำนวนเงินที่อื่นค่าของเงินทุน
วันที่ตัดสินใจเรียกร้อง	ใช้โดยผู้จัดการเงินทุน ฟิลด์นี้ประกอบด้วยวันที่ที่ผู้จัดการเงินทุนอนุมัติเรียกร้องเงินทุน
วันที่เริ่มต้น	การเริ่มต้นระยะเวลาที่เจ้าของแบรนด์อนุมัติค่าของเงินทุน
วันที่สิ้นสุด	การสิ้นสุดระยะเวลาที่เจ้าของแบรนด์อนุมัติค่าของเงินทุน หลังจากวันนี้ ค่าของเงินทุนจะไม่สามารถใช้ได้ต่อไป
สกุลเงินของค่าของเงินทุน	สกุลเงินที่ส่งค่าของเงินทุน
ข้อมูลเพิ่มเติม	
เจ้าของ	โดยทั่วไปเจ้าของสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม สามารถปรับระดับการเข้าถึงเพื่อจำกัดหรือขยายการเข้าถึงของผู้ใช้ได้ ค่านี้จะมีผลต่อเรคคอร์ดที่จะถูกรวมในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณรับ (จากเพจรายงานและแผนภูมิ)
แก้ไข	ชื่อของบุคคลที่จัดทำหรืออัปเดตเรคคอร์ด ตามด้วยวันที่และเวลาที่จัดทำหรืออัปเดตเรคคอร์ด ซึ่งสร้างโดยระบบ
บริษัทของเจ้าของ	คือบริษัทลูกค้าที่เจ้าของทำงานให้ ดังนั้น หากเจ้าของคือลูกค้า บริษัทของเจ้าของจะถูกป้อนไปพร้อมกับชื่อของบริษัทลูกค้าที่ลูกค้าสังกัดอยู่
ผู้จัดการฝ่ายช่องทาง	ผู้จัดการฝ่ายช่องทางจะรับผิดชอบในการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและบริษัทเจ้าของแบรนด์ ผู้จัดการฝ่ายช่องทางทำหน้าที่เป็นผู้ติดต่อหลักสำหรับลูกค้า
คำอธิบาย	ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 250 ตัวอักษร

1 สำหรับสถานะ เลือกส่งการอนุมัติล่วงหน้า

2 บันทึกเรคคอร์ด

เรคคอร์ดค่าของเงินทุนจะปรากฏในส่วนค่าของเงินทุนที่รอดำเนินการ ในโฮมเพจเงินทุนของผู้จัดการเงินทุน

ในการอนุมัติคำขอเงินทุนล่วงหน้า

- 1 ในโฮมเพจเงินทุน เลือกคำขอเงินทุนจากส่วนคำขอเงินทุนที่รอดำเนินการ
- 2 ในเพจรายละเอียดคำขอเงินทุน คลิกปุ่ม แก้ไข
- 3 ในเพจการแก้ไขคำขอเงินทุน ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้:
 - a ป้อนวันที่ที่เหมาะสมลงในฟิลด์วันที่อนุมัติล่วงหน้า
 - b ป้อนจำนวนเงินที่คุณอนุมัติในฟิลด์ที่อนุมัติให้
 - c อัปเดตสถานะฟิลด์เป็นการอนุมัติล่วงหน้า
- 4 บันทึกเรคคอร์ด

การประมวลผลการเรียกร้อง

เมื่อผู้จัดการเงินทุนอนุมัติคำขอเงินทุนและคุณได้ดำเนินการสำหรับคำขอเงินทุนเสร็จสมบูรณ์แล้ว คุณก็พร้อมที่จะส่งการเรียกร้อง หลังจากที่คุณส่งการเรียกร้อง ผู้จัดการเงินทุนสามารถตรวจสอบและอนุมัติการเรียกร้องนั้น

การส่งการเรียกร้อง

- 1 เลือกคำขอเงินทุนจากรายการคำขอเงินทุนที่คุณต้องการส่งการเรียกร้อง หรือเลือกคำขอเงินทุนก่อนการอนุมัติ (แสดงในส่วนคำขอเงินทุนที่รอดำเนินการในโฮมเพจเงินทุน) สำหรับคำแนะนำในการเลือกคำขอเงินทุน โปรดดูที่ [การค้นหาระบบคลอว์ด](#) (ในหน้า 42)
- 2 ในเพจรายละเอียดคำขอเงินทุน คลิกปุ่ม แก้ไข
- 3 ในเพจการแก้ไขคำขอเงินทุน ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้:
 - a ป้อนจำนวนเงินที่คุณต้องการเรียกร้องในฟิลด์คำขอเรียกร้อง
 - b เลือก ส่งการเรียกร้องแล้ว จากฟิลด์ สถานะ
 - c ป้อนวันที่ที่เหมาะสมลงในฟิลด์ วันครบกำหนด
- 4 บันทึกเรคคอร์ด

การอนุมัติการเรียกร้อง

- 1 เลือกคำขอเงินทุน (แสดงในส่วนคำขอเงินทุนที่รอดำเนินการ ในโฮมเพจเงินทุน) ที่คุณต้องการอนุมัติการเรียกร้อง สำหรับคำแนะนำในการเลือกคำขอเงินทุน โปรดดูที่ [การค้นหาระบบคลอว์ด](#) (ในหน้า 42)

2 ในเพจรายละเอียดคำขอเงินทุน ให้ตรวจสอบจำนวนเงินที่เรียกร้องในฟิลด์คำขอเรียกร้อง แล้วคลิกปุ่ม **แก้ไข**

3 ในเพจการแก้ไขคำขอเงินทุน ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้:

- a** ป้อนจำนวนเงินที่คุณอนุมัติในฟิลด์ อนุมัติแล้ว
- b** ป้อนวันที่ลงในฟิลด์ วันที่ตัดสินใจการเรียกร้อง
- c** เลือก การเรียกร้องได้รับอนุมัติแล้ว จากฟิลด์ สถานะ

หมายเหตุ: เมื่อต้องการอนุมัติเงินทุน คุณต้องตั้ง ขีดจำกัดการอนุมัติเงินทุน ให้มีค่าเพียงพอในเรคคอร์ดผู้ใช้ของคุณ ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทคุณถ้าขีดจำกัดการอนุมัติไม่เพียงพอ นอกจากนี้ **Oracle CRM On Demand** ไม่อนุญาตให้คุณอนุมัติคำขอเงินทุนที่ทำให้ยอดดุลเงินทุนติดลบ นอกจากนี้กว่าช่องทำเครื่องหมาย อนุญาตยอดดุลติดลบ จะถูกเลือกไว้ในเพจ รายละเอียดเงินทุน

4 บันทึกเรคคอร์ด

หลังจากทำการเรียกร้องได้รับอนุมัติ การเรียกร้องนั้นจะปรากฏในส่วนเดบิตเงินทุน ของเรคคอร์ดเงินทุน

หมายเหตุ: หลังจากทำการเรียกร้องได้รับอนุมัติ คุณจะไม่สามารถแก้ไขคำขอเงินทุนนั้นได้อีก

การใช้เดบิตกับเงินทุน

ในการหักจำนวนเงินออกจากเงินทุน ให้จัดทำเรคคอร์ดเดบิต

ในการใช้เดบิตกับเงินทุน

1 เลือกเงินทุน

สำหรับคำแนะนำในการเลือกเงินทุน โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)

2 ในเพจรายละเอียดเงินทุน ให้เลื่อนลงไปยังส่วนเดบิตเงินทุน และคลิกใหม่ในแถบชื่อเพื่อจัดทำรายการเดบิต

3 ในเพจการแก้ไขเดบิตเงินทุน ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็น

ความยาวชื่อคำขอเงินทุนจำกัดไว้ที่ 50 ตัวอักษร

การตรวจสอบกิจกรรมเงินทุน

คุณสามารถตรวจสอบกิจกรรมเงินทุนของเรคคอร์ดที่คุณจัดการ หรือหากคุณเป็นผู้จัดการเงินทุนของบริษัท คุณก็สามารถดูกิจกรรมเงินทุนของเงินทุนและคำขอเงินทุนทั้งหมดของบริษัทของคุณได้ ซึ่งจะช่วยให้คุณตรวจสอบและติดตามกิจกรรมเงินทุนได้

ในการตรวจสอบกิจกรรมเงินทุน

1 เลือกเงินทุน

สำหรับคำแนะนำในการเลือกเงินทุน โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)

2 บนเพจรายละเอียดเงินทุน ให้เลื่อนลงมาที่ส่วนแนวทางการตรวจสอบ

รายการนี้จะตรวจสอบกิจกรรมแต่ละรายการที่เกี่ยวข้องกับเงินทุน รวมทั้งการทำรายการ วันที่ และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

หมายเหตุ: คุณอาจต้องเพิ่มส่วนแนวทางการตรวจสอบลงในโครงร่างของคุณ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ [การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ](#) (ในหน้า 596)

ฟิลด์เงินทุน

ใช้เพจการแก้ไขเงินทุนเพื่อเพิ่มเงินทุนหรืออัปเดตรายละเอียดของเงินทุนที่มีอยู่ เพจแก้ไขเงินทุนจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของเรคคอร์ดเงินทุน

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งแอปพลิเคชันได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการสำหรับเลือก ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในตารางนี้

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลเงินทุนหลัก	
ID เงินทุน	ID เงินทุน สร้างโดยระบบ (เป็นฟิลด์ที่จำเป็น)
ชื่อเงินทุน	ชื่อของเงินทุน จำนวนอักขรจำกัดที่ 50 ตัว (เป็นฟิลด์ที่จำเป็น)
วันที่เริ่มต้น วันที่สิ้นสุด	ช่วงเวลาที่เงินทุนสามารถใช้ได้
สถานะ	ค่าฟิลด์ตัวเลือก ได้แก่ ใช้งาน ปิด ระหว่างดำเนินการ หรือพัก
ประเภท	หมายถึงประเภทเงินทุน ตัวเลือกสำหรับประเภทเงินทุนได้แก่: <div><div>■</div> MDF (เงินทุนเพื่อการพัฒนาตลาด) MDF เป็นเงินทุนที่แผนกขายหรือการตลาดของผู้ผลิตมอบให้เพื่อช่วยลูกค้า ผู้ขาย ต่อ หรือตัวแทนจำหน่ายในการขายและทำการตลาดแบรนด์ของผู้ผลิต</div> <div><div>■</div> SPA (การอนุมัติตั้งราคาพิเศษ) SPA อนุญาตให้ลูกค้าร้องขอราคาพิเศษสำหรับผลิตภัณฑ์หรือกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่จำหน่าย</div>
ลูกค้า	บริษัทจะมีการตั้งค่าเครื่องหมายที่ฟิลด์ลูกค้าเพื่อให้ปรากฏในรายการของการเลือกนี้
ใช้ซอดดุลติดลบได้	การเลือกช่องทำเครื่องหมายนี้จะทำให้เงินทุนสามารถมีซอดดุลติดลบได้ เช่น หากซอดดุลคือ \$500 จะสามารถอนุมัติค่าของเงินทุนที่มี มูลค่า \$600 ได้ ถ้าไม่เลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ไว้ Oracle CRM On Demand จะแสดงข้อความที่ระบุว่าซอดดุลไม่ สามารถมีค่าติดลบได้หากผู้อนุมัติเงินทุนพยายามอนุมัติค่าของเงินทุนมูลค่า \$600 เช่นเดียวกัน (เป็นฟิลด์ที่จำเป็น) ช่องทำเครื่องหมายนี้จะถูกเลือกตามค่าฟิลด์
จำนวนเงินเป้าหมาย	จำนวนเงินทั้งหมดที่ตั้งเป้าไว้สำหรับเงินทุน (เป็นฟิลด์ที่จำเป็น)
เครดิตรวม	ฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียว ผลรวมของเครดิตเงินทุนทั้งหมดที่จัดทำในส่วนเครดิตเงินทุน
ซอดรวมเดบิต	ฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียว ผลรวมของเดบิตเงินทุนทั้งหมดที่จัดทำในส่วนเดบิตเงินทุน เมื่อการเรียกเงินลงทุนได้รับอนุมัติแล้ว เรคค อร์ดเดบิตจะถูกจัดทำโดยอัตโนมัติในส่วนเดบิตเงินทุน
ซอดดุล	ฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียว ค่า: (เครดิตรวม - ซอดรวมเดบิต)
ซอดรวมการอนุมัติล่วงหน้า	ฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียว ผลรวมของค่าของเงินทุนทั้งหมดที่ได้รับอนุมัติสำหรับเงินทุนที่ระบุ เมื่อผู้จัดการเงินทุนอนุมัติค่าของเงินทุน แล้ว มูลค่าจะแสดงอยู่ในฟิลด์นี้

ฟิลด์	คำอธิบาย
ขอดูลหลังจากการอนุมัติล่วงหน้า	ฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียว ค่า: (เครดิตรวม - ยอดรวมการอนุมัติล่วงหน้า)
สกุลเงินของเงินทุน	สกุลเงินของเงินทุน เช่น ดอลลาร์สหรัฐ หรือ ยูโร ใช้ไอคอนเครื่องมือเลือกสกุลเงินในการเลือกสกุลเงินของเงินทุน
ข้อมูลเพิ่มเติม	
เจ้าของ	เจ้าของเรคคอร์ดเงินทุน โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการแก้ไขเพื่อจำกัดหรือขยายการแก้ไขของผู้ใช้ ค่าในฟิลด์เจ้าของนี้มีผลต่อเรคคอร์ดที่จะถูกรวมในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณรันจากเพจรายงานและแผงควบคุม
คำอธิบาย	ไม่เกิน 250 ตัวอักษร

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเงินทุนที่เกี่ยวข้อง:

- [เงินทุน](#) (ในหน้า 366)
- [การทำงานกับโฮมเพจเงินทุน](#) (ในหน้า 366)
- [การจัดการเงินทุน](#) (ในหน้า 368)

คอร์ส

คอร์ส คือโปรแกรมการศึกษาตามโครงสร้างที่นำเสนอโดยมีเป้าหมายหลักเพื่อให้ชุดทักษะเฉพาะกับบุคคล บริษัทจำนวนมาก โดยเฉพาะบริษัทดำเนินการ กับผลิตภัณฑ์และบริการที่ซับซ้อน ต้องการให้ลูกค้าและผู้ขายต่อได้รับการฝึกอบรมอย่างเพียงพอและคุ้นเคยกับสินค้าที่พวกเขาขาย ดังนั้น คอร์สจึงกลายเป็นกลไกเพื่อเผยแพร่ความรู้และข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท โดยทั่วไปคอร์สจะมุ่งเน้นเฉพาะผลิตภัณฑ์หรือกลุ่มผลิตภัณฑ์ อย่างไรก็ตาม ในบางครั้งอาจต้องดำเนินการกับแนวคิดและหลักการทั่วไป คอร์สสามารถเป็นได้ทั้งฤษฎีและปฏิบัติ (ตัวอย่างเช่น ฝึกปฏิบัติการจริง ห้องปฏิบัติการ และอื่นๆ) หรือรวมทั้งสองแบบ

ใน **Oracle CRM On Demand** สามารถเชื่อมโยงคอร์สกับผลิตภัณฑ์เฉพาะหรือชุดผลิตภัณฑ์ได้ นอกจากนี้ยังสามารถเชื่อมโยงคอร์สกับชนิดผลิตภัณฑ์ชนิดเดียว หลายชนิด ผลิตภัณฑ์ หรือไม่เชื่อมโยงเลยก็ได้ และด้วยการตั้งค่ามาตรฐานของ **Oracle CRM On Demand** ทำให้คุณสามารถแสดงแอททริบิวพื้นฐานของคอร์สหลายแอททริบิวได้ เช่น ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม วันที่เริ่มต้นและสิ้นสุด การอ้างอิงกับคอร์สอื่น และอื่นๆ

คอร์สอาจได้รับการเสนอทั้งจากบริษัทเอง ใช้บริการภายนอกจากผู้ให้บริการฝึกอบรมที่กำหนด หรือทั้งสองรูปแบบ ด้วย **Oracle CRM On Demand** ทำให้คุณสามารถกำหนดรายการของผู้ค้าที่เป็นบุคคลที่สามในการนำเสนอคอร์สและเผยแพร่รายการให้กับลูกค้าได้ เมื่อคอร์สได้รับการเผยแพร่แล้ว พนักงานของร้านค้าสามารถลงทะเบียนผู้ติดต่อในคอร์สได้

การทำงานกับโฮมเพจคอร์ส

โฮมเพจคอร์ส คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการคอร์ส

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจคอร์สได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

การจัดทำคอร์ส

คุณสามารถจัดทำคอร์สได้โดยคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนคอร์สที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมในการทำคอร์ส โปรดดูที่ [การจัดทำคอร์ส](#) (โปรดดูที่ ["การจัดทำเรคคอร์ด"](#) ในหน้า 39) และ [ฟิลด์คอร์ส](#) (ในหน้า 381)

การทำงานกับรายการคอร์ส

ส่วนรายการคอร์สแสดงจำนวนรายการ **Oracle CRM On Demand** มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปสามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับคอร์ส

รายการคอร์ส	คำอธิบาย
คอร์สทั้งหมด	รายการคอร์สทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู ไม่คำนึงถึงเจ้าของ
คอร์สที่จัดทำล่าสุด	คอร์สทั้งหมดที่จัดทำใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณมีสิทธิ์ดู การเรียงลำดับดีฟอลต์คือตามลำดับเวลาย้อนกลับ เพื่อให้คอร์สที่จัดทำล่าสุดจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก
คอร์สที่แก้ไขล่าสุด	คอร์สทั้งหมดที่แก้ไขใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณมีสิทธิ์ดู การเรียงลำดับดีฟอลต์คือตามลำดับเวลาย้อนกลับ เพื่อให้คอร์สที่แก้ไขล่าสุดจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก
คอร์สที่มีการแนะนำล่าสุด	คอร์สทั้งหมดที่ใช้ได้ใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณมีสิทธิ์ดู การเรียงลำดับดีฟอลต์คือตามลำดับเวลาย้อนกลับ เพื่อให้คอร์สที่มีการแนะนำล่าสุดจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก
คอร์สที่ถดถอย	คอร์สทั้งหมดที่วางกำหนดการเพื่อถดถอยใน 90 วันถัดไปที่คุณมีสิทธิ์ดู การเรียงลำดับดีฟอลต์คือตามลำดับเวลาย้อนกลับ เพื่อให้คอร์สที่กำลังจะถดถอยจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก
คอร์สของฉัน	คอร์สทั้งหมดที่คุณเป็นเจ้าของ
คอร์สที่จัดทำล่าสุดของฉัน	คอร์สทั้งหมดที่จัดทำภายใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณเป็นเจ้าของ
คอร์สที่แก้ไขล่าสุดของฉัน	คอร์สทั้งหมดที่อัปเดตภายใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณเป็นเจ้าของ

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ ["การจัดทำและการแก้ไขรายการ"](#) ในหน้า 75)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ **Oracle CRM On Demand** รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูคอร์สที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนคอร์สที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงคอร์สที่มีการแก้ไขล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิกลิงก์ แสดงรายการทั้งหมด

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจคอร์สของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจคอร์สของคุณ:

- [คอร์สทั้งหมด](#)
- [คอร์สที่จัดทำล่าสุด](#)
- [คอร์สที่แก้ไขล่าสุด](#)
- [คอร์สที่มีการแนะนำล่าสุด](#)
- [คอร์สที่ถือน](#)
- [คอร์สของฉัน](#)
- [คอร์สที่จัดทำล่าสุดของฉัน](#)
- [คอร์สที่แก้ไขล่าสุดของฉัน](#)

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจคอร์สของคุณ

- 1** ในโฮมเพจคอร์ส ให้คลิก [แก้ไขโครงร่าง](#)
- 2** ในเพจโครงร่างโฮมเพจคอร์ส ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3** [คลิกบันทึก](#)

การจัดการคอร์ส

ในการจัดการคอร์ส ให้ทำงานต่อไปนี้:

- [การเชื่อมโยงการรับรองกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา](#) (ในหน้า 395)
- [การเชื่อมโยงคอร์สกับการทดสอบและการรับรอง](#) (ในหน้า 379)
- [การเชื่อมโยงคอร์สกับคอร์สอื่นๆ](#) (ในหน้า 380)
- [การทำให้ผู้้ามองเห็นคอร์สได้](#) (ในหน้า 380)
- [การลงทะเบียนในคอร์ส](#) (ในหน้า 380)
- [การอัปเดตเรคคอร์ดการลงทะเบียนคอร์ส](#) (ในหน้า 381)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบข้อผิดพลาดในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)
- [การเพิ่มหมายเหตุ](#) (ในหน้า 89)
- [การทำงานกับเอกสารแนบ](#) (ในหน้า 92)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

การเชื่อมโยงคอร์สกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา

คุณสามารถเชื่อมโยงคอร์สกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหานึ่งรายการหรือมากกว่าได้ หากคอร์สนั้นเหมาะกับผลิตภัณฑ์หรือชนิดผลิตภัณฑ์รายการเดียว ให้เลือกค่าที่เหมาะสมจากฟิลด์ผลิตภัณฑ์หลักหรือชนิดผลิตภัณฑ์หลักตามลำดับ อย่างไรก็ตาม หากคอร์สใช้ได้กับทางแก้ปัญหา ผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์มากกว่าหนึ่งรายการ ให้ทำตามขั้นตอนที่แสดงด้านล่าง

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์คอร์ส ชนิดผลิตภัณฑ์คอร์ส หรือทางแก้ปัญหาคอร์สให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

การเชื่อมโยงคอร์สกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ หรือทางแก้ปัญหา

- 1 ในส่วนผลิตภัณฑ์คอร์ส ชนิดผลิตภัณฑ์คอร์ส หรือทางแก้ปัญหาคอร์สของเพจรายละเอียดคอร์ส ให้คลิก เพิ่ม
- 2 ในเพจแก้ไข ให้ระบุผลิตภัณฑ์ (หรือชนิดผลิตภัณฑ์) และคลิก บันทึก
- 3 ทำซ้ำในขั้นตอนด้านบนเท่าที่จำเป็นเพื่อกำหนดความสัมพันธ์ทั้งหมด

หมายเหตุ: ทำตามขั้นตอนด้านบนเพื่อเชื่อมโยงคอร์สกับทางแก้ปัญหา โดยไม่คำนึงว่าคอร์สนั้นเชื่อมโยงกับทางแก้ปัญหานึ่งหรือหลายรายการ

การเชื่อมโยงคอร์สกับการทดสอบและการรับรอง

ตามปกติคอร์สจะประเมินผลด้วยการทดสอบหนึ่งรายการหรือมากกว่า หากคุณผ่านการทดสอบหรือชุดของการทดสอบ คุณจะได้รับการรับรอง คุณสามารถเชื่อมโยงคอร์สกับการทดสอบ การรับรอง หรือทั้งสองอย่างได้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบคอร์สหรือคอร์สการรับรองให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียด หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏอยู่ในเพจรายละเอียด ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

การเชื่อมโยงคอร์สกับการทดสอบและการรับรอง

- 1 ในส่วนการทดสอบคอร์สหรือคอร์สการรับรองของเพจรายละเอียดคอร์ส ให้คลิก เพิ่ม
- 2 ในเพจแก้ไข ให้ระบุการทดสอบหรือการรับรองที่เหมาะสม
- 3 คลิก บันทึก
- 4 ทำซ้ำตามขั้นตอนด้านบนเพื่อเพิ่มความสัมพันธ์ของการทดสอบหรือการรับรองเพิ่มเติม

การเชื่อมโยงคอร์สกับคอร์สอื่นๆ

ใน Oracle CRM On Demand คุณสามารถเชื่อมโยงคอร์สเข้ากับคอร์สอื่นๆ ได้ คอร์สหนึ่งสามารถเป็นสิ่งที่ต้องทำก่อนของอีกคอร์สหนึ่ง การติดตามผลของอีกคอร์สหนึ่ง และการแทนที่คอร์สอื่นซึ่งอาจจบแล้ว

ข้อมูลนี้จะถูกบันทึกเพื่อจุดประสงค์สำหรับเป็นข้อมูลเท่านั้น และจุดประสงค์หลักก็เพื่อช่วยคุณนำเสนอภาพรวมของคอร์สที่มีและการอ้างอิงระหว่างคอร์สต่างๆ ให้กับลูกค้าของคุณ Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับข้อกำหนดตามความสัมพันธ์ที่ระบุไว้ในส่วนนี้ เมื่อผู้ติดต่อลงทะเบียนในคอร์ส ดังนั้น ตัวอย่างเช่น การลงทะเบียนเสร็จสมบูรณ์ในคอร์ส A อาจถูกกำหนดเป็นสิ่งที่ต้องทำก่อนสำหรับการลงทะเบียนในคอร์ส B อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ต้องทำก่อนนี้จะไม่ถูกบังคับโดย Oracle CRM On Demand และอนุญาตให้ผู้ติดต่อลงทะเบียนในคอร์ส B แม้ว่าผู้ติดต่อจะไม่ได้ลงทะเบียนในคอร์ส A

หมายเหตุ: เพื่อให้แน่ใจว่าคอร์สจะไม่เชื่อมโยงกับตัวเอง 필ด์คอร์สที่เกี่ยวข้องจะไม่สามารถเหมือนกับคอร์สในเพจหลักได้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคอร์สที่เกี่ยวข้องให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

การเชื่อมโยงคอร์สหนึ่งกับอีกคอร์สหนึ่ง

- 1 ในเพจรายการคอร์ส ให้คลิกชื่อของคอร์สที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับอีกคอร์สหนึ่ง
- 2 ในส่วนคอร์สที่เกี่ยวข้องของเพจรายละเอียดคอร์ส ให้คลิก เพิ่ม
- 3 ในเพจแก้ไขคอร์สที่เกี่ยวข้อง ให้เลือกคอร์สที่เกี่ยวข้องและประเภทของความสัมพันธ์ แล้วคลิก บันทึก

การทำให้ลูกค้ามองเห็นคอร์สได้

ลูกค้าจะมองไม่เห็นคอร์สโดยอัตโนมัติ คุณสามารถทำให้ มองเห็นคอร์สได้โดยการเพิ่มพนักงานของลูกค้าเข้าไปในทีม และเชื่อมโยงทีมนั้นเข้ากับ เรคคอร์ดคอร์ส

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทีมคอร์สให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

การทำให้ลูกค้ามองเห็นคอร์สได้

- 1 ในส่วนทีมคอร์สของเพจรายละเอียดคอร์ส ให้คลิก เพิ่มผู้ใช้
- 2 ในเพจแก้ไขทีมคอร์ส ให้ระบุชื่อผู้ใช้ บทบาททีม และการเข้าใช้เรคคอร์ดสำหรับพนักงานของลูกค้าแต่ละคนที่คุณต้องการให้มองเห็นคอร์ส
หมายเหตุ: **Oracle** ขอแนะนำให้คุณให้สิทธิ์การเข้าใช้แบบอ่านอย่างเดียวกับสมาชิกทีมที่เป็นพนักงานของลูกค้า
- 3 คลิก บันทึก

การลงทะเบียนในคอร์ส

คุณสามารถใช้ Oracle CRM On Demand เพื่อลงทะเบียนคอร์สเพื่อพัฒนาชุดทักษะของคุณเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เฉพาะหรือชุดผลิตภัณฑ์

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนคอร์สให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

การลงทะเบียนในคอร์ส

- 1 ในเพจรายการคอร์ส ให้คลิกชื่อของคอร์สที่คุณต้องการลงทะเบียน
- 2 ในส่วนการลงทะเบียนคอร์สของเพจรายละเอียดคอร์ส ให้คลิก ลงทะเบียน
- 3 ในเพจแก้ไขการลงทะเบียนคอร์ส ให้เลือกคอร์สและผู้ได้รับคัดเลือกที่คุณต้องการลงทะเบียน แล้วคลิก บันทึก

หมายเหตุ: ภายใต้ข้อจำกัดบางอย่าง **Oracle CRM On Demand** สนับสนุนการลงทะเบียนหลายรายการ โดยผู้ติดต่อคนเดียวกันในคอร์สเดิม ผู้ติดต่ออาจต้องการลงทะเบียนคอร์สเดิมมากกว่าหนึ่งครั้งเนื่องด้วยเหตุผลหลายประการ ตัวอย่างเช่น กรอกข้อมูลการลงทะเบียนที่ไม่สมบูรณ์ให้ครบถ้วน ทบทวน และอื่นๆ **Oracle CRM On Demand** อนุญาตให้ผู้ติดต่อลงทะเบียนซ้ำในคอร์สเดิม ตรวจสอบวันที่วันของการลงทะเบียน หรือเจ้าของเรคคอร์ดแตกต่างกัน

การอัปเดตเรคคอร์ดการลงทะเบียนคอร์ส

มีเพียงผู้ใช้ที่มีสิทธิ์การเข้าถึงที่เหมาะสมเท่านั้นที่สามารถอัปเดตเรคคอร์ดการลงทะเบียนคอร์สได้ โดยคำศัพท์ฟิลด์ มีเพียงบทบาทเจ้าของแบรนด์ เช่น ผู้จัดการฝ่ายช่องทาง ที่สามารถอัปเดตฟิลด์สถานะในเรคคอร์ดการลงทะเบียนได้ บทบาทเจ้าของแบรนด์และบทบาทลูกค้าสามารถอัปเดตฟิลด์อื่นๆ ทั้งหมดได้

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถแก้ไขการตั้งค่าสิทธิ์การเข้าถึงฟิลด์ได้ตามต้องการ

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนคอร์สให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

การอัปเดตเรคคอร์ดการลงทะเบียนคอร์ส:

- 1 ในส่วนการลงทะเบียนคอร์สของเพจรายละเอียดคอร์ส ให้คลิกลิงก์แก้ไขของเรคคอร์ดการลงทะเบียนที่คุณต้องการแก้ไข
- 2 แก้ไขฟิลด์ตามความเหมาะสม
- 3 คลิกบันทึก

หมายเหตุ: ค่าที่อนุญาตฟิลด์สำหรับฟิลด์สถานะการลงทะเบียนคือ ที่ลงทะเบียน สมบูรณ์ และ ไม่สมบูรณ์ อย่างไรก็ตามรายการนี้สามารถกำหนดค่าได้ทั้งหมด และคุณสามารถแก้ไขรายการได้ตามที่เหมาะสมกับความต้องการทางธุรกิจของคุณ

ฟิลด์คอร์ส

ใช้เพจแก้ไขคอร์สเพื่อเพิ่มคอร์สหรืออัปเดตรายละเอียดของคอร์สที่มีอยู่แล้ว เพจแก้ไขคอร์สจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของคอร์ส

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขคอร์สในเพจรายการคอร์สและเพจรายละเอียดคอร์สได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
ส่วนข้อมูลหลัก	
ชื่อ	ชื่อของคอร์ส ฟิลด์นี้ต้องมีตัวพิมพ์ตรงกัน ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณใช้ชื่อตามที่บริษัทตั้งไว้เป็นตัวย่อ ตัวพิมพ์ใหญ่ และอื่นๆ เพื่อหลีกเลี่ยงการซ้ำกันของคอร์ส ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น
ประเภท	ประเภทคอร์สที่คุณต้องการใช้สำหรับคอร์สนี้
สถานะ	สถานะของคอร์ส เช่น ที่วางแผน หรือ ใช้ได้ ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถแก้ไขสถานะที่เป็นไปได้ คุณอาจเห็นชุดของค่าที่แตกต่างกันจากที่ได้กล่าวไว้ในที่นี้ ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น
ใช้ได้ตั้งแต่	วันที่ที่มีการใช้คอร์ส ฟิลด์นี้มีประโยชน์หากคุณวางแผนที่จะใช้คอร์สในอีกสองสามเดือนข้างหน้า แต่ต้องการกระจายการรับรู้เกี่ยวกับคอร์สไปยังสังคมของคู่ค้าของคุณก่อนการใช้ หากระบุฟิลด์นี้จะกำหนดว่าคอร์สนี้จะปรากฏในรายการคอร์สที่มีการแนะนำล่าสุดในโฮมเพจคอร์สหรือไม่
ID คอร์ส	ID ภายในสำหรับคอร์ส โดยทั่วไป ID นี้จะไม่ซ้ำกันในบริษัทหนึ่งๆ อย่างไรก็ตาม Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับให้ไม่ซ้ำกัน
ชนิดผลิตภัณฑ์หลัก	ชื่อของชนิดผลิตภัณฑ์หลักที่คอร์สนี้เน้น ใช้ฟิลด์นี้เมื่อคอร์สนี้เน้นไปที่ชนิดผลิตภัณฑ์เดียวเท่านั้น หากคอร์สเหมาะสมกับชนิดผลิตภัณฑ์หลายรายการเท่าๆ กัน ให้ปล่อยฟิลด์นี้ว่างไว้ และใช้ส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับชนิดผลิตภัณฑ์คอร์สแทน
ผลิตภัณฑ์หลัก	ผลิตภัณฑ์หลักที่คอร์สนี้เน้น หากคอร์สใช้สำหรับผลิตภัณฑ์หนึ่งรายการหรือมากกว่า ให้ใช้รายการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์เพื่อบันทึกรายการของผลิตภัณฑ์ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อคอร์สเน้นไปที่ผลิตภัณฑ์เดียวเท่านั้น หากคอร์สเหมาะสมกับผลิตภัณฑ์หลายรายการเท่าๆ กัน ให้ปล่อยให้ฟิลด์นี้ว่างไว้ และใช้ส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์คอร์สแทน
ใช้ได้ถึง	วันที่ซึ่งคอร์สจะไม่มีอีกต่อไปหลังจากนั้น ใช้ฟิลด์นี้เพื่อเผยแพร่การรับรู้ในสังคมของคู่ค้า ว่าคอร์สถูกตั้งค่าให้ยกเลิกในเร็วๆ นี้ หากระบุฟิลด์นี้จะกำหนดว่าคอร์สนี้จะปรากฏในรายการคอร์สที่ออนในโฮมเพจคอร์สหรือไม่
ส่วนรายละเอียดคอร์ส	
ระยะเวลา (ชั่วโมง)	ระยะเวลาของคอร์ส
ระยะเวลาคอร์ส (วัน)	ระยะเวลาปฏิทินของคอร์ส โดยปกติแล้วคอร์สที่มีระยะเวลานาน (โดยทั่วไปจะมากกว่า 8 ชั่วโมง) จะถูกเสนอเป็นเวลาหลายวัน
รูปแบบ	ระบุรูปแบบคอร์ส
สื่อ	ระบุสื่อคอร์ส
ID ที่ไม่ซ้ำกันภายนอก	ID ที่ไม่ซ้ำกันของคอร์สในระบบภายนอก โดย ID นี้จำเป็นเมื่อคุณอิมพอร์ตข้อมูลจากระบบภายนอก และคุณต้องทราบว่ารหัสที่กำลัอิมพอร์ตนั้นเคยได้รับการอิมพอร์ตมาก่อนแล้วหรือไม่
เว็บไซต์	URL ของเพจซึ่งมีข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคอร์ส ฟิลด์เว็บไซต์จะมีประโยชน์หากข้อมูลคอร์สถูกจัดเก็บและรักษาในแอปพลิเคชันอื่นนอกเหนือจาก Oracle CRM On Demand
สกุลเงิน	สกุลเงินที่ใช้สำหรับค่าธรรมเนียม
ค่าธรรมเนียมคอร์ส	ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บสำหรับคอร์ส
ตัวเลือกการชำระเงิน	วิธีการที่คุณชำระเงินสำหรับคอร์ส เช่น บัตรเครดิต หรือเช็ค ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ค่าเดียว ดังนั้น หากอนุญาตตัวเลือกการชำระเงินหลายรายการ ให้กำหนดเป็นค่าในรายการการตอบว่า "ตัวอย่างเช่น "เช็คหรือเครดิต", "เงินสดหรือเครดิต" และอื่นๆ
ส่วนข้อมูลผู้ติดต่อ	

ฟิลด์	คำอธิบาย
ผู้ติดต่อ	จุดติดต่อหลักสำหรับคอร์ส ใช้ฟิลด์นี้เมื่อจุดติดต่อนั้นมีอยู่แล้วเป็นผู้ติดต่อใน Oracle CRM On Demand
ผู้ติดต่อ: ชื่อ	ชื่อของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป้อนไปเฉพาะโดยอัตโนมัติ ค่าที่ป้อนไปเฉพาะจะเป็นไปตามสิ่งที่คุณเลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ
ผู้ติดต่อ: นามสกุล	นามสกุลของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป้อนไปเฉพาะโดยอัตโนมัติ ค่าที่ป้อนไปเฉพาะจะเป็นไปตามสิ่งที่คุณเลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ
ผู้ติดต่อ: บริษัท	บริษัทของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป้อนไปเฉพาะโดยอัตโนมัติ ค่าที่ป้อนไปเฉพาะจะเป็นไปตามสิ่งที่คุณเลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ
ผู้ติดต่อ: อีเมล	ที่อยู่อีเมลของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป้อนไปเฉพาะโดยอัตโนมัติ ค่าที่ป้อนไปเฉพาะจะเป็นไปตามสิ่งที่คุณเลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ
ชื่อ	ชื่อของผู้ติดต่อสำหรับคอร์ส ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand
นามสกุล	นามสกุลของผู้ติดต่อสำหรับคอร์ส ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand
บริษัท	บริษัทของผู้ติดต่อสำหรับคอร์ส ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand
อีเมล	ที่อยู่อีเมลของผู้ติดต่อสำหรับคอร์ส ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand
โทรศัพท์	หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ติดต่อสำหรับคอร์ส ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand
ข้อมูลเพิ่มเติม	
เจ้าของ	เจ้าของเรคคอร์ดคอร์ส ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับ หมายความว่าเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ หมายความว่า เป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 37)
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคอร์ส ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 2,000 ตัวอักษร

ฟิลด์การลงทะเบียนคอร์ส

ใช้เพจการลงทะเบียนคอร์สเพื่อลงทะเบียนคอร์ส เพจการลงทะเบียนคอร์สจะแสดงชุดของฟิลด์ทั้งหมดสำหรับการลงทะเบียนคอร์ส

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลการลงทะเบียนหลัก	
คอร์ส	ชื่อของคอร์ส ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น
วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์สำหรับการลงทะเบียนคอร์ส หากมี
วันที่ลงทะเบียน	ค่าที่ฟิลด์เป็นวันที่ของระบบในปัจจุบันในระหว่างการจัดทำ แก้ไขได้ในระหว่างและหลังจากการจัดทำ

ฟิลด์	คำอธิบาย
สถานะการลงทะเบียน	สถานะปัจจุบันของการลงทะเบียนคอร์ส ตามที่แจ้งค่าล่วงหน้า ค่าฟิลด์ของค่านี้จะ เป็น ที่ลงทะเบียน ในระหว่างการจัดทำ
ผู้ได้รับคัดเลือก	ชื่อของผู้ได้รับคัดเลือกที่จะเข้าเรียนในคอร์ส ต้องเป็นผู้ติดต่อที่กำหนดไว้แล้วใน Oracle CRM On Demand ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น
เลขที่การลงทะเบียน	โดยปกติเลขที่การลงทะเบียนจะไม่ซ้ำกัน แต่ Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับให้ไม่ซ้ำกัน
วันที่เสร็จสมบูรณ์	วันที่ซึ่งผู้ได้รับคัดเลือกจบคอร์ส
คู่ค้าคอร์ส	บริษัทคู่ค้าที่ผู้สมัครลงทะเบียนคอร์สที่ระบุ
ข้อมูลเพิ่มเติม	
เจ้าของ	เจ้าของปัจจุบันของการลงทะเบียนคอร์ส
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการลงทะเบียนคอร์ส ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 2,000 ตัวอักษร

การทดสอบ

การทดสอบ คือวิธีการวัดความสามารถของบุคคลในทักษะหรือชุดของทักษะใดๆ โดยปกติการทดสอบคือขั้นตอนตรรกะถัดไปของบุคคลภายหลังจากจบคอร์ส โดยทั่วไปคอร์สจะประเมินผลด้วยการทดสอบหรือชุดของการทดสอบ บุคคลจะต้องลงทะเบียนและมาสอบเมื่อจบคอร์สแล้ว หลายบริษัทเห็นว่าคอร์สจะสำเร็จเมื่อผ่านการทดสอบประเมินผลทั้งหมดด้วยคะแนนผ่านขั้นต่ำ เช่นเดียวกับคอร์ส การทดสอบยังสามารถเชื่อมโยงกับผลิตภัณฑ์หรือกลุ่มของผลิตภัณฑ์ รวมทั้งชนิดผลิตภัณฑ์หรือชนิดผลิตภัณฑ์หลายรายการ ใน Oracle CRM On Demand คุณสามารถกำหนดการทดสอบให้เป็นการทดสอบสำหรับผลิตภัณฑ์หรือชุดของผลิตภัณฑ์หรือชนิดผลิตภัณฑ์ใดๆ ได้ คุณยังสามารถเชื่อมโยงการทดสอบกับคอร์สหนึ่งรายการหรือมากกว่า เพื่อบันทึกความก้าวหน้าทางตรรกะจากคอร์สไปยังการทดสอบได้อย่างถูกต้อง

โดยปกติเนื่องจากการทดสอบจะบริหารจัดการโดยผู้ให้บริการการทดสอบที่ได้รับอนุมัติมากกว่าที่จะเป็นบริษัทของ Oracle CRM On Demand อนุญาตให้คุณกำหนดรายชื่อของผู้ที่อื่นสำหรับการทดสอบที่ระบุ คุณสามารถใช้ Oracle CRM On Demand เพื่อลงทะเบียนผู้ติดต่อใดๆ ที่คุณสามารถเข้าใช้สำหรับการทดสอบได้

การทำงานกับโฮมเพจการทดสอบ

โฮมเพจการทดสอบ คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการการทดสอบ

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจการทดสอบได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

การจัดทำการทดสอบ

คุณสามารถจัดทำการทดสอบโดยคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนการทดสอบที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมในการจัดทำการทดสอบ โปรดดูที่ [การจัดทำเรกคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์การทดสอบ](#) (ในหน้า 389)

การทำงานกับรายการการทดสอบ

ส่วนรายการการทดสอบแสดงรายการจำนวนหนึ่ง **Oracle CRM On Demand** มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปสามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับการทดสอบ

รายการการทดสอบ	คำอธิบาย
การทดสอบทั้งหมด	รายการการทดสอบทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู ไม่คำนึงถึงเจ้าของ
การทดสอบที่จัดทำล่าสุด	การทดสอบทั้งหมดที่จัดทำใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณมีสิทธิ์ดู การเรียงลำดับฟิลด์คือตามลำดับเวลาย้อนกลับ เพื่อให้การทดสอบที่จัดทำล่าสุดจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก
การทดสอบที่แก้ไขล่าสุด	การทดสอบทั้งหมดที่แก้ไขใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณมีสิทธิ์ดู การเรียงลำดับฟิลด์คือตามลำดับเวลาย้อนกลับ เพื่อให้การทดสอบที่แก้ไขล่าสุดจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก
การทดสอบที่มีการแนะนำล่าสุด	การทดสอบทั้งหมดที่สามารถใช้ได้ใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณมีสิทธิ์ดู การเรียงลำดับฟิลด์คือตามลำดับเวลาย้อนกลับ เพื่อให้การทดสอบที่มีการแนะนำล่าสุดจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก
การทดสอบที่ถอน	การทดสอบทั้งหมดที่วางแผนการเพื่อถอนใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณมีสิทธิ์ดู การเรียงลำดับฟิลด์คือตามลำดับเวลาย้อนกลับ เพื่อให้การทดสอบที่กำลังจะถอนจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก
การทดสอบของคุณ	การทดสอบทั้งหมดที่คุณเป็นเจ้าของ
การทดสอบที่จัดทำล่าสุดของคุณ	การทดสอบทั้งหมดที่จัดทำภายใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณเป็นเจ้าของ
การทดสอบที่แก้ไขล่าสุดของคุณ	การทดสอบทั้งหมดที่อัปเดตภายใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณเป็นเจ้าของ

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพื่อดูรายการการอ้างมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ **Oracle CRM On Demand** รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้




การดูการทดสอบที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนการทดสอบที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงการทดสอบที่มีการแก้ไขล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิกลิงก์ แสดงรายการทั้งหมด

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการทดสอบของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจการทดสอบของคุณ:

-  การทดสอบทั้งหมด
-  การทดสอบที่จัดทำล่าสุด
-  การทดสอบที่แก้ไขล่าสุด

- การทดสอบที่มีการแนะนำล่าสุด
- การทดสอบที่ถือน
- การทดสอบของฉันท
- การทดสอบที่จัดทำล่าสุดของฉันท
- การทดสอบที่แก้ไขล่าสุดของฉันท

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการทดสอบของคุณ

- 1 ในโฮมเพจการทดสอบ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่าง โฮมเพจการทดสอบ ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิกบันทึก

การจัดการการทดสอบ

ในการจัดการการทดสอบ ให้ทำงานต่อไปนี้:

- การเชื่อมโยงการทดสอบกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา (ในหน้า 387)
- การเชื่อมโยงการทดสอบกับคอร์สและการรับรอง (ในหน้า 387)
- การเชื่อมโยงการทดสอบกับการทดสอบอื่นๆ (ในหน้า 387)
- การทำให้ผู้เข้าชมเห็นการทดสอบได้ (ในหน้า 388)
- การลงทะเบียนการทดสอบ (ในหน้า 388)
- การอัปเดตเรคคอร์ดการลงทะเบียนการทดสอบ (ในหน้า 389)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบข้อผิดพลาดในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 39)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 62)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 63)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 71)
- การเพิ่มหมายเหตุ (ในหน้า 89)
- การทำงานกับเอกสารแนบ (ในหน้า 92)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

การเชื่อมโยงการทดสอบกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา

คุณสามารถเชื่อมโยงการทดสอบกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหานี้รายการหรือมากกว่าได้ หากการทดสอบนั้นเหมาะกับผลิตภัณฑ์หรือชนิดผลิตภัณฑ์รายการเดียว ให้เลือกค่าที่เหมาะสมจากฟิลด์ผลิตภัณฑ์หลักหรือชนิดผลิตภัณฑ์หลักตามลำดับ อย่างไรก็ตาม หากการทดสอบใช้ได้กับทางแก้ปัญหามากกว่าหนึ่งรายการ ให้ทำตามขั้นตอนที่แสดงด้านล่าง

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบ ชนิดผลิตภัณฑ์การทดสอบ หรือทางแก้ปัญหการทดสอบให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงก์แก้ไข โครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

การเชื่อมโยงการทดสอบกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา

- 1 ในส่วนผลิตภัณฑ์การทดสอบ ชนิดผลิตภัณฑ์การทดสอบ หรือทางแก้ปัญหการทดสอบของเพจรายละเอียดการทดสอบ ให้คลิก เพิ่ม
- 2 ในเพจแก้ไข ให้ระบุผลิตภัณฑ์ หรือชนิดผลิตภัณฑ์ แล้วคลิก บันทึก
- 3 ทำซ้ำในขั้นตอนด้านบนเท่าที่จำเป็นเพื่อกำหนดความสัมพันธ์ทั้งหมด

หมายเหตุ: ทำตามขั้นตอนด้านบนเพื่อเชื่อมโยงการทดสอบกับทางแก้ปัญหามากกว่าหนึ่งการทดสอบนั้นเชื่อมโยงกับทางแก้ปัญหานี้หรือหลายรายการ

การเชื่อมโยงการทดสอบกับคอร์สและการรับรอง

โดยปกติการทดสอบหรือชุดของการทดสอบจะระบุการสำเร็จของคอร์สของการรับรอง หากผ่านการทดสอบหรือชุดของการทดสอบ คุณจะผ่านคอร์สหรือได้รับการรับรอง คุณสามารถเชื่อมโยงการทดสอบกับคอร์ส การรับรอง หรือทั้งสองอย่างได้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบการรับรองหรือการทดสอบการรับรองให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียด หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏอยู่ในเพจรายละเอียด ให้คลิกลิงก์แก้ไข โครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

การเชื่อมโยงการทดสอบกับคอร์สและการรับรอง

- 1 ในส่วนการทดสอบคอร์สหรือการทดสอบการรับรองของเพจรายละเอียดการทดสอบ ให้คลิก เพิ่ม
- 2 ในเพจแก้ไข ให้ระบุคอร์สหรือการรับรองที่เหมาะสม
- 3 คลิก บันทึก
- 4 ทำซ้ำในขั้นตอนด้านบนเพื่อเพิ่มความสัมพันธ์ของคอร์สหรือการรับรองเพิ่มเติม

การเชื่อมโยงการทดสอบกับการทดสอบอื่นๆ

ใน Oracle CRM On Demand คุณสามารถเชื่อมโยงการทดสอบกับการทดสอบอื่นๆ ได้ การทดสอบหนึ่งสามารถเป็นสิ่งที่ต้องทำก่อนของอีกการทดสอบหนึ่ง การติดตามผลของอีกการทดสอบหนึ่ง และการแทนที่การทดสอบอื่นซึ่งอาจจบแล้ว

ข้อมูลนี้จะถูกบันทึกเพื่อจุดประสงค์สำหรับเป็นข้อมูลเท่านั้น และจุดประสงค์หลักก็เพื่อช่วยคุณนำเสนอภาพรวมของการทดสอบที่มีและการอ้างอิงระหว่างการทดสอบต่างๆ ให้กับลูกค้าของคุณ **Oracle CRM On Demand** ไม่ได้บังคับข้อกำหนดตามความสัมพันธ์ที่ระบุไว้ในส่วนนี้ เมื่อผู้ติดต่อลงทะเบียนการทดสอบ ดังนั้น ตัวอย่างเช่น การสำเร็จหรือผ่านการทดสอบ **A** อาจถูกกำหนดเป็นสิ่งที่ต้องทำก่อนสำหรับการลงทะเบียนการทดสอบ **B** อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ต้องทำก่อนนี้จะไม่ถูกบังคับโดย **Oracle CRM On Demand** และอนุญาตให้ผู้ติดต่อลงทะเบียนการทดสอบ **B** แม้ว่าผู้ติดคนั้นอาจจะไม่ผ่านการทดสอบ **A** หรือยังไม่ได้ลงทะเบียนสำหรับการทดสอบนั้นเลย

หมายเหตุ: เพื่อให้แน่ใจว่าการทดสอบจะไม่เชื่อมโยงกับตัวเอง ฟังก์ชันการทดสอบที่เกี่ยวข้องจะไม่สามารถเหมือนกับทดสอบในเพจหลัก

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบที่เกี่ยวข้องให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

การเชื่อมโยงการทดสอบหนึ่งกับการทดสอบหนึ่ง

- 1 ในเพจรายการการทดสอบ ให้คลิกชื่อของการทดสอบที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับการทดสอบหนึ่ง
- 2 ในส่วนการทดสอบที่เกี่ยวข้องของเพจรายละเอียดการทดสอบ ให้คลิก เพิ่ม
- 3 ในเพจแก้ไขการทดสอบที่เกี่ยวข้อง ให้เลือกการทดสอบที่เกี่ยวข้องและประเภทของความสัมพันธ์
- 4 คลิก บันทึก

การทำให้ลูกค้ามองเห็นการทดสอบได้

ลูกค้าจะมองไม่เห็นการทดสอบโดยอัตโนมัติ คุณสามารถทำให้ มองเห็นการทดสอบได้โดยการเพิ่มพนักงานของลูกค้าเข้าไปในทีม และเชื่อมโยงทีมนั้นเข้ากับ เรคคอร์ดการทดสอบ

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทีมการทดสอบให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

การทำให้ลูกค้ามองเห็นการทดสอบได้

- 1 ในส่วนทีมการทดสอบของเพจรายละเอียดการทดสอบ ให้คลิก เพิ่มผู้ใช้
- 2 ในเพจแก้ไขทีมการทดสอบ ให้ระบุชื่อผู้ใช้ บทบาททีม และการเข้าใช้เรคคอร์ดสำหรับพนักงานของลูกค้าแต่ละคนที่ต้องการให้มองเห็นการทดสอบ
หมายเหตุ: **Oracle** ขอแนะนำให้คุณให้สิทธิ์การเข้าใช้แบบอ่านอย่างเดียวกับสมาชิกทีมที่เป็นพนักงานของลูกค้า
- 3 คลิกบันทึก

การลงทะเบียนการทดสอบ

คุณสามารถใช้ **Oracle CRM On Demand** เพื่อลงทะเบียนการทดสอบเพื่อพิสูจน์ความสามารถของคุณในผลิตภัณฑ์หรือชุดของผลิตภัณฑ์ที่ระบุไว้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนการทดสอบให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิก ลิงก์แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

การลงทะเบียนการทดสอบ

- 1 ในเพจรายการการทดสอบ ให้คลิกชื่อของการทดสอบที่คุณต้องการลงทะเบียน
- 2 ในส่วนการลงทะเบียนการทดสอบของเพจรายละเอียดการทดสอบ ให้คลิก ลงทะเบียน
- 3 ในเพจแก้ไขการลงทะเบียนการทดสอบ ให้เลือกการทดสอบและผู้ผ่านการคัดเลือกที่คุณต้องการลงทะเบียน
- 4 คลิก บันทึก

หมายเหตุ: ภายใต้ข้อจำกัดบางอย่าง **Oracle CRM On Demand** สนับสนุนการลงทะเบียนหลายรายการ โดยผู้ติดต่อคนเดียวกันสำหรับการทดสอบเดิม ผู้ติดต่ออาจต้องการลงทะเบียนการทดสอบเดิมมากกว่าหนึ่งครั้งเนื่องจากเหตุผลหลายประการ เช่น ต้องการปรับปรุงผลคะแนนครั้งก่อน หรือเพื่อสอบผ่านการทดสอบที่ไม่ผ่าน หรือแม้แต่ต่ออายุผลคะแนนที่หมดอายุแล้ว **Oracle CRM On Demand** อนุญาตให้ผู้ติดต่อลงทะเบียนซ้ำสำหรับการทดสอบเดิม ครบเท่าที่วันที่ของการทดสอบ หรือเจ้าของเรคคอร์ดแตกต่างกัน

การอัปเดตเรคคอร์ดการลงทะเบียนการทดสอบ

มีเพียงผู้ใช้ที่มีสิทธิ์การเข้าถึงที่เหมาะสมเท่านั้นที่สามารถอัปเดตเรคคอร์ดการลงทะเบียนการทดสอบได้ โดยคำศัพท์ฟิลด์ มีเพียงบทบาทเจ้าของแบรนด์ เช่น ผู้จัดการฝ่ายช่องทาง ที่สามารถอัปเดตฟิลด์สถานะในเรคคอร์ดการลงทะเบียนได้ บทบาทเจ้าของแบรนด์และบทบาทผู้ดูแลสามารถอัปเดตฟิลด์อื่นๆ ทั้งหมดได้

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถแก้ไขการตั้งค่าสิทธิ์การเข้าถึงฟิลด์ฟิลด์ได้ตามต้องการ

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนการทดสอบให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิก ลิงก์แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

การอัปเดตเรคคอร์ดการลงทะเบียนการทดสอบ:

- 1 ในส่วนการลงทะเบียนการทดสอบของเพจรายละเอียดการทดสอบ ให้คลิกลิงก์แก้ไขของเรคคอร์ดการลงทะเบียนที่คุณต้องการแก้ไข
- 2 แก้ไขฟิลด์ตามความเหมาะสม
- 3 คลิกบันทึก

หมายเหตุ: ค่าที่อนุญาตฟิลด์สำหรับฟิลด์สถานะการลงทะเบียนคือ ที่ลงทะเบียน ผ่านแล้ว และล้มเหลว อย่างไรก็ตามรายการนี้สามารถกำหนดค่าได้ทั้งหมด และคุณสามารถแก้ไขรายการได้ตามที่เหมาะสมกับความต้องการทางธุรกิจของคุณ

ฟิลด์การทดสอบ

ใช้เพจแก้ไขการทดสอบเพื่อเพิ่มหรือลบหรืออัปเดตรายละเอียดของการทดสอบที่มีอยู่ เพจแก้ไขการทดสอบจะแสดงชุดของฟิลด์ทั้งหมดของการทดสอบ

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขคอลัมน์ในเพจรายการการทดสอบและเพจรายละเอียดการทดสอบได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมของการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
ส่วนข้อมูลหลัก	
ชื่อ	ชื่อของการทดสอบ ฟิลด์นี้ต้องมีตัวพิมพ์ตรงกัน ดังนั้นตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณใช้ชื่อตามที่บริษัทตั้งไว้เป็นตัวย่อ ตัวพิมพ์ใหญ่ และอื่นๆ เพื่อหลีกเลี่ยงการซ้ำกันของการทดสอบ ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น
ประเภท	ประเภทการทดสอบที่คุณต้องการใช้สำหรับการทดสอบนี้
สถานะ	สถานะของการทดสอบ เช่น ที่วางแผน หรือ ใช้ได้ ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถแก้ไขสถานะที่เป็นไปได้ คุณอาจเห็นชุดของค่าที่แตกต่างกันที่ได้กล่าวไว้ในที่นี้ ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น
ใช้ได้ตั้งแต่	วันที่ซึ่งมีการใช้การทดสอบ ฟิลด์นี้จะมีประโยชน์หากคุณวางแผนจะใช้การทดสอบในอีกสองสามเดือนข้างหน้า แต่ต้องการกระจายการรับรู้เกี่ยวกับการทดสอบไปยังสังคมของลูกค้าของคุณก่อนการใช้ หากระบุฟิลด์นี้จะกำหนดว่าการทดสอบนี้จะปรากฏในรายการการทดสอบที่มีการแนะนำล่าสุดในโฮมเพจการทดสอบหรือไม่
ID การทดสอบ	ID ภายในสำหรับการทดสอบ โดยทั่วไป ID นี้จะไม่ซ้ำกันในบริษัทหนึ่งๆ อย่างไรก็ตาม Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับให้ไม่ซ้ำกัน
ชนิดผลิตภัณฑ์หลัก	ชื่อของชนิดผลิตภัณฑ์หลักที่การทดสอบนั้นเน้น ใช้ฟิลด์นี้เมื่อการทดสอบเน้นไปที่ชนิดผลิตภัณฑ์เดียวเท่านั้น หากการทดสอบเหมาะสมกับชนิดผลิตภัณฑ์หลายรายการเท่าๆ กัน ให้ปล่อยฟิลด์นี้ว่างไว้ และใช้ส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับชนิดผลิตภัณฑ์การทดสอบแทน
ผลิตภัณฑ์หลัก	ผลิตภัณฑ์หลักที่การทดสอบนี้เน้น หากองค์กรใช้สำหรับผลิตภัณฑ์หนึ่งรายการหรือมากกว่า ให้ใช้รายการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์เพื่อบันทึกรายการของผลิตภัณฑ์ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อการทดสอบเน้นไปที่ผลิตภัณฑ์เดียวเท่านั้น หากการทดสอบเหมาะสมกับผลิตภัณฑ์หลายรายการเท่าๆ กัน ให้ปล่อยให้ฟิลด์นี้ว่างไว้ และใช้ส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์การทดสอบแทน
ใช้ได้ถึง	วันที่ซึ่งการทดสอบจะไม่มีอีกต่อไปหลังจากนั้น ใช้ฟิลด์นี้เพื่อเผยแพร่ในสังคมของลูกค้าให้รับทราบว่า การทดสอบถูกตั้งค่าให้ยกเลิกในเร็วๆ นี้ หากระบุฟิลด์นี้จะกำหนดว่าการทดสอบนี้จะปรากฏในรายการการทดสอบที่ถอนในโฮมเพจการทดสอบหรือไม่
ส่วนรายละเอียดการทดสอบ	
จำนวนคำถาม	จำนวนคำถามทั้งหมดในการทดสอบ
เวลาที่ใช้ได้ (นาที)	เวลาทั้งหมดที่อนุญาตให้คุณใช้ในการทดสอบเป็นนาที
คะแนนสูงสุด	คะแนนสูงสุดที่เป็นไปได้ ซึ่งคุณสามารถได้รับในการทดสอบ
คะแนนผ่าน	คะแนนที่น้อยที่สุด ซึ่งคุณต้องได้เพื่อผ่านการทดสอบ
การมีผล (เดือน)	ระยะเวลาที่คะแนนการทดสอบมีผลเป็นเดือน
เว็บไซต์	URL ของเพจซึ่งมีข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการทดสอบ ฟิลด์เว็บไซต์จะมีประโยชน์หากข้อมูลการทดสอบถูกจัดเก็บและรักษาในแอปพลิเคชันอื่นนอกเหนือจาก Oracle CRM On Demand
รูปแบบ	ระบุรูปแบบการทดสอบ
สื่อ	ระบุสื่อการทดสอบ
วิธีการวัดเกรด	วิธีการใช้จัดการเกรดการทดสอบ
สกุลเงิน	สกุลเงินที่ใช้สำหรับค่าธรรมเนียม

ฟิลด์	คำอธิบาย
ค่าธรรมเนียมการทดสอบ	ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บสำหรับการเข้าสอบ
ตัวเลือกการชำระเงิน	วิธีการที่คุณชำระเงินสำหรับการทดสอบ เช่น บัตรเครดิต หรือเช็ค ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ค่าเดียว ดังนั้น หากอนุญาตตัวเลือกการชำระเงินหลายรายการ ให้กำหนดเป็นค่าในรายการครอบครัว ตัวอย่างเช่น “เช็คหรือเครดิต”, “เงินสดหรือเครดิต” และอื่นๆ
ส่วนข้อมูลผู้ติดต่อ	
ผู้ติดต่อ	เลือกผู้ติดต่อหลักสำหรับการทดสอบ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อผู้ติดต่อที่มีอยู่แล้วซึ่งเป็นผู้ติดต่อใน Oracle CRM On Demand
ผู้ติดต่อ: ชื่อ	ชื่อของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป้อนไปเลขโดยอัตโนมัติ ค่าที่ป้อนไปเลขจะเป็นไปตามสิ่งที่คุณเลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ
ผู้ติดต่อ: นามสกุล	นามสกุลของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป้อนไปเลขโดยอัตโนมัติ ค่าที่ป้อนไปเลขจะเป็นไปตามสิ่งที่คุณเลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ
ผู้ติดต่อ: บริษัท	บริษัทของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป้อนไปเลขโดยอัตโนมัติ ค่าที่ป้อนไปเลขจะเป็นไปตามสิ่งที่คุณเลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ
ผู้ติดต่อ: อีเมล	ที่อยู่อีเมลของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป้อนไปเลขโดยอัตโนมัติ ค่าที่ป้อนไปเลขจะเป็นไปตามสิ่งที่คุณเลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ
ชื่อ	ชื่อของผู้ติดต่อสำหรับการทดสอบ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดผู้ติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand
นามสกุล	นามสกุลของผู้ติดต่อสำหรับการทดสอบ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดผู้ติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand
บริษัท	บริษัทของผู้ติดต่อสำหรับการทดสอบ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดผู้ติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand
อีเมล	ที่อยู่อีเมลของผู้ติดต่อสำหรับการทดสอบ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดผู้ติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand
โทรศัพท์	หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ติดต่อสำหรับการทดสอบ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดผู้ติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand
ข้อมูลเพิ่มเติม	
เจ้าของ	เจ้าของเรคคอร์ดการทดสอบ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 37)
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการทดสอบ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 2,000 ตัวอักษร

ฟิลด์การลงทะเบียนการทดสอบ

ใช้เพจการลงทะเบียนการทดสอบเพื่อลงทะเบียนการทดสอบ เพจการลงทะเบียนการทดสอบจะแสดงชุดของฟิลด์ทั้งหมดสำหรับการลงทะเบียนการทดสอบ

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
-------	----------

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลการลงทะเบียนหลัก	
การทดสอบ	ชื่อของการทดสอบ ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น
วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์สำหรับการลงทะเบียนการทดสอบ หากมี
วันที่ลงทะเบียน	คำศัพท์ฟิลด์เป็นวันที่ของระบบในปัจจุบันในระหว่างการจัดทำ แก้ไขได้ในระหว่างและหลังจากการจัดทำ
สถานะการลงทะเบียน	สถานะปัจจุบันของการลงทะเบียนการทดสอบ
คู่ค้าการทดสอบ	บริษัทคู่ค้าที่จัดการการทดสอบที่ระบุ ซึ่งผู้สมัครลงทะเบียน
คะแนนจะหมดอายุใน	วันที่ซึ่งคะแนนหรือเกรดจะหมดอายุ
ผู้ได้รับคัดเลือก	ชื่อของผู้ได้รับคัดเลือกที่จะเข้าทดสอบ ต้องเป็นผู้ติดต่อที่กำหนดไว้แล้วใน Oracle CRM On Demand ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น
เลขที่การลงทะเบียน	โดยปกติเลขที่การลงทะเบียนจะไม่ซ้ำกัน แต่ Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับให้ไม่ซ้ำกัน
วันที่เสร็จสมบูรณ์	วันที่ซึ่งผู้ได้รับคัดเลือกจบการทดสอบ
คะแนนที่ได้	คะแนนเป็นตัวเลข (หากมี) ที่ได้รับในการทดสอบ
เกรดที่ได้รับ	เกรดเป็นตัวอักษร (หากมี) ที่ได้รับในการทดสอบ
วันที่ทดสอบ	วันที่ซึ่งจัดการทดสอบ
ข้อมูลเพิ่มเติม	
เจ้าของ	เจ้าของปัจจุบันของการลงทะเบียนการทดสอบ
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการลงทะเบียนการทดสอบ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 2,000 ตัวอักษร

การรับรอง

การรับรอง เป็นสิ่งที่พิสูจน์ความสามารถของบุคคลในชุดของทักษะที่ระบุ ขณะที่การทดสอบวัดความสามารถของบุคคล การรับรองจะยืนยันว่าบุคคลผู้นั้นมีความสามารถ โดยทั่วไปการรับรองจะได้รับหลังจากที่บุคคลได้ผ่านการทดสอบหนึ่งรายการหรือมากกว่า ดังนั้นการรับรองจะถือว่าเป็นความก้าวหน้าทางตรรกะของคอร์สและการทดสอบ

แม้ว่าจะไม่จำเป็น แต่โดยปกติการรับรองจะมีวันหมดอายุที่เกี่ยวข้อง นั่นคือบุคคลที่ได้รับการรับรองจะสามารถอ้างสิทธิ์การรับรองภายในระยะเวลาที่กำหนดเท่านั้น หลังจากนั้นจะต้องสมัครเพื่อขอรับการรับรองอีกครั้ง โดยปกติการรับรองจะมีวันหมดอายุ เนื่องจากบริษัทที่ให้การรับรองคาดว่าทักษะหรือเทคโนโลยี (ซึ่งให้การรับรองนั้น) มีการพัฒนาหรือกลายเป็นสิ่งล้าสมัย

ต่างจากคอร์สและการทดสอบซึ่งอาจจะเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้ โดยส่วนมากแล้วการรับรองจะให้สำหรับผลิตภัณฑ์หรือชุดของผลิตภัณฑ์ที่ระบุ Oracle CRM On Demand สนับสนุนการเชื่อมโยงการรับรองกับคอร์ส การทดสอบ ผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา การเชื่อมโยงเหล่านี้ไม่จำเป็น นั่นคือ คุณสามารถเชื่อมโยงกับการรับรองมากหรือน้อยเท่าใดก็ได้ตามที่เหมาะสม ในบางกรณี คุณยังสามารถกำหนดการรับรองที่ไม่เชื่อมโยงกับคอร์ส การทดสอบ ผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ หรือทางแก้ปัญหาใดๆ ก็ได้

การทำงานกับโฮมเพจการรับรอง

โฮมเพจการรับรอง คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการการรับรอง

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจการรับรองได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

การจัดทำการรับรอง

คุณสามารถจัดทำการรับรองได้โดยคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนการรับรองที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมในการจัดทำการรับรอง โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์การรับรอง](#) (ในหน้า 398)

การทำงานกับรายการการรับรอง

ส่วนรายการการรับรองแสดงรายการจำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปสามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับการรับรอง

รายการการรับรอง	คำอธิบาย
การรับรองทั้งหมด	รายการการรับรองทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู ไม่คำนึงถึงเจ้าของ
การรับรองที่จัดทำล่าสุด	การรับรองทั้งหมดที่จัดทำใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณมีสิทธิ์ดู การเรียงลำดับดีฟอลต์คือตามลำดับเวลาย้อนกลับ เพื่อให้การรับรองที่จัดทำล่าสุดจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก
การรับรองที่แก้ไขล่าสุด	การรับรองทั้งหมดที่แก้ไขใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณมีสิทธิ์ดู การเรียงลำดับดีฟอลต์คือตามลำดับเวลาย้อนกลับ เพื่อให้การรับรองที่แก้ไขล่าสุดจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก
การรับรองที่มีการแนะนำล่าสุด	การรับรองทั้งหมดที่ใช้ได้ใน 90 วันที่ผ่านมาที่คุณมีสิทธิ์ดู การเรียงลำดับดีฟอลต์คือตามลำดับเวลาย้อนกลับ เพื่อให้การรับรองที่มีการใช้ล่าสุดจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก
การรับรองที่ถือน	การรับรองทั้งหมดที่วางแผนการเพื่อถือนใน 90 วันถัดไปที่คุณมีสิทธิ์ดู การเรียงลำดับดีฟอลต์คือตามลำดับเวลาย้อนกลับ เพื่อให้การรับรองที่กำลังจะถือนจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก
การรับรองของฉัน	การรับรองทั้งหมดที่คุณเป็นเจ้าของ
การรับรองที่จัดทำล่าสุดของฉัน	การรับรองทั้งหมดที่จัดทำภายใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณเป็นเจ้าของ
การรับรองที่แก้ไขล่าสุดของฉัน	การรับรองทั้งหมดที่อัปเดตภายใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณเป็นเจ้าของ

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูการรับรองที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนการรับรองที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงการรับรองที่มีการแก้ไขล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิกลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการรับรองของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจการรับรองของคุณ:

- การรับรองทั้งหมด
- การรับรองที่จัดทำล่าสุด
- การรับรองที่แก้ไขล่าสุด
- การรับรองที่มีการแนะนำล่าสุด
- การรับรองที่ถกเถียง
- การรับรองของคุณ
- การรับรองที่จัดทำล่าสุดของคุณ
- การรับรองที่แก้ไขล่าสุดของคุณ

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการรับรองของคุณ

- 1 ในโฮมเพจการรับรอง ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจการรับรอง ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ แล้วคลิก บันทึก

การจัดการการรับรอง

ในการจัดการการรับรอง ให้ทำงานต่อไปนี้:

- การเชื่อมโยงการรับรองกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา (ในหน้า 395)
- การเชื่อมโยงการรับรองกับการทดสอบและคอร์ส (ในหน้า 395)
- การเชื่อมโยงการรับรองกับการรับรองอื่นๆ (ในหน้า 396)
- การทำให้ผู้เข้าชมเห็นการรับรองได้ (ในหน้า 396)
- การขอรับการรับรอง (ในหน้า 397)
- การอัปเดตเรคคอร์ดคำขอการรับรอง (ในหน้า 397)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบข้อผิดพลาดในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 39)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 62)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 63)

- **การทำงานกับรายการ** (ในหน้า 71)
- **การเพิ่มหมายเหตุ** (ในหน้า 89)
- **การทำงานกับเอกสารแนบ** (ในหน้า 92)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

การเชื่อมโยงการรับรองกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา

คุณสามารถเชื่อมโยงการรับรองกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหานึ่งรายการหรือมากกว่าได้ หากการรับรองนั้นเหมาะกับผลิตภัณฑ์หรือชนิดผลิตภัณฑ์รายการเดียว ให้เลือกค่าที่เหมาะสมจากฟิลด์ผลิตภัณฑ์หลักหรือชนิดผลิตภัณฑ์หลักตามลำดับ อย่างไรก็ตาม หากการรับรองใช้ได้กับทางแก้ปัญหา ผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์มากกว่าหนึ่งรายการ ให้ทำตามขั้นตอนที่แสดงด้านล่าง

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์การรับรอง ชนิดผลิตภัณฑ์การรับรอง หรือทางแก้ปัญหารับรองให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงก์แก้ไข โครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

การเชื่อมโยงการรับรองกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ หรือทางแก้ปัญหา

- 1** ในส่วนผลิตภัณฑ์การรับรอง ชนิดผลิตภัณฑ์การรับรอง หรือทางแก้ปัญหารับรองของเพจรายละเอียดการรับรอง ให้คลิก **เพิ่ม**
- 2** ในเพจแก้ไข ให้ระบุผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ หรือทางแก้ปัญหา แล้วคลิก **บันทึก**
- 3** ทำซ้ำในขั้นตอนด้านบนเท่าที่จำเป็นเพื่อกำหนดความสัมพันธ์ทั้งหมด

หมายเหตุ: ทำตามขั้นตอนด้านบนเพื่อเชื่อมโยงการรับรองกับทางแก้ปัญหา โดยไม่คำนึงว่าการรับรองนั้นเชื่อมโยงกับทางแก้ปัญหานึ่งหรือหลายรายการ

การเชื่อมโยงการรับรองกับการทดสอบและคอร์ส

โดยปกติแล้วการรับรองต้องมีการลงเรียนในคอร์สหรือชุดของคอร์ส คอร์สเหล่านี้จะประเมินผลด้วยการทดสอบหนึ่งรายการหรือมากกว่า หากคุณผ่านการทดสอบหรือชุดของการทดสอบ คุณจะได้รับการรับรอง คุณสามารถเชื่อมโยงการรับรองกับการทดสอบ คอร์ส หรือทั้งสองอย่างได้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบการรับรองหรือคอร์สการรับรองให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงก์แก้ไข โครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

การเชื่อมโยงการรับรองกับการทดสอบและคอร์ส

- 1** ในส่วนการทดสอบการรับรองหรือคอร์สการรับรองของเพจรายละเอียดการรับรอง ให้คลิก **เพิ่ม**
- 2** ในเพจแก้ไข ให้ระบุการทดสอบหรือคอร์สที่เหมาะสม
- 3** คลิก **บันทึก**

4 ทำซ้ำในขั้นตอนด้านบนเพื่อเพิ่มความสัมพันธ์ของการทดสอบหรือคอร์สเพิ่มเติม

การเชื่อมโยงการรับรองกับการรับรองอื่นๆ

ใน Oracle CRM On Demand คุณสามารถเชื่อมโยงการรับรองกับการรับรองอื่นๆ ได้ การรับรองหนึ่งสามารถเป็นสิ่งที่ต้องทำก่อนของอีกการรับรองหนึ่ง การคิดตามผลของอีกการรับรองหนึ่ง และการแทนที่การรับรองอื่นซึ่งอาจจบแล้ว

ข้อมูลนี้จะถูกบันทึกเพื่อจุดประสงค์สำหรับเป็นข้อมูลเท่านั้น และจุดประสงค์หลักก็เพื่อช่วยคุณนำเสนอภาพรวมของการรับรองทั้งหมดที่มีและการอ้างอิงระหว่างการรับรองต่างๆ ให้กับลูกค้าของคุณ Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับข้อกำหนดตามความสัมพันธ์ที่ระบุไว้ในส่วนนี้เมื่อให้สิทธิ์การรับรอง ตัวอย่างเช่น การได้รับการรับรอง A อาจถูกกำหนดเป็นสิ่งที่ต้องทำก่อนสำหรับการได้รับการรับรอง B อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ต้องทำก่อนนี้จะไม่ถูกบังคับโดย Oracle CRM On Demand และอนุญาตให้ผู้ติดต่อได้รับการรับรอง B แม้ว่าผู้ติดต่อนั้นจะไม่ได้รับการรับรอง A

หมายเหตุ: เพื่อให้แน่ใจว่าการรับรองจะไม่เชื่อมโยงกับตัวเอง 필ด์การรับรองที่เกี่ยวข้องจะไม่สามารถเหมือนกับการรับรองในเรคคอร์ดหลัก

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรับรองที่เกี่ยวข้องให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

การเชื่อมโยงการรับรองหนึ่งกับอีกการรับรองหนึ่ง

- 1 ในเพจรายการการรับรอง ให้คลิกชื่อของการรับรองที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับอีกการรับรองหนึ่ง
- 2 ในส่วนการรับรองที่เกี่ยวข้องของเพจรายละเอียดการรับรอง ให้คลิก เพิ่ม
- 3 ในเพจแก้ไขการรับรองที่เกี่ยวข้อง ให้เลือกการรับรองที่เกี่ยวข้องและประเภทของความสัมพันธ์ แล้วคลิก บันทึก

การทำให้ลูกค้ามองเห็นการรับรองได้

ลูกค้าจะมองเห็นการรับรองโดยอัตโนมัติ คุณสามารถทำให้ มองเห็นการรับรองได้โดยการเพิ่มพนักงานของลูกค้าเข้าไปในทีม และเชื่อมโยงทีมนั้นเข้ากับ เรคคอร์ดการรับรอง

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทีมการรับรองให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

การทำให้ลูกค้ามองเห็นการรับรองได้

- 1 ในส่วนทีมการรับรองของเพจรายละเอียดการรับรอง ให้คลิก เพิ่มผู้ใช้
- 2 ในเพจแก้ไขทีมการรับรอง ให้ระบุชื่อผู้ใช้ บทบาททีม และการเข้าใช้เรคคอร์ดสำหรับพนักงานของลูกค้าแต่ละคนที่คุณต้องการให้มองเห็นการรับรอง
หมายเหตุ: Oracle ขอแนะนำให้คุณให้สิทธิ์การเข้าใช้แบบอ่านอย่างเดียวกับสมาชิกทีมที่เป็นพนักงานของลูกค้า
- 3 คลิกบันทึก

การขอรับการรับรอง

คุณสามารถใช้ Oracle CRM On Demand เพื่อขอรับการรับรองสำหรับผลิตภัณฑ์หรือชุดของผลิตภัณฑ์ที่ระบุได้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคำขอการรับรองให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

การขอรับการรับรอง

- 1 ในเพจรายการการรับรอง ให้คลิกชื่อของการรับรองที่คุณต้องการขอ
- 2 ในส่วนคำขอการรับรองของเพจรายละเอียดการรับรอง ให้คลิก คำขอการรับรอง
- 3 ในเพจแก้ไขคำขอการรับรอง ให้เลือกการรับรองและผู้ผ่านการคัดเลือกสำหรับการรับรอง แล้วคลิก บันทึก

หมายเหตุ: สนับสนุนคำขอการรับรองหลายรายการสำหรับผู้ติดต่อคนเดียวกัน เนื่องจากผู้ติดต่ออาจจำเป็นต้องขอการรับรองเดิมมากกว่าหนึ่งครั้ง เนื่องจากการรับรองที่มีอยู่หมดอายุ หรือคำขอก่อนหน้าถูกปฏิเสธ ดังนั้น **Oracle CRM On Demand** ให้สร้างคำขอหลายรายการสำหรับการรับรองเดิมสำหรับผู้ติดต่อคนเดียวกันได้ ควบคุมวันที่วันที่ของคำขอแตกต่างกัน

การอัปเดตเรคคอร์ดคำขอการรับรอง

มีเพียงผู้ใช้ที่มีสิทธิ์การเข้าใช้ที่เหมาะสมเท่านั้นที่สามารถอัปเดตเรคคอร์ดคำขอการรับรองได้ โดยคำศัพท์ฟิลด์ มีเพียงบทบาทเจ้าของแบรนด์ เช่น ผู้จัดการฝ่ายช่องทาง ที่สามารถอัปเดตฟิลด์สถานะในเรคคอร์ดคำขอได้ บทบาทเจ้าของแบรนด์และบทบาทผู้สามารถอัปเดตฟิลด์อื่นๆ ทั้งหมดได้

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถแก้ไขการตั้งค่าสิทธิ์การเข้าใช้ฟิลด์ได้ตามต้องการ

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคำขอการรับรองให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

การอัปเดตเรคคอร์ดคำขอการรับรอง

- 1 ในส่วนคำขอการรับรองของเพจรายละเอียดการรับรอง ให้คลิกลิงก์แก้ไขของเรคคอร์ดคำขอที่คุณต้องการแก้ไข
- 2 แก้ไขฟิลด์ตามความเหมาะสม
- 3 คลิก บันทึก

หมายเหตุ: ค่าที่อนุญาตฟิลด์สำหรับฟิลด์สถานะการรับรองคือ ส่งคำขอ ที่อนุมัติให้ และไม่ยอมรับ อย่างไรก็ตามการนี้สามารถกำหนดค่าได้ทั้งหมด และผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถแก้ไขรายการได้ตามที่ที่เหมาะสมกับความต้องการทางธุรกิจของคุณ

ฟิลด์การรับรอง

ใช้เพื่อกำหนดการรับรองเพื่อเพิ่มการรับรองหรืออัปเดตรายละเอียดการรับรองที่มีอยู่ เพื่อกำหนดการรับรองจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของการรับรอง

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขการรับรองในเพจรายการการรับรองและเพจรายละเอียดการรับรองได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมของการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
ส่วนข้อมูลหลัก	
ชื่อ	ชื่อของการรับรอง ฟิลด์นี้ต้องมีตัวพิมพ์ตรงกัน ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณใช้ชื่อตามที่บริษัทตั้งไว้เป็นตัวย่อ ตัวพิมพ์ใหญ่ และอื่นๆ เพื่อป้องกันการซ้ำกันของการรับรอง ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น
ประเภท	ประเภทการรับรองที่คุณต้องการใช้สำหรับการรับรองนี้
สถานะ	สถานะของการรับรอง เช่น ที่ว่างแผน หรือ ใช้ได้ ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถแก้ไขค่าสถานะที่เป็นไปได้ คุณอาจเห็นชุดของค่าที่แตกต่างกันจากที่ได้กล่าวไว้ในที่นี้ ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น
ใช้ได้ตั้งแต่	วันที่ซึ่งการรับรองจะเริ่มขอได้หลังจากนั้น หากระบุฟิลด์นี้จะกำหนดว่าการรับรองนี้จะปรากฏในรายการการรับรองที่มีการแนะนำล่าสุดในโฮมเพจการรับรองหรือไม่
ID การรับรอง	ID ภายในสำหรับการรับรอง โดยทั่วไปจะไม่ซ้ำกัน แต่ Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับให้ไม่ซ้ำกัน
ชนิดผลิตภัณฑ์หลัก	ชื่อของชนิดผลิตภัณฑ์หลักซึ่งผู้ติดต่อจะได้รับการรับรองสำหรับการรับรองที่ได้รับ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อการรับรองเน้นไปที่ชนิดผลิตภัณฑ์เดียวเท่านั้น หากการรับรองนี้เหมาะสมกับชนิดผลิตภัณฑ์หลายรายการเท่าๆ กัน ให้ปล่อยฟิลด์นี้ว่างไว้ แล้วใช้ส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับชนิดผลิตภัณฑ์การรับรองแทน
ผลิตภัณฑ์หลัก	ชื่อของผลิตภัณฑ์หลักซึ่งบริษัทลูกค้าจะได้รับการรับรองสำหรับการรับรองที่ได้รับ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อการรับรองเน้นไปที่ผลิตภัณฑ์เดียวเท่านั้น หากการรับรองนี้เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์หลายรายการเท่าๆ กัน ให้ปล่อยฟิลด์นี้ว่างไว้ แล้วใช้ส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์การรับรองแทน
ใช้ได้ถึง	วันที่ซึ่งการรับรองจะไม่มีอีกต่อไปหลังจากนั้น หากระบุฟิลด์นี้จะกำหนดว่าการรับรองนี้จะปรากฏในรายการการรับรองที่ล่อนในโฮมเพจการรับรองหรือไม่
ส่วนรายละเอียดการรับรอง	
การมีผล (เดือน)	ระยะเวลาที่การรับรองนี้จะใช้ได้หลังจากที่ให้กับผู้ติดต่อเป็นเดือน ฟิลด์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นข้อมูลเท่านั้น Oracle CRM On Demand จะไม่ตั้งค่าระยะเวลาที่ใช้ได้ของการรับรองที่ให้อัตโนมัติ
ต่ออายุได้	ระบุว่าคุณสามารถต่ออายุการรับรองที่ให้กับผู้ติดต่อได้หรือไม่
เว็บไซต์	URL ไปยังเพจซึ่งมีข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรับรอง ฟิลด์เว็บไซต์จะมีประโยชน์หากข้อมูลการรับรองถูกจัดเก็บและรักษาในแอปพลิเคชันอื่นนอกเหนือจาก Oracle CRM On Demand
สกุลเงิน	สกุลเงินที่ใช้สำหรับค่าธรรมเนียม
ค่าธรรมเนียมการรับรอง	ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บสำหรับการให้การรับรอง
ตัวเลือกการชำระเงิน	วิธีการที่คุณจะชำระเงินสำหรับการรับรอง เช่น บัตรเครดิต หรือเช็ค ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ค่าเดียว แต่อาจใช้ตัวเลือกการชำระเงินหลายรายการได้ ตัวอย่างเช่น "เช็คหรือเครดิต", "เงินสดหรือเครดิต" และอื่นๆ

ฟิลด์	คำอธิบาย
ส่วนข้อมูลผู้ติดต่อ	
ผู้ติดต่อ	ผู้ติดต่อของการรับรอง
ผู้ติดต่อ: ชื่อ	ชื่อของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป้อนปุ่เลทโดยอัตโนมัติตามสิ่งที่คุณเลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ
ผู้ติดต่อ: นามสกุล	นามสกุลของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป้อนปุ่เลทโดยอัตโนมัติตามสิ่งที่คุณเลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ
ผู้ติดต่อ: บริษัท	ชื่อบริษัทของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป้อนปุ่เลทโดยอัตโนมัติตามสิ่งที่คุณเลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ
ผู้ติดต่อ: อีเมล	ที่อยู่อีเมลของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป้อนปุ่เลทโดยอัตโนมัติตามสิ่งที่คุณเลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ
ชื่อ	ชื่อของจุดติดต่อสำหรับการรับรอง ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand
นามสกุล	นามสกุลของจุดติดต่อสำหรับการรับรอง ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand
บริษัท	บริษัทของจุดติดต่อสำหรับการรับรอง ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand
อีเมล	ที่อยู่อีเมลของจุดติดต่อสำหรับการรับรอง ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand
โทรศัพท์	หมายเลขโทรศัพท์ของจุดติดต่อสำหรับการรับรอง ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand
ข้อมูลเพิ่มเติม	
เจ้าของ	เจ้าของเรคคอร์ดการรับรอง ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับ ความเป็นส่วนตัวเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ ความเป็นส่วนตัว เป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นส่วนตัว (ในหน้า 37)
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรคคอร์ดการรับรอง ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 2,000 ตัวอักษร

ฟิลด์คำขอการรับรอง

ใช้เพื่อกำหนดคำขอการรับรองเพื่อกำหนดคำขอการรับรองจะแสดงชุดของฟิลด์ทั้งหมดสำหรับคำขอการรับรอง

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลคำขอหลัก	
การรับรอง	ชื่อของการรับรองที่กำลังขอ ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น
วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์สำหรับการขอการรับรอง หากมี

ฟิลด์	คำอธิบาย
วันที่ขอ	วันที่ของการขอการรับรอง คำศัพท์ฟิลด์เป็นวันที่ของระบบในปัจจุบันในระหว่างการจัดทำ แต่สามารถแก้ไขได้ระหว่างและหลังจากการจัดทำ
เลขที่การรับรอง	เลขที่การรับรอง โดยปกติจะไม่ซ้ำกัน แต่ Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับให้ไม่ซ้ำกัน
ต่ออายุได้	ระบุว่ากรรับรองที่อนุมัติสามารถต่ออายุได้หรือไม่
ผู้ได้รับคัดเลือก	ชื่อของผู้ได้รับคัดเลือกที่ขอรับการรับรอง ต้องเป็นผู้ติดต่อที่กำหนดไว้แล้วใน Oracle CRM On Demand ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น
วันที่การรับรอง	วันที่ซึ่งให้การรับรองกับผู้ได้รับคัดเลือก
สถานะการรับรอง	สถานะปัจจุบันของคำขอรับการรับรอง
วันที่หมดอายุ	วันที่ซึ่งการรับรองที่ให้อะหมดอายุ
ข้อมูลเพิ่มเติม	
เจ้าของ	เจ้าของปัจจุบันของเรคคอร์ดคำขอการรับรอง
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรคคอร์ดคำขอการรับรอง ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 2,000 ตัวอักษร

การยอมรับ

การยอมรับ คือสิ่งที่พิสูจน์ความสามารถของบริษัทคู่ค้าในการขายของบางอย่าง หรือให้คุณภาพบริการที่ยอมรับได้ ในขณะที่การรับรองมอบให้กับบุคคล การยอมรับจะมอบให้กับบริษัทคู่ค้า บริษัทคู่ค้าจะได้รับการยอมรับหลังจากตรงตามข้อกำหนดหลายข้อ: โดยปกติแล้วข้อกำหนดข้อหนึ่ง คือการมีจำนวนพนักงานขั้นต่ำที่กำหนดไว้ล่วงหน้าได้รับการรับรองที่ระบุในบัญชีพนักงานของบริษัท ดังนั้น ในบางกรณี การยอมรับก็คือชุดของการรับรองต่างๆ และเป็นขั้นตอนต่อไปในความก้าวหน้าทางตรรกะของคอร์สไปสู่การทดสอบเพื่อการรับรอง

การยอมรับสามารถเชื่อมโยงกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา และยังสามารถเชื่อมโยงกับการยอมรับอื่นได้ด้วย

การทำงานกับโฮมเพจการยอมรับ

โฮมเพจการยอมรับ คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการการยอมรับ

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจการยอมรับได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

การจัดทำการยอมรับ

คุณสามารถขอการยอมรับได้โดยคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนการยอมรับที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมในการจัดทำการยอมรับ โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์การยอมรับ](#) (ในหน้า 405)

การทำงานกับรายการการยอมรับ

ส่วนรายการการยอมรับแสดงรายการจำนวนหนึ่ง **Oracle CRM On Demand** มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปสามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับการยอมรับ

รายการการยอมรับ	คำอธิบาย
การยอมรับทั้งหมด	รายการการยอมรับทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู ไม่คำนึงถึงเจ้าของ
การยอมรับที่จัดทำล่าสุด	การยอมรับทั้งหมดที่จัดทำใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณมีสิทธิ์ดู การเรียงลำดับคือตามลำดับเวลาย้อนกลับ เพื่อให้การยอมรับที่จัดทำล่าสุดจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก
การยอมรับที่แก้ไขล่าสุด	การยอมรับทั้งหมดที่แก้ไขใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณมีสิทธิ์ดู การเรียงลำดับคือตามลำดับเวลาย้อนกลับ เพื่อให้การยอมรับที่แก้ไขล่าสุดจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก
การยอมรับที่มีการแนะนำล่าสุด	การยอมรับทั้งหมดที่สามารถใช้ได้ภายใน 90 วันที่ผ่านมาที่คุณมีสิทธิ์ดู การเรียงลำดับคือตามลำดับเวลาย้อนกลับ เพื่อให้การยอมรับที่มีการแนะนำล่าสุดจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก
การยอมรับที่ถอน	การยอมรับทั้งหมดที่วางกำหนดการเพื่อถอนใน 90 วันถัดไปที่คุณมีสิทธิ์ดู การเรียงลำดับคือตามลำดับเวลาย้อนกลับ เพื่อให้การยอมรับที่กำลังจะถอนจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก
การยอมรับของฉัน	การยอมรับทั้งหมดที่คุณเป็นเจ้าของ
การยอมรับที่จัดทำล่าสุดของฉัน	การยอมรับทั้งหมดที่จัดทำภายใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณเป็นเจ้าของ
การยอมรับที่แก้ไขล่าสุดของฉัน	การยอมรับทั้งหมดที่อัปเดตภายใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณเป็นเจ้าของ

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและการแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพื่อดูรายการการยอมรับที่มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ **Oracle CRM On Demand** รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูการยอมรับที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนการยอมรับที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงการยอมรับที่มีการแก้ไขล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิกลิ้งค์ แสดงรายการทั้งหมด

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการยอมรับของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจการยอมรับของคุณ:

- ☐ การยอมรับทั้งหมด
- ☐ การยอมรับที่จัดทำล่าสุด
- ☐ การยอมรับที่แก้ไขล่าสุด

- การยอมรับที่มีการแนะนำล่าสุด
- การยอมรับที่อ่อน
- การยอมรับของฉันทัน
- การยอมรับที่จัดทำล่าสุดของฉันทัน
- การยอมรับที่แก้ไขล่าสุดของฉันทัน

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการยอมรับของคุณ

- 1 ในโฮมเพจการยอมรับ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่าง โฮมเพจการยอมรับ ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิกบันทึก

การจัดการการยอมรับ

ในการจัดการการยอมรับ ให้ทำงานต่อไปนี้:

- การเชื่อมโยงการยอมรับกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา (ในหน้า 403)
- การเชื่อมโยงการยอมรับกับการยอมรับอื่นๆ (ในหน้า 403)
- การบันทึกข้อกำหนดการรับรองสำหรับการยอมรับ (ในหน้า 404)
- การทำให้ผู้เข้าชมเห็นการยอมรับได้ (ในหน้า 404)
- การขอการยอมรับ (ในหน้า 405)
- การอัปเดตเรคคอร์ดคำขอการยอมรับ (ในหน้า 405)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 39)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 62)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 63)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 71)
- การเพิ่มหมายเหตุ (ในหน้า 89)
- การทำงานกับเอกสารแนบ (ในหน้า 92)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

การเชื่อมโยงการยอมรับกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา

คุณสามารถเชื่อมโยงการยอมรับกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหานี้รายการหรือมากกว่าได้ หากการยอมรับนั้นเหมาะกับผลิตภัณฑ์หรือชนิดผลิตภัณฑ์รายการเดียว ให้เลือกค่าที่เหมาะสมจากฟิลด์ผลิตภัณฑ์หลักหรือชนิดผลิตภัณฑ์หลักตามลำดับ อย่างไรก็ตาม หากการยอมรับใช้ได้กับทางแก้ปัญหา ผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์มากกว่าหนึ่งรายการ ให้ทำตามขั้นตอนที่แสดงด้านล่าง

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับ ชนิดผลิตภัณฑ์การยอมรับ หรือทางแก้ปัญหการยอมรับให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

การเชื่อมโยงการยอมรับกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ หรือทางแก้ปัญหา

- 1 ในส่วนผลิตภัณฑ์การยอมรับ ชนิดผลิตภัณฑ์การยอมรับ หรือทางแก้ปัญหการยอมรับของเพจรายละเอียดการยอมรับ ให้คลิก เพิ่ม
- 2 ในเพจแก้ไข ให้ระบุผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ หรือทางแก้ปัญหา แล้วคลิก บันทึก
- 3 ทำซ้ำในขั้นตอนด้านบนเท่าที่จำเป็นเพื่อกำหนดความสัมพันธ์ทั้งหมด

หมายเหตุ: ทำตามขั้นตอนด้านบนเพื่อเชื่อมโยงการยอมรับกับทางแก้ปัญห โดยไม่คำนึงว่าการยอมรับนั้นเชื่อมโยงกับทางแก้ปัญหหนึ่งหรือหลายรายการ

การเชื่อมโยงการยอมรับกับการยอมรับอื่นๆ

ใน Oracle CRM On Demand คุณสามารถเชื่อมโยงการยอมรับกับการยอมรับอื่นๆ ได้ การยอมรับหนึ่งสามารถเป็นสิ่งที่ต้องทำก่อนของอีกการยอมรับหนึ่ง การติดตามผลของอีกการยอมรับหนึ่ง และการแทนที่การยอมรับอื่นซึ่งอาจถอนแล้ว

ข้อมูลนี้จะถูกบันทึกเพื่อจุดประสงค์สำหรับเป็นข้อมูลเท่านั้น และจุดประสงค์หลักก็เพื่อช่วยคุณนำเสนอภาพรวมของการยอมรับทั้งหมดและการอ้างอิงระหว่างการยอมรับต่างๆ ให้กับลูกค้าของคุณ Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับข้อกำหนดตามความสัมพันธ์ที่ระบุไว้ในส่วนนี้เมื่อให้สิทธิ์การยอมรับ ตัวอย่างเช่น การได้รับการยอมรับ A อาจถูกกำหนดเป็นสิ่งที่ต้องทำก่อนสำหรับการได้รับการยอมรับ B อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ต้องทำก่อนนี้จะไม่ถูกบังคับโดย Oracle CRM On Demand และอนุญาตให้บริษัทลูกค้าได้รับการยอมรับ B แม้ว่าบริษัทลูกค้าจะไม่ได้รับการยอมรับ A

หมายเหตุ: เพื่อให้แน่ใจว่าการยอมรับจะไม่เชื่อมโยงกับตัวเอง ฟิลด์การยอมรับที่เกี่ยวข้องจะไม่สามารถเหมือนกับการยอมรับในเพจหลัก

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับที่เกี่ยวข้องให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

การเชื่อมโยงการยอมรับหนึ่งกับอีกการยอมรับหนึ่ง

- 1 ในเพจรายการการยอมรับ ให้คลิกชื่อของการยอมรับที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับอีกการยอมรับหนึ่ง
- 2 ในส่วนการยอมรับที่เกี่ยวข้องของเพจรายละเอียดการยอมรับ ให้คลิก เพิ่ม
- 3 ในเพจแก้ไขการยอมรับที่เกี่ยวข้อง ให้เลือกการยอมรับที่เกี่ยวข้องและประเภทของความสัมพันธ์ แล้วคลิก บันทึก

การบันทึกข้อกำหนดการรับรองสำหรับการยอมรับ

การยอมรับ คือสิ่งที่พิสูจน์ความสามารถของบริษัทผู้ค้าในการส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการ คุณสามารถใช้ **Oracle CRM On Demand** เพื่อดำเนินข้อกำหนดการรับรองสำหรับการยอมรับได้ ตัวอย่างเช่น คุณอาจกำหนดให้บริษัทผู้ค้าต้องได้รับการยอมรับนี้ โดยต้องมีพนักงานของบริษัท 10% ได้รับการรับรองที่เหมาะสม และจำนวนพนักงานที่ได้รับการรับรองขั้นต่ำสองคน ในอีกแง่หนึ่ง หากมีพนักงานฝ่ายเทคนิค 40 คนในรายชื่อพนักงานของบริษัท จะต้องมีการรับรองที่เหมาะสม หากมีพนักงานเพียง 15 คนในรายชื่อพนักงานของบริษัท บริษัทยังคงต้องมีพนักงานสองคนที่ได้รับการรับรองที่เหมาะสม

Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับข้อกำหนดการรับรองที่ระบุไว้ในส่วนนี้เมื่อให้การยอมรับ ข้อมูลนี้จะถูกจัดเก็บเพื่อจุดประสงค์ทางข้อมูลเท่านั้น และจุดประสงค์หลักก็เพื่อให้ความรู้แก่ลูกค้าของคุณเกี่ยวกับข้อกำหนดการยอมรับ

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรับรองการยอมรับให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงสร้าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

การบันทึกข้อกำหนดการรับรองสำหรับการยอมรับ

- 1 ในเพจรายการการยอมรับ ให้คลิกชื่อของการยอมรับที่คุณต้องการบันทึกข้อกำหนดการรับรอง
- 2 ในส่วนการรับรองการยอมรับของเพจรายละเอียดการยอมรับ ให้คลิก **เพิ่ม**
- 3 จากระายการสำหรับเลือกการรับรอง ให้เลือกการรับรองที่เหมาะสม
- 4 ในฟิลด์จำนวน (#) การรับรอง ให้พิมพ์จำนวนหากคุณต้องการกำหนดจำนวนพนักงานขั้นต่ำที่ต้องได้รับการรับรองนี้
- 5 ในฟิลด์เปอร์เซ็นต์ (%) ของพนักงานที่ได้รับการรับรอง ให้พิมพ์เปอร์เซ็นต์หากคุณต้องการกำหนดเปอร์เซ็นต์ของพนักงานขั้นต่ำที่ต้องได้รับการรับรองนี้ แล้วคลิก **บันทึก**

การทำให้ผู้ค้ามองเห็นการยอมรับได้

ผู้ค้าจะมองไม่เห็นการยอมรับโดยอัตโนมัติ คุณสามารถทำให้มองเห็นการยอมรับได้โดยการเพิ่มพนักงานของผู้ค้าเข้าไปในทีม และเชื่อมโยงทีมนั้นเข้ากับ เรคคอร์ดการยอมรับ

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทีมการยอมรับให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงสร้าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

การทำให้ผู้ค้ามองเห็นการยอมรับได้

- 1 ในส่วนทีมการยอมรับของเพจรายละเอียดการยอมรับ ให้คลิก **เพิ่มผู้ใช้**
- 2 ในเพจแก้ไขทีมการยอมรับ ให้ระบุชื่อผู้ใช้ บทบาททีม และการเข้าใช้เรคคอร์ดสำหรับพนักงานของผู้ค้าแต่ละคนที่คุณต้องการให้มองเห็นการยอมรับ
หมายเหตุ: **Oracle** ขอแนะนำให้คุณให้สิทธิ์การเข้าใช้แบบอ่านอย่างเดียวกับสมาชิกทีมที่เป็นพนักงานของผู้ค้า
- 3 คลิกบันทึก

การขอการยอมรับ

หากคุณเชื่อว่าบริษัทของคุณเป็นไปตามข้อกำหนดสำหรับการยอมรับ คุณสามารถขอการยอมรับจากบริษัทผู้ค้าได้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคำขอการยอมรับให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

การขอรับการยอมรับ

- 1 ในเพจรายการการยอมรับ ให้คลิกชื่อของการยอมรับที่คุณต้องการขอ
- 2 ในส่วนคำขอการยอมรับของเพจรายละเอียดการยอมรับ ให้คลิก คำขอการยอมรับ
- 3 ในเพจแก้ไขคำขอการยอมรับ ให้เลือกการยอมรับและผู้ผ่านการคัดเลือกสำหรับการยอมรับ แล้วคลิก บันทึก

หมายเหตุ: บริษัทผู้ค้าอาจจำเป็นต้องขอการยอมรับเดิมมากกว่าหนึ่งครั้ง เนื่องจากการยอมรับที่มีอยู่หมดอายุ หรือคำขอก่อนหน้าถูกปฏิเสธ ดังนั้น **Oracle CRM On Demand** ให้สร้างคำขอหลายรายการสำหรับการยอมรับเดิมสำหรับบริษัทผู้ค้ารายเดียวกันได้ ครบถ้วนเท่าวันที่ของคำขอแตกต่างกัน

การอัปเดตเรคคอร์ดคำขอการยอมรับ

มีเพียงผู้ใช้ที่มีสิทธิ์การเข้าถึงที่เหมาะสมเท่านั้นที่จะสามารถอัปเดตเรคคอร์ดคำขอการยอมรับได้ โดยคำศัพท์ฟิลด์ มีเพียงบทบาทเจ้าของแบรนด์ เช่น ผู้จัดการฝ่ายช่องทาง ที่สามารถอัปเดตฟิลด์สถานะในเรคคอร์ดคำขอได้ บทบาทเจ้าของแบรนด์และบทบาทผู้ค้าสามารถอัปเดตฟิลด์อื่นๆ ทั้งหมดได้

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถแก้ไขการตั้งค่าสิทธิ์การเข้าถึงฟิลด์ได้ตามต้องการ

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคำขอการยอมรับให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

การอัปเดตเรคคอร์ดคำขอการยอมรับ:

- 1 ในส่วนคำขอการยอมรับของเพจรายละเอียดการยอมรับ ให้คลิกลิงก์แก้ไขของเรคคอร์ดคำขอที่คุณต้องการแก้ไข
- 2 แก้ไขฟิลด์ตามความเหมาะสม
- 3 คลิกบันทึก

หมายเหตุ: ค่าที่อนุญาตฟิลด์สำหรับฟิลด์สถานะการยอมรับคือ ส่งคำขอ ที่อนุมัติให้ และไม่ยอมรับ อย่างไรก็ตามรายการนี้สามารถกำหนดค่าได้ทั้งหมด และผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถแก้ไขรายการได้ตามที่เหมาะสมกับความต้องการทางธุรกิจของคุณ

ฟิลด์การยอมรับ

ใช้เพจแก้ไขการยอมรับเพื่อเพิ่มการยอมรับหรืออัปเดตรายละเอียดการยอมรับที่มีอยู่แล้ว เพจแก้ไขการยอมรับจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของการยอมรับ

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขการยอมรับในเพจรายการการยอมรับและเพจรายละเอียดการยอมรับได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมของการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์ ผู้ดูแลระบบยังสามารถเพิ่มฟิลด์เพิ่มเติมให้เป็นส่วนหนึ่งของการยอมรับได้

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
ส่วนข้อมูลหลัก	
ชื่อ	ชื่อของการยอมรับ ฟิลด์นี้ต้องมีตัวพิมพ์ตรงกัน ดังนั้นตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณใช้ชื่อตามที่บริษัทตั้งไว้เป็นตัวย่อ ตัวพิมพ์ใหญ่ และอื่นๆ เพื่อหลีกเลี่ยงการซ้ำกันของการยอมรับ ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น
ประเภท	ประเภทการยอมรับที่คุณต้องการใช้สำหรับการยอมรับนี้
สถานะ	สถานะของการยอมรับ เช่น ที่วางแผน หรือ ใช้ได้ ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถแก้ไขฟิลด์สถานะที่เป็นไปได้ คุณอาจเห็นชุดของค่าที่แตกต่างกันจากที่ได้กล่าวไว้ในที่นี้ ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น
ใช้ได้ตั้งแต่	วันที่ซึ่งการยอมรับจะเริ่มใช้ได้ หากระบุฟิลด์นี้จะกำหนดว่าการยอมรับนี้จะปรากฏในรายการการยอมรับที่มีการแนะนำล่าสุดในโฮมเพจการยอมรับหรือไม่
ID การยอมรับ	ID ภายในสำหรับการยอมรับ โดยทั่วไปจะไม่ซ้ำกัน แต่ Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับให้ไม่ซ้ำกัน
ชนิดผลิตภัณฑ์หลัก	ชื่อของชนิดผลิตภัณฑ์หลักซึ่งบริษัทลูกค้าจะได้รับการรับรองสำหรับการยอมรับที่ได้รับ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อการยอมรับเน้นไปที่ชนิดผลิตภัณฑ์เดียวเท่านั้น หากการยอมรับนี้เหมาะสมกับชนิดผลิตภัณฑ์หลายรายการเท่าๆ กัน ให้ปล่อยฟิลด์นี้ว่างไว้ แล้วใช้ส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับชนิดผลิตภัณฑ์การยอมรับแทน
ผลิตภัณฑ์หลัก	ชื่อของผลิตภัณฑ์หลักซึ่งบริษัทลูกค้าจะได้รับการรับรองสำหรับการยอมรับที่ได้รับ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อการยอมรับเน้นไปที่ผลิตภัณฑ์เดียวเท่านั้น หากการยอมรับนี้เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์หลายรายการเท่าๆ กัน ให้ปล่อยฟิลด์นี้ว่างไว้ แล้วใช้ส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์การยอมรับแทน
ใช้ได้ถึง	วันที่ซึ่งการยอมรับจะไม่มีอีกต่อไปหลังจากนั้น หากระบุฟิลด์นี้จะกำหนดว่าการยอมรับนี้จะปรากฏในรายการการยอมรับที่ถอนในโฮมเพจการยอมรับหรือไม่
ส่วนรายละเอียดการยอมรับ	
การมีผล (เดือน)	ระยะเวลาที่การยอมรับนี้จะใช้ได้หลังจากที่ให้กับบริษัทลูกค้าเป็นเดือน
ต่ออายุได้	ระบุว่าคุณสามารถต่ออายุการยอมรับให้กับบริษัทลูกค้าได้หรือไม่
เว็บไซต์	URL ของเพจซึ่งมีข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการยอมรับ ฟิลด์เว็บไซต์จะมีประโยชน์หากข้อมูลการยอมรับถูกจัดเก็บและรักษาในแอปพลิเคชันอื่นนอกเหนือจาก Oracle CRM On Demand
สกุลเงิน	สกุลเงินที่ใช้สำหรับค่าธรรมเนียม
ค่าธรรมเนียมการยอมรับ	ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บสำหรับการให้การยอมรับ
ตัวเลือกการชำระเงิน	วิธีการที่คุณสามารถชำระเงินสำหรับการยอมรับ เช่น บัตรเครดิต หรือเช็ค ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ค่าเดียว อาจใช้ตัวเลือกการชำระเงินหลายรายการได้ ตัวอย่างเช่น “เช็คหรือเครดิต”, “เงินสดหรือเครดิต” และอื่นๆ
ส่วนข้อมูลผู้ติดต่อ	
ผู้ติดต่อ	เลือกจุดติดต่อหลักสำหรับการยอมรับ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อจุดติดต่อนั้นมีอยู่แล้วเป็นผู้ติดต่อใน Oracle CRM On Demand

ฟิลด์	คำอธิบาย
ผู้ติดต่อ: ชื่อ	ชื่อของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป้อนไปเฉพาะโดยอัตโนมัติตามสิ่งที่คุณเลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ
ผู้ติดต่อ: นามสกุล	นามสกุลของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป้อนไปเฉพาะโดยอัตโนมัติตามสิ่งที่คุณเลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ
ผู้ติดต่อ: บริษัท	ชื่อบริษัทของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป้อนไปเฉพาะโดยอัตโนมัติตามสิ่งที่คุณเลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ
ผู้ติดต่อ: อีเมล	ที่อยู่อีเมลของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป้อนไปเฉพาะโดยอัตโนมัติตามสิ่งที่คุณเลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ
ชื่อ	ชื่อของจุดติดต่อสำหรับการยอมรับ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand
นามสกุล	นามสกุลของจุดติดต่อสำหรับการยอมรับ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand
บริษัท	ชื่อบริษัทของจุดติดต่อสำหรับการยอมรับ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand
อีเมล	ที่อยู่อีเมลของจุดติดต่อสำหรับการยอมรับ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand
โทรศัพท์	หมายเลขโทรศัพท์ของจุดติดต่อสำหรับการยอมรับ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand
ข้อมูลเพิ่มเติม	
เจ้าของ	เจ้าของเรคคอร์ดการยอมรับ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 37)
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรคคอร์ดการยอมรับ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 2,000 ตัวอักษร

ฟิลด์คำขอการยอมรับ

ใช้เพจคำขอการยอมรับเพื่อขอการยอมรับ เพจคำขอการยอมรับแสดงชุดของฟิลด์ทั้งหมดสำหรับคำขอการยอมรับ

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลคำขอหลัก	
การยอมรับ	ชื่อของการยอมรับที่กำลังขอ ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น
วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์สำหรับการขอการยอมรับ หากมี
วันที่ขอ	วันที่ของการขอการยอมรับ ค่าฟิลด์เป็นวันที่ของระบบในปัจจุบันในระหว่างการจัดทำ แต่สามารถแก้ไขได้ระหว่างและหลังจากการจัดทำ
เลขที่การยอมรับ	เลขที่การยอมรับ โดยปกติจะไม่ซ้ำกัน แต่ Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับให้ไม่ซ้ำกัน
ต่ออายุได้	ระบุว่าการยอมรับที่อนุมัติสามารถต่ออายุได้หรือไม่

ฟิลด์	คำอธิบาย
ลูกค้า	ชื่อของบริษัทลูกค้าที่ขอการยอมรับ ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น
วันที่การยอมรับ	วันที่ซึ่งให้การยอมรับกับบริษัทลูกค้า
สถานะการยอมรับ	สถานะปัจจุบันของคำขอการยอมรับ
วันที่หมดอายุ	วันที่ซึ่งการยอมรับที่ให้อาจหมดอายุ
ข้อมูลเพิ่มเติม	
เจ้าของ	เจ้าของปัจจุบันของเรคคอร์ดคำขอการยอมรับ
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำขอการยอมรับ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 2,000 ตัวอักษร

8 Life Sciences

Oracle CRM On Demand มีประเภทเรคคอร์ดหลากหลายสำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์ชีวภาพ และสำหรับการจัดการกระบวนการขายสินค้าให้เลือกใช้

เพื่อต่อไปนี้มีให้ใช้ใน **Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition**:

MedEd ใช้เพจต่อไปนี้เพื่อจัดการกิจกรรมการศึกษาทางการแพทย์และผู้ได้รับเชิญให้เข้าร่วมกิจกรรมเหล่านั้น

ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ ใช้เพจเหล่านี้เพื่อบันทึกรายละเอียดของใบอนุญาตในรัฐ (หรือเขตปกครองอื่นๆ) เพื่อประกอบวิชาชีพแพทย์ และตรวจสอบลายเซ็นสำหรับตัวอย่างที่พนักงานขายให้ไว้

ระยะเวลาสินค้าคงคลัง ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดการทีมขายสำหรับการวางแผนและการประเมินผล (ตัวอย่างเช่น เพื่อการนับตรวจสอบระหว่างดำเนินการ การนับตรวจสอบสุดท้าย และการกระทบยอด)

การทำรายการตัวอย่าง ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามประเภทการทำรายการตัวอย่างต่างๆ (เช่นการทำรายการการโอน การยืนยัน การปรับเปลี่ยน และการเบิกจ่าย หรือการส่งมอบตัวอย่าง) และรายการการทำรายการที่เกี่ยวข้อง

การปันส่วน ใช้เพจเหล่านี้เพื่อปันส่วนตัวอย่างให้ผู้ใช้ปลายทางและติดตามปริมาณของผลิตภัณฑ์ตัวอย่างตลอดจนระยะเวลาที่ผลิตภัณฑ์ตัวอย่างมีพร้อมสำหรับการแจกจ่าย

ล๊อตตัวอย่าง ใช้เพจเหล่านี้เพื่อติดตามหมายเลขล๊อตของผลิตภัณฑ์ตัวอย่าง

การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

แผนรับส่งข้อความ ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดการแผนรับส่งข้อความ (งานนำเสนอที่แสดงโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล หรือแท็บเล็ตคอมพิวเตอร์สำหรับพนักงานขาย)

รายการแผนรับส่งข้อความ ใช้เพจเหล่านี้เพื่อระบุรายการที่ประกอบขึ้นเป็นแผนรับส่งข้อความ

ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ ใช้เพจเหล่านี้เพื่อระบุรายการงานนำเสนอที่ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนรายการแผนรับส่งข้อความหลัก

กระบวนการวิทยาศาสตร์สุขภาพ

คุณสามารถทำงานต่อไปนี้ได้โดยใช้ **Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition**:

การติดตามกิจกรรมด้านการแพทย์

คุณสามารถวางแผนและติดตามกิจกรรมการศึกษาด้านการแพทย์โดยใช้เพจ **MedEd** กิจกรรมการศึกษาด้านการแพทย์อาจเป็นกิจกรรมง่ายๆ เช่น เซสชันการสัมมนาแบบ **Lunch and Learn** ในห้องทำงานของแพทย์ หรืออาจเป็นกิจกรรมที่ซับซ้อน เช่น การสัมมนาต่อเนื่องหรือการประชุมการขายระดับประเทศ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการวางแผนและการติดตามกิจกรรมการศึกษาด้านการแพทย์ โปรดดูที่ **กิจกรรม MedEd** (โปรดดูที่ "**MedEd**" ในหน้า 412)

การวางแผนธุรกิจ

เพจการวางแผนธุรกิจเป็นการปูพื้นฐานกิจกรรมการวางแผนธุรกิจในอุตสาหกรรมยา คุณสามารถกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของบริษัท ผู้ติดต่อ และผลิตภัณฑ์ คุณสามารถเชื่อมโยงเป้าหมายและวัตถุประสงค์เหล่านี้กับแผนกลยุทธ์ระยะยาว วัตถุประสงค์ระยะสั้น แผนงานบริษัทตามลำดับขั้น แผนผู้นำทางความคิดที่สำคัญ หรือแผนการสร้างแบรนด์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการแผนธุรกิจ โปรดดูที่ **การวางแผนธุรกิจ** (ในหน้า 245)

การบันทึกรายละเอียดผู้ติดต่อและบริษัท และการวางแผนการติดต่อจากฝ่ายขาย

คุณสามารถบันทึกและจัดเก็บข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการติดต่อจากฝ่ายขาย โดยใช้ส่วนกิจกรรมการติดต่อในพจนานุกรมผู้ติดต่อและรายละเอียดบริษัท เพจเหล่านี้มีรายการกิจกรรมการติดต่อและแสดงประวัติการติดต่อสำหรับผู้ติดต่อหรือบริษัท สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้เพจผู้ติดต่อ โปรดดูที่ [ผู้ติดต่อ](#) (ในหน้า 188) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้เพจบริษัท โปรดดูที่ [บริษัท](#) (ในหน้า 168) และ [การทำงานกับรายการกิจกรรม](#) (ในหน้า 121)

การวางแผนการติดต่อจากฝ่ายขาย

พนักงานขายสามารถวางแผนก่อนการติดต่อสำหรับบริษัท โดยตรวจสอบผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องและความสัมพันธ์ของบริษัท อีกทั้งตรวจสอบเวลาติดต่อที่ดีที่สุดสำหรับผู้ติดต่อและใบอนุญาตด้านการแพทย์ที่มีผลใช้ใช้ของผู้ติดต่อ การวางแผนนี้ช่วยให้พนักงานขายกำหนดสิ่งต่อไปนี้:

- ผลิตภัณฑ์ที่จะอธิบาย
- จำนวนสินค้าตัวอย่างหรือสินค้าส่งเสริมการขายที่จะให้
- ลายเซ็นบุคคลสำหรับบันทึกการติดต่อจากฝ่ายขายที่เสร็จสมบูรณ์

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับงานนี้ โปรดดูที่ [การติดตามการเชื่อมต่อ \(การติดต่อจากฝ่ายขาย\) ลูกค้า](#) (ในหน้า 125), [การตรวจสอบเวลาติดต่อที่ดีที่สุด](#) (ในหน้า 197), [สถานะใบอนุญาตของผู้ติดต่อ](#) (โปรดดูที่ "ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ" ในหน้า 417) และ [การวางแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม](#) (ในหน้า 129)

การบันทึกข้อมูลลูกค้านำตามแนวปฏิบัติด้านกฎระเบียบ

คุณสามารถบันทึกข้อมูลต่อไปนี้เกี่ยวกับการเชื่อมต่อลูกค้านำ:

- ผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล
- ตัวอย่างยาที่ให้แก่ลูกค้า
- ตัวอย่างที่ลูกค้าขอ
- ขาในรายการส่งเสริมการขายหรือการให้การศึกษาแก่ลูกค้า
- แผนการรับส่งข้อความที่สนทนากัน
- การตอบกลับข้อความ
- ลายเซ็นลูกค้าที่บันทึกไว้

โดยทั่วไปจำเป็นต้องให้ข้อมูลนี้เพื่อให้เป็นไปตามกฎระเบียบขององค์การอาหารและยา (FDA) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในประเทศอื่นๆ คุณสามารถจัดเก็บข้อมูลนี้ในพจนานุกรมการติดต่อในเรคคอร์ดรายละเอียดการติดต่อ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเพจกิจกรรม โปรดดูที่:

- [ปฏิทินและกิจกรรม](#) (ในหน้า 117)
- [การทำงานกับรายการกิจกรรม](#) (ในหน้า 121)
- [การติดตามการเชื่อมต่อ \(การติดต่อจากฝ่ายขาย\) ลูกค้า](#) (ในหน้า 125)

การจัดการตัวอย่าง

พนักงานดูแลตัวอย่างอาจดำเนินการขบวนการธุรกิจ เช่น การจัดทางวัดสินค้าคงคลัง การจัดสรรเรคคอร์ดและเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่างสำหรับพนักงานขาย พนักงานขายอาจจัดทำรายการการตรวจสอบสินค้าคงคลังตามพนักงานดูแลตัวอย่างร้องขอ และปิดหรือกระแทบยอดงวดสินค้าคงคลัง นอกจากนี้ พนักงานขายยังสามารถปรับสินค้าคงคลัง โอนตัวอย่างเข้าออก และให้ตัวอย่างเพื่อจัดทำรายการการเบิกจ่าย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับงานเหล่านี้ โปรดดูที่ [การจัดการตัวอย่าง](#) (ในหน้า 420)

การจัดการการนำเสนอลูกค้า

แผนขายและการตลาดสามารถจัดการเนื้อหาไฟล์มัลติมีเดียหรือภาพกราฟิก จัดทำแผนการรับส่งข้อความและกระจายแผนการรับส่งข้อความนี้ให้พนักงานขายนอกสถานที่ได้รับทราบ จากนั้นแผนขายสามารถนำเสนอเนื้อหาที่ปรับให้เข้ากับลูกค้าแก่ลูกค้าพร้อมบันทึกการวัดที่เกี่ยวกับการตอบกลับของลูกค้าโดยอัตโนมัติ การวัดเหล่านี้จะถูกส่งต่อไปยังแผนการตลาดเพื่อทำการวิเคราะห์ ใช้ **Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition** กับแอปพลิเคชันไคลเอนท์ออนไลน์ จำเป็นต้องใช้ไคลเอนท์ในการนำเสนอแก่ลูกค้าและบันทึกการวัดการตอบกลับของลูกค้า ในการจัดการเนื้อหาการนำเสนอและแผนการรับส่งข้อความ ให้ใช้การส่งเนื้อหาส่วนบุคคล (PCD) ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์การนำเสนอการขายประเภทหนึ่ง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ PCD โปรดดูที่ [การส่งเนื้อหาส่วนบุคคล](#) (ในหน้า 477)

การจัดการการวิเคราะห์

พนักงานขาย พนักงานฝ่ายการตลาด ทีมผู้บริหาร หรือทีมธุรการภายในบริษัทด้านเภสัชกรรมสามารถจัดทำรายงานรายละเอียดการวิเคราะห์ภายใน **Oracle CRM On Demand Answers** ประสิทธิภาพการติดต่อ กิจกรรม **MedEd** และ PCD มีองค์ประกอบการวิเคราะห์ที่ให้คุณจัดการการวิเคราะห์ในส่วน **Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ **Oracle CRM On Demand Answers** โปรดดูที่ [แผงควบคุม](#) (ในหน้า 913) และ [รายงาน](#) (ในหน้า 633)

การจัดทำกิจกรรมการใช้ร่วมกันและกฎเวิร์กโฟลว์

กิจกรรมการใช้ร่วมกันสนับสนุนประเภทเรคคอร์ดของ **Life Sciences** และประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องของ **Life Sciences** ดังต่อไปนี้:

- กิจกรรม
- แผนธุรกิจ
- แคมเปญ
- ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ
- เงินทุน
- ค่าขอเงินทุน
- งวดสินค้าคงคลัง
- คำขอ MDF
- กิจกรรม MedEd
- แผนรับส่งข้อความ
- วัดอุปสงค์
- ลำดับ
- สินค้าคงคลังตัวอย่าง
- ลีดตัวอย่าง
- การทำการตัวอย่าง
- สินค้าที่ทำรายการ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกิจกรรมการใช้ร่วมกันและกฎเวิร์กโฟลว์ โปรดดูที่ [เกี่ยวกับกิจกรรมการใช้ร่วมกัน และการจัดทำกฎเวิร์กโฟลว์](#)

การดำเนินการประเมินกิจกรรม

หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสคริปต์การประเมินกิจกรรม คุณสามารถเข้าใช้สคริปต์เพื่อดำเนินการประเมินงาน, การนัดหมาย, การติดต่อ หรือการติดตามแผนกับบริษัทหรือผู้ติดต่อได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการประเมิน โปรดดูที่ [การตั้งค่าสคริปต์การประเมิน](#) และ [การใช้สคริปต์การประเมินกิจกรรม](#) (ในหน้า 137)

การเพิ่มสมุดบันทึกในประเภทเรคคอร์ดของ Life Sciences

สมุดบันทึกสนับสนุนประเภทเรคคอร์ดของ Life Sciences และเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องของ Life Sciences ดังต่อไปนี้:

- การปันส่วน
- แผนธุรกิจ
- รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง
- งวดสินค้าคงคลัง
- กิจกรรม MedEd
- วัตถุประสงค์
- สื่อดตัวอย่าง
- การทำรายการตัวอย่าง

คุณสามารถกำหนดได้ว่าสมุดบันทึกเล่มใดที่ผู้ใช้จะเห็นตามคำติฟอลต์ในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึกสำหรับเรคคอร์ดแต่ละประเภท สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การตั้งค่าสมุดบันทึกติฟอลต์ตามประเภทเรคคอร์ดสำหรับผู้ใช้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสมุดบันทึกโดยทั่วไป โปรดดูที่ การจัดการสมุดบันทึก

MedEd

ใช้เพจกิจกรรม MedEd เพื่อวางแผนและตรวจสอบกิจกรรมการศึกษาด้านการแพทย์

กิจกรรมการศึกษาด้านการแพทย์อาจเป็นกิจกรรมง่ายๆ เช่น เซสชันการสัมมนาแบบ Lunch and Learn ในสำนักงานแพทย์ หรืออาจเป็นกิจกรรมที่ซับซ้อน เช่น การสัมมนาต่อเนื่องหรือการประชุมการขยายระดับประเทศ

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามกิจกรรมทางการตลาดใน MedEd คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บกิจกรรม MedEd ได้

การทำงานกับโฮมเพจกิจกรรม MedEd

โฮมเพจกิจกรรม MedEd คือจุดเริ่มต้นสำหรับการจัดการกิจกรรม MedEd

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจกิจกรรม MedEd ได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

การจัดทำกิจกรรม MedEd

คุณสามารถจัดทำกิจกรรม MedEd ได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนกิจกรรม MedEd ที่ดูล่าสุดของฉันท สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์กิจกรรม MedEd](#) (ในหน้า 415)

การทำงานกับรายการกิจกรรม MedEd

ส่วนรายการกิจกรรม MedEd จะแสดงรายการจำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปสามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับกิจกรรม MedEd

412 วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รัสเซีย 20

รายการกิจกรรม MedEd	ฟิลเตอร์
กิจกรรม MedEd ทั้งหมด	กิจกรรมทางการตลาดทั้งหมด เรียงลำดับชื่อกิจกรรมตามตัวอักษร
กิจกรรม MedEd ทั้งหมดในเดือนนี้	กิจกรรมที่มีสถานะ = ใช้งาน, อยู่ระหว่างดำเนินการ หรือวางแผน และมีวันที่เริ่มต้นอยู่ภายในเดือนปัจจุบัน
กิจกรรม MedEd ทั้งหมดในปัจจุบัน	กิจกรรมที่ตรงตามเงื่อนไขทั้งสองอย่างนี้: <ul style="list-style-type: none"> ■ สถานะ = ใช้งาน, อยู่ระหว่างดำเนินการ หรือวางแผน ■ วันที่เริ่มต้นอยู่ในช่วง 30 วันก่อนวันนั้นจนถึง 60 วันหลังจากวันนี้
กิจกรรม MedEd ที่จัดทำล่าสุด	กิจกรรมทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่จัดทำ
กิจกรรม MedEd ที่แก้ไขล่าสุด	กิจกรรมทางการตลาดทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข
กิจกรรม MedEd ของฉัน	กิจกรรม MedEd ที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและการแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูกิจกรรม **MedEd** ที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนกิจกรรม **MedEd** ที่แก้ไขล่าสุดของคุณจะแสดงกิจกรรม **MedEd** ที่คุณแก้ไขล่าสุด

การดูงานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม **MedEd**

ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม **MedEd** จะแสดงงานที่ระบุไว้ให้คุณ โดยเรียงลำดับตามวันที่ครบกำหนดแล้วตามด้วยลำดับความสำคัญ และแสดงข้อมูลดังนี้:

- วันที่ครบกำหนด วันที่งานครบกำหนดตามที่คุณหรือผู้จัดการตั้งค่าไว้
 - ลูกศร ลำดับความสำคัญของงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณตั้งค่าไว้ เช่น 1-สูง, 2-กลาง หรือ 3-ต่ำ ลำดับความสำคัญของงานนี้จะระบุด้วยลูกศร: ลูกศรขึ้น สำหรับลำดับความสำคัญสูง, ไม่มีลูกศร สำหรับลำดับความสำคัญปานกลาง และลูกศรลง สำหรับลำดับความสำคัญต่ำ
- หมายเหตุ:หากผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณเปลี่ยนค่าฟิลด์สำหรับฟิลด์ลำดับความสำคัญ ลูกศรอาจไม่แสดงในฟิลด์ลำดับความสำคัญในรายการงาน
- หัวเรื่อง ชื่องาน คลิกลิงก์เพื่อตรวจสอบงาน
 - กิจกรรม **MedEd** กิจกรรม **MedEd** ที่เกี่ยวข้องกับงาน

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจกิจกรรม **MedEd** ของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่อไปนึ่งบางส่วนหรือทั้งหมดในโฮมเพจกิจกรรม **MedEd** ของคุณ:

- งานที่เกี่ยวข้องกับ **MedEd**
- กิจกรรม **MedEd** ที่จัดทำล่าสุด
- กิจกรรม **MedEd** ที่แก้ไขล่าสุด

- กิจกรรม MedEd ที่จัดทำล่าสุดของกัน
- กิจกรรม MedEd ที่แก้ไขล่าสุดของกัน
- ส่วนของรายงานอย่างน้อยหนึ่งส่วน (ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถทำให้ส่วนของรายงานปรากฏบนโฮมเพจกิจกรรม MedEd ของคุณได้)

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจกิจกรรม **MedEd** ของคุณ

- 1 ในโฮมเพจกิจกรรม MedEd ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจกิจกรรม MedEd ให้คลิกที่ลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิกบันทึก

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลกิจกรรม MedEd ที่เกี่ยวข้อง:

- กิจกรรม MedEd (โปรดดูที่ "MedEd" ในหน้า 412)
- การจัดการกิจกรรม MedEd (ในหน้า 414)
- ฟิลด์ MedEd (โปรดดูที่ "ฟิลด์กิจกรรม MedEd" ในหน้า 415)

การจัดการกิจกรรม MedEd

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการกิจกรรม MedEd โปรดดูที่:

- การตรวจสอบผู้ได้รับเชิญมาซึ่งกิจกรรมการศึกษาด้านการแพทย์ (ในหน้า 415)

หมายเหตุ: คุณสมบัติกิจกรรม MedEd นี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีให้สำหรับบริษัทของคุณ

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบย่อในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 39)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 62)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 63)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 71)
- การทำงานกับเรคคอร์ด (ในหน้า 36)
- การโอนความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 84)
- การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม (ในหน้า 100)

หมายเหตุ: คุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบกิจกรรม MedEd ที่มีสถานะเป็น เสร็จสมบูรณ์

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

414 วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รัสเซีย 20

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลกิจกรรม MedEd ที่เกี่ยวข้อง:

- กิจกรรม MedEd (โปรดดูที่ "MedEd" ในหน้า 412)
- ฟิลด์กิจกรรม MedEd (ในหน้า 415)
- การทำงานกับโฮมเพจกิจกรรม MedEd (ในหน้า 412)

การตรวจสอบผู้ได้รับเชิญมายังกิจกรรมการศึกษาด้านการแพทย์

คุณสามารถติดตามผู้ได้รับเชิญมายังกิจกรรมการศึกษาด้านการแพทย์และเก็บผลตอบกลับเกี่ยวกับการเชิญมาร่วมกิจกรรมได้

ในการตรวจสอบผู้ได้รับเชิญมายังกิจกรรมการศึกษาด้านการแพทย์

1 เลือกกิจกรรม MedEd

โปรดดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกกิจกรรม MedEd ที่ [การค้นหาระเบียน](#) (ในหน้า 42)

2 บนเพจรายละเอียดกิจกรรม MedEd:

- คลิกแถบชื่อเพิ่มผู้ได้รับเชิญ เพื่อเพิ่มผู้ได้รับเชิญมายังกิจกรรม

หมายเหตุ: คุณอาจต้องการเพิ่มส่วนผู้ได้รับเชิญในโครงร่างของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปลี่ยนโครงร่าง โปรดดูที่ [การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ](#) (ในหน้า 596)

- คลิก แก้ไข ในแถบชื่อผู้ได้รับเชิญเพื่ออัปเดตรายละเอียดเซชัน ความเห็น และสถานะสำหรับผู้ได้รับเชิญที่มีอยู่

3 บนเพจผู้ได้รับเชิญ ให้อัปเดตข้อมูล:

- a คลิกไอคอน ค้นหา ซึ่งอยู่ถัดจากชื่อผู้ติดต่อ
- b ใช้วันไควร์การค้นหา เพื่อจัดทำผู้ติดต่อใหม่หรือเลือกผู้ติดต่อที่มีอยู่เพื่อเพิ่มเป็นผู้ได้รับเชิญ
- c เลือกสถานะจากรายการดรอปดาวน์สถานะผู้ได้รับเชิญ

4 บันทึกเรกคอร์ด

ฟิลด์กิจกรรม MedEd

ใช้เพจแก้ไข MedEd ในการเพิ่มกิจกรรมทางการแพทย์หรืออัปเดตรายละเอียดของกิจกรรมที่มีอยู่ เพจแก้ไขกิจกรรม MedEd จะแสดงชุดสมบูรณ์ของฟิลด์ที่สามารถใช้ได้สำหรับกิจกรรม

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรกคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลรายละเอียดกิจกรรม MedEd	
ชื่อ	ชื่อของกิจกรรม ไม่เกิน 50 ตัวอักษร เป็นฟิลด์ที่จำเป็นโดยคำติพอลด์
ที่ตั้ง	ไม่เกิน 100 ตัวอักษร
วันที่เริ่มต้น	คำติพอลด์คือวันที่และเวลาปัจจุบัน เป็นฟิลด์ที่จำเป็นโดยคำติพอลด์
วันที่สิ้นสุด	คำติพอลด์คือหนึ่งชั่วโมงหลังจากวันที่และเวลาปัจจุบัน เป็นฟิลด์ที่จำเป็นโดยคำติพอลด์
วันที่ขึ้นชั้น	วันที่เป้าหมายสำหรับการส่งการขึ้นชั้นเกี่ยวกับกิจกรรมไปยังผู้ได้รับเชิญ
สถานะ	สถานะของกิจกรรมทางการแพทย์ คำติพอลด์ได้แก่ ใช้งาน, ยกเลิกแล้ว, สมบูรณ์, อยู่ระหว่างดำเนินการ และ วางแผน
ประเภท	ประเภทของกิจกรรมทางการแพทย์ ไม่เกิน 30 ตัวอักษร คำติพอลด์ได้แก่ การนำเสนอ CD_ROM, การประชุม, การแสดงข้อมูล โรงพยาบาล, สโมสรวารสาร, การสัมมนาแบบ Lunch and Learn, การประชุม, รอบ, สัมมนา, การประชุมอภิปราย, งานแสดง สินค้า, และ การซื้อขาย
งบประมาณ	จำนวนเงินงบประมาณในสกุลเงินที่คุณระบุ คำติพอลด์จะตั้งเป็นสกุลเงินของระบบ ผู้ดูแลระบบของคุณตั้งค่าสกุลเงินโดยใช้ฟิลด์สกุลเงิน กิจกรรม ฟิลด์นี้จะ ไม่แสดงให้เห็นในโครงร่างเพจติพอลด์ แต่ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถแสดงฟิลด์นี้ให้เห็นได้ในโครงร่างที่กำหนดเอง
ผู้เข้าร่วมสูงสุด	จำนวนผู้ได้รับเชิญสูงสุดที่อนุญาตให้เข้าร่วมกิจกรรมนี้
ผลิตภัณฑ์	ผลิตภัณฑ์ที่คุณต้องการเน้นความสำคัญในระหว่างกิจกรรม คุณสามารถเลือกผลิตภัณฑ์หรือชนิดผลิตภัณฑ์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยไม่สามารถเลือก ทั้งสองอย่างได้ ในการเพิ่มผลิตภัณฑ์ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจเกิดไปยัง การจัดการ และคลิก การจัดการข้อมูล
ชนิดผลิตภัณฑ์	ชนิดผลิตภัณฑ์ที่คุณต้องการเน้นความสำคัญในระหว่างกิจกรรม คุณสามารถเลือกผลิตภัณฑ์หรือชนิดผลิตภัณฑ์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยไม่สามารถ เลือกทั้งสองอย่างได้ ในการเพิ่มชนิดผลิตภัณฑ์ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจเกิดไปยัง การจัดการ และคลิก การจัดการข้อมูล
เครดิต CME	จำนวนเครดิตการศึกษาต่อด้านการแพทย์ (CME) สำหรับกิจกรรมนี้
ข้อมูลเพิ่มเติม	
เจ้าของ	เจ้าของเรคคอร์ดกิจกรรม MedEd โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ อาจปรับระดับการเข้าถึงเพื่อจำกัดหรือขยายการเข้าถึงของผู้ใช้ คำในฟิลด์เจ้าของนี้มีผลต่อเรคคอร์ดที่จะถูกรวมในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณรันจากเพจรายงานและแผงควบคุม ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์ สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความ เป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 37)
วัตถุประสงค์	ไม่เกิน 500 ตัวอักษร เป็นฟิลด์ที่จำเป็นโดยคำติพอลด์
รายละเอียดเซสชัน	รายละเอียดเกี่ยวกับเซสชัน ไม่เกิน 500 ตัวอักษร
คำอธิบาย	ไม่เกิน 250 ตัวอักษร

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลกิจกรรม MedEd ที่เกี่ยวข้อง:

- กิจกรรม MedEd (โปรดดูที่ "MedEd" ในหน้า 412)
- การทำงานกับโฮมเพจกิจกรรม MedEd (ในหน้า 412)
- การจัดการกิจกรรม MedEd (ในหน้า 414)

ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

ใช้เพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ จะบันทึกรายละเอียดใบอนุญาตในรัฐ (หรือเขตอำนาจศาลอื่นๆ) ในการใช้ยา ซึ่งจะใช้ตรวจสอบลายเซ็นสำหรับตัวอย่างที่พนักงานขาย (ตัวอย่างเช่น พนักงานขายยา) ให้กับผู้ติดต่อ (ตัวอย่างเช่น แพทย์) แพทย์จะมีใบอนุญาตที่ใช้งานหนึ่งรายการเท่านั้นสำหรับแต่ละรัฐในเวลาใดเวลาหนึ่ง ใบอนุญาตใช้ยาในเขตอำนาจศาลสามารถต่ออายุได้ หากนำไปใช้นอกสหรัฐอเมริกา ฟิลาเดลเฟีย ไม่จำเป็น

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อได้

การทำงานกับโฮมเพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

โฮมเพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ คือจุดเริ่มต้นของการจัดการเรคคอร์ดใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนออกจากเพจได้

การจัดทำใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

คุณสามารถจัดทำใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อใหม่ได้โดยคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวข้อง โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่ [การสร้างเรคคอร์ด](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำเรคคอร์ด" ในหน้า 39) และ [ฟิลต์ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ](#) (ในหน้า 419)

การทำงานกับรายการใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

ส่วนรายการใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อจะแสดงรายการที่ถูกกรองจำนวนหนึ่ง รายการที่ถูกกรองเป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่จะใช้งานในแต่ละครั้ง

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

รายการใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ	ฟิลเตอร์
ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อทั้งหมด	ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงบุคคลที่เป็นเจ้าของใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ
ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องล่าสุด	ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อทั้งหมดที่มีชื่อของคุณอยู่ในฟิลต์เจ้าของ เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและการแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการซึ่งมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อล่าสุด

ส่วนใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อที่คุณดูล่าสุด

คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการ

การเพิ่มส่วนต่างๆ ในโฮมเพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่อไปนึ่งบางส่วนหรือทั้งหมดในโฮมเพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อของคุณ

- [ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อที่จัดทำล่าสุด](#)
- [ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อที่แก้ไขล่าสุด](#)
- [ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อที่จัดทำล่าสุดของฉัน](#)
- [ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อที่แก้ไขล่าสุดของฉัน](#)
- [ส่วนรายงานเพิ่มเติม \(ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อของคุณได้\)](#)

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

- 1 ในโฮมเพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ ให้คลิกลูกศรทิศทางเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ แล้วคลิก บันทึก

การจัดการใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

ในการจัดการใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อที่ใช้ในประเภทเรคคอร์ดทั่วไป ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

- [ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ](#) (ในหน้า 417)
- [การทำงานกับโฮมเพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ](#) (ในหน้า 417)
- [ฟิลด์ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ](#) (ในหน้า 419)

ฟิลด์ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

ใช้เพจแก้ไขใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อเพื่อเพิ่มใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ หรืออัปเดตรายละเอียดใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อที่มีอยู่ เพจแก้ไขใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อจะแสดงชุดของฟิลด์ทั้งหมดของใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อในเพจรายการใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อและเพจรายละเอียดใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อได้อีกด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมในการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อของประเภทเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่ดูเหมือนอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในตารางนี้

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

ฟิลด์	คำอธิบาย
ผู้ติดต่อ	ผู้ติดต่อของเรคคอร์ดใบอนุญาตของในรัฐนี้ ตามปกติเป็นแพทย์หรือพนักงานขายฯ คลิกที่ไอคอนค้นหาเพื่อเลือกผู้ติดต่อ (จำเป็น)
เลขที่ใบอนุญาต	เลขที่ใบอนุญาตของผู้ติดต่อ เช่น PS4231732 (จำเป็น)
รัฐ	รัฐในสหรัฐฯ หรือเขตอำนาจศาลที่เชื่อมโยงกับเลขที่ใบอนุญาต ใช้รายการสำหรับเลือกเพื่อเลือกรัฐ เช่น <i>NJ</i> สำหรับ นิวเจอร์ซีย์ หมายเหตุ: หากเขตอำนาจศาลของคุณอยู่นอกสหรัฐฯ ฟิลด์รัฐจะไม่จำเป็น
วันที่หมดอายุ	วันที่ที่ใบอนุญาตหมดอายุ (MM/DD/YYYY) เช่น 10/31/2009 ใช้ไอคอนปฏิทินเพื่อเลือกวันที่หมดอายุ
สถานะ	สถานะของใบอนุญาตซึ่งอาจเลือกเป็น ใช้งาน หรือ ไม่ใช้งาน <ul style="list-style-type: none"> ■ ใช้งาน ตั้งค่าฟิลด์นี้เป็น ใช้งาน เมื่อมีการตรวจสอบใบอนุญาตในรัฐแล้ว ■ ไม่ใช้งาน ตั้งค่าฟิลด์นี้เป็น ไม่ใช้งาน เมื่อไม่จำเป็นต้องใช้ใบอนุญาตในรัฐอีกต่อไป

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้

- [ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ](#) (ในหน้า 417)
- [การทำงานกับโฮมเพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ](#) (ในหน้า 417)
- [การจัดการใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ](#) (ในหน้า 418)
- [การตั้งค่าจำนวนครั้งสูงสุดที่สามารถสุ่มตัวอย่างของผู้ติดต่อที่ไม่มีใบอนุญาตของรัฐที่ถูกต้อง](#)

การจัดการตัวอย่าง

ผู้ผลิตยารายใหญ่ส่วนมากจะให้ตัวอย่างฟรีแก่ผู้ประกอบการวิชาชีพด้านสุขภาพ โดยเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมการขายภาคสนามโดยปกติ ในสหรัฐ การแจกจ่ายตัวอย่างจะถูกกำกับดูแลโดย องค์การอาหารและยา (FDA) และต้องมีการระบยขอตัวอย่างน้อยปีละครั้ง หัวข้อนี้อธิบายวิธีการจัดการและดูแลรักษาสินค้าคงคลังแบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวอย่างและสินค้าส่งเสริมการขายต่างๆ โดยใช้ การจัดการตัวอย่าง Oracle CRM On Demand ผู้ดูแลระบบสามารถจัดตั้งและดูแลรักษาสินค้าคงคลังของตัวอย่าง และตรวจสอบการจัดส่งตัวอย่าง การโอน ใบรับ ความไม่สอดคล้อง การปรับปรุง และจำนวนสินค้าคงคลัง ผู้ใช้ปลายทางใช้การจัดการตัวอย่างใน Oracle CRM On Demand เพื่อติดตามสินค้าคงคลังแบบอิเล็กทรอนิกส์ของสต็อกตัวอย่าง จัดทำการโอนตัวอย่าง ใบรับยืนยันการโอนตัวอย่าง และการปรับคูลสินค้าคงคลังเพื่อการตรวจกระทบยอด

การจัดการตัวอย่าง ใน Oracle CRM On Demand จะอนุญาตให้ผู้ดูแลระบบตัวอย่างและพนักงานขายทำการวัดและตรวจสอบสินค้าตัวอย่างในทุกระดับขององค์กร สำหรับ ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างงานของผู้ดูแลระบบตัวอย่างกับผู้ใช้ปลายทาง ให้อ่านหัวข้อต่อไปนี้

สถานการณ์สำหรับการจัดการตัวอย่าง

หัวข้อนี้จะให้ตัวอย่างที่แสดงให้เห็นกระบวนการที่กระทำโดยผู้ดูแลระบบตัวอย่างและพนักงานขาย (ผู้ใช้ปลายทาง) ซึ่งแจกจ่ายตัวอย่างให้ผู้ประกอบการวิชาชีพด้านบริการสุขภาพ บริษัทของคุณ อาจจะทำกระบวนการที่แตกต่างออกไปขึ้นกับความต้องการทางธุรกิจของบริษัท

บริษัทแห่งหนึ่งมีผลิตภัณฑ์ใหม่ต้องการนำออกตลาด ในการจัดตั้งสินค้าคงคลังของตัวอย่าง ผู้ดูแลระบบตัวอย่างได้เพิ่มผลิตภัณฑ์เข้าไปในฐานข้อมูล สร้างการเชื่อมโยงกับหมายเลขล็อต ป็น ส่วนตัวอย่างไปให้พนักงานขาย และ โอนตัวอย่างไปให้ผู้จัดการและพนักงานขายที่อยู่ในภาคสนาม จากนั้นพนักงานขายจะไปเยี่ยมแพทย์ในพื้นที่และให้ตัวอย่างใหม่ หลังจากผ่านไปหนึ่งเดือน สำนักงานใหญ่ต้องการให้พนักงานขายแต่ละคนระบยขอสินค้าคงคลังของพวกเขา ตัวแทนขายจะเป็นคนแรกที่ให้จำนวนสุดท้ายของสินค้าคงคลังแต่ละเรคคอร์ด และงวดสินค้าคงคลังใหม่ก็เริ่มขึ้น ตัวแทนขายจะรู้ว่ามีความไม่สอดคล้องกันในสินค้าคงคลังเมื่อทำการกระทบยอด หลังจากทำการปรับปรุงที่จำเป็นแล้ว พนักงานขายก็จะเสร็จสิ้นกระบวนการกระทบยอด และทำ เครื่องหมายสินค้าคงคลังนั้นเป็นเสร็จสมบูรณ์และตรวจกระทบยอดแล้ว

ในสถานการณ์นี้ ผู้ดูแลระบบตัวอย่างจะรับผิดชอบสินค้าคงคลังตัวอย่างของบริษัท และทำให้แน่ใจว่าสินค้าคงคลังจะเป็นไปตามหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติ ในบทบาทนี้ พวกเขาทำหน้าที่การจัดตั้งคลังสินค้าคงคลังตัวอย่างหลัก จากนั้น โอนตัวอย่างไปให้ผู้ใช้ปลายทางแต่ละราย เมื่อผู้ใช้ปลายทางแต่ละรายรับพัสดุเรียบร้อยแล้ว พวกเขาก็ออกไปรับ หรือรับทราบสินค้าคงคลัง Oracle CRM On Demand จะป้อนตัวอย่างที่ได้รับลงในจำนวนสินค้าคงคลังโดยอัตโนมัติ

ในสถานการณ์นี้ พนักงานขาย ผู้จัดการของพนักงานขาย และผู้ดูแลระบบตัวอย่างสามารถตรวจสอบความไม่สอดคล้องกันระหว่างปริมาณที่ส่งมากับปริมาณที่ได้รับได้

กระบวนการของผู้ดูแลระบบ

ผู้ดูแลระบบตัวอย่างต้องมีหน้าที่ด้านการบริหารจัดการในการจัดการตัวอย่างใน Oracle CRM On Demand เพื่อดำเนินงานต่อไปนี้

- กำหนดตัวอย่างเป็นผลิตภัณฑ์และเพิ่มตัวอย่างนั้นไปฐานข้อมูล Oracle CRM On Demand สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าผลิตภัณฑ์สำหรับบริษัทของคุณ โปรดดูที่การจัดการข้อมูล
- ถ้อยคำของคุณใช้หมายเลขล็อตเพื่อติดตามตัวอย่าง ให้กำหนดหมายเลขล็อตและสร้างความเชื่อมโยงหมายเลขล็อตกับผลิตภัณฑ์ตัวอย่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [ล๊อตตัวอย่าง](#) (ในหน้า 469)
- การจัดตั้งสินค้าคงคลังสำหรับตัวอย่าง เรคคอร์ดแต่ละเรคคอร์ดในสินค้าคงคลังให้ข้อมูลแก่พนักงานขายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการจัดประเภทเป็นเข้าเกณฑ์สำหรับกระบวนการให้ตัวอย่างสินค้า สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [สินค้าคงคลังตัวอย่าง](#) (ในหน้า 430)
- การจัดตั้งการปันส่วนและปันส่วนตัวอย่างให้พนักงานขาย เรคคอร์ดการปันส่วนจะกำหนดระยะเวลาที่ให้แก่พนักงานเพื่อแจกจ่ายผลิตภัณฑ์ตัวอย่างไปยังคลินิก โรงพยาบาล หรือผู้ติดต่อที่เป็นแพทย์เมื่อทำการติดต่อให้ตัวอย่าง เรคคอร์ดการปันส่วนยังกำหนดขีดจำกัดที่เกี่ยวข้องกับตัวอย่าง (เช่น ปริมาณสูงสุดที่ให้ได้ออกการติดต่อครั้งหนึ่ง) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การปันส่วน](#) (ในหน้า 465)
- การตั้งงวดสินค้าคงคลัง ซึ่งจะกำหนดระยะเวลาที่สามารถติดตามการเคลื่อนย้ายของตัวอย่างหรือสินค้าส่งเสริมการขาย ผู้ดูแลระบบและพนักงานขายจะดำเนินการนับเริ่มต้น การนับตรวจสอบในระหว่างดำเนินการ การนับครั้งสุดท้าย การจัดทำรายงาน และตรวจกระทบยอดในงวดสินค้าคงคลัง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [งวดสินค้าคงคลัง](#) (ในหน้า 421)
- การโอนตัวอย่างไปยังผู้ใช้ปลายทางในภาคสนาม สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำการโอนตัวอย่าง](#) (ในหน้า 440)
- ตรวจสอบกิจกรรมของตัวอย่าง กิจกรรมที่จะถูกตรวจสอบรวมถึง การให้ตัวอย่าง การโอนตัวอย่างระหว่างพนักงานกับสำนักงานใหญ่ การนับสินค้าคงคลังผู้ใช้ และการปรับปรุงรายการสินค้าคงคลัง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การตรวจสอบกิจกรรมตัวอย่าง](#) (ในหน้า 458)
- จัดเก็บลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ถูกบันทึกไว้ใน Oracle CRM On Demand และถูกจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูล Oracle CRM On Demand สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับลายเซ็น โปรดดูที่ [การตรวจสอบลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์](#) (ในหน้า 455)

กระบวนการผู้ใช้ปลายทาง

ผู้ใช้ปลายทางคือพนักงานขายที่แจกจ่ายตัวอย่างให้ผู้ประกอบวิชาชีพบริการสุขภาพ และพวกเขาดำเนินงานต่อไปนี้:

- ยืนยันการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง (ซึ่งหมายถึงการโอนตัวอย่าง) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การยืนยันการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง](#) (โปรดดูที่ "การรับทราบการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง" ในหน้า 432)
- การโอนตัวอย่างไปยังผู้ใช้ปลายทางคนอื่นหรือกลับไปยังสำนักงานใหญ่ พนักงานขายสามารถแลกเปลี่ยนตัวอย่างระหว่างพวกเขาเองและส่งคืนตัวอย่าง (ตัวอย่างเช่น ตัวอย่างที่หมดอายุแล้ว) กลับไปยังสำนักงานใหญ่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดการโอนตัวอย่าง](#) (ในหน้า 440)
- ให้ตัวอย่างระหว่างที่พนักงานขายเชื่อมลูกค้า สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การให้ตัวอย่างระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย](#) (โปรดดูที่ "การให้ตัวอย่างในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย" ในหน้า 446)
- การดำเนินการนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการเมื่อต้องการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การขนนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการ](#) (ในหน้า 427)
- การปิดรอบงวดสินค้าคงคลังเมื่อต้องการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การปิดรอบงวดสินค้าคงคลัง](#) (โปรดดูที่ "การปิดงวดสินค้าคงคลัง" ในหน้า 428)
- การจัดการกับความไม่สอดคล้องใดๆ ในเรคคอร์ดสินค้าคงคลังโดยการปรับปรุงรายการสินค้าคงคลังและการส่งรายการอื่นๆ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การปรับแต่งการทำการตัวอย่าง](#) (โปรดดูที่ "การปรับการทำการตัวอย่าง" ในหน้า 442), [การจัดทำการทำการตัวอย่างที่สูญหาย](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำการตัวอย่างที่สูญหายและค้นพบ" ในหน้า 444), [การดูการทำการเบิกจ่าย](#) (ในหน้า 444)
- การตรวจกระทบยอดสินค้าคงคลังเมื่อต้องการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [กระบวนการตรวจกระทบยอดสินค้าคงคลัง](#) (โปรดดูที่ "กระบวนการกระทบยอดสินค้าคงคลัง" ในหน้า 432)

ข้อกำหนดสำหรับการจัดการตัวอย่าง

ข้อกำหนดเหล่านี้มีมาสำหรับผู้ดูแลระบบและผู้ใช้ปลายทาง:

- ผู้ดูแลระบบ ก่อนที่คุณจะสามารถจัดการตัวอย่างใน Oracle CRM On Demand ผู้ดูแลระบบต้องกำหนดผลิตภัณฑ์นั้นก่อน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าผลิตภัณฑ์สำหรับบริษัทของคุณ โปรดดูที่ [การจัดการข้อมูล](#)
- ผู้ใช้ปลายทาง ก่อนที่ผู้ใช้ปลายทางจะสามารถให้ตัวอย่างได้ จะต้องมีการเปิดส่วนที่เกี่ยวข้องสำหรับตัวอย่างนั้นก่อน และต้องยืนยันการรับตัวอย่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปิดส่วนและการยืนยันการรับ โปรดดูที่ [การเปิดส่วน](#) (ในหน้า 465) และ [การยืนยันการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง](#) (โปรดดูที่ "การรับทราบการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง" ในหน้า 432)

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ให้ตรวจสอบบทบาทผู้ใช้ของคุณ:

- เมื่อต้องการดำเนินการกระบวนการของผู้ดูแลระบบทั้งหมด บทบาทผู้ใช้ของคุณจะต้องได้รับมอบหมายความรับผิดชอบผู้ดูแลระบบ ต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน สิทธิ์ใช้งานการปรับปรุงรายการตัวอย่าง และ (หากจำเป็น) สิทธิ์ลายเซ็น
- เมื่อต้องการดำเนินการกระบวนการของผู้ใช้ปลายทางทั้งหมด บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน และสิทธิ์ใช้งานการปรับปรุงรายการตัวอย่าง

งวดสินค้าคงคลัง

ใช้เพื่องวดสินค้าคงคลังเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามงวดสินค้าคงคลัง *งวดสินค้าคงคลัง* คืองวดที่กำหนดซึ่งสามารถติดตามการเคลื่อนไหวทั้งหมดของตัวอย่างหรือสินค้าส่งเสริมการขาย (การให้ตัวอย่าง ใ้รับ การโอน และการปรับปรุงสินค้าคงคลัง) ได้ งวดสินค้าคงคลังจะถูกกำหนดโดยผู้ดูแลระบบตัวอย่างของบริษัทลูกค้า โดยใช้เพื่อจัดพนักงานขายผ่านการวัดการวางแผนและการประเมิน

ผู้ดูแลระบบตัวอย่างและพนักงานขายสามารถทำการนับเริ่มต้น การนับตรวจสอบระหว่างดำเนินการ การนับตรวจสอบสุดท้าย และการกระทบยอดทั้งหมดภายในงวดสินค้าคงคลังได้:

- การนับครั้งแรก การนับครั้งแรกจะทำได้โดยพนักงานขายเมื่อรับสินค้าคงคลังใหม่ พนักงานขายต้องนับตัวอย่างทั้งหมดที่ได้รับทางกายภาพ และรับทราบว่าการอยู่ในการครอบครองของตน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การรับทราบการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง](#) (ในหน้า 432)

- การนับตรวจสอบระหว่างดำเนินการ ผู้ดูแลระบบตัวอย่างสามารถขอการนับตรวจสอบระหว่างดำเนินการได้ตลอดเวลา โดยเป็นคำขอให้บันทึกค่าคงคลังและรายงาน การนับตรวจสอบระหว่างดำเนินการมักจะดำเนินการเป็นการตรวจสอบกรณีพิเศษที่อาจเกิดการฉ้อโกง หรืออาจมีปัญหาของกระบวนการในการติดตามสินค้าคงคลัง ซึ่งทำหน้าที่เป็นจุดตรวจสอบสำหรับผู้ดูแลระบบตัวอย่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การขออนับสินค้าระหว่างดำเนินการ](#) (โปรดดูที่ ["การขออนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการ"](#) ในหน้า 427)
- การนับตรวจสอบสุดท้าย ผู้ดูแลระบบตัวอย่างร้องขอการนับตรวจสอบสุดท้าย ในกรณีนี้ งวดสินค้าคงคลังกำลังจะสิ้นสุด และตัวอย่างทั้งหมดต้องลงบัญชี พนักงานขายต้องนับและบันทึกการนับกายภาพสุดท้ายสำหรับตัวอย่างแต่ละรายการ และส่งรายงานการตรวจสอบสุดท้าย ในการจัดทำรายงานการตรวจสอบ พนักงานขายสามารถไปที่โฮมเพจรายงานการตรวจสอบ และจัดทำรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังใหม่ พนักงานขายสามารถทริกเกอร์การสร้างรายงานการตรวจสอบสุดท้ายอัตโนมัติได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การปิดรอบงวดสินค้าคงคลัง](#) (โปรดดูที่ ["การปิดงวดสินค้าคงคลัง"](#) ในหน้า 428)
- การกระทบยอด เมื่อการนับตรวจสอบสุดท้ายเสร็จสมบูรณ์ พนักงานขายต้องกระทบยอดสินค้าคงคลัง สำหรับการกระทบยอดนี้ การติดตามการทำรายการตัวอย่างภายในจะถูกเปรียบเทียบกับจำนวนทางกายภาพสุดท้าย ความไม่ตรงกันใดๆ จะถูกบันทึกไว้ หากไม่มีความไม่ตรงกัน การกระทบยอดจะเสร็จสิ้น และงวดสินค้าคงคลังจะมีการทำเครื่องหมายเป็นกระทบยอดแล้ว สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การแก้ไขความไม่ตรงกันของการนับทางกายภาพและทางอิเล็กทรอนิกส์](#) (ในหน้า 445) และ [การกระทบยอดงวดสินค้าคงคลัง](#) (ในหน้า 428)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลงวดสินค้าคงคลัง คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บงวดสินค้าคงคลังได้

ประเภทของงวดสินค้าคงคลัง

เนื่องจากการกระทบยอดสินค้าคงคลังตัวอย่างสามารถเกิดขึ้นได้บ่อยถึงเดือนละครั้ง การจัดการตัวอย่างใน Oracle CRM On Demand ให้คุณกระทบยอดได้บ่อยตามที่ผู้ดูแลระบบตัวอย่างร้องขอได้ โดยมีงวดสินค้าคงคลังสามประเภทเพื่อความยืดหยุ่นสูงสุด

ตารางต่อไปนี้อธิบายประเภทของงวดสินค้าคงคลัง

งวดสินค้าคงคลัง	คำอธิบาย
ใช้งาน	งวดปัจจุบัน โดยไม่มีวันที่สิ้นสุด และไม่ได้กระทบยอด คุณสามารถป้องกันการทำการตัวอย่างประเภทใดๆ ก็ได้ รวมถึงการเพิ่มผลิตภัณฑ์ใหม่ การนับสินค้าคงคลังจะปรับปรุงตามความเหมาะสม
ไม่ใช้งาน	งวดที่ไม่ได้กระทบยอดที่ผ่านมาแล้ว โดยจะแสดงวันที่สิ้นสุด แต่ยังไม่ได้กระทบยอด คุณสามารถป้องกันการทำการตัวอย่างประเภทใดๆ ก็ได้ ยกเว้นผลิตภัณฑ์ใหม่ในสินค้าคงคลัง การนับสินค้าคงคลังจะได้รับผลกระทบด้วยเช่นกัน การตั้งค่าฟิลด์ของ Oracle CRM On Demand มีงวดที่ไม่ได้ใช้งานหนึ่งงวด
กระทบยอด	งวดที่ไม่ได้ใช้งานที่ผ่านมาแล้ว โดยจะแสดงวันที่สิ้นสุดและกระทบยอดสำเร็จแล้ว คุณไม่สามารถทำการในงวดสินค้าคงคลังที่ล็อกได้

การตั้งค่าฟิลด์ใน Oracle CRM On Demand สำหรับการจัดการตัวอย่างมีงวดที่กระทบยอดสามงวด: หนึ่งงวดที่ใช้งานและสองงวดที่ไม่ใช้งาน คุณสามารถมีงวดสินค้าคงคลังที่กระทบยอดแล้วหลายงวดได้ แต่มีงวดสินค้าคงคลังที่ใช้งานเปิดอยู่หนึ่งงวดเท่านั้นในแต่ละครั้ง

การทำงานกับโฮมเพจงวดสินค้าคงคลัง

โฮมเพจงวดสินค้าคงคลัง คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการงวดสินค้าคงคลัง เพจนี้ประกอบไปด้วยส่วนต่างๆ หลายส่วนและแสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณ

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจงวดสินค้าคงคลังได้นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนออกจากเพจได้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการทำงานกับงวดสินค้าคงคลัง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

การจัดทำงวดสินค้าคงคลัง

ผู้ดูแลระบบตัวอย่างของบริษัทท่านนั้นที่สามารถจัดทำงวดสินค้าคงคลังได้ พนักงานขายไม่สามารถจัดทำงวดสินค้าคงคลังได้ ผู้ดูแลระบบตัวอย่างจะจัดทำงวดสินค้าคงคลังเริ่มต้นสำหรับพนักงานขายแต่ละคนที่ใช้ Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ [การจัดทำงวดสินค้าคงคลังสำหรับผู้ใช้](#) และ [การจัดทำเรคอร์ด](#) (ในหน้า 39)

การทำงานกับรายการงวดสินค้าคงคลัง

ส่วนรายการงวดสินค้าคงคลังจะแสดงรายการที่ฟิลเตอร์จำนวนหนึ่ง รายการที่ฟิลเตอร์เป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่ให้คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่จะทำงานด้วยในแต่ละครั้ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปสามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานของงวดสินค้าคงคลัง

รายการงวดสินค้าคงคลัง	ฟิลเตอร์
งวดสินค้าคงคลังทั้งหมด	งวดสินค้าคงคลังทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของงวดสินค้าคงคลัง
งวดสินค้าคงคลังที่แก้ไขล่าสุด	งวดสินค้าคงคลังที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ เรียงตามลำดับวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ ["การจัดทำและแก้ไขรายการ"](#) ในหน้า 75)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพื่อดูรายการรายการซึ่งมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียวก ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูงวดสินค้าคงคลังล่าสุด

ส่วนงวดสินค้าคงคลังที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงงวดสินค้าคงคลังที่แก้ไขล่าสุด

คลิกที่ลิงก์แสดงรายการทั้งหมดเพื่อขยายรายการ

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจงวดสินค้าคงคลังของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่อไปนี้บางส่วนหรือทั้งหมดในโฮมเพจงวดสินค้าคงคลังของคุณ:

- [งวดสินค้าคงคลังที่จัดทำล่าสุด](#)
- [งวดสินค้าคงคลังที่แก้ไขล่าสุด](#)
- [งวดสินค้าคงคลังที่จัดทำล่าสุดของฉัน](#)
- [งวดสินค้าคงคลังที่แก้ไขล่าสุดของฉัน](#)
- [ส่วนรายงานเพิ่มเติม](#) (ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจงวดสินค้าคงคลังของคุณได้)

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจงวดสินค้าคงคลังของคุณ

- 1 บนโฮมเพจงวดสินค้าคงคลัง ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจงวดสินค้าคงคลัง ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ แล้วคลิก บันทึก

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงวดสินค้าคงคลัง:

- [งวดสินค้าคงคลัง](#) (ในหน้า 421)
- [ฟิลด์งวดสินค้าคงคลัง](#) (ในหน้า 429)
- [การจัดการงวดสินค้าคงคลัง](#) (ในหน้า 424)

การจัดการงวดสินค้าคงคลัง

สำหรับขั้นตอนในการจัดการงวดสินค้าคงคลัง โปรดดูที่:

- [การเพิ่มสินค้าคงคลังตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลัง](#) (ในหน้า 425)
- [การเพิ่มการทำรายการตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลัง](#) (ในหน้า 425)
- [การเพิ่มสมุดบันทึกในงวดสินค้าคงคลัง](#) (ในหน้า 426)
- [การจัดทำรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังสำหรับงวดสินค้าคงคลัง](#) (ในหน้า 426)
- [การขออนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการ](#) (ในหน้า 427)
- [การปิดงวดสินค้าคงคลัง](#) (ในหน้า 428)
- [การกระทบยอดงวดสินค้าคงคลัง](#) (ในหน้า 428)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบข้อผิดพลาดในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงวดสินค้าคงคลัง:

- [งวดสินค้าคงคลัง](#) (ในหน้า 421)
- [ฟิลด์งวดสินค้าคงคลัง](#) (ในหน้า 429)
- [การทำงานกับโฮมเพจงวดสินค้าคงคลัง](#) (ในหน้า 422)

การเพิ่มสินค้าคงคลังตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลัง

ผู้ดูแลสินค้าตัวอย่างใช้เพจแก้ไขสินค้าคงคลังตัวอย่างเพื่อเพิ่มรายการบรรทัดสินค้าคงคลังตัวอย่างใหม่ในงวดสินค้าคงคลังสำหรับพนักงานขาย หรืออัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่างที่มีอยู่แล้ว เพจแก้ไขสินค้าคงคลังตัวอย่างแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของสินค้าคงคลังตัวอย่าง

พนักงานขายไม่สามารถเพิ่มหรือลบรายการสินค้าคงคลังตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลังได้ อย่างไรก็ตาม เมื่อทำการตรวจนับจำนวนสินค้าคงคลังชั่วคราวและตรวจนับเพื่อตรวจสอบสินค้าคงคลังครั้งสุดท้าย พนักงานขายต้องแก้ไขฟิลด์จำนวนที่นับได้จริงในรายการสินค้าคงคลังตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลัง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตรวจนับเพื่อตรวจสอบ โปรดดูที่ [การขออนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการ](#) (ในหน้า 427) และ [การปิดงวดสินค้าคงคลัง](#) (ในหน้า 428)

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการเพิ่มรายการสินค้าคงคลังตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลัง บทบาทผู้ใช้ต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

ในการเพิ่มรายการสินค้าคงคลังตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลัง

- 1 ในเพจรายการงวดสินค้าคงคลัง ดูรายการครอบปาดวันในฟิลด์วันที่เริ่มต้นเพื่อเปิดเรคคอร์ดงวดสินค้าคงคลังที่คุณต้องการ
 - 2 ในเพจรายละเอียดงวดสินค้าคงคลัง ให้คลิก ใหม่ ในส่วนสินค้าคงคลังตัวอย่าง
 - 3 ในเพจแก้ไขสินค้าคงคลังตัวอย่าง ให้ป้อนฟิลด์ที่ต้องการ จากนั้นคลิก บันทึก
- สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ในเพจนี้ โปรดดูที่ [ฟิลด์สินค้าคงคลังตัวอย่าง](#) (ในหน้า 433)

หมายเหตุ: ขั้นตอนนี้เหมาะสำหรับคุณเพิ่มจำนวนผลิตภัณฑ์เพียงเล็กน้อย สำหรับการเพิ่มเรคคอร์ดสินค้าคงคลังหลายรายการ ขอแนะนำให้คุณสร้างไฟล์อิมพอร์ต (ประกอบด้วยเรคคอร์ดสินค้าคงคลังที่เหมาะสม) จากนั้นขอให้ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณโหลดข้อมูลเข้าในงวดสินค้าคงคลัง

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลสินค้าคงคลังตัวอย่างที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- [สินค้าคงคลังตัวอย่าง](#) (ในหน้า 430)
- [การจัดการสินค้าคงคลังตัวอย่าง](#) (ในหน้า 430)
- [ฟิลด์สินค้าคงคลังตัวอย่าง](#) (ในหน้า 433)

การเพิ่มการทำรายการตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลัง

ใช้เพจแก้ไขการทำรายการตัวอย่าง เพื่อเพิ่มรายการสินค้าของการทำรายการตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลัง หรืออัปเดตรายละเอียดของรายการสินค้าของการทำรายการตัวอย่างที่มีอยู่ เพจแก้ไขการทำรายการตัวอย่าง จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของการทำรายการตัวอย่าง

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการเพิ่มการทำรายการตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลัง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

ในการเพิ่มการทำรายการตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลัง

- 1 ในเพจรายการงวดสินค้าคงคลัง ดูรายการครอบปาดวันในฟิลด์วันที่เริ่มต้นเพื่อเปิดเรคคอร์ดงวดสินค้าคงคลังที่คุณต้องการ
 - 2 ในเพจรายละเอียดงวดสินค้าคงคลัง ให้คลิก ใหม่ ในส่วนการทำรายการตัวอย่าง
 - 3 ในเพจแก้ไขการทำรายการตัวอย่าง ให้ป้อนข้อมูลในฟิลด์ที่จำเป็น แล้วคลิก บันทึก
- สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ต่างๆ ในเพจนี้ โปรดดูที่ [ฟิลด์การทำรายการตัวอย่าง](#) (ในหน้า 459)

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลการทำรายการตัวอย่างที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- [การทำรายการตัวอย่าง](#) (ในหน้า 437)
- [การทำงานกับโฮมเพจการทำรายการตัวอย่าง](#) (ในหน้า 437)
- [การจัดการการทำรายการตัวอย่าง](#) (ในหน้า 439)
- [ฟิล์ดการทำรายการตัวอย่าง](#) (ในหน้า 459)

การเพิ่มสมุดบันทึกในงวดสินค้าคงคลัง

ใช้กระบวนการต่อไปนี้เพื่อเพิ่มสมุดบันทึกในงวดสินค้าคงคลังที่ใช้งานอยู่ เมื่อคุณเพิ่มสมุดบันทึกในงวดสินค้าคงคลังที่ใช้งานอยู่ คุณสามารถแก้ไขหรือนำสมุดบันทึกออกได้ ขั้นตอนนี้อธิบายว่าสมุดบันทึกที่จะแสดงเป็นรายการที่เกี่ยวข้องในเพจรายละเอียดงวดสินค้าคงคลัง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแสดงรายการที่เกี่ยวข้อง โปรดดูที่ การปรับแต่งโครงร่างรายการที่เกี่ยวข้อง

การเพิ่มสมุดบันทึกในงวดสินค้าคงคลัง

- 1 ในเพจรายการงวดสินค้าคงคลัง ดูรายการครอบปวณในฟิล์ดวันเริ่มต้นเพื่อเปิดเรคคอร์ดงวดสินค้าคงคลังที่คุณต้องการ
- 2 ในเพจรายละเอียดงวดสินค้าคงคลัง ให้คลิก เพิ่ม ในส่วนสมุดบันทึกของเพจ
- 3 ในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก ให้เลือกสมุดบันทึกที่คุณต้องการเพิ่มในงวดสินค้าคงคลัง แล้วคลิก ตกลง
- 4 เมื่อจำเป็น ให้ปิดงวดสินค้าคงคลังโดยคลิกปุ่ม ปิด

เมื่อปิดงวดสินค้าคงคลังแล้ว จะมีการสร้างรายการการตรวจสอบสินค้าคงคลัง และจัดทำงวดสินค้าคงคลังใหม่ ข้อมูลสินค้าคงคลังตัวอย่างและสมุดบันทึกทั้งหมดที่แนบกับงวดสินค้าคงคลังที่ปิดจะถูกคัดลอกไปยังงวดสินค้าคงคลังและรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การปิดงวดสินค้าคงคลัง](#) (ในหน้า 428)

การจัดทำรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังสำหรับงวดสินค้าคงคลัง

ใช้เพจแก้ไขรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังเพื่อจัดทำรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังสำหรับงวดสินค้าคงคลัง หรืออัปเดตรายละเอียดรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังที่มีอยู่ เพจแก้ไขรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังจะแสดงชุดของฟิล์ดทั้งหมดของรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการจัดทำรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังสำหรับงวดสินค้าคงคลัง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

การจัดทำรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังสำหรับงวดสินค้าคงคลัง

- 1 ในเพจรายการการงวดสินค้าคงคลัง ให้ดูข้อมูลเพิ่มเติมในฟิล์ดวันเริ่มต้นเพื่อเปิดเรคคอร์ดงวดสินค้าคงคลังที่คุณต้องการ
- 2 ในเพจรายละเอียดงวดสินค้าคงคลัง ให้คลิก ใหม่ ในส่วนรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง
- 3 ในเพจแก้ไขรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง ให้ป้อนข้อมูลในฟิล์ดที่จำเป็น และคลิก บันทึก

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ในพจน์ โปรดดูที่ **ฟิลด์รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง** (ในหน้า 435)

หลังจากจัดทำรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังแล้ว คุณไม่สามารถเปลี่ยนแปลงรายงานนั้น ได้อีก หากพบข้อผิดพลาดในรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังที่ได้สร้างขึ้น คุณต้องทำการปรับสินค้าคงคลังเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดก่อน จากนั้นสร้างรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังใหม่หลังจากการปรับสินค้าคงคลังเรียบร้อยแล้ว

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง:

- **รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง** (ในหน้า 434)
- **การจัดการรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง** (ในหน้า 434)
- **ฟิลด์รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง** (ในหน้า 435)

การขออนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการ

เมื่อพนักงานขายกลับมาที่สำนักงาน โดยทั่วไปพนักงานขายจะตรวจนับสินค้าคงคลังทางกายภาพ พนักงานขายจะขอตรวจนับสินค้าคงคลังชั่วคราว โดยให้ตรวจสอบตัวอย่างสินค้าคงคลังและส่งข้อมูลให้กับผู้ดูแลระบบตัวอย่าง โดยทั่วไป ผู้ดูแลระบบตัวอย่างจะออกข้อกำหนดสำหรับการตรวจนับสินค้าคงคลังทางกายภาพ การตรวจสอบชั่วคราวพิจารณาตามแนวปฏิบัติของบริษัท การตรวจนับการตรวจสอบชั่วคราวมักดำเนินการเป็นการตรวจสอบกรณีพิเศษเมื่อมีกิจกรรมที่อาจเป็นการทุจริตเกิดขึ้น หรือเกิดปัญหาในกระบวนการตรวจสอบสินค้าคงคลัง โดยทำหน้าที่เป็นจุดตรวจสอบสำหรับผู้ดูแลสินค้าตัวอย่าง

คุณสามารถตรวจนับสินค้าคงคลังทางกายภาพได้ทุกเมื่อในระหว่างงวดสินค้าคงคลังที่ไม่มีการกระทบยอดที่ใช้งาน โดยจะพิจารณาเฉพาะงวดสินค้าคงคลังที่ใช้งานเมื่อคุณขอตรวจนับสินค้าคงคลังชั่วคราวเท่านั้น

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการขอการตรวจนับสินค้าคงคลังชั่วคราว บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

ในการขอการตรวจนับสินค้าคงคลังชั่วคราว

- 1 ในเพจรายการงวดสินค้าคงคลัง ดูรายการครอบปวณในฟิลด์วันที่เริ่มต้นเพื่อเปิดเรคคอร์ดงวดสินค้าคงคลังที่คุณต้องการทำการตรวจสอบ
- 2 สำหรับแต่ละรายการของสินค้าคงคลังตัวอย่าง ป้อนค่าในฟิลด์ตรวจนับจริง
ค่าที่คุณป้อนในฟิลด์ตรวจนับจริงต้องตรงกับปริมาณจริงที่คุณมีในมือสำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์
- 3 คลิกที่จำนวนที่ตรวจนับได้ชั่วคราว
จากนั้นจะปรากฏดังนี้:
 - ค่าในฟิลด์ตรวจนับจริงล่าสุดจะเปลี่ยนแปลงเพื่อสะท้อนค่าปริมาณจริงก่อนหน้าค่าปริมาณจริงในปัจจุบัน จากนั้นคุณสามารถตรวจสอบและเปรียบเทียบจำนวนที่ตรวจนับจริงก่อนหน้านี้กับจำนวนที่ตรวจนับจริงใหม่
 - รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังใหม่ถูกจัดทำขึ้นเมื่อมีการคัดลอกรายการทั้งหมดจากสินค้าคงคลังปัจจุบัน
 - งวดสินค้าคงคลังปัจจุบันจะยังคงเปิดอยู่

หมายเหตุ: ปุ่มนับระหว่างดำเนินการเปิดใช้สำหรับงวดสินค้าคงคลังที่ใช้งานเท่านั้น

การปิดงวดสินค้าคงคลัง

เมื่องวดสินค้าคงคลังปิดลง พนักงานขายต้องตรวจนับและลงบันทึกจำนวนทางกายภาพสุดท้ายของสินค้าตัวอย่างแต่ละรายการ และส่งรายงานการตรวจสอบขั้นสุดท้าย พนักงานขายจะส่งจำนวนที่ตรวจสอบสุดท้าย (แยกตามหมายเลขผลิตภัณฑ์หรือหมายเลขล็อตก็ได้) โดยการปิดงวดสินค้าคงคลัง เมื่อคุณปิดงวดสินค้าคงคลัง คุณจะปิดงวดนั้นและทริกเกอร์ให้มีการจัดทำรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง คุณสามารถปิดงวดสินค้าคงคลังที่ใช้งานอยู่เท่านั้น

การปิดงวดสินค้าคงคลังยังเป็นที่สำคัญใน **กระบวนการกระทบยอดสินค้าคงคลัง** (ในหน้า 432) อีกด้วย

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการปิดงวดสินค้าคงคลังตัวอย่าง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

ในการปิดงวดสินค้าคงคลัง

- 1 ในพจนานุกรมงวดสินค้าคงคลัง ให้จะข้อมูลฟิลด์วันที่เริ่มต้นเพื่อเปิดเรคคอร์ดงวดสินค้าคงคลังที่คุณต้องการปิด
- 2 สำหรับแต่ละรายการของสินค้าคงคลังตัวอย่าง ป้อนค่าในฟิลด์ตรวจนับจริง
ค่าที่คุณป้อนในฟิลด์จำนวนทางกายภาพต้องตรงกับปริมาณทางกายภาพของสินค้าแต่ละรายการที่คุณมีอยู่ในมือ
- 3 **คลิก ปิด**
เมื่อคุณคลิก ปิด จะเกิดสิ่งต่อไปนี้:
 - งวดสินค้าคงคลังที่คุณเปิดในขั้นตอนที่ 1 จะถูกปิดโดยการระบุวันที่สิ้นสุดงวดสินค้าคงคลัง และจัดทำงวดสินค้าคงคลังใหม่ขึ้น โดยมีเรคคอร์ดทั้งหมดที่เคยมีอยู่ในงวดสินค้าคงคลังเก่า
 - ค่าจากฟิลด์จำนวนทางกายภาพ (ในเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่าง) ในงวดสินค้าคงคลังเก่าจะถูกคัดลอกไปยังฟิลด์ยอดดุลเมื่อเปิด (ในเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่างที่ตรงกัน) ในงวดสินค้าคงคลังใหม่
 - ตัวอย่างทั้งหมดที่ยังไม่หมดอายุจะถูกคัดลอกจากงวดสินค้าคงคลังเก่าไปยังงวดสินค้าคงคลังใหม่
 - ตัวอย่างที่หมดอายุแล้วใดๆ ที่มีปริมาณมากกว่าศูนย์จะถูกคัดลอกจากงวดสินค้าคงคลังเก่าไปยังงวดสินค้าคงคลังใหม่
 - ข้อมูลสมุดบันทึกทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับงวดสินค้าคงคลังเก่าจะถูกคัดลอกไปยังงวดสินค้าคงคลังใหม่
 - รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังจะถูกจัดทำขึ้น ข้อมูลสินค้าคงคลังตัวอย่างและสมุดบันทึกทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับงวดสินค้าคงคลังเก่าจะถูกคัดลอกไปยังรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังใหม่

หมายเหตุ: เมื่อคุณคลิกปุ่ม ปิด จะมีข้อความแสดงข้อผิดพลาดปรากฏขึ้นหากสถานะของงวดสินค้าคงคลังไม่ใช้งาน หรือหากฟิลด์จำนวนทางกายภาพว่างอยู่ในเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่างใดๆ

- 4 ย้อนกลับไปที่พจนานุกรมงวดสินค้าคงคลัง และเปิดเรคคอร์ดงวดสินค้าคงคลังที่คุณเปิดในขั้นตอนที่ 1
โปรดสังเกตว่ารายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังได้รับการจัดทำขึ้นเป็นรายชื่อย่อของงวดสินค้าคงคลังที่ปิด รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังจะมีสแนปชอตของเรคคอร์ดสินค้าคงคลังและจำนวนทางกายภาพสุดท้ายเมื่อปิดงวดสินค้าคงคลัง รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังและเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องจะถูกล็อกไม่ให้สามารถเปลี่ยนแปลงได้ และจะคงไว้เป็นแนวทางตรวจสอบสำหรับผู้ดูแลระบบตัวอย่าง

การกระทบยอดงวดสินค้าคงคลัง

พนักงานขายต้องกระทบยอดตัวอย่างของตนอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง คุณสามารถเริ่มต้นการกระทบยอดได้หลายเวลาในระหว่างปี แต่ทำได้เฉพาะงวดสินค้าคงคลังที่ปิดแล้วเท่านั้น การทำรายการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับงวดสินค้าคงคลังต้องเสร็จสิ้นก่อนที่งวดสินค้าคงคลังนั้นจะทำการกระทบยอดอย่างสมบูรณ์

การกระทบยอดงวดสินค้าคงคลังเป็นขั้นตอนสุดท้ายใน **กระบวนการกระทบยอดสินค้าคงคลัง** (ในหน้า 432)

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการกระทบยอดงวดสินค้าคงคลังตัวอย่าง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

ในการกระทบยอดงวดสินค้าคงคลัง

1 ในเพรจายการงวดสินค้าคงคลัง ให้เจาะข้อมูลฟิลด์วันที่เริ่มต้นเพื่อเปิดเรคคอร์ดงวดสินค้าคงคลังที่คุณต้องการกระทบยอด

งวดสินค้าคงคลังที่คุณเปิดต้องปิดอยู่ คุณสามารถกระทบยอดงวดได้ก็ต่อเมื่อจำนวนทางกายภาพและจำนวนที่ Oracle CRM On Demand จำนวนได้ไม่แตกต่างกัน และต้องไม่มีการทำรายการที่รบกวนการอยู่ในงวดสินค้าคงคลัง

2 คลิก กระทบยอด

ข้อความแสดงข้อผิดพลาดจะแสดงขึ้นหากเงื่อนไขใดๆ ต่อไปนี้เป็นจริง:

- มีการทำรายการที่เกี่ยวข้องกับงวดสินค้าคงคลังมีสถานะเป็น ระหว่างดำเนินการ
- มีงวดสินค้าคงคลังก่อนหน้านี้เปิดอยู่
- ผลต่างไม่อยู่ภายในขีดจำกัดที่ยอมรับได้ ในปัจจุบันผลต่างนี้ตั้งค่าไว้เป็นศูนย์

3 ย้อนกลับไปที่เพรจายการงวดสินค้าคงคลัง และเปิดเรคคอร์ดงวดสินค้าคงคลังที่คุณเปิดในขั้นตอนที่ 1 ถ้าการกระทบยอดดำเนินการสำเร็จ แฟล็กกระทบยอดจะถูกเลือก

หมายเหตุ: ผู้ใช้ต้องจัดทำรายการทำรายการโอนสำหรับตัวอย่างใดๆ ที่มีการโอนไปยังพนักงานขายอื่นหรือส่งคืนสำนักงานใหญ่ในช่วงเวลาก่อนทำการกระทบยอด นอกจากนี้ผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ต้องทำให้ข้อมูลในฐานข้อมูลของตนมีข้อมูลตรงกับฐานข้อมูลบนเซิร์ฟเวอร์ก่อนที่จะส่งจำนวนสินค้าคงคลัง การทำให้ข้อมูลตรงกันนี้เป็นสิ่งสำคัญหากผู้ใช้บันทึกจำนวนตัวอย่างที่ได้รับในงวดก่อนหน้านี้ หรือหากผู้ใช้บันทึกตัวอย่างที่ได้รับในงวดที่ยังไม่ได้ใช้งาน

ฟิลด์งวดสินค้าคงคลัง

ใช้เพจแก้ไขงวดสินค้าคงคลังในการเพิ่มงวดสินค้าคงคลังหรืออัปเดตรายละเอียดของงวดสินค้าคงคลังที่มีอยู่ เพจแก้ไขงวดสินค้าคงคลังแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของงวดสินค้าคงคลัง

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขงวดสินค้าคงคลังในเพรจายการงวดสินค้าคงคลังและเพรจายรายละเอียดงวดสินค้าคงคลังได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมของการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้มีข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์งวดสินค้าคงคลังบางฟิลด์ ฟิลด์ส่วนใหญ่เป็นแบบอ่านอย่างเดียวสำหรับพนักงานขาย แต่สามารถแก้ไขได้โดยผู้ดูแลสินค้าตัวอย่าง ฟิลด์ที่ใช้งานและฟิลด์ที่กระทบยอดถูกกำหนดโดยอัตโนมัติโดย Oracle CRM On Demand ตามงวดสินค้าคงคลังไม่ว่างวดสินค้าคงคลังจะสิ้นสุดหรือกระทบยอดหรือไม่

ฟิลด์	คำอธิบาย
วันที่เริ่มต้น	วันที่เริ่มต้นสำหรับงวดสินค้าคงคลังนี้
วันที่สิ้นสุด	วันที่ที่งวดสินค้าคงคลังนี้หมดอายุ
ใช้งาน	ช่องทำเครื่องหมายนี้ถูกกำหนดโดยอัตโนมัติโดย Oracle CRM On Demand และระบุว่าใช้งานหรือปิดงวดสินค้าคงคลังหรือไม่: <ul style="list-style-type: none"> ■ หากเลือกไว้ งวดสินค้าคงคลังนี้ใช้งานได้ ในขณะที่ ตัวอย่างที่แจกและรายการสินค้าส่งเสริมการขายในปัจจุบันทั้งหมดใช้งวดสินค้าคงคลังที่ใช้งานนี้ในการประมวลผล ■ หากไม่เลือกไว้ งวดสินค้าคงคลังนี้สิ้นสุดหรือถูกปิดและไม่ใช้งาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การปิดงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 428)
เจ้าของ	เจ้าของงวดสินค้าคงคลังนี้
จัดทำ	วันที่และผู้ใช้ที่จัดทำงวดสินค้าคงคลังนี้

ไฟล์	คำอธิบาย
แก้ไข	วันที่และผู้ใช้ที่แก้ไขงวดสินค้าคงคลังนี้ล่าสุด
กระแทบยอด	<p>Oracle CRM On Demand จะตั้งค่าช่องทำเครื่องหมายนี้โดยอัตโนมัติ ซึ่งระบุว่ามีการรันกระบวนการกระแทบยอดในงวดสินค้าคงคลังนี้สำเร็จหรือไม่:</p> <ul style="list-style-type: none">หากเลือกไว้ งวดสินค้าคงคลังนี้จะได้รับการกระแทบยอดทั้งหมดโดยไม่มีเวลาไม่ตรงกัน ไม่ใช้งาน และไม่ถูกบล็อกหากไม่เลือกไว้ งวดสินค้าคงคลังนี้จะไม่สามารถกระแทบยอดได้สำเร็จ <p>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การกระแทบยอดงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 428)</p>

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงวดสินค้าคงคลัง:

- **งวดสินค้าคงคลัง** (ในหน้า 421)
- **การจัดการงวดสินค้าคงคลัง** (ในหน้า 424)
- **การทำงานกับโฮมเพจงวดสินค้าคงคลัง** (ในหน้า 422)

สินค้าคงคลังตัวอย่าง

ใช้เพลงสินค้าคงคลังตัวอย่างในการจัดทำ อัปเดต และติดตามเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่าง

เรคคอร์ด *สินค้าคงคลังตัวอย่าง* บอกให้พนักงานขายทราบเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่จัดชนิดเป็นสินค้าตัวอย่างสำหรับให้ ผู้ดูแลระบบสินค้าตัวอย่างจะอนุมัติผลิตภัณฑ์และมอบหมายปริมาณสินค้าตัวอย่างแก่พนักงานขาย พนักงานขายอาจเก็บสินค้าตัวอย่างไว้จนกว่าจะได้แจกให้กับแพทย์ คลินิก หรือโรงพยาบาลที่ตรวจสอบแล้ว เรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่างสามารถกำหนดที่ระดับผลิตภัณฑ์หรือที่ระดับล็อตตัวอย่างได้ กฎเกณฑ์เกี่ยวกับปริมาณที่สามารถแจกให้กับผู้ติดต่อที่กำหนดมีอยู่ในเรคคอร์ดการปันส่วนตัวอย่างผลิตภัณฑ์นั้นๆ เรคคอร์ดการปันส่วนและเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่างช่วยในการติดตามกระบวนการติดต่อเพื่อการขายและการให้ตัวอย่างหรือรายการสินค้าส่งเสริมการขาย

เกี่ยวกับกระบวนการตรวจสอบเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่าง

เมื่อผู้ดูแลสินค้าตัวอย่างส่งสินค้าตัวอย่างให้กับผู้ใช้ในฟิลด์ พนักงานขายต้องแสดงการรับทราบการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง พนักงานขายต้องรับสินค้าตัวอย่าง ตรวจสอบจำนวน และรับทราบจำนวน กระบวนการนี้เป็นจุดแรกของกระบวนการติดตามสินค้าคงคลังตัวอย่างและมีผลต่อการกระแทบยอดสินค้าคงคลังเมื่อสิ้นงวดสินค้าคงคลัง

ในระหว่างงวดสินค้าคงคลัง พนักงานขายอาจได้รับคำขอให้ตรวจสอบสินค้าคงคลังจากผู้จัดการการดูแลสินค้าตัวอย่าง พนักงานขายอาจใช้เรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่างจัดทำรายการการตรวจสอบสินค้าคงคลัง เมื่อสิ้นงวดสินค้าคงคลัง จะมีการตรวจนับและบันทึกสินค้าคงคลังในเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่าง และสินค้าคงคลังที่เหลืออยู่จะถูกคัดลอกไปยังงวดสินค้าคงคลังงวดใหม่ การกระแทบยอดงวดสินค้าคงคลังช่วยยืนยันว่าจำนวนสินค้าคงคลังตรงกับจำนวนที่ได้จากการประมวลผลเรคคอร์ดการทำรายการของผลิตภัณฑ์ เรคคอร์ดทั้งหมดต้องตรงกันก่อนที่จะถือว่างวดสินค้าคงคลัง *กระแทบยอดแล้ว*

การจัดการสินค้าคงคลังตัวอย่าง

สำหรับกระบวนการที่ละเอียดขั้นตอนในการจัดการสินค้าคงคลังตัวอย่าง โปรดดูที่:

- **การคำนวณยอดรวมของสินค้าคงคลังตัวอย่าง** (ในหน้า 431)
- **การรับทราบการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง** (ในหน้า 432)
- **กระบวนการกระแทบยอดสินค้าคงคลัง** (ในหน้า 432)

■ การเพิ่มสินค้าคงคลังตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 425)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบข้อผิดพลาดในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 39)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 62)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 63)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 71)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการแก้ไขที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลสินค้าคงคลังตัวอย่างที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- สินค้าคงคลังตัวอย่าง (ในหน้า 430)
- ฟิลด์สินค้าคงคลังตัวอย่าง (ในหน้า 433)

การคำนวณยอดรวมของสินค้าคงคลังตัวอย่าง

ณ จุดเริ่มต้นของงวดสินค้าคงคลัง พนักงานขายมี *ผลิตภัณฑ์ X* ในจำนวน *n* รายการ ในระหว่างงวดสินค้าคงคลัง พนักงานขายทำการต่างๆ (เช่น โอนเข้า โอนออก แจกตัวอย่าง ปรับจำนวน และรับทราบ) เมื่อจบการทำการแต่ละงานเริ่มต้นและเสร็จสิ้น Oracle CRM On Demand จะอัปเดตจำนวนของผลิตภัณฑ์ X

Oracle CRM On Demand จัดเก็บเรคคอร์ดของจำนวนปัจจุบันของผลิตภัณฑ์ทั้งหมดโดยการคำนวณ *ยอดดุลสินค้าคงคลังของพนักงานขาย* ตามกิจกรรมการทำการตัวอย่าง ในการคำนวณยอดดุลสินค้าคงคลังของพนักงานขาย Oracle CRM On Demand จะใช้จำนวนของผลิตภัณฑ์ X ณ จุดเริ่มต้นของงวดสินค้าคงคลังแต่ละงวด และดำเนินการต่อไปนี้:

- บวกการรับทราบการส่งสินค้า
- บวกการทำการตัวอย่างในประเภทโอนเข้า
- ลบการทำการตัวอย่างในประเภทโอนออก
- ลบการทำการตัวอย่างในประเภทเบิกจ่าย (การทำการแจกตัวอย่าง)
- ลบการทำการตัวอย่างในประเภท ส่งคืน
- บวกหรือลบการทำการตัวอย่างตามประเภทของการปรับสินค้าคงคลังและค่าในฟิลด์ปริมาณ จำนวนลบสามารถเกิดขึ้นได้เพื่อแสดงถึงสินค้าสูญหาย สินค้าถูกขโมย หรือความผิดพลาดของผู้ปฏิบัติงาน

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน เมื่อต้องการดูจำนวนของสินค้าคงคลังตัวอย่าง ฟิลด์จำนวนของระบบต้องแสดงในเพจรายละเอียดสินค้าคงคลังตัวอย่างและแก้ไขสินค้าคงคลังตัวอย่าง โดยค่าดีฟอลต์แล้ว ฟิลด์จำนวนของระบบจะไม่แสดง ดังนั้น ติดต่อผู้ดูแลระบบตัวอย่างของคุณเพื่อตั้งค่าฟิลด์สำหรับพนักงานขายสินค้าคงคลังตัวอย่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการฟิลด์ โปรดดูที่ เพจการปรับแต่งแอปพลิเคชันประเภทเรคคอร์ด

ในการดูปริมาณของจำนวนทางภาพล่าสุด

- 1 ในเพจรายการงวดสินค้าคงคลัง ดูรายการครอบคั่วนั้นในฟิลด์วันที่เริ่มต้นเพื่อเปิดเรคคอร์ดงวดสินค้าคงคลังที่คุณต้องการ

2 ในเพจรายละเอียดงวดสินค้าคงคลัง ไปที่ส่วนสินค้าคงคลังตัวอย่าง

สำหรับการรับสินค้าคงคลังตัวอย่างแต่ละรายการ ค่าในฟิลด์จำนวนทางกายภาพล่าสุดแสดงปริมาณของสินค้าคงคลังในเวลาที่มีการรับรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังล่าสุด ฟิลด์จำนวนของระบบจะแสดงปริมาณตัวอย่างเริ่มแรกที่สำนักงานใหญ่โอนไปยังพนักงานขาย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ในเพจนี้ โปรดดูที่ **ฟิลด์สินค้าคงคลังตัวอย่าง** (ในหน้า 433)

การรับทราบการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง

เมื่อผู้ดูแลตัวอย่างส่งตัวอย่างให้กับผู้ใช้ในโลก เมื่อผู้ใช้แลกเปลี่ยนตัวอย่าง หรือเมื่อผู้ใช้ส่งตัวอย่างกลับไปที่สำนักงานใหญ่ ผู้รับในการทำรายการต้องรับทราบการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง ผู้รับต้องได้รับพัสดุสินค้าคงคลังตัวอย่าง ตรวจสอบ และรับทราบปริมาณ ขั้นตอนนี้เป็นจุดเริ่มต้นในการติดตามสินค้าคงคลังตัวอย่างและท้ายที่สุดจะส่งผลในการเปลี่ยนจำนวนสินค้าคงคลังตัวอย่างเมื่อสิ้นสุดรอบระยะเวลา

Oracle CRM On Demand การจัดการตัวอย่างสนับสนุนการเคลื่อนย้ายสินค้าคงคลังตัวอย่างทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านกระบวนการ **การจัดทำการโอนตัวอย่าง** (ในหน้า 440) ตัวอย่างจะถูกจัดส่งไปยังผู้รับซึ่งจะต้องรับทราบการรับตัวอย่างก่อนที่ **Oracle CRM On Demand** จะสามารถโอนสินค้าคงคลังใหม่ไปยังงวดสินค้าคงคลังที่ผู้รับใช้งานอยู่

ผู้รับสามารถรับทราบการรับตัวอย่างที่โอนทั้งหมดหรือบางส่วนได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ข้อมูลต่อไปนี้:

- **การรับทราบการรับการโอนตัวอย่างทั้งหมด** (ในหน้า 441)
- **การรับทราบการรับการโอนตัวอย่างบางส่วน** (ในหน้า 442)

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการรับทราบการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

หมายเหตุ: เมื่อรับทราบการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง ถ้าผู้ใช้ยังไม่มีเรคคอร์ดที่ตรงกับผลิตภัณฑ์ตัวอย่าง ล็อตตัวอย่าง หรืองวดสินค้าคงคลังที่เกี่ยวข้องกับสินค้าคงคลังตัวอย่างที่จะโอน **Oracle CRM On Demand** จะจัดทำเรคคอร์ดเหล่านี้ให้

กระบวนการกระทบยอดสินค้าคงคลัง

หัวข้อนี้จะอธิบายวิธีการกระทบยอดสินค้าคงคลัง

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ดำเนินการต่อไปนี้:

- บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน และสิทธิ์ใช้งานการปรับปรุงรายการตัวอย่าง
- ตรงตามข้อกำหนดต่อไปนี้:
 - ตรวจสอบว่ากระทบยอดสินค้าคงคลังก่อนหน้านี้แล้ว ผู้ใช้ต้องกระทบยอดงวดสินค้าคงคลังก่อนหน้านี้ตามลำดับเวลา ข้อกำหนดนี้สำหรับการตั้งค่าของบริษัทที่ให้มีงวดที่ไม่ได้ใช้งานที่ไม่ได้กระทบยอดมากกว่าหนึ่งงวด
 - รับทราบการรับการโอนสินค้าคงคลัง ผู้ใช้ต้องส่งการรับทราบการส่งสินค้าคงคลังตัวอย่างที่ได้รับทั้งหมด
 - จัดทำการทำรายการโอนสำหรับตัวอย่างที่โอน ผู้ใช้ต้องจัดทำรายการโอนสำหรับตัวอย่างที่โอนไปยังพนักงานอื่นหรือส่งคืนสำนักงานใหญ่
 - ผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต้องทำให้อัตโนมัติกับฐานข้อมูลบนเซิร์ฟเวอร์ ผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต้องทำให้ฐานข้อมูลภายในตรงกับฐานข้อมูลในเซิร์ฟเวอร์ก่อนส่งการนับสินค้าคงคลัง ข้อกำหนดนี้สำคัญหากบันทึกตัวอย่างที่ได้รับในงวดก่อนหน้านี้

ข้อจำกัดที่ใช้เมื่อกระทบยอดสินค้าคงคลัง

โปรดสังเกตข้อจำกัดต่อไปนี้:

- การนับตัวอย่างที่โอนและได้รับจะไม่แสดงในการนับสินค้าคงคลังจนกว่าจะส่งเรคคอร์ดแล้ว
- งวดสินค้าคงคลังไม่สามารถกระทบยอดหากมีความไม่ตรงกันระหว่างการนับทางกายภาพของสินค้าคงคลังและการนับทางอิเล็กทรอนิกส์ของสินค้าคงคลัง หากมีความไม่ตรงกัน จะต้องแก้ไขก่อนผู้ใช้กระทบยอดงวดได้

ในการกระทบยอดสินค้าคงคลัง ให้ทำงานต่อไปนี้:

- 1 การปิดงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 428)
- 2 การแก้ไขความไม่ตรงกันของการนับทางกายภาพและทางอิเล็กทรอนิกส์ (ในหน้า 445)
- 3 การกระทบยอดงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 428)

ฟิลด์สินค้าคงคลังตัวอย่าง

ใช้เพจแก้ไขสินค้าคงคลังตัวอย่างเพื่อเพิ่มเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่างใหม่ในงวดสินค้าคงคลัง หรืออัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่างที่มีอยู่แล้ว เพจแก้ไขสินค้าคงคลังตัวอย่างแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของสินค้าคงคลังตัวอย่าง

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขสินค้าคงคลังตัวอย่างในเพจรายการสินค้าคงคลังตัวอย่าง และเพจรายละเอียดสินค้าคงคลังตัวอย่างได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของสินค้าคงคลังตัวอย่าง

ฟิลด์	คำอธิบาย
ตัวอย่าง	ผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่างนี้ หมายเหตุ: เมื่อจัดทำเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่างใหม่ สามารถป้อนได้เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่จัดชนิดเป็นตัวอย่าง (ผลิตภัณฑ์ชนิดตัวอย่างที่ให้) ในฟิลด์นี้
เลขที่ล็อต	เลขที่ล็อตเชื่อมโยงกับสินค้าตัวอย่างที่เลือก ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่เลือกได้ หมายเหตุ: เมื่อเพิ่มหรืออัปเดตเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่าง ให้คลิกที่ไอคอนค้นหาเพื่อเลือกเลขที่ล็อตตัวอย่าง มีให้เลือกเฉพาะเลขที่ล็อตตัวอย่างที่ถูกต้องสอบแยกตามเลขที่ล็อตในสินค้าคงคลัง (เลขที่ล็อตที่มีสินค้าคงคลังแยกตามช่องทำเครื่องหมายล็อตที่เลือก) เท่านั้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเลขที่ล็อตตัวอย่าง โปรดดูที่ ล็อตตัวอย่าง (ในหน้า 469) และ ฟิลด์ล็อตตัวอย่าง (ในหน้า 472)
ยอดเปิดบริษัท	ปริมาณเริ่มแรกที่ได้รับจากสำนักงานใหญ่เมื่อเริ่มงวดสินค้าคงคลัง
จำนวนทางกายภาพล่าสุด	ปริมาณสินค้าคงคลังเมื่อรับรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังล่าสุด
จำนวนทางกายภาพ	จำนวนที่นับได้จริงของยอดคงเหลือในมือ พนักงานขายป้อนค่านี้ หมายเหตุ: ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์เดียวที่พนักงานขายแก้ไขได้
จำนวนของระบบ	ปริมาณเริ่มแรกที่โอนจากสำนักงานใหญ่ให้กับพนักงานขาย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดูจำนวนนับสินค้าคงคลังตัวอย่างที่กำลังรับ โปรดดูที่ การคำนวณยอดรวมสินค้าคงคลังตัวอย่างที่กำลังรับ (โปรดดูที่ "การคำนวณยอดรวมของสินค้าคงคลังตัวอย่าง" ในหน้า 431) หมายเหตุ: ตามค่าดีฟอลต์ ฟิลด์จำนวนที่นับ โดยระบบจะไม่แสดงในเพจรายละเอียดสินค้าคงคลังตัวอย่างและเพจแก้ไขสินค้าคงคลังตัวอย่าง โปรดติดต่อพนักงานดูแลสินค้าตัวอย่างของคุณเพื่อตั้งค่าฟิลด์ในเพจสินค้าคงคลังตัวอย่าง
ส่วนต่าง	ส่วนต่างระหว่างค่าในฟิลด์จำนวนทางกายภาพและค่าในฟิลด์จำนวนทางกายภาพล่าสุด Oracle CRM On Demand จะแสดงฟิลด์นี้โดยอัตโนมัติทุกครั้งที่ยังปิดงวดสินค้าคงคลัง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การปิดงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 428)
เลขที่ล็อต: วันที่หมดอายุ	วันที่ที่ตัวอย่างถูกระบุว่าหมดอายุ วันที่นี้มีความสำคัญหากใช้ล็อตตัวอย่างในการติดตามเรคคอร์ดสินค้าคงคลัง

ไฟล์	คำอธิบาย
เลขที่ลีด: วันที่สรุปยอด	วันที่ที่คำนวณจากวันที่สินค้าตัวอย่างหมดอายุ สูตรในการคำนวณวันที่สรุปยอดเลขที่ลีดมีดังนี้: วันที่หมดอายุลบจำนวนวันที่หยุดให้ตัวอย่าง เท่ากับวันที่สรุปยอด
จัดทำ	วันที่ การบันทึกเวลา และผู้ใช้ที่จัดทำเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่างนี้
แก้ไข	วันที่ การบันทึกเวลาและผู้ใช้ที่แก้ไขเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่างนี้ล่าสุด

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสินค้าคงคลังตัวอย่าง:

- [สินค้าคงคลังตัวอย่าง](#) (ในหน้า 430)
- [การจัดการสินค้าคงคลังตัวอย่าง](#) (ในหน้า 430)
- [การเพิ่มสินค้าคงคลังตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลัง](#) (ในหน้า 425)

รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง

ใช้เพียงรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังในการจัดทำและติดตามรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง

รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง จัดทำโดย Oracle CRM On Demand เมื่อพนักงานขายตรวจนับชั่วคราวหรือตรวจนับเพื่อตรวจสอบสินค้าคงคลังครั้งสุดท้ายสำหรับงวดสินค้าคงคลัง ผู้ดูแลระบบและพนักงานขายสามารถดูการตรวจนับสินค้าคงคลังที่ส่งก่อนหน้านี้ (งวดชั่วคราวและงวดปิดสุดท้าย) ในเพจรายการรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง

รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังเป็นเครื่องมือที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้ดูแลการจัดการตามกฎของสินค้าตัวอย่างเพื่อตรวจสอบว่าพนักงานขายแต่ละรายแจกจ่ายสินค้าตัวอย่างอย่างเหมาะสม รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังช่วยให้ผู้ดูแลการจัดการตามกฎของสินค้าตัวอย่างปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านกฎระเบียบตลอดปี เมื่อจัดทำรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังแล้ว คุณไม่สามารถเปลี่ยนแปลงรายงานได้

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังได้

การจัดการรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง

สำหรับกระบวนการที่ละเอียดขั้นตอนในการจัดการรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง โปรดดูที่:

- [การขอจำนวนสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการ](#) (โปรดดูที่ "การขออนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการ" ในหน้า 427) จำนวนการตรวจสอบชั่วคราวเป็นคำขอเพื่อนับจำนวนสินค้าคงคลังและสร้างรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง
- [การปิดงวดสินค้าคงคลัง](#) (ในหน้า 428) ผู้ใช้สามารถนับและบันทึกจำนวนทางกายภาพสุดท้ายสำหรับตัวอย่างแต่ละรายการ และส่งรายงานการตรวจสอบขั้นสุดท้าย การปิดงวดสินค้าคงคลังโดยอัตโนมัติจะทริกเกอร์การจัดทำรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังขั้นสุดท้าย

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบข้อผิดพลาดในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)

■ การแนบไฟล์กับเรคคอร์ดผ่านไฟล์เอกสารแนบ (ในหน้า 98)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ไฟล์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับสำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง:

- รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง (ในหน้า 434)
- ไฟล์รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง (ในหน้า 435)
- การจัดทำรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังสำหรับงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 426)

ไฟล์รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง

ใช้เพจรายการรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังเพื่อดูเรคคอร์ดรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง หลังจากจัดทำหรือสร้างรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังแล้ว คุณไม่สามารถแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงรายงานนั้นได้

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ไฟล์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังหลัก	
ประเภท	<p>ประเภทของรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง อาจเป็นประเภทใดประเภทหนึ่งต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ การนับสินค้าคงคลังเพื่อปิด รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังประเภทนี้จะปิดงวดสินค้าคงคลังโดยการนับและบันทึกจำนวนทางกายภาพของตัวอย่างสุดท้ายแต่ละรายการ คุณสามารถปิดได้เฉพาะงวดสินค้าคงคลังที่ใช้งานอยู่เท่านั้น (สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การปิดงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 428)) ■ การนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการ รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังประเภทนี้นับสินค้าคงคลังที่มีอยู่จริง ณ เวลาใดเวลาหนึ่งระหว่างที่ใช้งานอยู่ นั่นคือ งวดสินค้าคงคลังที่ยังไม่ตรวจกระทบยอด เมื่อคุณขอทำการนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการ จะพิจารณาแต่งวดสินค้าคงคลังที่ใช้งานอยู่เท่านั้น (สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การขอการนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการ (โปรดดูที่ "การขอการนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการ" ในหน้า 427))
สถานะ	<p>สถานะของรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังจะอธิบายสถานะของเรคคอร์ด และสามารถเป็นหนึ่งในสถานะใดสถานะหนึ่งดังต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ระหว่างดำเนินการ สถานะเริ่มต้นของรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง ■ ส่งแล้ว พนักงานขายได้ตรวจสอบรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังแล้ว และส่งรายงานไปให้ผู้จัดการเพื่อขออนุมัติ ■ ปฏิเสธ ผู้จัดการของพนักงานขายได้ตรวจสอบรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง และได้ปฏิเสธรายงานเป็นไม่สมบูรณ์ หรือไม่ถูกต้อง ■ อนุมัติแล้ว ผู้จัดการของพนักงานขายได้ตรวจสอบรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง และได้ยอมรับรายงานเป็นบัญชีสินค้าคงคลังถูกต้อง ■ ยกเลิกแล้ว รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังไม่เป็นไปตามกระบวนการอนุมัติและถูกยกเลิก

ไฟล์	คำอธิบาย
เหตุผล	<p>เหตุผลที่จำเป็นต้องมีรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง อาจเป็นหนึ่งในเหตุผลต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ รายปี เลือกตัวเลือกนี้หากคุณกำลังสร้างการนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการมาตรฐานสำหรับปีที่ผ่านมา ■ รายปี - ปิด เลือกตัวเลือกนี้หากคุณกำลังสร้างการนับสินค้าคงคลังเพื่อปิดมาตรฐานสำหรับปีที่ผ่านมา ■ สำหรับสาเหตุ เลือกตัวเลือกนี้หากคุณกำลังสร้างการนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการเฉพาะกิจตามคำขอของผู้ดูแลระบบตัวอย่าง ■ สำหรับสาเหตุ - ปิด เลือกตัวเลือกนี้หากผู้ดูแลระบบตัวอย่างขอให้คุณสร้างการนับเพื่อปิดสินค้าคงคลังภายนอกงวดสินค้าคงคลังที่คาดการณ์ไว้ ■ พิเศษ - ระหว่างดำเนินการ เลือกตัวเลือกนี้หากผู้ดูแลระบบตัวอย่างขอให้คุณสร้างรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังเฉพาะกิจ ■ รายสัปดาห์ - ระหว่างดำเนินการ เลือกตัวเลือกนี้ถ้าคุณกำลังสร้างการนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการมาตรฐานสำหรับสัปดาห์ที่ผ่านมา ■ รายเดือน - ระหว่างดำเนินการ เลือกตัวเลือกนี้หากคุณกำลังสร้างการนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการสำหรับเดือนที่ผ่านมา ■ การสิ้นสุด - ปิด เลือกตัวเลือกนี้หากพนักงานขายถูกเลิกจ้างและฝ่ายอื่นกำลังนับสินค้าคงคลังที่เหลือ
ความเห็น	ความเห็นเพิ่มเติมที่ป้อนเกี่ยวกับรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง
วันที่รายงาน	วันที่สร้างรายงาน
วันที่แล้วเสร็จ	วันที่รายงานได้รับการอนุมัติครั้งสุดท้าย
เอกสารแนบ	<p>หากไฟล์นี้แสดงบนเพจ คุณสามารถแนบไฟล์กับรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังได้ ซึ่งในตอนแรกไฟล์จะแสดงไอคอนคลิปเอกสาร ในเพจแก้ไขเรคคอร์ด:</p>  <p>คุณสามารถแนบไฟล์กับรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังได้โดยการคลิกไอคอนคลิปเอกสารในเพจแก้ไขเรคคอร์ด แล้วเลือกไฟล์ที่คุณต้องการอัปโหลด</p> <p>หลังจากที่ไฟล์ถูกอัปโหลดและเรคคอร์ดถูกบันทึกแล้ว ไฟล์เอกสารแนบในเพจรายละเอียดเรคคอร์ดจะแสดงชื่อและขนาดของไฟล์เอกสารแนบ นอกจากนี้ ในเพจการแก้ไขเรคคอร์ด ไฟล์จะแสดงไอคอนคลิปเอกสารและไอคอน X ที่สามารถใช้ในการลบไฟล์ออกด้วย</p> <p>คุณสามารถแนบไฟล์กับรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังแต่ละรายการได้เพียงหนึ่งไฟล์เท่านั้น</p> <p>สำหรับคำแนะนำในการแนบไฟล์กับเรคคอร์ดผ่านทางไฟล์เอกสารแนบ และข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อจำกัดของขนาดไฟล์และประเภทของไฟล์ โปรดดูที่ การแนบไฟล์กับเรคคอร์ดผ่านไฟล์เอกสารแนบ (ในหน้า 98)</p>
ข้อมูลงวดสินค้าคงคลังหลัก	
งวดสินค้าคงคลัง	งวดสินค้าคงคลังที่เกี่ยวข้องกับรายงานการตรวจสอบ
เจ้าของ	พนักงานขายที่รับรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง และเป็นเจ้าของเรคคอร์ดสินค้าคงคลังนั้น
จัดทำ	ผู้ใช้ วันที่ เวลาที่จัดทำรายงาน
แก้ไข	ผู้ใช้ วันที่ เวลาที่อนุมัติหรือปฏิเสธรายงาน

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง:

- [รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง](#) (ในหน้า 434)
- [การจัดการรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง](#) (ในหน้า 434)
- [การจัดทำรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังสำหรับงวดสินค้าคงคลัง](#) (ในหน้า 426)

การทำรายการตัวอย่าง

ใช้เพจการทำรายการตัวอย่างเพื่อสร้าง อัปเดต และติดตามการทำรายการตัวอย่าง และการทำรายการที่เกี่ยวข้องกับตัวอย่าง

การทำรายการตัวอย่าง เป็นเรคคอร์ดของการโอนตัวอย่าง การรับ การให้ตัวอย่างสินค้า หรือการปรับสินค้าคงคลัง **Oracle CRM On Demand** จะระบุเรคคอร์ดการทำรายการตัวอย่างแต่ละเรคคอร์ดด้วย ID ที่ไม่ซ้ำกันเพื่อการติดตามข้อมูล คุณสามารถสร้างการทำรายการตัวอย่างเพื่อให้สามารถรายงานและกระทบยอดรายการเคลื่อนไหวทั้งหมดของตัวอย่างและสินค้าส่งเสริมการขายได้ ณ สิ้นสุดงวดสินค้าคงคลัง และเพื่อให้สามารถดูแลการนับจำนวนสินค้าคงคลังได้ในระหว่างงวดสินค้าคงคลัง เรคคอร์ดการทำรายการตัวอย่างแต่ละเรคคอร์ดแสดงถึงการทำการหนึ่งรายการที่ประกอบด้วยรายการสินค้าตั้งแต่หนึ่งรายการขึ้นไป (สินค้าที่ทำรายการ) การทำการเชื่อมโยงกับงวดสินค้าคงคลังที่เหมาะสมตามวันที่ทำการนั้น กิจกรรมการให้ตัวอย่างสินค้าและการให้สินค้าส่งเสริมการขายทั้งหมดทำให้เกิดรายการเบิกจ่าย (รายการให้ตัวอย่าง) การโอนสินค้าคงคลังระหว่างสำนักงานใหญ่และพนักงานขายจะสร้างเรคคอร์ดการทำรายการสองรายการ ดังนี้:

- รายการหนึ่งเป็นการ **โอนออก**สำหรับรายการส่ง
- รายการหนึ่งเป็นการ **โอนเข้า**สำหรับรายการที่รับตัวอย่าง

พนักงานขายหรือสำนักงานใหญ่สามารถจัดทำรายการปรับปรุงเพื่อชดเชยความไม่ตรงกันในสินค้าคงคลัง ซึ่งเกิดจากสินค้าสูญหาย สินค้าถูกขโมย สินค้าส่งคืน การพบสินค้า หรือความผิดพลาดของผู้ปฏิบัติงาน เมื่อการทำรายการตัวอย่างมีสถานะเป็น **ส่งแล้ว** จะไม่สามารถทำการเปลี่ยนแปลงกับข้อมูลการทำรายการนั้น หากจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลง คุณต้องสร้างการปรับปรุงรายการใหม่

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลการทำรายการตัวอย่าง คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บการทำรายการตัวอย่างได้

การทำงานกับโฮมเพจการทำรายการตัวอย่าง

โฮมเพจการทำรายการตัวอย่าง คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการการทำรายการตัวอย่าง

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจการทำรายการตัวอย่างได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการทำงานกับการทำการตัวอย่าง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐานและสิทธิ์ใช้งานการปรับปรุงรายการตัวอย่าง

การจัดทำการทำการตัวอย่าง

คุณสามารถจัดทำทำการตัวอย่างใหม่ได้โดยการคลิกปุ่ม **ใหม่** ในส่วนการทำรายการตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์การทำรายการตัวอย่าง](#) (ในหน้า 459)

คุณสามารถจัดทำประเภทการทำรายการตัวอย่างต่อไปนี้:

- การทำการที่ส่ง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำการโอนตัวอย่าง](#) (ในหน้า 440)

■ การทำการปรับปรุง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การปรับปรุงการทำการตัวอย่าง](#) (โปรดดูที่ "การปรับปรุงการทำการตัวอย่าง" ในหน้า 442)

■ การทำการที่สูญหายและค้นพบ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำการตัวอย่างที่สูญหายและค้นพบ](#) (ในหน้า 444)

คุณไม่สามารถจัดการทำการตัวอย่างประเภทต่อไปนี้ได้ เนื่องจาก Oracle CRM On Demand จะสร้างการทำการเหล่านี้ขึ้นโดยอัตโนมัติเมื่อพนักงานขายให้ตัวอย่างในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย:

■ การทำการเบิกจ่าย คุณสามารถดูการทำการเบิกจ่ายได้ หากจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงการทำการเบิกจ่าย คุณต้องจัดการทำการการปรับสินค้าคงคลังใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การดูการทำการเบิกจ่าย](#) (ในหน้า 444)

■ การทำการที่ได้รับ ผู้ใช้จะต้องรับการรับตัวอย่าง หากพนักงานขายได้รับตัวอย่างในปริมาณที่ไม่ตรงกับที่มีการจัดส่งให้ การทำการการปรับปรุงสินค้าคงคลังจะถูกจัดทำขึ้นเพื่อบันทึกข้อมูลที่ไม่ตรงกันนี้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การรับการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง](#) (ในหน้า 432)

การทำงานกับรายการการทำการตัวอย่าง

ส่วนรายการการทำการตัวอย่างจะแสดงรายการที่ฟิเลเตอร์จำนวนหนึ่ง รายการที่ฟิเลเตอร์เป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่ทำให้คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่จะทำงานด้วยในแต่ละครั้ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปสามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับรายการการทำการตัวอย่าง

รายการการทำการตัวอย่าง	ฟิเลเตอร์
การทำการตัวอย่างทั้งหมด	การทำการตัวอย่างทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของการทำการตัวอย่าง
การทำการปรับปรุง	การทำการตัวอย่างทั้งหมดที่มีชื่อของคุณอยู่ในฟิลด์เจ้าของซึ่งอยู่ในประเภทการปรับสินค้าคงคลัง
การทำการเบิกจ่าย	การทำการตัวอย่างทั้งหมดที่มีชื่อของคุณอยู่ในฟิลด์เจ้าของซึ่งอยู่ในประเภทการเบิกจ่าย
การทำการข้อมูลที่ไม่ตรงกัน	การทำการตัวอย่างทั้งหมดที่มีชื่อของคุณอยู่ในฟิลด์เจ้าของซึ่งมีสถานะเป็น ประมวลผลแล้วมีข้อมูลไม่ตรงกัน
การทำการที่สูญหาย	การทำการตัวอย่างทั้งหมดที่มีชื่อของคุณอยู่ในฟิลด์เจ้าของซึ่งอยู่ในประเภทการปรับสินค้าคงคลัง พร้อมด้วยสาเหตุของการสูญหาย
การทำการที่ได้รับ	การทำการตัวอย่างทั้งหมดที่มีชื่อของคุณอยู่ในฟิลด์เจ้าของซึ่งอยู่ในประเภทโอนเข้า
การทำการตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุด	การทำการตัวอย่างทั้งหมดที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ เรียงตามลำดับวันที่แก้ไข
การทำการที่ส่ง	การทำการตัวอย่างทั้งหมดที่มีชื่อของคุณอยู่ในฟิลด์เจ้าของซึ่งอยู่ในประเภทโอนออก

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและการแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูการทำการตัวอย่างล่าสุด

ส่วนการทำการตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงการทำการตัวอย่างที่คุณแก้ไขล่าสุด คลิกลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการ

การเพิ่มส่วนให้กับโฮมเพจการทำรายการตัวอย่างของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่อไปนี้บางส่วนหรือทั้งหมดในโฮมเพจการทำรายการตัวอย่างของคุณ:

- การทำรายการตัวอย่างที่จัดทำล่าสุด
- การทำรายการตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุด
- การทำรายการตัวอย่างที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- การทำรายการตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุดของฉัน

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการทำรายการตัวอย่าง

- 1 ในโฮมเพจการทำรายการตัวอย่าง ให้คลิก แก้ไข โครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจการทำรายการตัวอย่าง ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ แล้วคลิก บันทึก

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของการทำรายการตัวอย่าง:

- [การทำรายการตัวอย่าง](#) (ในหน้า 437)
- [ฟิลด์การทำรายการตัวอย่าง](#) (ในหน้า 459)
- [การจัดการการทำรายการตัวอย่าง](#) (ในหน้า 439)

การจัดการการทำรายการตัวอย่าง

สำหรับกระบวนการที่ละเอียดขั้นตอนของการจัดการการทำรายการตัวอย่าง โปรดดูที่:

- [การจัดทำการโอนตัวอย่าง](#) (ในหน้า 440)
- [การรับทราบการรับการโอนตัวอย่างทั้งหมด](#) (ในหน้า 441)
- [การรับทราบการรับการโอนตัวอย่างบางส่วน](#) (ในหน้า 442)
- [การปรับการทำรายการตัวอย่าง](#) (ในหน้า 442)
- [การจัดทำรายการตัวอย่างที่สูญหายและค้นพบ](#) (ในหน้า 444)
- [การดูการทำรายการเบิกจ่าย](#) (ในหน้า 444)
- [การเพิ่มสินค้าที่ทำรายการลงในการทำรายการตัวอย่าง](#) (ในหน้า 445)
- [การแก้ไขความไม่ตรงกันของการนับทางกายภาพและทางอิเล็กทรอนิกส์](#) (ในหน้า 445)
- [การให้ตัวอย่างในระหว่างการจัดตั้งจากฝ่ายขาย](#) (ในหน้า 446)
- [การตรวจสอบลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์](#) (ในหน้า 455)
- [การตรวจสอบกิจกรรมตัวอย่าง](#) (ในหน้า 458)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบข้อบกพร่องในประเภทคลอर्डส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)
- [การแนบไฟล์กับเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ](#) (ในหน้า 98)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- [การทำรายการตัวอย่าง](#) (ในหน้า 437)
- [การทำงานกับโฮมเพจการทำรายการตัวอย่าง](#) (ในหน้า 437)
- [ฟิลด์การทำรายการตัวอย่าง](#) (ในหน้า 459)
- [ฟิลด์สินค้าที่ทำรายการ](#) (ในหน้า 463)

การจัดทำการโอนตัวอย่าง

การโอนตัวอย่าง คือการทำรายการที่ส่งของประเภท โอนเข้า หรือ ส่งคืน คุณจัดทำการโอนตัวอย่างเมื่อใดก็ตามที่แลกเปลี่ยนตัวอย่างผลิตภัณฑ์ภายในบริษัทของคุณ ขั้นตอนนี้สามารถใช้ได้โดย:

- ผู้ดูแลระบบของตัวอย่าง เพื่อส่งสินค้าไปยังผู้ใช้ในฟิลด์
- ผู้ใช้เพื่อแลกเปลี่ยนตัวอย่างระหว่างผู้ใช้เอง
- ผู้ใช้เพื่อส่งคืนตัวอย่างไปยังสำนักงานใหญ่

หลังจากส่งการโอนตัวอย่างใน **Oracle CRM On Demand** แล้ว ผู้รับจะได้รับการโอนตัวอย่างประเภทโอนเข้า หลังจากผู้รับทราบถึงการรับการทำรายการ **Oracle CRM On Demand** จะป้อนสินค้าคงคลังใหม่ในจำนวนสินค้าคงคลัง และลดรายการสินค้าคงคลังจากเรคคอร์ดสินค้าคงคลังของผู้ส่ง

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการจัดทำการโอนตัวอย่าง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

ในการจัดทำเรคคอร์ดโอนออกหรือส่งคืน

- 1** ในเพจรายการการทำรายการตัวอย่าง ให้คลิก **ใหม่**
- 2** ในเพจแก้ไขการทำรายการตัวอย่าง ตั้งค่าประเภทการทำรายการเป็นโอนออก หรือส่งคืน:
 - โอนออก แสดงว่าคุณกำลังโอนตัวอย่างไปยังผู้อื่น
 - ส่งคืน แสดงว่าคุณกำลังส่งคืนตัวอย่างไปยังสำนักงานใหญ่ โดยทั่วไป ตัวอย่างจะถูกส่งคืนเนื่องจากหมดอายุหรือเป็นผลิตภัณฑ์เสียหายที่ต้องทำลาย
- 3** ตั้งค่าสถานะเป็น ระหว่างดำเนินการ
- 4** ป้อนชื่อของบุคคลที่จะรับตัวอย่างในฟิลด์โอนไปยัง

- 5 ป้อนข้อมูลในฟิลด์ที่เหลือในเพจแก้ไขการทำงานรายการตัวอย่างที่จำเป็น (โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ [การทำรายการตัวอย่าง](#) (โปรดดูที่ "ฟิลด์การทำรายการตัวอย่าง" ในหน้า 459)) แล้วคลิกบันทึก
- 6 เพิ่มรายการสินค้าของสินค้าที่ทำรายการอย่างน้อยหนึ่งรายการ ตามที่อธิบายไว้ใน [การเพิ่มสินค้าที่ทำรายการลงในการทำรายการตัวอย่าง](#) (ในหน้า 445)
- 7 เพิ่มหรือแก้ไขสมุดบันทึกที่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดตามที่จำเป็น
- 8 คลิก ส่ง

หากไม่มีข้อผิดพลาด สถานะของเรคคอร์ดการทำรายการ โอนออกหรือส่งคืนแบบใหม่นี้จะเปลี่ยนเป็น ระหว่างจัดส่ง และ Oracle CRM On Demand จะจัดทำเรคคอร์ดการทำรายการของผู้รับใหม่โดยอัตโนมัติ โดยประเภทการทำรายการคือ โอนเข้า และสถานะคือ ระหว่างจัดส่ง

ข้อมูลสมุดบันทึกที่เชื่อมโยงกับการทำรายการ โอนออกหรือส่งคืนจะถูกคัดลอกไปยังการทำรายการของผู้รับใหม่

เรคคอร์ดการทำรายการที่ได้รับใหม่รับค่ารายการสินค้าของสินค้าที่ทำรายการทั้งหมดจากเรคคอร์ดการทำรายการ โอนออกหรือส่งคืน

การรับทราบการรับการโอนตัวอย่างทั้งหมด

Oracle CRM On Demand สนับสนุนการเคลื่อนย้ายทางอิเล็กทรอนิกส์ของสินค้าคงคลังตัวอย่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำการโอนตัวอย่าง](#) (ในหน้า 440) ตัวอย่างถูกกำหนดเส้นทางถึงผู้รับซึ่งต้องยืนยันการรับตัวอย่าง ก่อนที่ Oracle CRM On Demand จะสามารถโอนสินค้าคงคลังใหม่ไปยังวัดสินค้าคงคลังที่ใช้งานของผู้รับได้

ผู้ใช้ปลายทางสามารถยืนยันการรับโอนตัวอย่างทั้งหมดได้ตามที่อธิบายในกระบวนการต่อไปนี้ หรือยืนยันการรับโอนตัวอย่างบางส่วน ตามที่ได้อธิบายใน [การรับทราบการรับการโอนตัวอย่างบางส่วน](#) (ในหน้า 442)

เมื่อยืนยันการรับ โอนตัวอย่าง หากผู้ใช้ปลายทางยังไม่มีเรคคอร์ดที่สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์ตัวอย่าง ล็อตตัวอย่าง หรือระยะเวลาสินค้าคงคลังที่เกี่ยวข้องกับสินค้าคงคลังตัวอย่างที่ได้รับโอนแล้ว Oracle CRM On Demand จะจัดทำเรคคอร์ดเหล่านี้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน เมื่อต้องการยืนยันการรับโอนตัวอย่าง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

การยืนยันการรับโอนตัวอย่างทั้งหมด

- 1 ในเพจการทำรายการตัวอย่าง ให้คลิก การทำรายการที่ได้รับในส่วนรายการการทำรายการตัวอย่าง
- 2 ในเพจรายการการทำรายการตัวอย่าง ดูรายละเอียดที่คลิกของฟิลด์ชื่อเพื่อเปิดการทำรายการที่คุณต้องการยืนยัน
การทำรายการที่คุณเปิดต้องเป็นประเภทโอนเข้า และต้องมีสถานะเป็นอยู่ระหว่างจัดส่ง
- 3 ตรวจสอบรายละเอียดการทำรายการ และในส่วนรายการการทำรายการ ให้ป้อนค่าในฟิลด์ปริมาณที่ได้รับเพื่อแสดงปริมาณของผลิตภัณฑ์ตัวอย่างที่รับมา
ฟิลด์ปริมาณสินค้าที่ส่งจะแสดงปริมาณของรายการที่จัดส่งและเป็นฟิลด์ที่อ่านได้อย่างเดียว
- 4 คลิก ยืนยัน
หากไม่มีความแตกต่างระหว่างปริมาณที่รับและปริมาณที่ส่ง สถานะการทำรายการจะเปลี่ยนเป็น ประมวลผลแล้ว และคุณได้ยืนยันการรับโอนตัวอย่างทั้งหมดเรียบร้อยแล้ว
หากมีความแตกต่างระหว่างปริมาณที่รับและที่ส่ง คุณมีทางเลือกที่จะปิดการทำรายการที่มีความไม่สอดคล้อง หรือเปิดการทำรายการนั้นไว้โดยมีสถานะเป็น รับบางส่วน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การรับทราบการรับการโอนตัวอย่างบางส่วน](#) (ในหน้า 442)

หมายเหตุ: ปริมาณตัวอย่างที่โอนจะไม่ปรากฏในการนับสินค้าคงคลังของผู้ใช้ปลายทาง จนกว่าผู้ใช้ปลายทางจะยืนยันการรับตัวอย่าง

การรับทราบการรับการโอนตัวอย่างบางส่วน

Oracle CRM On Demand สนับสนุนการเคลื่อนย้ายทางอิเล็กทรอนิกส์ของสินค้าคงคลังตัวอย่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ **การจัดทำการโอนตัวอย่าง** (ในหน้า 440) ตัวอย่างถูกกำหนดเส้นทางถึงผู้รับซึ่งต้องยืนยันการรับตัวอย่าง ก่อนที่ **Oracle CRM On Demand** จะสามารถโอนสินค้าคงคลังใหม่ไปยังจุดสินค้าคงคลังที่ใช้งานของผู้รับได้

ผู้ใช้ปลายทางสามารถยืนยัน การรับโอนตัวอย่างทั้งหมดได้ตามที่อธิบายใน **การยืนยันการรับโอนตัวอย่างทั้งหมด** (โปรดดูที่ "การรับทราบการรับการโอนตัวอย่างทั้งหมด" ในหน้า 441) หรือ การรับโอนตัวอย่างบางส่วน ตามที่ได้อธิบายในกระบวนการต่อไปนี้

เมื่อยืนยันการรับโอนตัวอย่าง หากผู้ใช้ปลายทางยังไม่มีเรคคอร์ดที่สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์ตัวอย่าง ล็อตตัวอย่าง หรือระยะเวลาสินค้าคงคลังที่เกี่ยวข้องกับสินค้าคงคลังตัวอย่างที่ได้รับโอนแล้ว **Oracle CRM On Demand** จะจัดทำเรคคอร์ดเหล่านี้

ก่อนเริ่มดำเนินการใช้งาน เมื่อต้องการยืนยันการรับโอนตัวอย่าง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

เมื่อต้องการยืนยันการรับเพียงบางส่วนของการโอนตัวอย่าง

- 1 ในเพจการทำการตัวอย่าง ให้คลิก การทำการที่ได้รับในส่วนรายการการทำการตัวอย่าง
- 2 ในเพจรายการการทำการตัวอย่าง ดูรายละเอียดที่ลึกลงไปของฟิลด์ชื่อเพื่อเปิดการทำการที่คุณต้องการยืนยัน
การทำการที่คุณเปิดต้องเป็นประเภทโอนเข้า และต้องมีสถานะเป็น อยู่ระหว่างจัดส่ง
- 3 ตรวจสอบรายละเอียดการทำการ และในส่วนรายการการทำการ ให้ป้อนค่าในฟิลด์ปริมาณที่ได้รับเพื่อแสดงปริมาณของผลิตภัณฑ์ตัวอย่างที่รับมา
ฟิลด์ปริมาณสินค้าที่ส่งจะแสดงปริมาณของรายการที่จัดส่งและเป็นฟิลด์ที่อ่านได้อย่างเดียว
- 4 คลิก ยืนยัน
ถ้ามีความแตกต่างระหว่างปริมาณที่รับกับปริมาณที่จัดส่ง ข้อความแสดงข้อผิดพลาดจะปรากฏขึ้นโดยระบุว่ามีความแตกต่างระหว่างปริมาณในการ โอน
- 5 ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
 - คลิก ตกลง เพื่อปิดการทำการที่มีความไม่สอดคล้อง
ในกรณีนี้ การทำการที่มีความไม่สอดคล้องจะถูกสร้างขึ้น โดย **Oracle CRM On Demand** โดยอัตโนมัติและมีสถานะเป็นประมวลผลแล้วมีข้อมูลไม่ตรงกัน
 - คลิก ยกเลิก เพื่อปล่อยให้การทำการเปิดอยู่ในสถานะได้รับบางส่วน
หากไม่มีความแตกต่างระหว่างปริมาณที่รับและปริมาณที่ส่ง สถานะการทำการจะเปลี่ยนเป็น ประมวลผลแล้ว และคุณสามารถยืนยันการรับโอนตัวอย่างทั้งหมดเรียบร้อยแล้ว

หมายเหตุ: ปริมาณการโอนตัวอย่างจะไม่ปรากฏใน การนับสินค้าคงคลังของผู้ใช้ปลายทาง จนกระทั่งผู้ใช้ปลายทางยืนยันการรับตัวอย่าง

การปรับการทำการตัวอย่าง

พนักงานขายต้องติดตามสินค้าคงคลังและตรวจสอบว่าตัวอย่างแต่ละรายการมีการลงบัญชีระหว่างการระบยอด คุณสมบัติการปรับปรุงช่วยให้ผู้ดูแลระบบตัวอย่างและผู้ใช้ปรับปรุงจำนวนสินค้าคงคลังได้โดยการปรับปรุงการทำการสินค้าคงคลังที่ผ่านมาแล้ว (การทำการการที่ประมวลผลแล้ว) เหตุผลทั่วไปสำหรับการปรับปรุงการทำการตัวอย่างที่ผ่านมาแล้ว ได้แก่: การสูญหายของผลิตภัณฑ์, การขายโดยผลิตภัณฑ์, ข้อผิดพลาดในการนับ หรือข้อผิดพลาดในการป้อนข้อมูล คุณสามารถเพิ่มผลิตภัณฑ์หรือปรับปรุงปริมาณสำหรับการทำการผลิตภัณฑ์ประเภทใดๆ (โอน, สูญหาย, ถูกขโมย, ได้รับ, การทำการการให้ตัวอย่าง หรือการเบิกจ่าย และอื่นๆ) คุณจะใช้การปรับปรุงเพื่อกระทบยอดปริมาณเริ่มต้นจากเรคคอร์ดผู้ดูแลระบบตัวอย่างด้วยปริมาณที่มีอยู่เมื่อพนักงานขายนับสินค้าคงคลังทางกายภาพ

คุณสามารถปรับการทำการทุกประเภทที่มีสถานะการทำการเป็นประมวลผลแล้ว หลังจากที่มีประมวลผลการทำการที่มีอยู่แล้ว คุณจะไม่สามารถปรับการทำการนั้นได้อีก คุณต้องจัดทำเรคคอร์ดการปรับปรุงสินค้าคงคลังใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่หัวข้อต่อไปนี้:

- **การปรับปรุงเรคคอร์ดการปรับปรุงสินค้าคงคลังที่มีอยู่** (ในหน้า 443)

■ การจัดทำเรคคอร์ดการปรับปรุงสินค้าคงคลังใหม่ (ในหน้า 443)

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการจัดทำรายการปรับปรุง (การทำรายการตัวอย่างของประเภท การปรับปรุงสินค้าคงคลัง) บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐานและสิทธิ์ใช้งานการปรับปรุงรายการตัวอย่าง

การปรับปรุงเรคคอร์ดการปรับปรุงสินค้าคงคลังที่มีอยู่

คุณสามารถปรับการทำรายการทุกประเภทที่มีสถานะการทำรายการเป็นประมวลผลแล้ว หลังจากที่มีประมวลผลการทำรายการที่มีอยู่แล้ว คุณจะไม่สามารถปรับการทำรายการนั้นได้อีก คุณต้องจัดทำเรคคอร์ดการปรับปรุงใหม่ โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ดการปรับปรุงสินค้าคงคลังใหม่](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำเรคคอร์ดการปรับปรุงสินค้าคงคลังใหม่" ในหน้า 443)

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการปรับปรุงเรคคอร์ดการปรับปรุงสินค้าคงคลังที่มีอยู่ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐานและสิทธิ์ใช้งานการปรับปรุงรายการตัวอย่าง

การปรับปรุงเรคคอร์ดการปรับปรุงสินค้าคงคลังที่มีอยู่

- 1 ในเพจรายการการทำรายการตัวอย่าง ให้เปิดการทำรายการประเภทการปรับปรุงสินค้าคงคลังที่มีสถานะการทำรายการเป็น ประมวลผลแล้ว
- 2 การเพิ่มหรือแก้ไขสมุดบันทึกที่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดตามที่เป็น
- 3 คลิก ปรับปรุง
ขั้นตอนนี้จะจัดทำรายการใหม่ในประเภทการปรับปรุงสินค้าคงคลังโดยมีสถานะเป็น ระหว่างดำเนินการ
รายการสินค้าที่ทำรายการทั้งหมดจะถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่ ข้อมูลสมุดบันทึกที่เกี่ยวข้องกับการทำรายการเริ่มแรกจะถูกคัดลอกไปยังการทำรายการใหม่
- 4 แก้ไขข้อมูลการทำรายการหลักที่เป็น
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ต่างๆ ในส่วนนี้ของเพจ โปรดดูที่ [ฟิลด์การทำรายการตัวอย่าง](#) (ในหน้า 459)
- 5 แก้ไขสินค้าที่ทำรายการที่เป็น
ตัวอย่างเช่น คุณสามารถแก้ไขจำนวนของรายการสินค้าที่ทำรายการที่มีอยู่และรายการสินค้าที่ทำรายการใหม่ หรือลบรายการสินค้าที่ทำรายการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ต่างๆ ในส่วนนี้ของเพจ โปรดดูที่ [ฟิลด์สินค้าที่ทำรายการ](#) (ในหน้า 463)
- 6 คลิก ส่ง เพื่อส่งเรคคอร์ดการทำรายการการปรับปรุงสินค้าคงคลังใหม่
หากไม่มีข้อผิดพลาดใดๆ สถานะของเรคคอร์ดการทำรายการสินค้าคงคลังใหม่จะเปลี่ยนเป็น ส่งแล้ว

การจัดทำเรคคอร์ดการปรับปรุงสินค้าคงคลังใหม่

ในการแก้ไขจำนวนสินค้าคงคลังที่นับได้จริงกับจำนวนที่เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งไม่ตรงกันนั้น ผู้ใช้และผู้ดูแลรายการตัวอย่างจะต้องจัดทำและส่งการทำรายการปรับปรุง พนักงานขายและผู้ดูแลรายการตัวอย่างจะบันทึกการเปลี่ยนแปลงในการทำรายการปรับปรุงของตนโดยการจัดทำเรคคอร์ดการทำรายการตัวอย่างใหม่ในประเภทการปรับปรุงสินค้าคงคลัง

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการสร้างเรคคอร์ดการปรับปรุงสินค้าคงคลัง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐานและสิทธิ์ใช้งานการปรับปรุงรายการตัวอย่าง

ในการจัดทำเรคคอร์ดการปรับปรุงสินค้าคงคลังใหม่ ให้ทำดังนี้

- 1 ในเพจรายการการทำรายการตัวอย่าง ให้คลิก ใหม่
- 2 ในเพจแก้ไขการทำรายการตัวอย่าง ให้ตั้งค่าประเภทการทำรายการเป็น การปรับปรุงสินค้าคงคลัง
- 3 ป้อนเหตุผลในฟิลด์เหตุผล เช่น ตัวอย่างที่สูญหาย ตัวอย่างที่หาพบ หรือการนับครั้งแรก

- 4 ป้อนข้อมูลฟิลด์ที่เหลือในเพจแก้ไขการทำรายการตัวอย่างให้สมบูรณ์ตามความจำเป็นแล้วคลิก บันทึก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ต่างๆ ในเพจนี้ โปรดดูที่ [ฟิลด์การทำรายการตัวอย่าง](#) (ในหน้า 459)
- 5 เพิ่มรายการสินค้าของสินค้าที่ทำรายการอย่างน้อยหนึ่งรายการ ตามที่อธิบายไว้ใน [การเพิ่มสินค้าที่ทำรายการลงในการทำรายการตัวอย่าง](#) (ในหน้า 445)
- 6 คลิกส่ง

การจัดทำรายการตัวอย่างที่สูญหายและค้นพบ

พนักงานขายสามารถบันทึกการทำรายการตัวอย่างที่สูญหายหรือพบที่พวกเขาสังเกตเห็นในสินค้าคงคลังได้โดยจัดทำเรคคอร์ดการทำรายการตัวอย่างที่สูญหายและพบใหม่

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการจัดทำรายการตัวอย่างที่สูญหายและพบ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐานและสิทธิ์ใช้งานการปรับปรุงรายการตัวอย่าง

ในการจัดทำเรคคอร์ดการทำรายการตัวอย่างที่สูญหายหรือพบใหม่

- 1 ในเพจรายการการทำรายการตัวอย่าง ให้คลิก ใหม่
- 2 ในเพจแก้ไขการทำรายการตัวอย่าง ให้ตั้งค่าประเภทการทำรายการเป็น การปรับสินค้าคงคลัง
- 3 ป้อนเหตุผลในฟิลด์เหตุผล เช่น: สูญหายหรือพบ
- 4 ป้อนข้อมูลฟิลด์ที่เหลือในเพจแก้ไขการทำรายการตัวอย่างให้สมบูรณ์ตามความจำเป็นแล้วคลิก บันทึก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ต่างๆ ในเพจนี้ โปรดดูที่ [ฟิลด์การทำรายการตัวอย่าง](#) (ในหน้า 459)
- 5 เพิ่มรายการสินค้าของสินค้าที่ทำรายการอย่างน้อยหนึ่งรายการ
โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ [การเพิ่มสินค้าที่ทำรายการลงในการทำรายการตัวอย่าง](#) (ในหน้า 445)
- 6 คลิกส่ง

การดูการทำรายการเบิกจ่าย

ผู้ใช้ไม่สามารถจัดทำรายการเบิกจ่าย (ให้การทำรายการตัวอย่าง) Oracle CRM On Demand จะสร้างการทำรายการเบิกจ่ายโดยอัตโนมัติเมื่อใดก็ตามที่พนักงานขายให้ตัวอย่างระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย

หมายเหตุ: ผู้ใช้ไม่สามารถจัดทำรายการที่ได้รับ Oracle CRM On Demand จะสร้างการทำรายการโอนเข้าโดยอัตโนมัติเมื่อใดก็ตามที่พนักงานขายส่งคืนตัวอย่างที่ให้อีก่อนหน้านี้ หรือโอนออกตัวอย่างไปยังสำนักงานใหญ่หรือพนักงานขายรายอื่น

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการดูการทำรายการเบิกจ่าย บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

ในการดูการทำรายการเบิกจ่าย

- 1 ในโฮมเพจการทำรายการตัวอย่าง ให้คลิก การทำรายการเบิกจ่าย ในส่วนรายการการทำรายการตัวอย่าง
- 2 ในเพจรายการการทำรายการตัวอย่าง ดูข้อมูลเพิ่มเติมในฟิลด์ชื่อเพื่อเปิดการทำรายการเบิกจ่ายที่คุณต้องการดู

3 ในเพจรายละเอียดการทำรายการตัวอย่างที่แสดงขึ้น ให้ตรวจสอบข้อมูลการทำรายการหลัก ข้อมูลผู้ติดต่อหลัก และข้อมูลสินค้าที่ทำรายการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ต่างๆ ในเพจนี้ โปรดดูที่ [ฟิลด์การทำรายการตัวอย่าง](#) (ในหน้า 459)

ผู้ใช้ไม่สามารถอัปเดตหรือเปลี่ยนข้อมูลใดๆ ในเพจนี้ หากจำเป็นต้องมีการแก้ไขสำหรับการทำรายการเบิกจ่าย ต้องจัดทำการทำรายการปรับสินค้าคงคลังใหม่ โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ดการปรับปรุงสินค้าคงคลังใหม่](#) (ในหน้า 443)

หมายเหตุ: คุณยังสามารถดูการทำรายการที่ได้รับโดยเลือกตัวเลือกที่เหมาะสมจากรายการการทำรายการตัวอย่างได้เช่นเดียวกัน

การเพิ่มสินค้าที่ทำรายการลงในการทำรายการตัวอย่าง

ใช้เพจแก้ไขการทำรายการตัวอย่างในการเพิ่มรายการสินค้าที่ทำรายการในการทำรายการตัวอย่าง หรืออัปเดตรายละเอียดของรายการสินค้าที่ทำรายการที่มีอยู่ในการทำรายการตัวอย่าง ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการเพิ่มสินค้าที่ทำรายการในการทำรายการตัวอย่าง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

ในการเพิ่มสินค้าที่ทำรายการในการทำรายการตัวอย่าง

- 1** ในเพจรายการการทำรายการตัวอย่าง ให้เจาะข้อมูลฟิลด์ชื่อเพื่อเปิดเรคคอร์ดการทำรายการที่คุณต้องการระบยอด
- 2** ในเพจรายละเอียดการทำรายการตัวอย่าง ให้คลิก **ใหม่** ในส่วนสินค้าที่ทำรายการ
- 3** ในเพจแก้ไขสินค้าที่ทำรายการ ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็นแล้วคลิก **บันทึก**
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ต่างๆ ในเพจนี้ โปรดดูที่ [ฟิลด์สินค้าที่ทำรายการ](#) (ในหน้า 463)

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของสินค้าที่ทำรายการ:

- [สินค้าที่ทำรายการ](#) (ในหน้า 461)
- [การจัดการสินค้าที่ทำรายการ](#) (ในหน้า 462)
- [ฟิลด์สินค้าที่ทำรายการ](#) (ในหน้า 463)

การแก้ไขความไม่ตรงกันของการนับทางกายภาพและทางอิเล็กทรอนิกส์

เมื่อต้องการแก้ไขข้อมูลไม่ตรงกันระหว่างการนับทางกายภาพของสินค้าคงคลังและการนับทางอิเล็กทรอนิกส์ของสินค้าคงคลัง (ตามที่บันทึกโดย Oracle CRM On Demand เมื่อตัวอย่างถูกโอน) ผู้ดูแลระบบตัวอย่างและผู้ใช้ปลายทางต้องจัดทำและส่งการทำรายการปรับปรุง

การแก้ไขข้อมูลไม่ตรงกันระหว่างการนับทางกายภาพและอิเล็กทรอนิกส์ยังเป็นขั้นตอนที่สำคัญใน [กระบวนการระบยอดสินค้าคงคลัง](#) (ในหน้า 432)

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการแก้ไขข้อมูลไม่ตรงกันระหว่างการนับทางกายภาพของสินค้าคงคลังและการนับทางอิเล็กทรอนิกส์ของสินค้าคงคลัง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน และสิทธิ์ใช้งานการปรับปรุงรายการตัวอย่าง

ผู้ดูแลระบบตัวอย่างและพนักงานขายสามารถใช้ตัวเลือกหนึ่งหรือตัวเลือกทั้งหมดต่อไปนี้เพื่อแก้ไขข้อมูลไม่ตรงกันระหว่างการนับทางกายภาพของสินค้าคงคลังและการนับทางอิเล็กทรอนิกส์ของสินค้าคงคลัง:

- การจัดทำและส่งการทำรายการปรับปรุงตัวอย่างที่มีรายการตั้งแต่หนึ่งรายการขึ้นไป สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ดการปรับปรุงสินค้าคงคลังใหม่](#) (ในหน้า 443)
- การปรับปรุงเรคคอร์ดรายการสินค้าของการทำรายการที่ป้อนก่อนหน้านี้นี้ซึ่งยังไม่ได้ส่ง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การปรับปรุงเรคคอร์ดการปรับปรุงสินค้าคงคลังที่มีอยู่](#) (ในหน้า 443)

การให้ตัวอย่างในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย

ในระหว่างการติดต่อการขาย พนักงานขายจะนำตัวอย่างจากสินค้าคงคลังของเขาและส่งมอบให้กับแพทย์ เกสซกร คลินิก โรงพยาบาล และผู้ติดต่อที่เหมาะสมอื่นๆ พนักงานขายต้องทำดังต่อไปนี้:

- นับตัวอย่างแต่ละตัวอย่างที่ถูกส่งมอบ
- ตรวจสอบว่าตัวอย่างเหมาะสมสำหรับแพทย์หรือความชำนาญของเขา
- บันทึกลายเซ็นของผู้มีอำนาจเพื่อทำการทำรายการเสร็จสมบูรณ์

หมายเหตุ: มีเพียงผลิตภัณฑ์ที่มีประเภทชนิดเป็น ตัวอย่างยาที่ให้ สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ หรือผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลที่ตรงตามเงื่อนไขต่อไปนี้เท่านั้น จึงจะสามารถเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดการติดต่อได้:

- ผลิตภัณฑ์ได้รับการปันส่วนให้กับพนักงานขายแล้ว
- ผลิตภัณฑ์จะแสดงในรายการสินค้าคงคลังของพนักงานขายสำหรับกรณีที่เป็นสินค้าตัวอย่างและสินค้าส่งเสริมการขาย
- ผลิตภัณฑ์สามารถใช้งานได้ ณ วันที่ติดต่อในปัจจุบัน

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการปล่อยตัวอย่าง คำขอตัวอย่าง และการกระจายรายการส่งเสริมการขายในระหว่างการติดต่อเพื่อทำการขาย บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

เมื่อต้องการส่งมอบตัวอย่างระหว่างการติดต่อการขาย

- 1 ในโฮมเพจผู้ติดต่อ ให้เปิดผู้ติดต่อที่คุณต้องการส่งมอบตัวอย่าง
- 2 ในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อในส่วนการติดต่อ ให้คลิก การติดต่อใหม่ หรือ การติดต่ออัตโนมัติ เพื่อเพิ่มรายการสินค้าใหม่
 - การคลิกที่ การติดต่อใหม่ จะแสดงเพจแก้ไขการติดต่อที่คุณต้องป้อนข้อมูลส่วนใหญ่ด้วยตนเองสำหรับเรคคอร์ดการติดต่อใหม่

ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณได้ระบุการติดต่อในฟิลด์ประเภท มิฉะนั้นรายการที่เกี่ยวข้องต่อไปนี้จะไม่มีให้คุณใช้งาน เช่น ตัวอย่างที่ให้ สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ ผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล

 - การคลิกที่ การติดต่ออัตโนมัติ จะแสดงเพจรายละเอียดการติดต่อที่ข้อมูลในฟิลด์ต่อไปนี้จะถูกป้อนค่าโดยอัตโนมัติสำหรับเรคคอร์ดการติดต่อใหม่
 - ฟิลด์สถานะมีค่าเป็น ที่วางแผน
 - ฟิลด์วันที่สิ้นสุดมีค่าเท่ากับวันที่เริ่มต้นบวก 30 นาที
 - ฟิลด์ประเภทมีค่าเป็น การติดต่อ
- 3 ในเพจแก้ไขการติดต่อหรือรายละเอียดการติดต่อ ให้ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
 - a ในการป้อนเลขเรคคอร์ดการติดต่อใหม่พร้อมด้วยข้อมูลจากเทมเพลต Smart Call ที่มีอยู่ ให้คลิกไอคอน ค้นหา ถัดจากฟิลด์ Smart Call แล้วเลือก Smart Call
 - b ป้อนหรืออัปเดตข้อมูล

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ในเพจแก้ไขการติดต่อและรายละเอียดการติดต่อ โปรดดูที่ [การติดตามการเชื่อมต่อ \(การติดต่อจากฝ่ายขาย\) ถูกค้า](#) (ในหน้า 125)
- 4 บันทึกเรคคอร์ดโดยดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
 - ในเพจการแก้ไขการติดต่อ ให้คลิก บันทึก

- ในเพจรายละเอียดการติดต่อ คลิก บันทึกเป็น Smart Call ส่วนตัว หรือ บันทึกเป็น Smart Call ส่วนกลาง

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การบันทึกข้อมูลรายละเอียดการติดต่อเป็นเทมเพลต](#) (ในหน้า 454)

5 ขั้นตอนถัดไป ดำเนินการตามขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งต่อไปบนเพจรายละเอียดการติดต่อตามที่จำเป็น:

- เพิ่มรายการย่อผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล ตัวอย่างยาที่ให้ คำขอตัวอย่างยา และสินค้าส่งเสริมการขายให้กับเรคคอร์ดการติดต่อหลัก
- เพิ่มรายการย่อของผู้เข้าร่วมให้กับเรคคอร์ดการติดต่อหลัก และเพิ่มรายการย่อข้อมูลรายละเอียดผลิตภัณฑ์ ตัวอย่างยาที่ให้ คำขอตัวอย่างยา หรือสินค้าส่งเสริมการขายให้กับเรคคอร์ดผู้เข้าร่วม

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับงานเหล่านี้ โปรดดูที่หัวข้อต่อไปนี้:

- [การเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในการติดต่อ](#) (ในหน้า 447)
- [การเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลกับการติดต่อ](#) (ในหน้า 449)
- [การเชื่อมโยงข้อมูลตัวอย่างที่ให้กับการติดต่อ](#) (ในหน้า 450)
- [การเชื่อมโยงข้อมูลสินค้าส่งเสริมการขายกับการติดต่อ](#) (ในหน้า 452)
- [การเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับการติดต่อ](#) (ในหน้า 453)

6 เมื่อพร้อม คลิกที่ ส่ง เพื่อส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการประมวลผล

สำหรับข้อมูล โปรดดูที่ [การส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการติดตามสินค้าคงคลัง](#)

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับที่เกี่ยวข้องกับสินค้าตัวอย่าง:

- [การจัดการการปันส่วน](#) (ในหน้า 467)
- [การติดตามการเยี่ยม \(การติดต่อจากฝ่ายขาย\) ถูกค้า](#) (ในหน้า 125)
- [การตั้งค่าจำนวนครั้งสูงสุดที่สามารถสุ่มตัวอย่างของผู้ติดต่อ](#)
- [การอนุญาตให้ผู้ติดต่อรับตัวอย่างได้](#)

การเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในการติดต่อ

ผู้เข้าร่วม คือบุคคลที่มีส่วนร่วมตามโอกาสที่กำหนดในการประชุมหรือการสนทนาทางโทรศัพท์ การติดต่อของบริษัทอาจมีผู้เข้าร่วมหลายคนได้ และแต่ละคนที่เข้าร่วมการติดต่อของบริษัทอาจมีรายการที่ไม่ซ้ำกันหรือการโต้ตอบเฉพาะที่ตัวแทนขายจะทำการบันทึกไว้ การรายงานในแต่ละระดับการโต้ตอบจะช่วยให้ตัวแทนขายสามารถบันทึกได้ว่าตัวอย่างหรือรายการส่งเสริมการขายใดที่ให้ไป และรายละเอียดผลิตภัณฑ์หรือข้อมูลคำขอตัวอย่างใดที่ได้รับการบันทึกสำหรับการโต้ตอบแต่ละราย

การติดต่อผู้เข้าร่วม คือการติดต่อเฉพาะที่เชื่อมโยงกับการติดต่อของบริษัทหลัก การติดต่อผู้เข้าร่วมจะทำหน้าที่เหมือนการติดต่อของผู้ติดต่อ แต่จะเชื่อมโยงกับการติดต่อของบริษัท การติดต่อของผู้เข้าร่วมจะเป็นเรคคอร์ดที่แยกออกไปโดยใช้ประเภทการติดต่อผู้เข้าร่วม

การตั้งค่าโปรไฟล์การเข้าใช้สำหรับการติดต่อผู้เข้าร่วม

ในการเข้าใช้และเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในบริษัทหลัก คุณจะต้องมีการตั้งค่าที่เหมาะสมในโปรไฟล์การเข้าใช้ของคุณ ตารางต่อไปนี้จะแสดงถึงการตั้งค่าระดับการเข้าใช้สำหรับประเภทเรคคอร์ดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อผู้เข้าร่วม ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถใช้การติดต่อผู้เข้าร่วมบนบริษัทหลักได้ จะต้องใช้การตั้งค่านี้บนทั้งโปรไฟล์การเข้าใช้ดีฟอลต์ของคุณและโปรไฟล์การเข้าใช้ของเจ้าของของคุณ เมื่อกำหนดระดับการเข้าใช้สำหรับประเภทเรคคอร์ดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อผู้เข้าร่วม การติดต่อผู้เข้าร่วมจะทำหน้าที่คล้ายกับการติดต่ออื่นๆ (การติดต่อบริษัทหรือผู้ติดต่อ) ภายในเฟรมเวิร์กการติดต่อ อย่างไรก็ตาม สิทธิ์ระดับบนสุดสำหรับการติดต่อผู้เข้าร่วมจะถูกจำกัดไว้เฉพาะสิทธิ์ที่กำหนดไว้บนกิจกรรมหลัก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโปรไฟล์การเข้าใช้ โปรดดูที่ [การจัดการโปรไฟล์การเข้าใช้](#) และ [กระบวนการตั้งค่าโปรไฟล์การเข้าใช้](#)

ประเภทเรคคอร์ด	ประเภทเรคคอร์ดของข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	ระดับการแก้ไข
กิจกรรม	การติดต่อผู้เข้าร่วม	ดู

หมายเหตุ: การติดต่อผู้เข้าร่วมคือส่วนย่อยสุดของบริษัทและส่วนย่อยของการติดต่อบริษัท (ซึ่งเป็นประเภทของกิจกรรม) ผลลัพธ์ที่ได้คือ การเข้าใช้การติดต่อผู้เข้าร่วมจะต้องได้รับการกำหนดค่าจากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประเภทเรคคอร์ดกิจกรรม

ขั้นตอนต่อไปนี้จะอธิบายถึงวิธีการเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในการติดต่อ

ในการเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในการติดต่อ

- 1 ไปยังโฮมเพจบริษัท และเลือกบริษัทที่คุณต้องการ
สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ **การค้นหारेคคอร์ด** (ในหน้า 42)
 - 2 ในรายละเอียดบริษัท เลื่อนลงไปยังส่วนการติดต่อ จากนั้นเปิดเรคคอร์ดการติดต่อบริษัทที่คุณต้องการเพิ่มผู้เข้าร่วม
 - 3 ในเพจรายละเอียดการติดต่อ คลิกที่การติดต่อใหม่ในส่วนผู้เข้าร่วม
หมายเหตุ: หากมองไม่เห็นส่วนผู้เข้าร่วมในเพจรายละเอียดของคุณ ให้คลิกลิงก์ แก้ไขโครงร่าง ที่มุมบนด้านขวาของเพจนั้น และเพิ่มส่วนผู้เข้าร่วมเข้าไปในโครงร่างเพจของคุณ หากไม่มีส่วนให้เพิ่มในโครงร่างเพจของคุณ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ
 - 4 ในเพจรายละเอียดผู้เข้าร่วม ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:
 - a ในการป้อนรูปแบบเรคคอร์ดการติดต่อใหม่พร้อมด้วยข้อมูลจากเทมเพลต **Smart Call** ที่มีอยู่ ให้คลิกไอคอน ค้นหา จัดจากฟิลด์ **Smart Call** แล้วเลือก **Smart Call**
 - b ป้อนหรืออัปเดตข้อมูลตามความจำเป็น อย่างไรก็ตาม โปรดทราบถึงสิ่งต่อไปนี้:
 - ถ้าในฟิลด์ประเภทการติดต่อ ซึ่งเป็นแบบอ่านอย่างเดียว คือการติดต่อผู้เข้าร่วมตามคำโทรศัพท์
 - ข้อมูลบริษัทจะป้อนรูปแบบจากการติดต่อบริษัท
 - ข้อมูลที่อยู่จะป้อนรูปแบบจากการติดต่อบริษัท
 - คุณต้องใช้ฟิลด์ผู้ติดต่อหลักในการเลือกผู้ติดต่อที่จะเข้าร่วมการติดต่อบริษัท
- สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ในเพจนี้ โปรดดูที่ **การติดตามการเยี่ยมชมลูกค้า** (การติดต่อจากฝ่ายขาย) (โปรดดูที่ "การติดตามการเยี่ยมชม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า" ในหน้า 125)
- หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นบนหน้าจออาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้แบบออนไลน์ ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณกำหนดไว้จะได้รับการบันทึกไว้ในเทมเพลต **Smart Call**
- 5 คลิก บันทึก เพื่อบันทึกเรคคอร์ดผู้เข้าร่วม
 - 6 ในเพจรายละเอียดผู้เข้าร่วม ป้อนรายละเอียดผลิตภัณฑ์ใดๆ ตัวอย่างที่ให้ คำขอตัวอย่าง และข้อมูลสินค้าส่งเสริมการขายสำหรับเรคคอร์ดผู้เข้าร่วมนี้ ตามที่แสดงในหัวข้อต่อไปนี้:
 - การเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลกับการติดต่อ (ในหน้า 449)
 - การเชื่อมโยงข้อมูลตัวอย่างที่ให้การติดต่อ (ในหน้า 450)
 - การเชื่อมโยงข้อมูลสินค้าส่งเสริมการขายกับการติดต่อ (ในหน้า 452)
 - การเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับการติดต่อ (ในหน้า 453)

- 7** เมื่อเสร็จ คลิก กลับไปที่รายละเอียดการติดต่อ
- ส่วนผู้เข้าร่วมจะแสดงรายการผู้เข้าร่วมที่เพิ่มใหม่
- 8** เมื่อพร้อม คลิกที่ ส่ง เพื่อส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการประมวลผล
- สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการติดตามสินค้าคงคลัง](#)

การเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ข้อมูลกับการติดต่อ

คุณสามารถเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ข้อมูลกับการติดต่อดังวิธีใดวิธีหนึ่งต่อไปนี้:

- โดยการเพิ่มข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ข้อมูลลงในการติดต่อหลัก
 - โดยการเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในการติดต่อหลัก จากนั้นเพิ่มข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ข้อมูลสำหรับแต่ละเรคคอร์ดผู้เข้าร่วม
- คุณต้องเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในการติดต่อบริษัทหลัก เพื่อให้สามารถติดตามข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ข้อมูล ตัวอย่างที่ให้ คำขอตัวอย่าง และสินค้าส่งเสริมการขายสำหรับแต่ละคนที่เข้าร่วมการประชุมได้

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ข้อมูลกับเรคคอร์ดการติดต่อ

การเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ข้อมูลกับเรคคอร์ดการติดต่อ

- 1** ในเพจรายละเอียดการติดต่อหรือรายละเอียดผู้เข้าร่วม ให้เลื่อนลงไปยังส่วนผลิตภัณฑ์ที่ใช้ได้สำหรับให้ข้อมูลหรือส่วนผลิตภัณฑ์ให้ข้อมูล

ในการเข้าใช้เพจรายละเอียดผู้เข้าร่วม ให้ไปที่ส่วนผู้เข้าร่วมบนเพจรายละเอียดการติดต่อ และเปิดเรคคอร์ดผู้เข้าร่วมที่คุณต้องการ

หมายเหตุ: หากมองไม่เห็นส่วนที่คุณต้องการในเพจของคุณ ให้คลิกลิงค์แก้ไข โครงร่างที่มุมบนด้านขวาของเพจนั้น และเพิ่มส่วนนั้นเข้าไปในโครงร่างเพจของคุณ หากไม่มีส่วนให้เพิ่มในโครงร่างเพจของคุณ จากนั้นให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

- a** ในส่วนผลิตภัณฑ์ที่ใช้ได้สำหรับให้ข้อมูล ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟิลด์ข้อบังคับ, ลำดับความสำคัญ (ไม่จำเป็น) และปัญหา (ไม่จำเป็น)

เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่มีประเภทเป็น ผลิตภัณฑ์ให้ข้อมูล ซึ่งป้อนส่วนให้กับพนักงานขายและใช้งานอยู่ในวันที่ปัจจุบันเท่านั้นที่จะปรากฏในรายการผลิตภัณฑ์ที่ใช้ได้เพื่อเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดการติดต่อ

- b** ในส่วนผลิตภัณฑ์ให้ข้อมูล ให้คลิก ใหม่ แล้วป้อนข้อมูลที่จำเป็นในเพจแก้ไขผลิตภัณฑ์ให้ข้อมูล

หมายเหตุ: ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ให้ข้อมูลจะถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากแท็บ **Smart Call**

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ข้อมูลหลัก	
ชนิดผลิตภัณฑ์	(ดูอย่างเดียว) ชนิดผลิตภัณฑ์ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทกำหนด เช่น สามารถเป็นหนึ่งในรายการต่อไปนี้ได้: <ul style="list-style-type: none"> ■ ตัวอย่างยาที่ให้ ■ สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ ■ ผลิตภัณฑ์ให้ข้อมูล

ฟิลด์	คำอธิบาย
ผลิตภัณฑ์	<p>(จำเป็น) ชื่อของผลิตภัณฑ์ (เช่น อุปกรณ์การแพทย์) ที่พูดถึงหรือแสดงให้ลูกค้าชม เลือกรายการ ด้วยเครื่องมือเลือกการค้นหา สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการตั้งค่าผลิตภัณฑ์ โปรดดูที่ การตั้งค่าผลิตภัณฑ์ของบริษัท และ ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ (ในหน้า 464)</p> <p>หมายเหตุ: มีเพียงผลิตภัณฑ์ที่มีประเภทชนิดเป็น ตัวอย่างที่ให้ สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ หรือผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลที่ตรงตามเงื่อนไขต่อไปนี้จะสามารถเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดการติดต่อได้:</p> <ul style="list-style-type: none">■ ผลิตภัณฑ์ได้รับการป็นส่วนให้กับพนักงานขายแล้ว■ ผลิตภัณฑ์จะแสดงในรายการสินค้าคงคลังของพนักงานขายสำหรับกรณีที่ป็นสินค้าตัวอย่างและสินค้าส่งเสริมการขาย■ ผลิตภัณฑ์สามารถใช้งานได้ ณ วันที่ติดต่อในปัจจุบัน
ลำดับความสำคัญ	ฟิลด์ที่เลือกหรือไม่ก็ได้สำหรับลูกค้า
ข้อบ่งชี้	(จำเป็น) ภาวะที่ใช้ผลิตภัณฑ์ในการรักษา ตัวอย่างบางส่วนได้แก่: โรคภูมิแพ้ โรคหืดหอบ ภาวะหัวใจเต้นไม่เป็นจังหวะ หัวใจวาย ฯลฯ ใช้รายการครอบครัวเพื่อเลือกข้อบ่งชี้
ปัญหา	ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่เลือกหรือไม่ก็ได้สำหรับลูกค้า ตัวอย่างบางส่วนเช่น: ผลข้างเคียง ประสิทธิภาพ ค่าใช้จ่ายเทียบกับทั่วไป ราคา ฯลฯ ใช้รายการครอบครัวเพื่อเลือกปัญหา

- 1
- บันทึกเรคคอร์ด
- 2
- ทำซ้ำขั้นตอน 1-3 เพื่อเพิ่มรายการสินค้าผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลในเรคคอร์ดการติดต่อ
- 3
- เมื่อพร้อม คลิกที่ ส่ง เพื่อส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการประมวลผล
- สำหรับข้อมูล โปรดดูที่ [การส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการติดตามสินค้าคงคลัง](#)

การเชื่อมโยงข้อมูลตัวอย่างที่ให้กับการติดต่อ

คุณสามารถเชื่อมโยงข้อมูลตัวอย่างที่ให้ข้อมูลกับการติดต่อด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งในวิธีต่อไปนี้:

- โดยการเพิ่มข้อมูลตัวอย่างที่ให้ลงในกาติดต่อหลัก
 - โดยการเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในการติดต่อหลัก จากนั้นเพิ่มข้อมูลตัวอย่างที่ให้สำหรับแต่ละเรคคอร์ดผู้เข้าร่วม
- คุณต้องเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในการติดต่อบริษัทหลัก เพื่อให้สามารถติดตามข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล ตัวอย่างที่ให้ คำขอตัวอย่าง และสินค้าส่งเสริมการขายสำหรับแต่ละคนที่เข้าร่วมการประชุมได้

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเชื่อมโยงข้อมูลตัวอย่างที่ให้กับเรคคอร์ดการติดต่อ

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน เมื่อต้องการส่งมอบตัวอย่างระหว่างการติดต่อการขาย บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

การเชื่อมโยงตัวอย่างที่ให้กับเรคคอร์ดการติดต่อ

- 1
- ในเพจรายละเอียดการติดต่อหรือรายละเอียดผู้เข้าร่วม ให้เลื่อนลงไปยังส่วนตัวอย่างที่ใช้ได้สำหรับให้หรือส่วนตัวอย่างที่ให้

ในการเข้าใช้เพจรายละเอียดผู้เข้าร่วม ให้ไปที่ส่วนผู้เข้าร่วมบนเพจรายละเอียดการติดต่อ และเปิดเรคคอร์ดผู้เข้าร่วมที่คุณต้องการ

หมายเหตุ: หากมองไม่เห็นส่วนที่คุณต้องการในเพจของคุณ ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงร่างที่มุมบนด้านขวาของหน้านั้น และเพิ่มส่วนนั้นเข้าไปในโครงร่างเพจของคุณ หากไม่มีส่วนให้เพิ่มในโครงร่างเพจของคุณ จากนั้นให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

a ในส่วนตัวอย่างที่ใช้ได้สำหรับให้ ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟิลด์ปริมาณ
เฉพาะผลิตภัณฑ์ประเภทตัวอย่างที่ให้ที่ป็นส่วนและแสดงในสินค้าคงคลังของพนักงานขายเท่านั้นที่จะปรากฏในรายการตัวอย่างที่ใช้ได้เพื่อเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดการติดต่อ

b ในส่วนตัวอย่างที่ให้ คลิก ใหม่ แล้วป้อนข้อมูลที่จำเป็นในเพจแก้ไขตัวอย่างที่ให้
หมายเหตุ: ฟิลด์ตัวอย่างที่ให้จะถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากแท็บ Smart Call *ยกเว้น* เลขที่ลีด (#)

ตารางต่อไปนี้จะอธิบายถึงฟิลด์บางส่วน

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลตัวอย่างที่ให้หลัก	
ชนิดผลิตภัณฑ์	(ดูอย่างเดียว) ชนิดผลิตภัณฑ์ที่ผู้ดูแลระบบผลิตภัณฑ์กำหนดไว้ที่บริษัท เช่น สามารถเป็นหนึ่งในรายการต่อไปนี้ได้: <ul style="list-style-type: none">ตัวอย่างที่ให้สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล
ผลิตภัณฑ์	(จำเป็น) ชื่อของตัวอย่างผลิตภัณฑ์ (เช่น ยาดูใหม่ในตลาด) ที่ให้กับผู้ติดต่อ เลือกรายการ ด้วยเครื่องมือเลือกการค้นหา สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการตั้งค่าผลิตภัณฑ์ โปรดดูที่ ผลิตภัณฑ์ของบริษัท และ ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ (ในหน้า 464) หมายเหตุ: มีเพียงผลิตภัณฑ์ที่มีประเภทชนิดเป็น ตัวอย่างที่ให้ สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ หรือผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลที่ตรงตามเงื่อนไขต่อไปนี้เท่านั้น จึงจะสามารถเชื่อมกับเรคคอร์ดการติดต่อได้: <ul style="list-style-type: none">ผลิตภัณฑ์ได้รับการป็นส่วนให้กับพนักงานขายแล้วผลิตภัณฑ์จะแสดงในรายการสินค้าคงคลังของพนักงานขายสำหรับกรณีที่เป็นสินค้าตัวอย่างและสินค้าส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์สามารถใช้งานได้ ณ วันที่ติดต่อในปัจจุบัน
เลขที่ลีด	เลขที่ลีดสำหรับผลิตภัณฑ์ตัวอย่างที่เลือก หมายเหตุ: ฟิลด์นี้จะเกี่ยวข้องเฉพาะเมื่อใช้เลขที่ลีดเพื่อติดตามตัวอย่างในสินค้าคงคลัง เมื่อเพิ่มหรืออัปเดตเรคคอร์ดตัวอย่างที่ให้ จะป้อนลงในฟิลด์นี้ได้เฉพาะเลขที่ลีดที่ทำเครื่องหมายสินค้าคงคลังแยกตามลีด โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ ลีดตัวอย่าง (ในหน้า 469) และ ฟิลด์ลีดตัวอย่าง (ในหน้า 472)
ปริมาณ	จำนวนสินค้าตัวอย่างที่ให้กับผู้ติดต่อ ปริมาณนี้จะต้องเป็นตัวเลขระหว่าง 1 ถึง 9998 ข้อความเตือนจะปรากฏขึ้นหากคุณทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อไปนี้: <ul style="list-style-type: none">ป้อนค่าที่มากกว่าค่าในฟิลด์สูงสุดต่อการติดต่อป้อนค่าที่มากกว่าหรืออยู่ภายใน 10% ของปริมาณสูงสุดของผลิตภัณฑ์ที่อนุญาตเพื่อมอบให้กับผู้ติดต่อภายในวงจรการจัดสรร
สูงสุดต่อการติดต่อ	(ดูอย่างเดียว) ปริมาณสูงสุดของผลิตภัณฑ์ที่คุณสามารถให้ได้ต่อการติดต่อ
สูงสุดต่อการป็นส่วน	(ดูอย่างเดียว) ปริมาณสูงสุดของผลิตภัณฑ์ที่คุณสามารถให้ได้ภายในวงจรการจัดสรร
ผลรวมที่คำนวณของการป็นส่วนปริมาณ	(ดูอย่างเดียว) ปริมาณรวมของผลิตภัณฑ์ที่มีการให้ออกไปในระหว่างวงจรการจัดสรร

1 บันทึกเรคคอร์ด

หากเงื่อนไขทั้งหมดต่อไปนี้เป็นจริงเมื่อคุณคลิก บันทึก Oracle CRM On Demand จะสร้างการทำรายการการเบิกจ่ายที่มีหนึ่งรายการสำหรับแต่ละตัวอย่างที่ให้ สำหรับการติดต่อนั้น และส่งรายการการเบิกจ่ายนั้นเพื่ออัปเดตสินค้าคงคลังตัวอย่าง ถ้าการทำรายการการเบิกจ่ายสำเร็จ Oracle CRM On Demand จะเปลี่ยนสถานะการติดต่อเป็น ส่งแล้ว

- ตัวอย่างทั้งหมดมีอยู่ในสินค้าคงคลังตัวอย่างในช่วงเวลาที่ระบุด้วยวันที่และเวลาสำหรับการติดต่อนั้น

- ระยะเวลาที่ตัวอย่างถูกบันทึกคือระยะเวลาที่ไม่ได้กระทบยอด ข้อความแสดงข้อผิดพลาดจะปรากฏขึ้นถ้าเป็นระยะเวลาที่กระทบยอดแล้ว
- หมายเลขลือจะระบุตัวอย่างที่ส่งให้ ซึ่งตัวอย่างนั้นจะถูกติดตามได้โดยหมายเลขลือ
- ค่าปริมาณที่คุณใส่จะต้องไม่มากกว่าค่าสูงสุดที่ทำให้ได้ต่อการติดต่อหนึ่งครั้ง
- ปริมาณสูงสุดที่ทำให้ได้ระหว่างระยะเวลาป็นส่วนจะต้องไม่เกินค่าเมื่อคุณป้อนค่าปริมาณ

2 ทำซ้ำขั้นตอน 1-3 เพื่อเพิ่มรายการสินค้าตัวอย่างที่ไว้ในเรคคอร์ดการติดต่อ

3 เมื่อพร้อม คลิกที่ ส่ง เพื่อส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการประมวลผล
สำหรับข้อมูล โปรดดูที่ [การส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการติดตามสินค้าคงคลัง](#)

การเชื่อมโยงข้อมูลสินค้าส่งเสริมการขายกับการติดต่อ

คุณสามารถเชื่อมโยงข้อมูลสินค้าส่งเสริมการขายกับการติดต่อดังวิธีใดวิธีหนึ่งในต่อไปนี้:

- โดยการเพิ่มข้อมูลสินค้าส่งเสริมการขายลงในการติดต่อหลัก
 - โดยการเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในการติดต่อหลัก จากนั้นเพิ่มข้อมูลสินค้าส่งเสริมการขายสำหรับแต่ละเรคคอร์ดผู้เข้าร่วม
- คุณต้องเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในการติดต่อบริษัทหลัก เพื่อให้สามารถติดตามข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ข้อมูล ตัวอย่างที่ให้ คำขอตัวอย่าง และสินค้าส่งเสริมการขายสำหรับแต่ละคนที่เข้าร่วมการประชุมได้

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเชื่อมโยงสินค้าส่งเสริมการขาย สินค้าเพื่อการศึกษา หรือสินค้าด้านการตลาดอื่นๆ ให้กับเรคคอร์ดการติดต่อ

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการส่งมอบสินค้าส่งเสริมการขายระหว่างการติดต่อการขาย บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

การเชื่อมโยงสินค้าส่งเสริมการขาย สินค้าเพื่อการศึกษา หรือสินค้าด้านการตลาดอื่นๆ ให้กับเรคคอร์ดการติดต่อ

1 ในเพจรายละเอียดการติดต่อหรือรายละเอียดผู้เข้าร่วม ให้เลื่อนลงไปยังส่วนสินค้าส่งเสริมการขายที่ใช้ได้สำหรับให้หรือส่วนสินค้าส่งเสริมการขาย

ในการเข้าใช้เพจรายละเอียดผู้เข้าร่วม ให้ไปที่ส่วนผู้เข้าร่วมบนเพจรายละเอียดการติดต่อ และเปิดเรคคอร์ดผู้เข้าร่วมที่คุณต้องการ

หมายเหตุ: หากมองไม่เห็นส่วนที่คุณต้องการในเพจของคุณ ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงร่างที่มุมบนด้านขวาของเพจนั้น และเพิ่มส่วนนั้นเข้าไปในโครงร่างเพจของคุณ หากไม่มีส่วนให้เพิ่มในโครงร่างเพจของคุณ จากนั้นให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

a ในส่วนสินค้าส่งเสริมการขายที่ใช้ได้สำหรับให้ ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟิลด์ปริมาณ

เฉพาะผลิตภัณฑ์ประเภทสินค้าส่งเสริมการขายที่ป็นส่วนและแสดงในสินค้าคงคลังของพนักงานขายเท่านั้นที่จะปรากฏในรายการสินค้าส่งเสริมการขายที่ใช้ได้เพื่อเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดการติดต่อ

b ในส่วนสินค้าส่งเสริมการขาย ให้คลิก ใหม่ แล้วป้อนข้อมูลที่จำเป็นในเพจการแก้ไขสินค้าส่งเสริมการขายที่ให้

หมายเหตุ: ฟิลด์สินค้าส่งเสริมการขายจะถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากแท็บ Smart Call

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลสินค้าส่งเสริมการขายที่ให้หลัก	
ผลิตภัณฑ์	(จำเป็น) ชื่อของสินค้าส่งเสริมการขาย (เช่น ปากกา หรือลูกกอล์ฟ) หรือสินค้าเพื่อการศึกษา (เช่น เอกสารข้อมูล หรือคู่มือ) ที่ให้กับผู้ติดต่อ เลือกรายการ ด้วยเครื่องมือเลือกการค้นหา สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการตั้งค่าผลิตภัณฑ์ โปรดดูที่ การตั้งค่าผลิตภัณฑ์ของบริษัท และ ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ (ในหน้า 464) หมายเหตุ: มีเพียงผลิตภัณฑ์ที่มีประเภทชนิดเป็น ตัวอย่างยาที่ให้ สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ หรือผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลที่ตรงตามเงื่อนไขต่อไปนี้เท่านั้น จึงจะสามารถเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดการติดต่อได้:

ฟิลด์	คำอธิบาย
	<ul style="list-style-type: none"> ■ ผลิตภัณฑ์ได้รับการป้อนส่วนให้กับพนักงานขายแล้ว ■ ผลิตภัณฑ์จะแสดงในรายการสินค้าคงคลังของพนักงานขายสำหรับกรณีที่ป้อนสินค้าตัวอย่างและสินค้าส่งเสริมการขาย ■ ผลิตภัณฑ์สามารถใช้งานได้ใน วันที่ติดต่อในปัจจุบัน
ชนิดผลิตภัณฑ์	<p>(ดูอย่างเดิข) ชนิดผลิตภัณฑ์ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทกำหนด เช่น สามารถเป็นหนึ่งในรายการต่อไปนี้ได้:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ตัวอย่างที่ให้ ■ สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ ■ ผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล
วันที่ติดต่อ	(ดูอย่างเดิข) วันที่ติดต่อลูกค้า
ปริมาณ	<p>จำนวนสินค้าส่งเสริมการขายหรือสินค้าเพื่อการศึกษาให้กับผู้ติดต่อ ปริมาณนี้จะต้องเป็นตัวเลขระหว่าง 1 ถึง 9998 ข้อความเตือนจะปรากฏขึ้นหากคุณทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ป้อนค่าที่มากกว่าค่าในฟิลด์สูงสุดต่อการติดต่อ ■ ป้อนค่าที่มากกว่าหรืออยู่ภายใน 10% ของปริมาณสูงสุดของผลิตภัณฑ์ที่คุณได้รับอนุญาตให้มอบให้กับผู้ติดต่อภายในงวดการจัดสรร
สูงสุดต่อการป้อนส่วน	(ดูอย่างเดิข) ปริมาณสูงสุดของสินค้าส่งเสริมการขายที่คุณได้รับอนุญาตให้ส่งมอบภายในงวดการจัดสรร
สูงสุดต่อการติดต่อ	(ดูอย่างเดิข) ปริมาณสูงสุดของสินค้าส่งเสริมการขายที่คุณได้รับอนุญาตให้ส่งมอบสำหรับหนึ่งการติดต่อ
ผลรวมที่คำนวณของการป้อนส่วนปริมาณ	(ดูอย่างเดิข) ปริมาณรวมของสินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ไปภายในงวดการจัดสรร

1 บันทึกเรคคอร์ด

หากเงื่อนไขทั้งหมดต่อไปนี้เป็นจริงเมื่อคุณคลิก บันทึก Oracle CRM On Demand จะสร้างการทำรายการการเบิกจ่ายที่มีหนึ่งรายการสำหรับแต่ละสินค้าส่งเสริมการขายตัวอย่างที่ให้สำหรับการติดต่อนั้น และส่งรายการการเบิกจ่ายนั้นเพื่ออัปเดตสินค้าคงคลังตัวอย่าง ถ้าการทำรายการการเบิกจ่ายสำเร็จ Oracle CRM On Demand จะเปลี่ยนสถานะการติดต่อเป็น ส่งแล้ว

- สินค้าส่งเสริมการขายตัวอย่างทั้งหมดมีอยู่ในสินค้าคงคลังตัวอย่างในช่วงเวลาที่ระบุด้วยวันที่และเวลาสำหรับการติดต่อนั้น
- ระยะเวลาที่สินค้าส่งเสริมการขายตัวอย่างถูกบันทึกคือระยะเวลาที่ไม่ได้กระทบยอด ข้อความแสดงข้อผิดพลาดจะปรากฏขึ้นถ้าเป็นระยะเวลาที่กระทบยอดแล้ว
- หมายเลขล๊อตจะระบุตัวอย่างที่ส่งให้ ซึ่งสินค้าส่งเสริมการขายตัวอย่างนั้นจะถูกติดตามได้โดยหมายเลขล๊อต
- ค่าปริมาณที่คุณใส่จะต้องไม่มากกว่าค่าสูงสุดที่คุณได้รับอนุญาตให้ส่งมอบต่อการติดต่อหนึ่งครั้ง
- ปริมาณสูงสุดที่คุณได้รับอนุญาตให้ส่งมอบระหว่างระยะเวลาป้อนส่วนจะต้องไม่เกินค่าเมื่อคุณป้อนค่าปริมาณ

2 ทำซ้ำขั้นตอน 1-3 เพื่อเพิ่มรายการสินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ในเรคคอร์ดการติดต่อ

3 เมื่อพร้อม คลิกที่ ส่ง เพื่อส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการประมวลผล

สำหรับข้อมูล โปรดดูที่ [การส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการติดตามสินค้าคงคลัง](#)

การเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับการติดต่อ

คุณสามารถเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับการติดต่อด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งต่อไปนี้:

- โดยการเพิ่มข้อมูลคำขอตัวอย่างลงในารติดต่อหลัก

■ โดยการเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในการติดต่อหลัก จากนั้นเพิ่มข้อมูลคำขอตัวอย่างสำหรับแต่ละเรคคอร์ดผู้เข้าร่วม

คุณต้องเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในการติดต่อบริษัทหลัก เพื่อให้สามารถติดตามข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล ตัวอย่างที่ให้ คำขอตัวอย่าง และสินค้าส่งเสริมการขายสำหรับแต่ละคนที่เข้าร่วมการประชุมได้

หมายเหตุ: คุณสามารถใช้เพจใบสั่งในการจัดทำและอัปเดตรายการใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์ได้ หากคุณปรับแต่งเพจรายละเอียดใบสั่งโดยการเพิ่มฟิลด์ใหม่ ฟิลด์ใหม่ก็จะพร้อมใช้งานบนเพจคำขอตัวอย่างด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายการใบสั่ง โปรดดูที่ [การจัดทำรายการใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์](#) (ในหน้า 493)

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับเรคคอร์ดการติดต่อ

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน เมื่อต้องการร้องขอตัวอย่างระหว่างการติดต่อการขาย บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

ในการเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับเรคคอร์ดการติดต่อ

1 บนเพจรายละเอียดการติดต่อหรือรายละเอียดผู้เข้าร่วม คลิก **ใหม่** ในส่วนคำขอตัวอย่าง

ในการเข้าใช้เพจรายละเอียดผู้เข้าร่วม ให้ไปที่ส่วนผู้เข้าร่วมบนเพจรายละเอียดการติดต่อ และเปิดเรคคอร์ดผู้เข้าร่วมที่คุณต้องการ

หมายเหตุ: หากมองไม่เห็นส่วนที่คุณต้องการในเพจของคุณ ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงร่างที่มุมบนด้านขวาของเพจนั้น และเพิ่มส่วนนั้นเข้าไปในโครงร่างเพจของคุณ หากไม่มีส่วนให้เพิ่มในโครงร่างเพจของคุณ จากนั้นให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

2 บนเพจแก้ไขคำขอตัวอย่าง ป้อนข้อมูลที่จำเป็นสำหรับคำขอตัวอย่าง

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
ผลิตภัณฑ์	(จำเป็น) ชื่อของผลิตภัณฑ์ เลือกช่องทำเครื่องหมายถัดจากแต่ละผลิตภัณฑ์ที่คุณต้องการร้องขอ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าผลิตภัณฑ์ โปรดดูที่ การตั้งค่าผลิตภัณฑ์ของบริษัท และ ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ (ในหน้า 464) หมายเหตุ: มีเพียงผลิตภัณฑ์ที่มีประเภทชนิดเป็น ตัวอย่างยาที่ให้ สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ หรือผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลที่ตรงตามเงื่อนไขต่อไปนี้เท่านั้น จึงจะสามารถเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดการติดต่อได้: <ul style="list-style-type: none">■ ผลิตภัณฑ์ได้รับการป้อนส่วนให้กับพนักงานขายแล้ว■ ผลิตภัณฑ์จะแสดงในรายการสินค้าคงคลังของพนักงานขายสำหรับกรณีที่เป็นสินค้าตัวอย่างและสินค้าส่งเสริมการขาย■ ผลิตภัณฑ์สามารถใช้งานได้ ณ วันที่ติดต่อในปัจจุบัน
ชนิดผลิตภัณฑ์	(ดูอย่างเฉียว) ชนิดผลิตภัณฑ์ตามที่กำหนดไว้โดยผู้ดูแลระบบผลิตภัณฑ์ของบริษัท ตัวอย่างเช่น สามารถเป็นหนึ่งในรายการต่อไปนี้ได้: ตัวอย่างที่ให้ สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ ผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล
ปริมาณ	จำนวนของรายการตัวอย่างที่มีการร้องขอ ปริมาณจะต้องเป็นตัวเลขระหว่าง 1 ถึง 9998

1 บันทึกเรคคอร์ด

2 ทำซ้ำขั้นตอน **1-4** เพื่อเพิ่มรายการคำขอตัวอย่างในเรคคอร์ดการติดต่อ

3 เมื่อพร้อม คลิกที่ **ส่ง** เพื่อส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการประมวลผล

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการติดตามสินค้าคงคลัง](#)

การบันทึกข้อมูลรายละเอียดการติดต่อเป็นเทมเพลต

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการบันทึกข้อมูลรายละเอียดการติดต่อเป็นเทมเพลต

ในการบันทึกข้อมูลรายละเอียดการติดต่อเป็นเทมเพลต

■ ในเพจรายละเอียดการติดต่อ คลิกปุ่มที่เหมาะสมดังนี้:

■ บันทึกเป็น **Smart Call** ส่วนตัว จำกัดเทมเพลตให้คุณสามารถใช้งาน ได้คนเดียว

■ บันทึกเป็น **Smart Call** ส่วนกลาง เพิ่มเทมเพลตเป็นรายการสำหรับให้ผู้อื่นใช้

หมายเหตุ ในแต่ละครั้งที่คุณคลิกปุ่ม เรคคอร์ดจะถูกบันทึกเป็นอีก **Smart Call** หนึ่ง **Oracle CRM On Demand** จะยังคงเปิดอยู่ในเพจนี้

การส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการติดตามสินค้าคงคลัง

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการติดตามสินค้าคงคลัง

ในการส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการติดตามสินค้าคงคลัง

■ เมื่อป้อนและบันทึกข้อมูลทั้งหมดบนเพจรายละเอียดการติดต่อแล้ว ให้คลิกที่ **ส่ง** เพื่อส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการประมวลผล

เมื่อคุณคลิกส่ง การทำการการเบิกจ่ายจะถูกจัดทำขึ้นเพื่อบันทึกตัวอย่างหรือสินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ออกไป และจะเกิดเหตุการณ์ต่อไปนี้เป็น:

■ สถานะของการติดต่อบริษัทเปลี่ยนเป็นส่งแล้ว

■ สินค้าตัวอย่างคงคลังของตัวแทนขายจะลดลงตามสินค้าส่งเสริมการขายและตัวอย่างที่ให้ออกไปในการติดต่อ

หมายเหตุ: ใบส่งค่าของตัวอย่างจะไม่ส่งผลกระทบต่อสินค้าตัวอย่างคงคลัง

■ ใบส่งค่าของตัวอย่างจะถูกส่ง

■ การติดต่อบริษัทจะถูกปิด

■ คุณสามารถดูได้เฉพาะรายละเอียดการติดต่อบริษัท

เกี่ยวกับลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์

Oracle CRM On Demand สามารถจัดเก็บข้อมูลลายเซ็นไว้ได้อย่างปลอดภัยในรูปแบบภาพสำหรับตัวอย่าง ภาพของลายเซ็นจะจัดเก็บไว้ใน **Oracle CRM On Demand** โดยใช้รูปแบบภาพมาตรฐาน ภาพของลายเซ็น คือ ชุดพิกัด **X-Y** หรือสตริง ซึ่งสามารถเก็บไว้ในฐานข้อมูล **Oracle CRM On Demand** ได้

ทุกๆ กิจกรรมการติดต่อที่ได้นับบันทึกสำหรับตัวอย่างที่ให้ออกระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขายจะต้องมีภาพลายเซ็นที่เกี่ยวข้อง การขอรับลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์จากบุคคล (หรือบริษัท) ที่เป็นผู้รับ ตัวอย่างเป็นความรับผิดชอบของพนักงานขายผู้ที่ทำการให้ตัวอย่าง โดยสามารถบันทึกลายเซ็นบนกระดาษหรือแอปพลิเคชันภายนอก (เช่น อุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่) แล้วจึงอัปโหลดไปยัง **Oracle CRM On Demand** ผ่านอินเทอร์เฟซของบริการทางเว็บ พนักงานขายต้องบันทึกลายเซ็นเมื่อได้ทำการให้ตัวอย่างแล้ว พนักงานขายไม่สามารถส่งตัวอย่างโดยไม่บันทึกลายเซ็นที่ได้รับสิทธิ์ไว้

ผู้ดูแลระบบและผู้ใช้ที่ได้รับสิทธิ์สามารถดูภาพลายเซ็นตัวอย่างบนเพจรายละเอียดลายเซ็นได้ แต่ไม่สามารถสร้าง อัปเดต หรือลบลายเซ็นเหล่านั้น เพจรายละเอียดลายเซ็นจะแสดงลายเซ็นที่เพิ่งถูกบันทึกไว้สี่อันดับแรกสำหรับตัวอย่างที่ให้ ผู้ดูแลตัวอย่างต้องดำเนินการตรวจสอบภาพลายเซ็นบนเพจรายละเอียดลายเซ็นอยู่เสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าลายเซ็นที่ได้เก็บรวบรวมจากผู้ติดต่อแต่ละรายนั้นมีความสอดคล้องกัน

หมายเหตุ: การเข้าใช้ภาพลายเซ็นตัวอย่างจะถูกควบคุมเพื่อให้เฉพาะบทบาทที่กำหนดไว้สามารถเข้าใช้และดูภาพลายเซ็นตัวอย่างได้ เฉพาะบทบาทที่ได้รับอนุญาตให้รับตัวอย่างและระบุสิทธิ์การใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐานเท่านั้นที่สามารถเข้าใช้และดูภาพลายเซ็นได้

การตรวจสอบลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์

ใช้ขั้นตอนต่อไปนี้เพื่อตรวจสอบลายเซ็นที่เชื่อมโยงกิจกรรมการติดต่อสำหรับตัวอย่างที่ให้ ขั้นตอนนี้อธิบายว่าประเภทเรคคอร์ดลายเซ็นแสดงเป็นรายการที่เกี่ยวข้องในเพจรายละเอียดการติดต่อ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแสดงข้อมูลรายการที่เกี่ยวข้อง โปรดดูที่ การปรับแต่ง โครงสร้างรายการที่เกี่ยวข้อง

การเข้าใช้ภาพลายเซ็นตัวอย่างจริงจะถูกควบคุม เพื่อให้เฉพาะบทบาทที่กำหนดไว้สามารถเข้าใช้และดูภาพลายเซ็นตัวอย่างได้ เฉพาะบทบาทที่ได้รับอนุญาตให้รับตัวอย่างเท่านั้น ที่จะสามารถเข้าใช้และดูภาพลายเซ็นได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การอนุญาตให้ผู้ติดต่อรับตัวอย่างได้

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับลายเซ็น โปรดดูที่ [เกี่ยวกับลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์](#) (ในหน้า 455)

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการตรวจสอบลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ บทบาทผู้ใช้ของคุณจะต้องมีสิทธิ์การใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน และคุณจะต้องได้รับอนุญาตให้รับตัวอย่างได้

ในการตรวจสอบลายเซ็นตัวอย่าง

- 1 ในโฮมเพจผู้ติดต่อ เปิดผู้ติดต่อที่คุณต้องการ
- 2 ในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อในส่วนการติดต่อ ดูข้อมูลเพิ่มเติมในฟิลด์หัวข้อเพื่อเปิดเรคคอร์ดกิจกรรมการติดต่อที่คุณต้องการ
- 3 ในเพจรายละเอียดการติดต่อในส่วนลายเซ็น ดูข้อมูลเพิ่มเติมในฟิลด์ชื่อเพื่อเปิดเรคคอร์ดลายเซ็นตัวอย่างที่คุณต้องการดู
หมายเหตุ: คุณไม่สามารถแก้ไขเรคคอร์ดลายเซ็นที่มีอยู่ หรือจัดทำเรคคอร์ดลายเซ็นใหม่
- 4 บนเพจรายละเอียดลายเซ็น คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้ได้:
 - ตรวจสอบรายละเอียดของลายเซ็น
 - แก้ไขเรคคอร์ดลายเซ็นโดยการแนบไฟล์หรือลบไฟล์ออกจากเรคคอร์ด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ฟิลด์เอกสารแนบในตารางต่อไปนี้
 - ดึงข้อมูลและดูไฟล์เอกสารแนบใดๆ ที่ทำการเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดลายเซ็น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ฟิลด์เอกสารแนบในตารางต่อไปนี้

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ในเพจรายละเอียดลายเซ็น

ฟิลด์	คำอธิบาย
ส่วนหัวลายเซ็น	<p>ฟิลด์ส่วนหัวลายเซ็นจะแสดงข้อมูลต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ นามสกุลของผู้ติดต่อ นามสกุลของผู้รับตัวอย่าง ■ ชื่อของผู้ติดต่อ ชื่อของผู้รับตัวอย่าง ■ วันที่ลงลายเซ็น วันที่ที่ให้ตัวอย่าง และวันที่ที่มีการบันทึกลายเซ็นที่ได้รับสิทธิ์ ■ ที่อยู่ ที่อยู่ของผู้รับที่รับตัวอย่าง ■ ชื่อและนามสกุลของพนักงานขาย ชื่อและนามสกุลของพนักงานขายที่ให้ตัวอย่าง
ข้อความการจำกัดความ รับผิดชอบ	<p>ฟิลด์ข้อความการจำกัดความรับผิดชอบแสดงข้อความการจำกัดความรับผิดชอบที่เชื่อมโยงกับตัวอย่างที่ให้ คุณไม่สามารถเข้าใช้หรือแก้ไขข้อความการจำกัดความรับผิดชอบได้</p>

ไฟล์	คำอธิบาย
การควบคุมลายเซ็น	<p>คลิกที่ปุ่มนี้เพื่อเข้าใช้ภาพลายเซ็น ซึ่งแสดงข้อมูลต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none">ID ระบบลายเซ็นตัวอย่าง ID เฉพาะที่เชื่อมโยงลายเซ็นตัวอย่างID กิจกรรม ID เฉพาะของเรคคอร์ดสำหรับกิจกรรมการติดต่อที่เชื่อมโยงกับลายเซ็นตัวอย่างวันที่ติดต่อ วันที่ที่ให้ตัวอย่าง และวันที่ที่มีการบันทึกลายเซ็นที่ได้รับสิทธิ์ข้อความการจำกัดความรับผิดชอบ ข้อความการจำกัดความรับผิดชอบที่เชื่อมโยงกับตัวอย่างที่ให้ <p>หมายเหตุ: บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องประกอบด้วยสิทธิ์ ลายเซ็น เพื่อเปิดและดูลายเซ็นที่บันทึกเมื่อมีการให้ตัวอย่าง หากคุณไม่ได้รับสิทธิ์ ลายเซ็น ปุ่มการควบคุมลายเซ็นจะถูกปิดการใช้งาน</p>
เอกสารแนบ	<p>หากไฟล์นี้แสดงบนเพจ คุณสามารถแนบไฟล์กับเรคคอร์ดการทำรายการตัวอย่างได้ ซึ่งในตอนแรกไฟล์จะแสดงไอคอนคลิปเอกสารในเพจแก้ไขเรคคอร์ด:</p>  <p>คุณสามารถแนบไฟล์กับเรคคอร์ดการทำรายการตัวอย่างได้โดยการคลิกไอคอนคลิปเอกสารในเพจแก้ไขเรคคอร์ด แล้วเลือกไฟล์ที่คุณต้องการอัปโหลด</p> <p>หลังจากอัปโหลดไฟล์และบันทึกเรคคอร์ดแล้ว ไฟล์เอกสารแนบบนเพจรายละเอียดเรคคอร์ดจะแสดงชื่อและขนาดของไฟล์เอกสารแนบบนเพจแก้ไขเรคคอร์ด ไฟล์จะปรากฏบนไอคอนคลิปหนีบกระดาษ และจะสามารถใช้ไอคอน X ในการลบไฟล์ได้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการแนบไฟล์ลงในเรคคอร์ด การใช้ไฟล์เอกสารแนบ และข้อมูลเกี่ยวกับการจำกัดขนาดไฟล์และประเภทไฟล์ โปรดดู การแนบไฟล์ลงในเรคคอร์ดผ่านไฟล์เอกสารแนบ (โปรดดูที่ "การแนบไฟล์กับเรคคอร์ดผ่านไฟล์เอกสารแนบ" ในหน้า 98)</p>

เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการทำรายการตัวอย่างและสินค้าคงคลังตัวอย่าง

ตารางต่อไปนี้จะแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการทำรายการตัวอย่าง ประเภทการทำรายการ และผลกระทบต่อสินค้าคงคลังตัวอย่างสำหรับตัวแทนขาย

หมายเหตุ: การโอนออกและการปรับสินค้าคงคลัง (ตัวอย่างที่สูญหายและหาพบ) เป็นการทำรายการที่ผู้ใช้สร้างขึ้น **Oracle CRM On Demand** จะสร้างประเภทการทำรายการเบิกจ่ายและการโอนเข้า

เรคคอร์ดการทำรายการตัวอย่าง	คำอธิบาย	ประเภทการทำรายการ	ผลกระทบต่อสินค้าคงคลัง
การทำรายการเบิกจ่าย	การทำรายการที่ตัวแทนขายส่งและให้ตัวอย่าง Oracle CRM On Demand จะสร้างการทำรายการเบิกจ่ายโดยอัตโนมัติเมื่อตัวแทนขายให้ตัวอย่างในระหว่างการติดต่อขาย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดู การดูการทำรายการเบิกจ่าย (ในหน้า 444)	การเบิกจ่าย	การทำรายการตัวอย่างประเภทตัวอย่างของตัวแทนขาย
การทำรายการที่ได้รับ	การทำรายการที่ตัวแทนขายได้รับตัวอย่าง ผู้ใช้จะต้องรับทราบถึงการได้รับตัวอย่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การรับทราบการได้รับสินค้าตัวอย่างคงคลัง (โปรดดูที่ "การรับทราบการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง" ในหน้า 432)	โอนเข้า	การทำรายการตัวอย่างของประเภทตัวอย่างคงคลังของตัวแทนขาย

เรคคอร์ดการทำการค้าตัวอย่าง	คำอธิบาย	ประเภทการทำการค้า	ผลกระทบสินค้าตัวอย่างคงคลัง
การทำการค้าที่ส่ง	การทำการค้าที่ตัวแทนขายโอนตัวอย่างไปยังผู้ใช้อื่น หรือส่งคืนตัวอย่างที่ไม่ใช้ กลับไปยังสำนักงานใหญ่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำการค้าออนไลน์ตัวอย่าง (ในหน้า 440)	โอนออก (หรือส่งคืน)	การทำการค้าตัวอย่างของประเภทสินค้าคงคลังของตัวแทนขาย
การทำการค้าปรับปรุง	การทำการค้าที่จัดทำขึ้นโดยตัวแทนขายเพื่อปรับส่วนที่แตกต่างให้ตรงกันระหว่างจำนวนของตัวอย่างจริงและเรคคอร์ดใน Oracle CRM On Demand สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การปรับการทำการค้าตัวอย่าง (ในหน้า 442)	การปรับสินค้าคงคลัง	การทำการค้าตัวอย่างของประเภทสินค้าคงคลังของตัวแทนขาย การทำการค้าตัวอย่างของประเภทสินค้าคงคลังของตัวแทนขาย การปรับที่พบจะถูกเพิ่มลงในสินทรัพย์นี้ ค่าในฟิลด์ปริมาณสำหรับจำนวนบวก
การทำการค้าที่สูญหาย	การทำการค้าที่จัดทำขึ้นโดยตัวแทนขายเพื่อบันทึกตัวอย่างที่สูญหายไป การทำการค้าตัวอย่างที่สูญหายจะถูกส่งเป็นการปรับแต่ง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดู การจัดทำการค้าตัวอย่างที่สูญหายและค้นพบ (โปรดดูที่ "การจัดทำการค้าตัวอย่างที่สูญหายและค้นพบ" ในหน้า 444)	การปรับสินค้าคงคลัง พร้อมเหตุการณ์การสูญหาย	การทำการค้าตัวอย่างของประเภทสินค้าคงคลังของตัวแทนขาย การปรับที่สูญหายจะถูกลบออกจากสินทรัพย์นี้ ค่าในฟิลด์ปริมาณสำหรับจำนวนลบ

การตรวจสอบกิจกรรมตัวอย่าง

ผู้ดูแลตัวอย่างจะรับผิดชอบสินค้าตัวอย่างคงคลังของบริษัท รวมทั้งทำการตรวจสอบให้สอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการตรวจสอบกิจกรรมของสินค้าตัวอย่าง บทบาทผู้ใช้ของคุณจะต้องได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ผู้ดูแลระบบและต้องมีสิทธิ์ต่อไปนี้:

- สิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน
- สิทธิ์ใช้งานการปรับปรุงรายการตัวอย่าง

ในการตรวจสอบกิจกรรมของสินค้าตัวอย่าง ให้คลิกรายการที่คุณต้องการตรวจสอบในส่วนรายการการทำการค้าตัวอย่างในโฮมเพจการทำการค้าตัวอย่าง ตารางต่อไปนี้จะอธิบายวัตถุประสงค์ของแต่ละรายการ

รายการการทำการค้าตัวอย่าง	ฟิลด์อร์
การทำการค้าเบิกจ่าย	แสดงตัวอย่างทั้งหมดที่ถูกส่งและให้ การตรวจสอบรายการนี้จะทำให้ผู้ดูแลตัวอย่างสามารถดูตัวอย่างทั้งหมดที่ให้
การทำการค้าที่ส่ง	แสดงตัวอย่างทั้งหมดที่ถูกส่งและโอน การตรวจสอบรายการนี้จะทำให้ผู้ดูแลตัวอย่างสามารถดูตัวอย่างทั้งหมดที่ถูกส่งกลับหรือมีการ โอนระหว่างผู้ใช้
การทำการค้าที่ได้รับ	แสดงตัวอย่างทั้งหมดที่ถูกส่งและได้รับ การตรวจสอบรายการนี้จะทำให้ผู้ดูแลตัวอย่างสามารถดูสินค้าที่ได้รับระหว่างผู้ใช้
การทำการค้าปรับปรุง	แสดงการทำการค้าปรับปรุงทั้งหมดที่ถูกส่ง การตรวจสอบรายการนี้จะทำให้ผู้ดูแลตัวอย่างสามารถดูประเภทการทำการค้าปรับปรุงทั้งหมดที่ถูกส่งโดยผู้ใช้ และผู้ดูแลตัวอย่างสามารถทำการกระขยอคเพื่อหาส่วนต่างระหว่างจำนวนที่นับได้กับเรคคอร์ดใน Oracle CRM On Demand

รายการการทำรายการตัวอย่าง	ฟิลเตอร์
การทำรายการที่สูญหาย	แสดงตัวอย่างที่สูญหายที่ถูกส่งเป็นการปรับยอด การตรวจสอบรายการนี้จะทำให้ผู้ดูแลระบบสามารถดูตัวอย่างที่สูญหายได้

สำหรับข้อมูลในการดูหรือจัดทำรายการเหล่านี้ โปรดดูที่ [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71) และ [การจัดทำและแก้ไขรายการ](#) (ในหน้า 75)

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

ในการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

ฟิลด์การทำรายการตัวอย่าง

ใช้เพจแก้ไขการทำรายการตัวอย่างเพื่อเพิ่มการทำรายการตัวอย่างหรืออัปเดตรายละเอียดของการทำรายการตัวอย่างที่มีสถานะเป็น ระหว่างดำเนินการ เพจแก้ไขการทำรายการตัวอย่างจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของการทำรายการตัวอย่าง


เคล็ดลับ: คุณยังสามารถแก้ไขข้อมูลการทำรายการตัวอย่างในเพจรายการการทำรายการตัวอย่างและเพจรายละเอียดการทำรายการตัวอย่างได้อีกด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้นข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้แสดงข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของการทำรายการตัวอย่าง ฟิลด์ต่างๆ ทั้งหมดเหล่านี้อาจไม่สามารถใช้งานได้ขึ้นกับประเภทของการทำรายการตัวอย่างที่คุณเปิด (โอนเข้า โอนออก การปรับสินค้าคงคลัง การเบิกจ่าย ตัวอย่างสูญหาย)

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลการทำรายการหลัก	
ชื่อ	ID ที่ไม่ซ้ำกันของการทำรายการตัวอย่าง (ค่านี้สร้างโดยระบบ)
วันที่	วันที่ของการทำรายการตัวอย่าง เมื่อคุณป้อนวันที่ที่อยู่ภายในงวดสินค้าคงคลังที่ใช้งาน ฟิลด์วันที่เริ่มต้นงวดสินค้าคงคลัง และฟิลด์วันที่สิ้นสุดงวดสินค้าคงคลัง จะป้อนปุเปตโดยอัตโนมัติ และจะแสดงข้อความแสดงข้อผิดพลาดหากคุณป้อนวันที่ที่ไม่อยู่ภายในงวดสินค้าคงคลังใดๆ ที่มีอยู่ หรือวันที่ที่อยู่หลังวันที่ของระบบในปัจจุบัน การทำรายการตัวอย่างไม่สามารถจัดทำสำหรับงวดที่ระทบยอด โดยจะแสดงข้อความแสดงข้อผิดพลาดหากคุณป้อนวันที่ที่อยู่ภายในงวดที่ระทบยอดหรืองวดที่ไม่ได้ใช้งาน
ประเภท	ประเภทการทำรายการตัวอย่าง อาจเป็นประเภทใดประเภทหนึ่งต่อไปนี้: <ul style="list-style-type: none"> โอนออก การปรับสินค้าคงคลัง ตัวอย่างที่สูญหาย คำขอตัวอย่าง การเบิกจ่าย โอนเข้า

ฟิลด์	คำอธิบาย
	<p>โอนออก การปรับสินค้าคงคลัง ตัวอย่างสูญหาย และคำขอตัวอย่าง เป็นการทำการรายการที่ผู้ใช้สร้างขึ้น การเบิกจ่ายและการโอนเข้าเป็นการทำการรายการที่ระบบสร้างขึ้น</p> <p>หมายเหตุ: เป็นสิ่งสำคัญที่คุณต้องไม่ปรับแต่งหรือเปลี่ยนแปลงลำดับของประเภทรายการสำหรับเลือกของการตั้งค่าฟิลด์การทำการรายการตัวอย่าง เนื่องจากการทำงานของประเภทรายการสำหรับเลือกตามลำดับขั้นอาจได้รับผลกระทบ</p>
สถานะ	<p>สถานะการทำการรายการตัวอย่าง อาจเป็นสถานะใดสถานะหนึ่งต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> ระหว่างดำเนินการ ส่งแล้ว ประมวลผลแล้วมีข้อมูลไม่ตรงกัน ระหว่างจัดส่ง ประมวลผลแล้ว ปรับปรุงแล้ว
วันที่ส่งที่คาดไว้	วันที่ครบกำหนดในการส่งตัวอย่าง
เลขที่การตรวจสอบ	ตัวเลขที่ไม่ซ้ำกันที่คุณและลูกค้าสามารถใช้ในการติดตามการส่งตัวอย่าง
จำนวนแพ็คเกจที่ส่ง	จำนวนแพ็คเกจที่มีอยู่ในตัวอย่าง
โอนถึง	บุคคลที่ได้รับการบันทึกการทำการรายการโอนถึง ซึ่งบุคคลนี้จะได้รับตัวอย่างและต้องรับทราบการรับตัวอย่าง
	เมื่อจัดทำรายการโอนออก ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น
โอนจาก	บุคคลที่เป็นผู้โอนตัวอย่าง (ซึ่งก็คือบุคคลที่จัดทำรายการโอนออก)
วันที่เริ่มต้นงวดสินค้าคงคลัง	<p>วันที่เริ่มต้นของงวดสินค้าคงคลังที่สัมพันธ์กับการทำการรายการตัวอย่าง ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียวซึ่งจะมีการป้อนค่าโดยอัตโนมัติเมื่อวันที่ที่คุณป้อนอยู่ภายในงวดสินค้าคงคลังที่ใช้งานอยู่เท่านั้น</p> <p>งวดสินค้าคงคลังจะจำกัดหมายเลขของผลิตภัณฑ์และตัวอย่างที่สามารถเลือกได้เมื่อเพิ่มบรรทัดสินค้าที่ทำการรายการ และนอกจากนี้ยังช่วยให้แน่ใจได้ว่าจะมีเฉพาะหมายเลขของผลิตภัณฑ์และตัวอย่างที่ใช้ได้เท่านั้นให้เลือกสำหรับงวดสินค้าคงคลังที่เลือก</p>
วันที่สิ้นสุดงวดสินค้าคงคลัง	<p>วันที่สิ้นสุดของงวดสินค้าคงคลังที่สัมพันธ์กับการทำการรายการตัวอย่าง ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียวซึ่งจะมีการป้อนค่าโดยอัตโนมัติเมื่อวันที่ที่คุณป้อนอยู่ภายในงวดสินค้าคงคลังที่ใช้งานอยู่เท่านั้น</p> <p>งวดสินค้าคงคลังจะจำกัดหมายเลขของผลิตภัณฑ์และตัวอย่างที่สามารถเลือกได้เมื่อเพิ่มบรรทัดสินค้าที่ทำการรายการ และนอกจากนี้ยังช่วยให้แน่ใจได้ว่าจะมีเฉพาะหมายเลขของผลิตภัณฑ์และตัวอย่างที่ใช้ได้เท่านั้นให้เลือกสำหรับงวดสินค้าคงคลังที่เลือก</p>
เหตุผลการปรับปรุง	<p>เหตุผลในการจัดทำหรือปรับปรุงการทำการรายการตัวอย่าง รหัสเหตุผลมีดังต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> สูญหาย พบ การขโมย ข้อผิดพลาดบุคคล การนับครั้งแรก คำขอ

ฟิลด์	คำอธิบาย
ความเห็น	ผู้ใช้สามารถป้อนข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการทำรายการตัวอย่างในฟิลด์นี้
เอกสารแนบ	<p>หากฟิลด์นี้แสดงบนเพจ คุณสามารถแนบไฟล์กับเรคคอร์ดการทำรายการตัวอย่างได้ ซึ่งในตอนแรกฟิลด์จะแสดงไอคอนคลิปเอกสารในเพจแก้ไขเรคคอร์ด:</p>  <p>คุณสามารถแนบไฟล์กับเรคคอร์ดการทำรายการตัวอย่างได้โดยการคลิกไอคอนคลิปเอกสารในเพจแก้ไขเรคคอร์ด แล้วเลือกไฟล์ที่คุณต้องการอัปโหลด</p> <p>หลังจากที่ไฟล์ถูกอัปโหลดและเรคคอร์ดถูกบันทึกแล้ว ฟิลด์เอกสารแนบในเพจรายละเอียดเรคคอร์ดจะแสดงชื่อและขนาดของไฟล์เอกสารแนบ นอกจากนี้ ในเพจการแก้ไขเรคคอร์ด ฟิลด์จะแสดงไอคอนคลิปเอกสารและไอคอน X ที่สามารถใช้ในการลบไฟล์ออกด้วย</p> <p>คุณสามารถแนบไฟล์กับเรคคอร์ดการทำรายการตัวอย่างแต่ละรายการได้เพียงหนึ่งไฟล์เท่านั้น</p> <p>สำหรับคำแนะนำในการแนบไฟล์กับเรคคอร์ดผ่านทางฟิลด์เอกสารแนบ และข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อจำกัดของขนาดไฟล์และประเภทของไฟล์ โปรดดูที่ การแนบไฟล์กับเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ (ในหน้า 98)</p>
<p>ข้อมูลผู้ติดต่อหลัก</p> <p>หมายเหตุ: ข้อมูลที่อ่านได้อย่างเดียวนี้ถูกใส่สำหรับการทำรายการการเบิกจ่ายเท่านั้น Oracle CRM On Demand จะสร้างการทำรายการการเบิกจ่ายโดยอัตโนมัติเมื่อพนักงานขายส่งมอบหรือเบิกจ่ายตัวอย่างในระหว่างการติดต่อขาย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การมอบตัวอย่างในระหว่างการติดต่อขาย (โปรดดูที่ "การให้ตัวอย่างในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย" ในหน้า 446) และ การดูการทำรายการการเบิกจ่าย (โปรดดูที่ "การดูการทำรายการการเบิกจ่าย" ในหน้า 444)</p>	
ผู้ติดต่อ	ชื่อเต็มของแพทย์และผู้ติดต่อของโรงพยาบาลที่ทำการเบิกจ่ายให้
ชื่อของผู้ติดต่อ	ชื่อของผู้ติดต่อที่เบิกจ่ายให้
นามสกุลของผู้ติดต่อ	นามสกุลของผู้ติดต่อที่เบิกจ่ายให้
ประเภทผู้ติดต่อ	ประเภทผู้ติดต่อ
ผู้ติดต่อของบริษัท	บริษัทที่เชื่อมโยงกับผู้ติดต่อนี้
อีเมลของผู้ติดต่อ	ที่อยู่อีเมลของผู้ติดต่อนี้

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลการทำรายการตัวอย่างที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- [การทำรายการตัวอย่าง](#) (ในหน้า 437)
- [การทำงานกับโฮมเพจการทำรายการตัวอย่าง](#) (ในหน้า 437)
- [การจัดการการทำรายการตัวอย่าง](#) (ในหน้า 439)

สินค้าที่ทำรายการ

ใช้โฮมเพจสินค้าที่ทำรายการ ในการจัดทำ อัปเดต และติดตามสินค้าที่ทำรายการสำหรับตัวอย่าง

สินค้าที่ทำรายการ จะบันทึกรายละเอียดของตัวอย่างหรือสินค้าส่งเสริมการขายที่เกี่ยวข้องกับการทำรายการตัวอย่าง สำหรับการทำรายการตัวอย่างแต่ละรายการ ต้องมีรายการสินค้าในสินค้าที่ทำรายการหนึ่งรายการหรือมากกว่า ข้อมูลนี้จะใช้คำนวณการนับที่กำลั้งรับของสินค้าคงคลังสำหรับพนักงานขาย การทำรายการตัวอย่างจะใช้ในกระบวนการกระทบยอดเพื่อทำบัญชีสำหรับตัวอย่างและสินค้าส่งเสริมการขายทั้งหมดที่ได้มอบหมายให้กับพนักงานขาย

การจัดการสินค้าที่ทำรายการ

สำหรับขั้นตอนในการจัดการสินค้าที่ทำรายการ โปรดดูที่:

- การแก้ไขตัวอย่างในสินค้าที่ทำรายการ (ในหน้า 462)
- การแก้ไขสื่อตัวอย่างในสินค้าที่ทำรายการ (ในหน้า 463)
- การเพิ่มสินค้าที่ทำรายการลงในการทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 445)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบข้อผิดพลาดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 39)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 62)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 63)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 71)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในการขาย ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- สินค้าที่ทำรายการ (ในหน้า 461)
- ฟิลด์สินค้าที่ทำรายการ (ในหน้า 463)
- ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ (ในหน้า 464)

การแก้ไขตัวอย่างในสินค้าที่ทำรายการ

ใช้เพจแก้ไขผลิตภัณฑ์เพื่อแก้ไขตัวอย่างในสินค้าที่ทำรายการ เพจแก้ไขผลิตภัณฑ์มีฟิลด์ทั้งหมดสำหรับผลิตภัณฑ์

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการแก้ไขตัวอย่างในสินค้าที่ทำรายการ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

ในการแก้ไขตัวอย่างสินค้าที่ทำรายการ

- 1 ในเพจรายการการทำรายการตัวอย่าง ให้เจาะข้อมูลฟิลด์ชื่อเพื่อเปิดเรคคอร์ดการทำรายการที่คุณต้องการกระทบยอด
หมายเหตุ: เรคคอร์ดการทำรายการที่คุณเปิดต้องมีสถานะอยู่ระหว่างดำเนินการ ไม่สามารถแก้ไขการทำรายการที่มีสถานะส่งแล้ว
- 2 ในเพจรายละเอียดการทำรายการตัวอย่าง ให้ไปที่รายการบรรทัดสินค้าที่ทำรายการที่คุณต้องการแก้ไข
- 3 ในฟิลด์ตัวอย่างของรายการบรรทัดสินค้าที่ทำรายการ ให้คลิกที่ไอคอนค้นหาเพื่อเลือกตัวอย่างอื่นที่จะเชื่อมโยงกับรายการบรรทัดสินค้าที่ทำรายการหากจำเป็น

- 4** ในฟิลด์ตัวอย่างของรายการบรรทัดสินค้าที่ทำรายการ ให้คลิกที่ชื่อตัวอย่าง คลิกแก้ไขในเพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ และแก้ไขฟิลด์ที่ต้องการสำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [ฟิลด์ผลิตภัณฑ์](#) (ในหน้า 464)

การแก้ไขลีดตัวอย่างในสินค้าที่ทำรายการ

ใช้เพจแก้ไขลีดตัวอย่างเพื่อปรับแต่งลีดตัวอย่างในรายการการทำรายการ เพจแก้ไขลีดตัวอย่างจะแสดงชุดของฟิลด์ทั้งหมดสำหรับลีดตัวอย่างก่อนเริ่มต้นใช้งาน เมื่อต้องการปรับแต่งลีดตัวอย่างในรายการการทำรายการ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

เมื่อต้องการปรับแต่งลีดตัวอย่างในรายการการทำรายการ

- 1 ในเพจรายการการทำรายการตัวอย่าง ให้เจาะข้อมูลฟิลด์ชื่อเพื่อเปิดเรคคอร์ดการทำรายการที่คุณต้องการระบขอ
หมายเหตุ: เรคคอร์ดการทำรายการที่คุณเปิดต้องมีสถานะเป็นอยู่ระหว่างดำเนินการ การทำรายการที่มีสถานะเป็นส่งแล้วจะไม่สามารถแก้ไขได้
- 2 ในเพจรายละเอียดการทำรายการตัวอย่าง ให้ไปที่รายการบรรทัดสินค้าที่ทำรายการที่คุณต้องการแก้ไข
- 3 ในฟิลด์หมายเลขลีดของรายการการทำรายการ ให้คลิกไอคอนค้นหาเพื่อเลือกลีดตัวอย่างอื่นที่สัมพันธ์กับรายการการทำรายการ ถ้าต้องการ
หมายเหตุ: มีเพียงลีดตัวอย่างที่กำลังถูกติดตามโดยหมายเลขลีดในสินค้าคงคลังเท่านั้น (กล่าวคือ ลีดตัวอย่างที่มีการกาที่กล่องกาเครื่องหมาย สินค้าคงคลังแยกตามลีด) ที่มีให้เลือก
- 4 ในฟิลด์หมายเลขลีดของรายการการทำรายการ ให้คลิกที่ชื่อของลีดตัวอย่าง คลิก แก้ไขบนเพจรายละเอียดลีดตัวอย่าง แล้วปรับแต่งฟิลด์ลีดตัวอย่างตามความต้องการ (โปรดดูที่ [ฟิลด์ลีดตัวอย่าง](#) (ในหน้า 472) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม)

ฟิลด์สินค้าที่ทำรายการ

ใช้เพจแก้ไขสินค้าที่ทำรายการ เพื่อเพิ่มหรืออัปเดตรายละเอียดสินค้าที่ทำรายการที่มีอยู่

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขสินค้าที่ทำรายการในเพจรายละเอียดสินค้าที่ทำรายการได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด ดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้นข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของสินค้าที่ทำรายการ

ฟิลด์	คำอธิบาย
เลขที่รายการ	ตัวเลขที่ไม่ซ้ำกันที่ระบุให้กับแต่ละรายการด้วยตนเอง
ตัวอย่าง	ชื่อของตัวอย่างหรือสินค้าส่งเสริมการขาย
เลขที่ลีด	ตัวเลขหรือชื่อที่ไม่ซ้ำกันที่ระบุให้กับตัวอย่างเพื่อวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบ ซึ่งอาจมีหรือไม่มีกรตรวจสอบตัวอย่างตามเลขที่ลีด ฟิลด์นี้จะป้อนข้อมูลหรือไม่ก็ได้ หมายเหตุ: ในการเพิ่มหรืออัปเดตสินค้าที่ทำรายการ ให้คลิกไอคอนค้นหาเพื่อเลือกลีดตัวอย่าง เฉพาะลีดตัวอย่างที่มีการติดตามโดยเลขที่ลีดในสินค้าคงคลัง (หมายถึงลีดตัวอย่างที่มีการเลือกของทำเครื่องหมายสินค้าคงคลังแยกตามลีด) จึงจะมีให้เลือก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับลีดตัวอย่าง ดูที่ ลีดตัวอย่าง (ในหน้า 469) และ ฟิลด์ลีดตัวอย่าง (ในหน้า 472)
ปริมาณ	ปริมาณตัวอย่าง ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น

ฟิลด์	คำอธิบาย
	หมายเหตุ: หากค่าปริมาณน้อยกว่าปริมาณเริ่มแรกของสินค้าคงคลังตัวอย่างที่โอนมาจากสำนักงานใหญ่ ให้ใช้เครื่องหมายลบและตัวเลขฟิลด์นี้จะใช้ในการปรับยอด เช่น สินค้าสูญหาย ถูกขโมย หรือเกิดข้อผิดพลาดของบุคคล

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของสินค้าที่ทำรายการ:

- [สินค้าที่ทำรายการ](#) (ในหน้า 461)
- [การจัดการสินค้าที่ทำรายการ](#) (ในหน้า 462)
- [การเพิ่มสินค้าที่ทำรายการลงในการทำรายการตัวอย่าง](#) (ในหน้า 445)

ฟิลด์ผลิตภัณฑ์

ใช้เพจแก้ไขผลิตภัณฑ์เพื่อกำหนดและจัดการรายการของผลิตภัณฑ์ของบริษัทของคุณ เพจแก้ไขผลิตภัณฑ์จะแสดงชุดของฟิลด์ทั้งหมดของผลิตภัณฑ์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าผลิตภัณฑ์สำหรับบริษัทของคุณ โปรดดูที่ การตั้งค่าผลิตภัณฑ์ของบริษัท

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขผลิตภัณฑ์ในเพจรายการผลิตภัณฑ์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของผลิตภัณฑ์

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลผลิตภัณฑ์หลัก	
ชื่อผลิตภัณฑ์	ชื่อของผลิตภัณฑ์
ชนิดผลิตภัณฑ์	ชนิดผลิตภัณฑ์ที่ถูกกำหนดโดยผู้ดูแลระบบผลิตภัณฑ์ของบริษัทอาจเป็นชนิดใดชนิดหนึ่งดังต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none">■ ตัวอย่างยาที่ให้■ สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ หมายเหตุ: อย่าเปลี่ยนข้อมูลที่ให้เลือกของชนิดผลิตภัณฑ์ ฟิลด์บางฟิลด์ใน Oracle CRM On Demand ถูกสร้างขึ้นสำหรับตัวอย่างที่ให้และสินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ คุณสามารถเพิ่มชนิดผลิตภัณฑ์ใหม่ ซึ่งขึ้นกับความต้องการของลูกค้าของคุณ
ทางแก้ปัญหา	ไฟล์ภาพผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์นี้ ไฟล์ภาพถูกใช้เพื่ออธิบายผลิตภัณฑ์ในระหว่างการติดต่อการขาย หมายเหตุ: ฟิลด์นี้จะมีให้ใช้กับ Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition และอาจไม่มีให้ใช้ในการกำหนดค่าของคุณ ถ้าคุณต้องการฟิลด์นี้ และฟิลด์นี้ไม่มีให้ใช้ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ
เลขที่ชิ้นส่วน	หมายเลขชิ้นส่วนผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ บริษัทจะระบุหมายเลขชิ้นส่วน
สั่งซื้อได้	กล่องกาเครื่องหมายเพื่อระบุวิธีที่สามารถสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ตัวอย่าง <ul style="list-style-type: none">■ ถ้าเลือกไว้ พนักงานขายจะสามารถสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ตัวอย่างได้และสามารถจัดส่งจากบริษัทไปถึงแพทย์ คลินิก หรือโรงพยาบาลได้

ฟิลด์	คำอธิบาย
	<ul style="list-style-type: none"> ■ ถ้าไม่เลือก จะได้รับตัวอย่างเมื่อพนักงานขายมาส่งมอบให้เท่านั้น
ประเภท	<p>ประเภทของผลิตภัณฑ์อาจเป็นหนึ่งในประเภทต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ผลิตภัณฑ์ รายการที่จับต้องได้ที่ผลิตโดยลูกค้า ■ บริการ กิจกรรมเพิ่มคุณค่าที่ให้บริการแก่ลูกค้า อาจรวมถึงรายการต่างๆ เช่น เวลาให้คำปรึกษา ■ การฝึกอบรม กิจกรรมเพิ่มคุณค่าที่ให้การศึกษากับลูกค้า อาจรวมถึงรายการต่างๆ เช่น แล็บ คู่มือ การฝึกอบรมโดยปฏิบัติจริง การบรรยาย และอื่นๆ
สถานะ	<p>บริษัทกำหนดสถานะของผลิตภัณฑ์ต่างๆ มีดังต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ใช้ได้ ผลิตภัณฑ์ที่มีให้ใช้ได้สำหรับการโอนตัวอย่างและการส่งมอบตัวอย่าง ■ ใช้งาน มีการโอนและการส่งมอบตัวอย่างนี้อยู่ สำหรับผลิตภัณฑ์นี้ ■ รอดำเนินการ ผลิตภัณฑ์ยังไม่พร้อมที่จะส่งมอบ แต่อยู่ในกระบวนการทำให้ใช้ได้ ■ ชุด กลุ่มของผลิตภัณฑ์หรือบริการได้ถูกจัดกลุ่มเข้าด้วยกัน และขึ้นตรงต่อกัน ■ ดันแบบ ผลิตภัณฑ์ไม่พร้อมสำหรับให้ใช้ทั่วไป แต่สามารถตรวจสอบหรือศึกษาตัวอย่างของผลิตภัณฑ์ได้ ■ ชกเลิก ไม่มีการโอนหรือส่งมอบตัวอย่างนี้อีกต่อไป และผลิตภัณฑ์นี้จะไม่มีให้ใช้ในอนาคต ■ ปิด มีความหมายเหมือนกับ ชกเลิก แต่ผลิตภัณฑ์ยังคงมีให้ใช้ต่อไปจนกระทั่งไม่มีผลิตภัณฑ์หลงเหลืออยู่สำหรับการ โอนหรือส่งมอบ
ข้อมูลเพิ่มเติม	
คำอธิบาย	คำอธิบายผลิตภัณฑ์ตัวอย่าง

การปันส่วน

ใช้เพื่การปันส่วนในการจัดทำ อัปเดต และติดตามการปันส่วนตัวอย่าง

ผู้ดูแลตัวอย่างของบริษัทจะกำหนดเรคคอร์ดการปันส่วน ซึ่งเรคคอร์ดการปันส่วนนี้จะระบุช่วงเวลาในการมอบผลิตภัณฑ์ตัวอย่างให้พนักงานขายเพื่อแจกจ่ายให้คลินิก โรงพยาบาล หรือแพทย์ผู้ติดต่อ นอกจากนี้ ข้อมูลการปันส่วนยังกำหนดสิ่งต่อไปนี้อีกด้วย:

- จำนวนตัวอย่างของผลิตภัณฑ์ใดผลิตภัณฑ์หนึ่งที่สามารถจัดให้ได้ในเวลาใดเวลาหนึ่ง
- จำนวนตัวอย่างสูงสุดที่พนักงานขายสามารถแจกจ่ายไปยังสถานที่ที่กำหนด

คุณสมบัตินี้ทำให้ผู้ดูแลตัวอย่างสามารถตั้งค่าพารามิเตอร์ได้ในระดับผลิตภัณฑ์ และส่งข้อมูลนี้ให้กับพนักงานขายทั้งหมดได้ ด้วยการปันส่วน คุณสามารถกำหนดวงจรการปันส่วน ปันส่วนตัวอย่างภายในวงจรการปันส่วนนั้น ดูรายการตัวอย่างทั้งหมดที่ปันส่วนได้ในแต่ละวงจรการปันส่วน และตั้งค่าพารามิเตอร์สูงสุดสำหรับการแจกจ่ายตัวอย่างในระหว่างวงจรการปันส่วน

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลกรรมสิทธิ์ คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บการปันส่วนได้

การทำงานกับโฮมเพจการปันส่วน

โฮมเพจการปันส่วน คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการการปันส่วน

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งโครงสร้างของโฮมเพจการปันส่วนได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการทำงานกับการปันส่วน บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

การจัดทำการปันส่วน

ผู้ดูแลระบบตัวอย่างสามารถจัดทำการปันส่วนใหม่โดยการคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนการปันส่วนที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์การปันส่วน](#) (ในหน้า 468)

การทำงานกับรายการการปันส่วน

ส่วนรายการการปันส่วนจะแสดงรายการที่ฟิลด์อร์จำนวนหนึ่ง รายการที่ฟิลด์อร์เป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่จะทำงานด้วยในแต่ละครั้ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปสามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานของการปันส่วน

รายการการปันส่วน	ฟิลด์อร์
การปันส่วนทั้งหมด	การปันส่วนทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของการปันส่วน
การปันส่วนที่แก้ไขล่าสุด	การปันส่วนทั้งหมดที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและการแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูการปันส่วนล่าสุด

ส่วนการปันส่วนที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงการปันส่วนที่คุณแก้ไขล่าสุด

คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการ

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการปันส่วนของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจการปันส่วนของคุณ:

- การปันส่วนที่จัดทำล่าสุด
- การปันส่วนที่แก้ไขล่าสุด
- การปันส่วนที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- การปันส่วนที่แก้ไขล่าสุดของฉัน

- ส่วนของรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจการปันส่วนของคุณได้)

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจการปันส่วนของคุณ

- 1 ในโฮมเพจการปันส่วน ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจการปันส่วน ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ แล้วคลิก บันทึก

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของการปันส่วน:

- [การปันส่วน](#) (ในหน้า 465)
- [ฟิลด์การปันส่วน](#) (ในหน้า 468)
- [การจัดการการปันส่วน](#) (ในหน้า 467)

การจัดการการปันส่วน

สำหรับขั้นตอนที่ละเอียดขึ้นของการจัดการการปันส่วน โปรดดูที่:

- [การปันส่วนตัวอย่างให้ผู้ใช้ปลายทาง](#) (ในหน้า 468)
- [การปรับแต่งตัวอย่างในการปันส่วน](#) (ในหน้า 468)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบย่อในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของการปันส่วน:

- [การปันส่วน](#) (ในหน้า 465)
- [การทำงานกับโฮมเพจการปันส่วน](#) (ในหน้า 466)
- [ฟิลด์การปันส่วน](#) (ในหน้า 468)

การปันส่วนตัวอย่างให้ผู้ใช่ปลายทาง

ใช้พจนานุกรมการปันส่วนเพื่อปันส่วนตัวอย่างให้แก่ผู้ใช่ปลายทาง

สำหรับการเพิ่มเรคคอร์ดการปันส่วนหลายเรคคอร์ด ผู้ดูแลระบบตัวอย่างควรจะทำไฟล์อิมพอร์ต (แมปผู้ใช่ปลายทางไปที่การปันส่วนผลิตภัณฑ์) จากนั้นโหลดข้อมูลเข้าไปที่ **Oracle CRM On Demand**

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน เมื่อต้องการปันส่วนตัวอย่างให้ผู้ใช่ปลายทาง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

เมื่อต้องการปันส่วนตัวอย่างให้แก่ผู้ใช่ปลายทาง

- 1 ในพจนานุกรมการปันส่วน ดูข้อมูลเพิ่มเติมในฟิลด์ประเภทการปันส่วนเพื่อเปิดเรคคอร์ดการปันส่วนที่คุณต้องการ
- 2 ในพจนานุกรมการปันส่วน ให้คลิกไอคอนค้นหาข้างฟิลด์เจ้าของ และเลือกผู้ใช่ คลิก บันทึก

การปรับแต่งตัวอย่างในการปันส่วน

ใช้เพจแก้ไขผลิตภัณฑ์เพื่อปรับแต่งตัวอย่างในการปันส่วน เพจแก้ไขผลิตภัณฑ์แสดงชุดทั้งหมดของฟิลด์สำหรับผลิตภัณฑ์หนึ่ง

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน เมื่อต้องการปรับแต่งตัวอย่างในการปันส่วน บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

เมื่อต้องการปรับแต่งตัวอย่างในการปันส่วน

- 1 บนพจนานุกรมการปันส่วน ดูรายละเอียดที่ลิงก์ไปยังฟิลด์ประเภทการปันส่วนเพื่อเปิดเรคคอร์ดการปันส่วนที่คุณต้องการปรับแต่ง
- 2 ในพจนานุกรมการปันส่วนในฟิลด์ตัวอย่าง ถ้าจำเป็น ให้คลิกที่ไอคอนค้นหาเพื่อเลือกตัวอย่างอื่นเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์กับเรคคอร์ดการปันส่วน
- 3 ในพจนานุกรมการปันส่วนในฟิลด์ตัวอย่าง ให้คลิกที่ชื่อตัวอย่าง คลิก แก้ไข บน พจนานุกรมรายละเอียดผลิตภัณฑ์ แล้วปรับแต่งฟิลด์ตามความต้องการ (โปรดดูที่ **ฟิลด์ผลิตภัณฑ์** (ในหน้า 464) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม)

ฟิลด์การปันส่วน

ใช้เพจแก้ไขการปันส่วน เพื่อเพิ่มการปันส่วนหรืออัปเดตรายละเอียดของการปันส่วนที่มีอยู่ เพจแก้ไขการปันส่วนจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของการปันส่วน

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขการปันส่วนในพจนานุกรมการปันส่วนและพจนานุกรมการปันส่วนได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ **การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด** (ในหน้า 62)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้จะให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของการปันส่วน

ฟิลด์	คำอธิบาย
ประเภทการปันส่วน	<p>ชื่อการปันส่วนได้รับการกำหนดโดยผู้ดูแลระบบตัวอย่าง ชื่อนี้ต้องไม่ซ้ำกัน ตัวอย่างได้แก่:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ การปันส่วนตัวอย่าง ■ การปันส่วนรายการส่งเสริมการขาย

ฟิลด์	คำอธิบาย
ใช้งาน	สถานะของการป็นส่วนอาจเป็นสถานะใดสถานะหนึ่งต่อไปนี้: <ul style="list-style-type: none"> ■ ใช้งาน แสดงว่าวันที่สิ้นสุดของงวดการป็นส่วนยังไม่เกิดขึ้น ■ ไม่ใช้งาน แสดงว่างวดการป็นส่วนเสร็จสิ้นแล้ว และมาถึงวันที่สิ้นสุดแล้ว
เจ้าของ	เจ้าของเรคคอร์ดการป็นส่วนนี้ ซึ่งเป็นบุคคลที่ผู้ดูแลระบบตัวอย่างระบุการป็นส่วนให้
ตัวอย่าง	ตัวอย่างผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยงกับการป็นส่วนนี้ <p>หมายเหตุ: เมื่อจัดทำเรคคอร์ดการป็นส่วนใหม่ คุณสามารถป้อนได้เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่จัดเป็นตัวอย่างเท่านั้น (นั่นคือ ผลิตภัณฑ์ที่มีชนิดเป็นตัวอย่างที่ให้) ในฟิลด์นี้</p>
ปริมาณสูงสุด	ปริมาณสูงสุดของผลิตภัณฑ์ที่อนุญาตให้ปล่อยได้ในหนึ่งการคิดต่อ <p>หมายเหตุ: เมื่อปล่อยตัวอย่างหรือรายการส่งเสริมการขาย ข้อความการเตือนจะปรากฏขึ้นหากคุณดำเนินการเกินหรือใกล้เคียงค่าปริมาณสูงสุด</p>
ปริมาณการป็นส่วน	ปริมาณสูงสุดของผลิตภัณฑ์ที่ได้รับอนุญาตให้ปล่อยภายในระยะเวลาการป็นส่วน
ปริมาณสูงสุดต่อลูกค้า	ปริมาณสูงสุดของผลิตภัณฑ์ที่ได้รับอนุญาตให้ปล่อยให้ผู้ติดต่อภายในระยะเวลาการป็นส่วน <p>หมายเหตุ: เมื่อทำการปล่อยตัวอย่างหรือรายการส่งเสริมการขายให้ผู้ติดต่อ ข้อความการเตือนจะปรากฏขึ้นหากคุณดำเนินการเกินหรืออยู่ภายใน 10% ของค่าปริมาณสูงสุดต่อลูกค้า</p>
วันที่เริ่มต้น	วันที่เริ่มต้นของการป็นส่วนนี้
วันที่สิ้นสุด	วันที่สิ้นสุดของการป็นส่วนนี้
หยุดการให้ตัวอย่าง	ช่องทำเครื่องหมายที่แสดงว่าจะให้ตัวอย่างต่อหรือไม่: <ul style="list-style-type: none"> ■ หากเลือกช่องนี้ จะไม่มีการให้ตัวอย่างอีกต่อไป ■ หากไม่เลือกช่องนี้ การให้ตัวอย่างจะมีอยู่ต่อไป
เรียงลำดับตาม	ฟิลด์นี้ช่วยให้พนักงานขายสามารถดูการป็นส่วนของพวกเขาในลำดับที่ระบุได้

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของการป็นส่วน:

- [การป็นส่วน](#) (ในหน้า 465)
- [การทำงานกับโฮมเพจการป็นส่วน](#) (ในหน้า 466)
- [การจัดการการป็นส่วน](#) (ในหน้า 467)

ลือตตัวอย่าง

ใช้เพจลือตตัวอย่างเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามลือตตัวอย่าง

ผลิตภัณฑ์หนึ่งจะได้รับหมายเลขลือตขณะที่ถูกผลิต บริษัทจะใช้หมายเลขลือตนี้เพื่อติดตามผลิตภัณฑ์ การติดตามเป็นสิ่งสำคัญหากผลิตภัณฑ์หนึ่งต้องถูกเรียกคืน หรือถ้าข้อบกพร่องถูกตรวจพบระหว่างการผลิต การรู้ว่าผลิตภัณฑ์ทั้งหมดอยู่ที่ไหนเป็นสิ่งสำคัญสำหรับหลายบริษัท Oracle CRM On Demand ให้ตัวเลือกเพื่อติดตามตัวอย่างที่ถูกส่งโดยใช้หมายเลขลือต ผู้ดูแลระบบตัวอย่างของบริษัทจะกำหนดว่าจะใช้หมายเลขลือตหรือไม่

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลลีดตัวอย่าง แท็บลีดตัวอย่างอาจถูกตัดออกจากการตั้งค่าของคุณ

การทำงานกับโฮมเพจลีดตัวอย่าง

โฮมเพจลีดตัวอย่าง คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการลีดตัวอย่าง เพจนี้แสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณ

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจลีดตัวอย่างได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการทำงานร่วมกับลีดตัวอย่าง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

การจัดทำลีดตัวอย่าง

คุณสามารถสร้างลีดตัวอย่างใหม่โดยคลิกที่ปุ่มใหม่ในส่วนลีดตัวอย่างที่ดูล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์ลีดตัวอย่าง](#) (ในหน้า 472)

การทำงานกับรายการลีดตัวอย่าง

ส่วนรายการลีดตัวอย่างแสดงจำนวนรายการที่ฟิลด์อร์ รายการที่ฟิลด์อร์ คือ ชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่อนุญาตให้คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่จะทำงานในแต่ละครั้ง **Oracle CRM On Demand** มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปสามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานของลีดตัวอย่าง

รายการลีดตัวอย่าง	ฟิลด์อร์
ลีดตัวอย่างทั้งหมด	ลีดตัวอย่างทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงว่าใครเป็นเจ้าของลีดตัวอย่าง หมายเหตุ: เฉพาะลีดตัวอย่างที่ติดตามแยกตามเลขที่ลีดในสินค้าคงคลังเท่านั้นที่จะแสดงอยู่ในรายการลีดตัวอย่างทั้งหมด (โปรดดูที่ ฟิลด์ลีดตัวอย่าง (ในหน้า 472) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม)
ลีดตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุด	ลีดตัวอย่างทั้งหมดที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ เรียงตามลำดับวันที่แก้ไข หมายเหตุ: เฉพาะลีดตัวอย่างที่ติดตามแยกตามเลขที่ลีดในสินค้าคงคลังเท่านั้นที่จะแสดงอยู่ในรายการลีดตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุด (โปรดดูที่ ฟิลด์ลีดตัวอย่าง (ในหน้า 472) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม)

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ **Oracle CRM On Demand** รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเฉยๆ ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูลีดตัวอย่างล่าสุด

ส่วนลีดตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุดแสดงลีดตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุด

คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการ

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจลือตดวออย่างของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจลือตดวออย่างของคุณได้:

- ลือตดวออย่างที่จัดทำล้าสุด
- ลือตดวออย่างที่แก้ไขล้าสุด
- ลือตดวออย่างที่จัดทำล้าสุดของกัน
- ลือตดวออย่างที่แก้ไขล้าสุดของกัน
- ส่วนรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจลือตดวออย่างของคุณได้)

ในการเพิ่มส่วนต่างๆ ในโฮมเพจลือตดวออย่างของคุณ

- 1 ในโฮมเพจลือตดวออย่าง คลิกแก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจลือตดวออย่าง ให้ใช้ลูกศรทิศทางเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิกบันทึก

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลือตดวออย่าง:

- ลือตดวออย่าง (ในหน้า 469)
- ฟิลด์ลือตดวออย่าง (ในหน้า 472)
- การจัดการลือตดวออย่าง (ในหน้า 471)

การจัดการลือตดวออย่าง

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบอชในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 39)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 62)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 63)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 71)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลือตดวออย่าง:

- ลีออตตัวอย่าง (ในหน้า 469)
- การทำงานกับโฮมเพจลีออตตัวอย่าง (ในหน้า 470)
- ฟิลด์ลีออตตัวอย่าง (ในหน้า 472)

ฟิลด์ลีออตตัวอย่าง

ใช้เพจแก้ไขลีออตตัวอย่างเพื่อเพิ่มลีออตตัวอย่างหรืออัปเดตรายละเอียดลีออตตัวอย่างที่มีอยู่แล้ว เพจแก้ไขลีออตตัวอย่างแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของลีออตตัวอย่าง

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขลีออตตัวอย่างในเพจรายการลีออตตัวอย่าง และเพจรายละเอียดลีออตตัวอย่างได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของลีออตตัวอย่าง

ฟิลด์	คำอธิบาย
เลขที่ลีออต	เลขที่ลีออตการผลิตที่กำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์
ตัวอย่าง	ชื่อตัวอย่างผลิตภัณฑ์ หมายเหตุ: เมื่อจัดทำเรคคอร์ดลีออตตัวอย่างใหม่ สามารถป้อนได้เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่จัดเป็นตัวอย่าง (ผลิตภัณฑ์ชนิดตัวอย่างที่ให้) ในฟิลด์นี้
วันที่เริ่มต้น	วันที่ที่มีลีออตตัวอย่างสามารถใช้ได้
วันที่หมดอายุ	วันที่ที่ลีออตตัวอย่างหมดอายุ
วันที่หยุดให้ตัวอย่าง	จำนวนวันที่ผู้ดูแลระบบตัวอย่างกำหนดให้เป็นวันหยุดให้ตัวอย่างก่อนวันหมดอายุ ค่าตัวเลขนี้ใช้ในการคำนวณวันที่สรุปยอด
วันที่สรุปยอด	วันที่ที่คำนวณว่าลีออตตัวอย่างจะไม่สามารถใช้ได้อีกต่อไป วันที่นี้คำนวณโดย Oracle CRM On Demand โดยหักลบจำนวนวันหยุดให้ตัวอย่างออกจากวันหมดอายุ
สถานะ	ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์อ่านอย่างเดียว ที่ระบุว่ามีการตอบสนองตัวอย่างหรือไม่ ค่าที่สามารถป้อนได้มีดังนี้: <ul style="list-style-type: none">■ คี ระบุว่าวันที่ปัจจุบันมาก่อนวันที่สรุปยอด■ หมดอายุ ระบุว่าวันที่ปัจจุบันมาหลังวันที่หมดอายุ■ วันที่หยุดให้ตัวอย่าง ระบุว่าวันที่ปัจจุบันอยู่ระหว่างวันที่หมดอายุและวันที่สรุปยอด
สินค้าคงคลังแยกตามลีออต	ช่องทำเครื่องหมายที่แสดงว่ามี การตรวจสอบลีออตตัวอย่างตามเลขที่ลีออตในสินค้าคงคลัง ผู้ดูแลระบบบริษัทเป็นผู้ป้อนฟิลด์นี้ <ul style="list-style-type: none">■ ถ้าเลือกไว้ ลีออตตัวอย่างนี้จะถูกตรวจสอบตามเลขที่ลีออตในสินค้าคงคลัง■ ถ้าไม่ได้เลือกไว้ ลีออตตัวอย่างนี้จะไม่ได้รับการตรวจสอบตามเลขที่ลีออตในสินค้าคงคลัง
ตัวอย่าง: เลขที่ชิ้นส่วน	เลขที่ตัวอย่างผลิตภัณฑ์
คำอธิบาย	คำอธิบายทั่วไปของลีออตตัวอย่าง

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสื่อตัวอย่าง:

- [สื่อตัวอย่าง](#) (ในหน้า 469)
- [การทำงานกับโฮมเพจสื่อตัวอย่าง](#) (ในหน้า 470)
- [การจัดการสื่อตัวอย่าง](#) (ในหน้า 471)

การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

ใช้เพื่การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างในการสร้าง อัปเดต และติดตามการจำกัดความรับผิดชอบสำหรับบริษัท เมื่อพนักงานขายได้บันทึกสถานะสำหรับตัวอย่างที่ได้ให้แล้ว จะต้องแสดงการจำกัดความรับผิดชอบของบริษัทให้แก่แพทย์ได้ทำการตรวจสอบ

การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง คือข้อความที่แสดงไว้เพื่อปฏิเสธความรับผิดชอบต่อความเสียหายบางประการ และลดความรับผิดชอบต่อตัวอย่างผลิตภัณฑ์ที่ได้อนุญาตให้แพทย์หรือผู้ประกอบวิชาชีพด้านการบริการสุขภาพอื่นๆ ถ้อยคำที่ใช้ในการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างนั้นเขียนไว้ด้วยความรอบคอบและผ่านการอนุมัติโดยเจ้าหน้าที่ด้านกฎหมาย การตลาด หรือผู้ตรวจสอบตัวอย่างจากบริษัทฯ หรือจากทั้งสองแห่ง โดยใน **Oracle CRM On Demand** ข้อความการจำกัดความรับผิดชอบเพียงหนึ่งฉบับจะมีผลบังคับใช้สำหรับบริษัทหนึ่งแห่ง

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแบบที่你会ใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลการจำกัดความรับผิดชอบ คุณอาจไม่สามารถใช้งานแบบการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างได้

การทำงานกับโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

โฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง คือจุดเริ่มต้นของการจัดการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง เพจนี้แสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณ

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างของคุณได้ นอกจากนั้น หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มหรือลบส่วนต่างๆ ในเพจได้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการทำงานกับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

การจัดทำการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

คุณสามารถจัดทำการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างโดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

การทำงานกับรายการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

ส่วนรายการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างจะแสดงรายการที่ฟิลด์จำนวนหนึ่ง รายการที่ฟิลด์เป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่ให้คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่จะทำงานด้วยในแต่ละครั้ง **Oracle CRM On Demand** มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปสามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานของการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

รายการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง	ฟิลด์
การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างทั้งหมด	การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

รายการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง	ไฟล์เตอร์
การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุด	การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างทั้งหมดที่คุณแก้ไขล่าสุด โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างล่าสุด

ส่วนการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่คุณแก้ไขล่าสุด

คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการ

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างของคุณ:

- [การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่จัดทำล่าสุด](#)
- [การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุด](#)
- ส่วนรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถจัดทำส่วนรายงานที่มีอยู่สำหรับแสดงบนโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างของคุณ)

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างของคุณ

- 1 ในโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ แล้วคลิก บันทึก

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง:

- [การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง](#) (ในหน้า 473)
- [ฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง](#) (ในหน้า 476)
- [การจัดการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง](#) (ในหน้า 474)

การจัดการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

สำหรับกระบวนการที่ละเอียดขึ้นในการจัดการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง ให้ดูข้อมูลต่อไปนี้:

- [การใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง](#) (ในหน้า 475)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบข้อบกพร่องในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ดฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- [การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง](#) (ในหน้า 473)
- [ฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง](#) (ในหน้า 476)
- [การทำงานกับโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง](#) (ในหน้า 473)

การใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

เรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างทั้งหมดจะถูกกำหนดสถานะเป็น ไม่ใช้งาน เมื่อมีการสร้างขึ้นโดยอัตโนมัติ เมื่อมีการกำหนดและอนุมัติข้อความทั้งหมดในเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างโดยแผนกที่เกี่ยวข้องภายในบริษัทแล้ว คุณสามารถใช้งานเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างได้

ข้อจำกัดต่อไปนี้ใช้กับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง:

- ผู้ใช้สามารถใช้งานเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างได้เพียงเรคคอร์ดเดียวในแต่ละครั้ง
- คุณไม่สามารถทำการเปลี่ยนแปลงไปที่การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่หมดอายุแล้ว หรือมีการใช้งานอยู่ได้
- พนักงานขาย, แพทย์ และผู้เชี่ยวชาญทางด้านสุขภาพอื่นๆ สามารถดูการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่ใช้งานอยู่ในระหว่างขั้นตอนการตรวจสอบลายเซ็น

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน หากต้องการใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง บทบาทผู้ใช้ของคุณจะต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

ในการใช้งานเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

- 1 ในเพจรายการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง ให้คลิก แก้ไข เพื่อเปิดเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่คุณต้องการ คุณต้องเลือกเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่มีสถานะเป็น ไม่ใช้งาน
 - 2 ในเพจการแก้ไขการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง ให้คลิก ใช้งาน เพื่อใช้งานเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง
- ขั้นตอนนี้จะดำเนินการต่อไปนี้:
- ตั้งค่าวันที่เริ่มต้นสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างใหม่ที่ใช้งาน และวันที่สิ้นสุดสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่ใช้งานก่อนหน้านี้ (ถ้ามี)
 - ตั้งค่าสถานะของการเปลี่ยนแปลงการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างก่อนหน้านี้เป็น หมดอายุ

หมายเหตุ: ปุ่ม ใช้งาน จะถูกเลิกใช้หากคุณเปิดเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่ใช้งานหรือหมดอายุ

ฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

ใช้เพื่อกำหนดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง เพื่อจัดทำกรจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง หรืออัปเดตรายละเอียดของการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่มีอยู่แล้ว เพื่อกำหนดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างจะแสดงชุดของฟิลด์ทั้งหมดสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

คำแนะนำ: คุณยังสามารถแก้ไขการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างในเพจรายการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างและเพจรายละเอียดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมของการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลการจำกัดความรับผิดชอบหลัก	
ข้อความการจำกัดความรับผิดชอบ	ข้อความการจำกัดความรับผิดชอบที่คุณต้องการแทรก
สถานะ	สถานะของข้อความการจำกัดความรับผิดชอบ อาจเป็นค่าใดค่าหนึ่งต่อไปนี้: <ul style="list-style-type: none">■ ไม่ใช้งาน เรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างทั้งหมดมีสถานะเป็น ไม่ใช้งาน เมื่อเรคคอร์ดเหล่านั้นถูกจัดทำขึ้น■ ใช้งาน เมื่อเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างถูกเปิดใช้งาน สถานะจะเปลี่ยนเป็น ใช้งาน มีเพียงเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างเพียงเรคคอร์ดเดียวที่จะมีสถานะเป็น ใช้งาน ได้ในเวลาหนึ่งๆ■ หมดอายุ เมื่อเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างใหม่ถูกจัดทำและเปิดใช้งาน สถานะของเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่ใช้งานก่อนหน้าจะถูกเปลี่ยนเป็น หมดอายุ
วันที่เริ่มต้น	วันที่เมื่อการจำกัดความรับผิดชอบเปลี่ยนเป็น ใช้งาน ฟิลด์นี้จะยังคงว่างอยู่เมื่อเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างถูกจัดทำขึ้น หลังจากที่เรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างถูกเปิดใช้งาน Oracle CRM On Demand จะป้อนปูละเอียดฟิลด์นี้ด้วยวันที่ปัจจุบัน
วันที่สิ้นสุด	วันที่การจำกัดความรับผิดชอบหมดอายุ ฟิลด์นี้จะยังคงว่างอยู่เมื่อเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างถูกจัดทำขึ้น หลังจากที่เรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างใหม่ถูกเปิดใช้งาน Oracle CRM On Demand จะป้อนปูละเอียดฟิลด์นี้ด้วยวันที่ปัจจุบัน
คำอธิบาย	
ความเห็น	ความเห็นทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการจำกัดความรับผิดชอบ คุณสามารถเพิ่มความเห็นในการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่ไม่ใช้งานได้เท่านั้น
ข้อมูลเรคคอร์ด	
จัดทำ	ผู้ใช้ที่จัดทำเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง
แก้ไข	ผู้ใช้ที่แก้ไขเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง:

- [การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง](#) (ในหน้า 473)
- [การทำงานกับโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง](#) (ในหน้า 473)

แผนการรับส่งข้อความถูกส่งไปยังแอปพลิเคชันภายนอก Oracle CRM On Demand โดย Oracle CRM On Demand รับผลการตอบรับของผู้เข้าร่วมจากแอปพลิเคชันภายนอกและจัดเก็บข้อมูลนี้ ผลการตอบรับดังกล่าวจะถูกเก็บไว้เป็นระยะเวลาที่แน่นอนระยะหนึ่งในการนำเสนอแผนการรับส่งข้อความ และยังสามารถเชื่อมโยงกับผลตอบกลับต่างๆ ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

เมื่อต้องการตั้งค่าการตอบกลับข้อความ โปรดดูที่ [การปรับปรุงการตอบกลับข้อความ](#) (ในหน้า 131)

แผนการรับส่งข้อความ

ใช้เพจ แผนการรับส่งข้อความ เพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามแผนการรับส่งข้อความ

แผนการรับส่งข้อความ คืองานนำเสนอที่แสดงโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล หรือ แท็บเล็ตคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้ที่เป็นพนักงานขายใช้แผนการรับส่งข้อความเพื่ออธิบายผลิตภัณฑ์ และติดตามผลตอบรับจากลูกค้า เพจแผนการรับส่งข้อความเก็บเอาทริบิวท์ที่หลากหลายของแผนการรับส่งข้อความ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ที่ครอบคลุมในแผน วันที่หมดอายุของแผนการรับส่งข้อความ และพารามิเตอร์อื่นๆ

ผู้จัดการแบรนด์ ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ และผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติงานขาย จัดทำแผนการรับส่งข้อความ แผนการรับส่งข้อความประกอบด้วยลำดับที่เฉพาะเจาะจงของเนื้อหา เพื่อให้ผู้ใช้ที่เป็นพนักงานขายแสดงงานนำเสนอที่สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติด้านกฎหมายและการตลาดของบริษัท

แผนการรับส่งข้อความอาจมีรายการแผนการรับส่งข้อความจำนวนมากในลำดับที่เฉพาะเจาะจง เปรียบเหมือนการนำเสนอในแบบดั้งเดิมที่มีแผ่นสไลด์จำนวนมาก หรือแผนการรับส่งข้อความอาจมีสไลด์เดียวที่ส่งข้อความที่เฉพาะเจาะจงสำหรับกิจกรรมนั้นก็ได้ ตัวอย่างเช่น การติดต่อขาย งาน หรือการนัดหมาย เพื่อดูว่ามีคำแนะนำใดหรือไม่ คำแนะนำแผนการรับส่งข้อความจะยึดตามส่วนที่ตรงกัน และการเชื่อมโยงที่แน่นอนระหว่างแผนการรับส่งข้อความกับการติดต่อขาย งาน หรือการนัดหมาย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การตรวจสอบแผนการรับส่งข้อความที่แนะนำสำหรับกิจกรรม](#) (ในหน้า 481)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการดูแลข้อมูลแผนการรับส่งข้อความ แท็บแผนการรับส่งข้อความอาจถูกตัดออกจากการตั้งค่าของคุณ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์การส่งเนื้อหาส่วนบุคคลเพื่อที่จะทำงานกับเพจ แผนการรับส่งข้อความ

การทำงานกับโฮมเพจแผนการรับส่งข้อความ

โฮมเพจแผนการรับส่งข้อความ คือจุดเริ่มต้นของการจัดการเรคคอร์ดแผนการรับส่งข้อความ เพจนี้ประกอบไปด้วยส่วนต่างๆ หลายส่วนและแสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณ

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจแผนการรับส่งข้อความได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

การจัดทำแผนการรับส่งข้อความ

คุณสามารถจัดทำแผนการรับส่งข้อความใหม่โดยการคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนแผนการรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์แผนการรับส่งข้อความ](#) (ในหน้า 481)

การทำงานกับรายการแผนการรับส่งข้อความ

ส่วนรายการแผนการรับส่งข้อความแสดงจำนวนของรายการที่ฟิลด์อร์ รายการที่ฟิลด์อร์ คือ ชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่อนุญาตให้คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่ทำงานในแต่ละครั้ง

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ ของแผนการรับส่งข้อความ

รายการแผนการรับส่งข้อความ	ฟิลด์อร์
แผนการรับส่งข้อความทั้งหมด	แผนการรับส่งข้อความทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของ

รายการแผนรับส่งข้อความ	ฟیلเดอร์
	แผนรับส่งข้อความนั้น
แผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุด	แผนรับส่งข้อความทั้งหมดที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและการแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูแผนรับส่งข้อความล่าสุด

ส่วนแผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุด แสดงแผนรับส่งข้อความที่คุณแก้ไขล่าสุด

คลิกที่ลิงก์แสดงรายการทั้งหมดเพื่อขยายรายการ

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจแผนรับส่งข้อความของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจแผนรับส่งข้อความของคุณได้:

- แผนรับส่งข้อความที่จัดทำล่าสุด
- แผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุด
- แผนรับส่งข้อความที่จัดทำล่าสุดของคุณ
- แผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุดของคุณ
- ส่วนรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจแผนรับส่งข้อความของคุณได้)

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจแผนรับส่งข้อความ

- 1 ในโฮมเพจแผนรับส่งข้อความ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจแผนรับส่งข้อความ ให้ใช้ลูกศรทิศทางเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ แล้วคลิก บันทึก

การจัดการแผนรับส่งข้อความ

สำหรับขั้นตอนในการจัดการแผนรับส่งข้อความ โปรดดูที่:

- [การเพิ่มสมุดบันทึกในแผนรับส่งข้อความ](#) (ในหน้า 480)
- [การเพิ่มรายการแผนรับส่งข้อความ](#) (ในหน้า 480)
- [การตรวจสอบแผนการรับส่งข้อความที่แนะนำสำหรับกิจกรรม](#) (ในหน้า 481)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบข้อผิดพลาดในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)

หมายเหตุ: คุณสมบัติแผนการส่งข้อความนี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ **Oracle CRM On Demand** ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีให้สำหรับบริษัทของคุณ

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของแผนรับส่งข้อความ:

- [แผนรับส่งข้อความ](#) (โปรดดูที่ "[แผนการรับส่งข้อความ](#)" ในหน้า 478)
- [การทำงานกับโฮมเพจแผนรับส่งข้อความ](#) (ในหน้า 478)
- [ฟิลด์แผนรับส่งข้อความ](#) (ในหน้า 481)

หมายเหตุ: บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการการส่งเนื้อหาส่วนบุคคล เพื่อทำงานกับเพจแผนรับส่งข้อความ

การเพิ่มสมุดบันทึกในแผนรับส่งข้อความ

ใช้กระบวนการต่อไปนี้เพื่อเพิ่มสมุดบันทึกในแผนรับส่งข้อความ เมื่อคุณเพิ่มสมุดบันทึกในแผนรับส่งข้อความ คุณสามารถแก้ไขหรือเอาสมุดบันทึกออก ขั้นตอนนี้ถือว่าสมุดบันทึกจะแสดงเป็นรายการที่เกี่ยวข้องในเพจรายละเอียดแผนรับส่งข้อความ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายการที่เกี่ยวข้องที่แสดง โปรดดูที่ [การปรับแต่งโครงสร้างรายการที่เกี่ยวข้อง](#)

การเพิ่มสมุดบันทึกในแผนรับส่งข้อความ

- 1 ในเพจรายการแผนรับส่งข้อความ ให้เปิดแผนรับส่งข้อความที่คุณต้องการ
- 2 ในเพจรายละเอียดแผนรับส่งข้อความ ให้คลิกส่วนเพิ่มในสมุดบันทึกของเพจ
- 3 ในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก เลือกสมุดบันทึกที่คุณต้องการเพิ่มลงในแผนรับส่งข้อความ และคลิก **ตกลง**
โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสมุดบันทึกที่ [การจัดการสมุดบันทึก](#)

การเพิ่มรายการแผนรับส่งข้อความ

คุณสามารถเพิ่มรายการแผนรับส่งข้อความในแผนรับส่งข้อความ รายการแผนรับส่งข้อความมีข้อมูลเกี่ยวกับรายการที่ประกอบขึ้นเป็นแผนรับส่งข้อความ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายการแผนรับส่งข้อความ โปรดดูที่ [รายการแผนรับส่งข้อความ](#) (ในหน้า 483)

หมายเหตุ: หากคุณไม่เห็นส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความใน เพจรายละเอียดผู้ติดต่อ ให้เพิ่มส่วนรายการที่เกี่ยวข้องนี้ดังที่อธิบายไว้ใน [การปรับแต่งโครงสร้างรายการที่เกี่ยวข้อง](#) หรือติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

การเพิ่มรายการแผนรับส่งข้อความไปยังแผนรับส่งข้อความ

- 1 จากเพจรายละเอียดแผนรับส่งข้อความ ให้เลื่อนไปที่ส่วนรายการแผนรับส่งข้อความ แล้วคลิก ใหม่
- 2 กรอกข้อมูลในฟิลด์ตามที่อธิบายไว้ใน **ฟิลด์รายการแผนรับส่งข้อความ** (ในหน้า 486) จากนั้นบันทึกเรคคอร์ด

การตรวจสอบแผนการรับส่งข้อความที่แนะนำสำหรับกิจกรรม

ในขณะที่สร้างกิจกรรม พนักงานขายสามารถบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ผู้ติดต่อ หรือผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยงกับกิจกรรมนั้น หากมีคำแนะนำใดๆ พนักงานขายยังสามารถดูแผนรับส่งข้อความที่ได้รับการแนะนำสำหรับกิจกรรมนั้นได้ (การติดต่อขาย งาน หรือการนัดหมาย) แผนรับส่งข้อความจะยึดตามส่วนที่ตรงกัน และการเชื่อมโยงที่แน่นอนระหว่างแผนรับส่งข้อความกับการติดต่อขาย งาน หรือการนัดหมายดังนี้:

- หากส่วนหลักหรือส่วนรองของแผนรับส่งข้อความตรงกับส่วนที่ระบุสำหรับกิจกรรมนั้น ฟิลด์คำแนะนำสำหรับแผนรับส่งข้อความนั้นจะถูกใส่ดาวสีทองเต็มดวงในส่วนแผนรับส่งข้อความที่ใช้ได้ บนเพจรายละเอียดการติดต่อ
- หากวัตถุประสงค์หลักหรือรองของแผนรับส่งข้อความตรงกับวัตถุประสงค์ที่ระบุสำหรับกิจกรรมนั้น ฟิลด์คำแนะนำสำหรับแผนรับส่งข้อความนั้นจะถูกใส่ดาวสีทองครึ่งดวงในส่วนแผนรับส่งข้อความที่ใช้ได้ บนเพจรายละเอียดการติดต่อ
- หากไม่มีส่วนหรือวัตถุประสงค์ที่ตรงกันระหว่างแผนรับส่งข้อความกับกิจกรรม ฟิลด์คำแนะนำสำหรับแผนรับส่งข้อความนั้นจะถูกใส่ดาวสีขาวว่างเปล่าในส่วนแผนรับส่งข้อความที่ใช้ได้ บนเพจรายละเอียดการติดต่อ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการติดต่อขาย โปรดดูที่ **การติดตามการเชื่อมต่อ (การติดต่อขาย) ลูกค้า** (โปรดดูที่ **"การติดตามการเชื่อมต่อ (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า"** ในหน้า 125) และ **การส่งมอบตัวอย่างในระหว่างติดต่อขาย** (โปรดดูที่ **"การให้ตัวอย่างในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย"** ในหน้า 446) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ โปรดดูที่ **ปฏิทินและกิจกรรม** (ในหน้า 117)

ใช้ขั้นตอนต่อไปนี้เพื่อตรวจสอบแผนรับส่งข้อความที่แนะนำสำหรับกิจกรรมต่างๆ

การตรวจสอบแผนรับส่งข้อความที่แนะนำสำหรับกิจกรรมต่างๆ

- 1 ให้เลือกกิจกรรมสำหรับการเชื่อมต่อของคุณ
สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกกิจกรรม โปรดดูที่ **การค้นหารีคอร์ด** (ในหน้า 42)
- 2 บนเพจรายละเอียด (การติดต่อ งาน หรือรายละเอียดการนัดหมาย) สำหรับกิจกรรม ให้เลื่อนลงมาที่ส่วน การติดต่อ แล้วเปิดการติดต่อขายที่คุณต้องการตรวจสอบ
- 3 บนเพจรายละเอียดการติดต่อ ให้เลื่อนลงมาที่ส่วนแผนรับส่งข้อความที่ใช้ได้ และตรวจสอบรายการแผนรับส่งข้อความดังต่อไปนี้:
 - ดาวสีทองเต็มดวงในฟิลด์คำแนะนำระบุส่วนที่ตรงกันระหว่างแผนรับส่งข้อความกับกิจกรรม
 - ดาวสีทองครึ่งดวงในฟิลด์คำแนะนำระบุวัตถุประสงค์ที่ตรงกันระหว่างแผนรับส่งข้อความกับกิจกรรม
 - ดาวสีขาวว่างเปล่าในฟิลด์คำแนะนำระบุว่าไม่มีสิ่งที่ตรงกัน (ส่วนหรือวัตถุประสงค์) ระหว่างแผนรับส่งข้อความและกิจกรรม
- 4 คลิกที่ลิงค์ชื่อแผนรับส่งข้อความเพื่อเปิดและตรวจสอบแผนรับส่งข้อความ

ฟิลด์แผนรับส่งข้อความ

ใช้เพจแผนการรับส่งข้อความเพื่อเพิ่มแผนการรับส่งข้อความหรืออัปเดตรายละเอียดแผนการรับส่งข้อความที่มีอยู่ เพจแผนการรับส่งข้อความจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของแผนการรับส่งข้อความ

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขแผนการรับส่งข้อความในเพจรายการแผนการรับส่งข้อความและเพจรายละเอียดแผนการรับส่งข้อความได้ด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ **การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด** (ในหน้า 62)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้จะให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของแผนการรับส่งข้อความ

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลแผนการรับส่งข้อความหลัก	
ชื่อ	ชื่อของแผนการรับส่งข้อความ (จำเป็น)
ประเภท	ชนิดของแผนรับส่งข้อความ บางประเภทที่กำหนดไว้ล่วงหน้าได้แก่ การออกผลิตภัณฑ์ใหม่ และ ข้อความเป้าหมาย ใช้รายการสำหรับเลือกในการเลือกประเภท (จำเป็น)
ผลิตภัณฑ์	ผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับแผนรับส่งข้อความนี้ ใช้ไอคอนค้นหาในการเลือกผลิตภัณฑ์ (จำเป็น)
รหัส	ฟิลด์ข้อความอิสระที่สามารถใช้แยกประเภทแผนรับส่งข้อความตามวัตถุประสงค์ ประเภทการบำบัด หรือการจัดประเภทที่กำหนดไว้ในองค์กร
สถานะ	สถานะปัจจุบันของแผนรับส่งข้อความ ค่าสถานะที่เป็นไปได้คือ อนุมัติแล้ว ระหว่างดำเนินการ ปฏิเสธ จ่ายออกแล้ว หรือ ส่งแล้ว ใช้รายการสำหรับเลือกในการเลือกสถานะ (จำเป็น)
ตรวจสอบ	ระบุว่าแต่ละรายการแผนรับส่งข้อความที่เป็นส่วนประกอบของแผนรับส่งข้อความได้รับการตรวจสอบแล้วว่าแสดงข้อมูลที่ถูกต้อง และมีสถานะการตรวจสอบเป็น เสร็จสมบูรณ์ ถ้ารายการแผนรับส่งข้อความที่เป็นส่วนประกอบทั้งหมดมีค่าสถานะการตรวจสอบเป็น เสร็จสมบูรณ์ ฟิลด์ตรวจสอบจะมีค่าเป็น เสร็จสมบูรณ์ มิฉะนั้นแล้ว ค่าจะเป็น ล้มเหลว Oracle CRM On Demand จะตั้งค่าฟิลด์นี้โดยอัตโนมัติ
ส่วน	ส่วนตลาด (คือกลุ่มของบริษัท) ที่เป็นเป้าหมายของแผนการรับส่งข้อความ
หมายเหตุ: ฟิลด์วัตถุประสงค์เป้าหมายหลัก ส่วนหลัก วัตถุประสงค์เป้าหมายรอง และส่วนรอง จะไม่มีอยู่ตามค่าดีฟอลต์ ในการเพิ่มฟิลด์เหล่านี้ลงในเพจรายละเอียดแผนการรับส่งข้อความ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทคุณ	
วัตถุประสงค์เป้าหมายหลัก	ระบุถึงวัตถุประสงค์แรกของแผนรับส่งข้อความ ใส่วัตถุประสงค์ของคุณ หรือคลิกที่ไอคอน ค้นหา แล้วเลือกวัตถุประสงค์จากรายการ
ส่วนหลัก	ระบุถึงส่วนหลักที่เชื่อมโยงกับแผนรับส่งข้อความนี้ ตัวเลือกคือ: พนักงานบริษัท, ผู้ใช้แรงงาน, ชนบท/เกษตรกรรม, ตลาดทั่วไป, ตลาดระดับสูง, มูลค่าทรัพย์สินสุทธิสูง, เศรษฐกิจห้าด้าน และมูลค่าสุทธิสูงเป็นพิเศษ
วัตถุประสงค์เป้าหมายรอง	ระบุถึงวัตถุประสงค์ที่สองของแผนรับส่งข้อความ ใส่วัตถุประสงค์ของคุณ หรือคลิกที่ไอคอน ค้นหา แล้วเลือกวัตถุประสงค์จากรายการ หมายเหตุ: ข้อความแสดงข้อผิดพลาดจะปรากฏขึ้นเมื่อวัตถุประสงค์หลักและวัตถุประสงค์รองเหมือนกัน และหากเลือกวัตถุประสงค์รองโดยไม่มีวัตถุประสงค์หลัก
ส่วนรอง	ระบุถึงส่วนรองที่เชื่อมโยงกับแผนรับส่งข้อความนี้ ตัวเลือกคือ: พนักงานบริษัท, ผู้ใช้แรงงาน, ชนบท/เกษตรกรรม, ตลาดทั่วไป, ตลาดระดับสูง, มูลค่าทรัพย์สินสุทธิสูง, เศรษฐกิจห้าด้าน และมูลค่าสุทธิสูงเป็นพิเศษ หมายเหตุ: ข้อความแสดงข้อผิดพลาดจะปรากฏขึ้นเมื่อส่วนหลักและส่วนรองเหมือนกัน และหากเลือกส่วนรองโดยไม่มีส่วนหลัก
เจ้าของ	(จำเป็น) ผู้ใช้ที่เป็นเจ้าของเรคคอร์ดแผนการรับส่งข้อความ ฟิลด์นี้จะมีค่าดีฟอลต์เป็นผู้ใช้ที่จัดทำแผนการรับส่งข้อความ ใช้ไอคอนค้นหาในการเปลี่ยนเจ้าของ
วันที่เริ่มต้น	วันที่แผนการรับส่งข้อความจะปรากฏให้เห็น (MM/DD/YYYY) ใช้ไอคอนปฏิทินในการเลือกวันที่
วันที่หมดอายุ	วันที่แผนการรับส่งข้อความจะถูกเลิกใช้ (MM/DD/YYYY) ใช้ไอคอนปฏิทินในการเลือกวันที่

ฟิลด์	คำอธิบาย
วันที่รีลีส	วันที่จะสามารถใช้ข้อมูลนี้ในการส่งข้อมูลส่วนบุคคล (PCD) ได้ (MM/DD/YYYY) ใช้ไอคอนปฏิทินในการเลือกวันที่
การเปิดเผยข้อมูลที่เป็น	ช่องทำเครื่องหมายนี้ระบุว่าจะต้องมีข้อความการเปิดเผยข้อมูลแสดงอยู่ที่ตอนต้นของแผนรับส่งข้อความนี้ (จำเป็น)
ใช้งานติดตามผล	ช่องทำเครื่องหมายนี้มีไว้สำหรับการใช้งานในอนาคต
ลือคลำดับ	ช่องทำเครื่องหมายนี้ไม่มีการใช้งานใน Oracle CRM On Demand เวอร์ชันปัจจุบัน (จำเป็น)
ข้อมูลแผนการรับส่งข้อความเพิ่มเติม	
ผู้เข้าร่วม	คำอธิบายเกี่ยวกับผู้เข้าร่วมเป้าหมายของแผนการรับส่งข้อความนี้
ความเห็น	ความเห็นทั่วไปเกี่ยวกับแผนรับส่งข้อความนี้
คำอธิบาย	คำอธิบายเรคคอร์ดแผนการรับส่งข้อความนี้

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลแผนการรับส่งข้อความที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- [แผนรับส่งข้อความ](#) (โปรดดูที่ "[แผนการรับส่งข้อความ](#)" ในหน้า 478)
- [การทำงานกับโฮมเพจแผนรับส่งข้อความ](#) (ในหน้า 478)
- [การจัดการแผนรับส่งข้อความ](#) (ในหน้า 479)

รายการแผนรับส่งข้อความ

ใช้เพจรายการแผนรับส่งข้อความเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามรายการแผนรับส่งข้อความ

รายการแผนรับส่งข้อความ มีข้อมูลเกี่ยวกับรายการที่จัดทำแผนรับส่งข้อความ รายการเหล่านี้ที่ใช้ทำแผนรับส่งข้อความมีลำดับขั้นตอนแบบอะนาล็อกตามงานนำเสนอแบบเดิมที่มีหลายสไลด์

โซลูชัน เป็นไฟล์เนื่อหามัลติมีเดียและกราฟิก (เช่น ไฟล์ SWF, GIF หรือ JPEG) ที่ใช้ในงานนำเสนอที่อยู่ในรายการแผนรับส่งข้อความ ขณะที่สามารถนำโซลูชันกลับมาใช้ได้ รายการแผนรับส่งข้อความแต่ละแผนแตกต่างกัน เพจรายการแผนรับส่งข้อความมีข้อมูลคุณสมบัติเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่เชื่อมโยงกับโซลูชัน

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณกำหนดแท็บที่คุณใช้ได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมการติดตามข้อมูลแผนรับส่งข้อความ แท็บแผนรับส่งข้อความอาจไม่รวมอยู่ในการตั้งค่าของคุณ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการการส่งเนื้อหาส่วนบุคคลเพื่อทำงานกับเพจรายการแผนรับส่งข้อความ

การทำงานกับโฮมเพจรายการแผนรับส่งข้อความ

โฮมเพจรายการแผนรับส่งข้อความ เป็นจุดเริ่มต้นของการจัดการเรคคอร์ดรายการแผนรับส่งข้อความ เพจนี้ประกอบไปด้วยส่วนต่างๆ หลายส่วนและแสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณ

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจรายการแผนรับส่งข้อความของคุณได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

การจัดทำรายการแผนรับส่งข้อความ

คุณสามารถจัดทำรายการแผนรับส่งข้อความใหม่ได้โดยการคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนรายการแผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์รายการแผนรับส่งข้อความ](#) (ในหน้า 486)

การทำงานกับชุดรายการแผนรับส่งข้อความ

ส่วนชุดรายการแผนรับส่งข้อความจะแสดงจำนวนของรายการที่ฟิลด์เรคคอร์ด รายการที่ฟิลด์เรคคอร์ด เป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่ทำให้คุณสามารถจำกัดจำนวนเรคคอร์ดในการทำงานแต่ละครั้ง

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ สำหรับรายการแผนรับส่งข้อความ

ชุดรายการแผนรับส่งข้อความ	ฟิลด์เรคคอร์ด
รายการแผนรับส่งข้อความทั้งหมด	รายการแผนรับส่งข้อความทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของรายการแผนรับส่งข้อความ
รายการแผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุด	รายการแผนรับส่งข้อความทั้งหมดที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพื่อดูรายการที่ยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูรายการแผนรับส่งข้อความล่าสุด

ส่วนรายการแผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงรายการแผนรับส่งข้อความที่มีการแก้ไขล่าสุด

คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการ

การเพิ่มส่วนให้กับโฮมเพจรายการแผนรับส่งข้อความของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่อไปนี้บางส่วนหรือทั้งหมดในโฮมเพจรายการแผนรับส่งข้อความของคุณ:

- รายการแผนรับส่งข้อความที่จัดทำล่าสุด
- รายการแผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุด
- รายการแผนรับส่งข้อความที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- รายการแผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนของรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจรายการแผนรับส่งข้อความของคุณได้)

ในการเพิ่มส่วนให้กับโฮมเพจรายการแผนรับส่งข้อความของคุณ

- 1 ในโฮมเพจรายการแผนรับส่งข้อความ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่าง โฮมเพจรายการแผนรับส่งข้อความ ให้คลิกลูกศรทิศทางเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ

การจัดการรายการแผนรับส่งข้อความ

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบข้อผิดพลาดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)
- [การเพิ่มความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ](#) (ในหน้า 485)

หมายเหตุ: คุณสมบัติแผนการส่งข้อความนี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้น คุณสมบัตินี้จึงไม่มีให้สำหรับบริษัทของคุณ

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของรายการแผนรับส่งข้อความ:

- [รายการแผนรับส่งข้อความ](#) (ในหน้า 483)
- [การทำงานกับโฮมเพจรายการแผนรับส่งข้อความ](#) (ในหน้า 483)
- [ฟิลด์รายการแผนรับส่งข้อความ](#) (ในหน้า 486)

หมายเหตุ: บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการการส่งเนื้อหาส่วนบุคคล เพื่อทำงานกับเพจรายการแผนรับส่งข้อความ

การเพิ่มความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

คุณสามารถเพิ่มความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความให้กับรายการแผนรับส่งข้อความได้ *ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ* รายการการนำเสนอที่ให้ข้อมูลเพิ่มเติมในการสนับสนุนรายการแผนรับส่งข้อความหลัก ตัวอย่างเช่น หากรายการหลักแสดงผลข้างเคียงของยาตัวใหม่ ข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องอาจแสดงผลข้างเคียงของยาในกลุ่มที่เก่ากว่า หากสาระสำคัญจากรายการหลักคือการทดลองใช้ทางคลินิกให้ผลดี รายละเอียดเพิ่มเติมก็อาจแสดงตัวเลขจากการทดลองทางคลินิก เป็นต้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ โปรดดูที่ *ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ* (ในหน้า 487)

หมายเหตุ: หาก你不เห็นส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความใน เพจรายละเอียดผู้ติดต่อ ให้เพิ่มส่วนรายการที่เกี่ยวข้องนี้ดังที่อธิบายไว้ใน การปรับแต่งโครงร่างรายการที่เกี่ยวข้อง หรือติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

ในการเพิ่มรายการแผนรับส่งข้อความให้กับรายการแผนรับส่งข้อความ

- 1 จากเพจรายละเอียดรายการแผนรับส่งข้อความ ให้เลื่อนไปที่ส่วนความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ และคลิก ใหม่
- 2 ป้อนข้อมูลลงในฟิลด์ให้สมบูรณ์ตามที่อธิบายใน *ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ* (โปรดดูที่ "ฟิลด์ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ" ในหน้า 489) บนทีกเรคคอร์ด

ฟิลด์รายการแผนรับส่งข้อความ

ใช้เพจแก้ไขรายการแผนรับส่งข้อความ เพื่อเพิ่มรายการแผนรับส่งข้อความ หรืออัปเดตรายละเอียดรายการแผนรับส่งข้อความที่มีอยู่ เพจแก้ไขรายการแผนรับส่งข้อความ จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของรายการแผนรับส่งข้อความ

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขรายการแผนรับส่งข้อความในเพจรายการแผนรับส่งข้อความ และเพจรายละเอียดรายการแผนรับส่งข้อความ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้จะให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลรายการแผนรับส่งข้อความหลัก	
เลขลำดับ	ลำดับที่เกิดรายการแผนรับส่งข้อความภายในแผนรับส่งข้อความ (จำเป็น)
ชื่อ	ชื่อของรายการแผนรับส่งข้อความ
ชื่อที่แสดง	ชื่อที่ปรากฏขึ้นพร้อมกับรายการแผนรับส่งข้อความในแผนรับส่งข้อความ
ชื่อทางแก้ปัญหา	ชื่อของข้อมูลดิจิทัลที่รายการแผนรับส่งข้อความมีการอ้างอิงความสัมพันธ์ ใช้ไอคอนค้นหาในการเลือกทางแก้ปัญหา (จำเป็น)
ชื่อทางแก้ปัญหา: สถานะการตรวจสอบ	ระบุว่าข้อมูลดิจิทัลจะแสดงขึ้นอย่างถูกต้องหรือไม่ ค่าที่เป็นไปได้คือ: ไม่ได้ตรวจสอบ, สำเร็จ หรือล้มเหลว (ดูอย่างเดียว) ฟิลด์นี้ได้รับค่ามาจากเรคคอร์ดทางแก้ปัญหาที่เชื่อมโยง ซึ่งมีไฟล์ข้อมูลดิจิทัล
ชื่อทางแก้ปัญหา: วันที่รีลีส	วันที่หลังจากที่สามารถใช้ข้อมูลทางแก้ปัญหาใน PCD (ดูอย่างเดียว)
ชื่อทางแก้ปัญหา: วันที่หมดอายุ	วันที่ที่ไม่ควรใช้ข้อมูลทางแก้ปัญหาใน PCD อีกต่อไป (ดูอย่างเดียว)
ข้อความการเปิดเผยข้อมูล	ช่องทำเครื่องหมายนี้จะแฟลกสินทรัพย์ว่ามีข้อความการเปิดเผยข้อมูล โดยปกติ แผนรับส่งข้อความจะมีข้อความการเปิดเผยข้อมูลที่สมบูรณ์ หรือข้อความที่ให้ความมั่นใจว่ามีการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด และมีการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับทั้งหมด (จำเป็น)
ประเภท	ชนิดรายการแผนรับส่งข้อความ ใช้รายการสำหรับเลือกในการเลือกชนิด (จำเป็น)
การจัดอันดับ	การจัดอันดับเชิงคุณภาพของประสิทธิภาพของรายการนี้ ใช้รายการสำหรับเลือกในการเลือกอันดับ
แผนรับส่งข้อความหลัก	แผนรับส่งข้อความที่รายการแผนรับส่งข้อความนี้เป็นส่วนประกอบหนึ่ง ใช้ไอคอนค้นหาในการเลือกแผนรับส่งข้อความหลัก (จำเป็น)
สถานะ	สถานะปัจจุบันของรายการแผนรับส่งข้อความ ใช้รายการสำหรับเลือกในการเลือกสถานะ ตัวเลือกที่มีการตั้งค่าไว้ล่วงหน้าคือ ช้อน และ แสดง
คำอธิบาย	คำอธิบายโดยสรุปของข้อมูลสำหรับรายการนี้
ข้อมูลเพิ่มเติมของรายการแผนข้อความ	
สาระสำคัญ	คำอธิบายสั้นๆ ของรายการ

ฟิลด์	คำอธิบาย
บันทึกของผู้ดำเนินรายการ	คุณสามารถเพิ่มเมื่อนำเสนอรายการนี้
ผู้เข้าร่วม	ผู้ใช้เป้าหมายของข้อมูลนี้

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของรายการแผนรับส่งข้อความ:

- [รายการแผนรับส่งข้อความ](#) (ในหน้า 483)
- [การทำงานกับโฮมเพจรายการแผนรับส่งข้อความ](#) (ในหน้า 483)
- [การจัดการรายการแผนรับส่งข้อความ](#) (ในหน้า 485)

ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

ใช้เพื่อความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ เป็นรายการการนำเสนอที่ให้ข้อมูลเพิ่มเติมในการสนับสนุนรายการแผนรับส่งข้อความหลัก ตัวอย่างเช่น หากรายการหลักแสดงผลข้างเคียงของขาตัวใหม่ ข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องอาจแสดงผลข้างเคียงของขาในกลุ่มที่เก่ากว่า หากสาระสำคัญจากรายการหลักคือการทดลองใช้ทางคลินิก ให้ผลดี รายละเอียดเพิ่มเติมก็อาจแสดงตัวเลขจากการทดลองทางคลินิก แผนรับส่งข้อความมีรายการแผนรับส่งข้อความในลำดับที่เฉพาะเจาะจง คล้ายกับงานนำเสนอที่ประกอบด้วยสไลด์จำนวนมาก รายการแผนรับส่งข้อความแต่ละรายการอาจมีรายการที่เกี่ยวข้องที่เรียกว่า *ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ* เพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความจะมีข้อมูลเกี่ยวกับรายการการนำเสนอที่สนับสนุนเหล่านี้

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ แท็บความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความอาจถูกตัดออกจากการตั้งค่าของคุณ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์การส่งเนื้อหาส่วนบุคคลเพื่อที่จะทำงานกับเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

การทำงานกับโฮมเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

โฮมเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ เป็นจุดเริ่มต้นของการจัดการเรคคอร์ดความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ เพจนี้ประกอบไปด้วยส่วนต่างๆ หลายส่วนและแสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณ

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความของคุณได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

การจัดทำความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

คุณสามารถจัดทำความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความใหม่ได้โดยคลิกปุ่ม **ใหม่** ในส่วนความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ](#) (ในหน้า 489)

การทำงานกับรายการความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

ส่วนรายการความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความจะแสดงจำนวนของรายการที่ฟิลเตอร์ *รายการที่ฟิลเตอร์* เป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่ทำให้คุณสามารถจำกัดจำนวนเรคคอร์ดในการทำงานแต่ละครั้ง

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ สำหรับความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

รายการความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ	ฟิลเตอร์
ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความทั้งหมด	ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ
ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุด	ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความทั้งหมดที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ *การจัดทำและการแก้ไขรายการ* (โปรดดูที่ "การจัดทำและการแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียวก ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความล่าสุด

ส่วนความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความที่มีการแก้ไขล่าสุด

คลิกที่ลิงค์แสดงรายการทั้งหมดเพื่อขยายรายการ

การเพิ่มส่วนให้กับโฮมเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่อไปนี้บางส่วนหรือทั้งหมดในโฮมเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความของคุณ:

- ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความที่จัดทำล่าสุด
- ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุด
- ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนของรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบน โฮมเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความของคุณได้)

ในการเพิ่มส่วนให้กับโฮมเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความของคุณ

- 1 ในโฮมเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ ให้คลิกลูกศรทิศทางเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิกบันทึก

การจัดการความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบย่อในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)

หมายเหตุ: คุณสมบัตินี้ความสัมพันธ์แผนการส่งข้อความนี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ **Oracle CRM On Demand** ดังนั้น คุณสมบัตินี้จึงไม่มีให้สำหรับบริษัทของคุณ

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ:

- [ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ](#) (ในหน้า 487)
- [การทำงานกับโฮมเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ](#) (ในหน้า 487)
- [ฟิลด์ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ](#) (ในหน้า 489)

หมายเหตุ: บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการการส่งเนื้อหาส่วนบุคคลในการทำงานกับเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

ฟิลด์ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

ใช้เพจแก้ไขความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ เพื่อเพิ่มรายการแผนรับส่งข้อความ หรืออัปเดตรายละเอียดความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความที่มีอยู่ เพจแก้ไขความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความในเพจรายการความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ และเพจรายละเอียดความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความได้ โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลหลักของความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ	
ชื่อ	ชื่อของความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ
ชื่อที่แสดง	ชื่อที่ใช้แสดงความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความในแผนรับส่งข้อความ
รายการ MP หลัก	รายการแผนรับส่งข้อความหลักซึ่งมีไว้สำหรับความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความนี้ จะจัดเตรียมการสำรอง

ไฟล์	คำอธิบาย
	ข้อมูลเสริมหรือข้อมูลโดยละเอียด (จำเป็น)
คำอธิบาย	คำอธิบายสั้นๆ เกี่ยวกับข้อมูลของรายการนี้
ประเภท	ชนิดความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ ใช้รายการสำหรับเลือกเพื่อเลือกประเภท (จำเป็น)
ชื่อทางแก้ปัญหา	ชื่อของเนื้อหาไฟล์มีดัดเดิมหรือกราฟิกซึ่งความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความใช้ข้อมูลตาม (จำเป็น)
สาระสำคัญ	คำอธิบายสั้นๆ ของรายการ

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ:

- ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 487)
- การทำงานกับโฮมเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 487)
- การจัดการความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 489)

ใบสั่ง

ประเภทเรคคอร์ดใบสั่ง ถึงแม้ว่าจะมีอยู่แล้วใน Oracle CRM On Demand แต่ก็ได้รับการปรับปรุงเพื่อพัฒนาฟังก์ชันของ Life Sciences คุณจะใช้เพจใบสั่งในการจัดทำอัปเดต และติดตามใบสั่ง และเชื่อมโยงรายการใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์ ตัวอย่างเช่น ตัวแทนขายสามารถใช้เพจใบสั่งในการดำเนินการดังต่อไปนี้:

- จัดทำคำขอโดยตรงสำหรับการดำเนินการตามคำขอตัวอย่าง รวมถึงส่งใบสั่งไปยังสำนักงานหลักเพื่อขอให้ส่งตัวอย่างไปยังลูกค้าโดยตรง
- วางใบสั่งภายในกับสำนักงานหลักเพื่อเติมส่วนพร้อมตัวอย่างที่ใช้หมด ตัวแทนขายจะไม่มีตัวอย่างในบางช่วง พวกเขาจึงสามารถส่งตัวอย่างใหม่ได้ตามความจำเป็น

ประเภทเรคคอร์ดใบสั่งจะเชื่อมโยงกับออบเจกต์ที่ปรับแต่งเองทั้งหมด และสามารถใช้งานในการใช้ร่วมกันได้ด้วยกิจกรรมและเวิร์กโฟลว์การใช้ร่วมกันบนเว็บ หากมองไม่เห็นส่วนใบสั่งบนเพจรายละเอียดออบเจกต์ที่ปรับแต่งเอง ให้คลิกที่ลิงค์แก้ไขโครงร่างที่มุมขวาบนของเพจ และเพิ่มส่วนใบสั่งลงในโครงร่างหน้าของคุณ หากส่วนดังกล่าวไม่พร้อมสำหรับการเพิ่มลงในโครงร่างหน้าของคุณ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน: ในการทำงานกับใบสั่ง คำการใช้ใบสั่งบนเพจโปรไฟล์บริษัทต้องกำหนดไว้เป็น CRM On Demand Order Management และบทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการเข้าใช้ใบสั่ง

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดว่าแท็บที่คุณสามารถใช้ได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมการติดตามใบสั่งและข้อมูลรายการใบสั่งที่เชื่อมโยง แท็บใบสั่งอาจถูกเอาออกจากการตั้งค่าของคุณ

การทำงานกับโฮมเพจใบสั่ง

โฮมเพจใบสั่งคือจุดเริ่มต้นในการจัดการใบสั่งและรายการใบสั่งที่เชื่อมโยงสำหรับผลิตภัณฑ์

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจใบสั่งได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการทำงานกับใบสั่งและรายการใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์ ค่าการใช้งานใบสั่งบนเพจโปรดักต์บริษัทต้องตั้งค่าเป็น CRM On Demand Order Management และบทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการเข้าใช้ใบสั่งด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดู การตั้งค่าโปรดักต์บริษัทและค่าฟิลด์ส่วนรวมของคุณ

การจัดทำใบสั่ง

ผู้ดูแลระบบตัวอย่างสามารถจัดทำใบสั่งใหม่โดยการคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนใบสั่งที่จัดทำขึ้นล่าสุดของฉันท สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์ใบสั่ง](#) (ในหน้า 494)

การทำงานกับรายการใบสั่ง

ส่วนรายการใบสั่งจะแสดงรายการที่ฟิลด์อร์จำนวนหนึ่ง รายการที่ฟิลด์อร์เป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่ให้คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่จะทำงานด้วยในแต่ละครั้ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปที่สามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ ของใบสั่ง:

รายการใบสั่ง	ฟิลด์อร์
ใบสั่งทั้งหมด	ใบสั่งทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู ไม่ว่าใครจะเป็นเจ้าของใบสั่ง หรือใบสั่งถูกจัดทำขึ้นเมื่อใด
ใบสั่งที่จัดทำล่าสุดของฉันท	ฟิลด์อร์ใบสั่งที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ เรียงตามลำดับวันที่จัดทำ
ใบสั่งที่จัดทำล่าสุดทั้งหมด	ฟิลด์อร์ใบสั่งที่จัดทำทั้งหมดซึ่งคุณมีสิทธิ์ดู จัดเรียงตามวันที่จัดทำ

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและการแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียวดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูใบสั่งล่าสุด

ส่วนใบสั่งที่จัดทำล่าสุดของฉันทและใบสั่งที่ดูล่าสุดของฉันทจะแสดงใบสั่งที่จัดทำหรือดูเมื่อเร็วๆ นี้

คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการ

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจใบสั่งของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดลงในโฮมเพจใบสั่งของคุณได้:

- ใบสั่งที่จัดทำล่าสุด
- ใบสั่งที่แก้ไขล่าสุด
- ใบสั่งที่จัดทำล่าสุดของฉันท
- ใบสั่งที่แก้ไขล่าสุดของฉันท
- ส่วนรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจใบสั่งของคุณได้)

ในการเพิ่มส่วนลงในโฮมเพจใบสั่งของคุณ

- 1 ในโฮมเพจใบสั่ง ให้คลิก แก้ไข โครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่าง โฮมเพจใบสั่ง ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ แล้วคลิก บันทึก

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับใบสั่งและรายการใบสั่งสำหรับตัวอย่าง:

- [ใบสั่ง](#) (ในหน้า 490)
- [ฟิลด์ใบสั่ง](#) (ในหน้า 494)
- [การจัดการใบสั่ง](#)

การจัดการใบสั่ง

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการใบสั่ง โปรดดู:

- [การจัดทำรายการใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์](#) (ในหน้า 493)
- [การส่งใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์](#) (ในหน้า 494)
- [การเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับการติดต่อ](#) (ในหน้า 453)

หมายเหตุ: คุณสมบัติใบสั่งนี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ **Oracle CRM On Demand** ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีให้สำหรับบริษัทของคุณ

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบย่อในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)
- [การทำงานกับเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 36)
- [การโอนความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 84)
- [การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม](#) (ในหน้า 100)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับใบสั่ง:

- [ใบสั่ง](#) (ในหน้า 490)

- **ฟิล์ดใบสั่ง** (ในหน้า 494)
- **การทำงานกับโฮมเพจใบสั่ง** (ในหน้า 490)

การจัดทำรายการใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์

คุณสามารถใช้เพจใบสั่งในการจัดทำและอัปเดตรายการใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์ เพื่อให้คุณสามารถติดตามได้ว่าผลิตภัณฑ์ใดที่ถูกสั่งซื้อเป็นส่วนหนึ่งของใบสั่ง

หมายเหตุ: คุณสามารถใช้เพจคำขอตัวอย่างในการเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับการติดต่อได้ โปรดดู [การเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับการติดต่อ](#) (ในหน้า 453) โปรดทราบว่าหากคุณปรับแต่งเพจรายละเอียดใบสั่งโดยการเพิ่มฟิลด์ใหม่ ฟิลด์ใหม่ก็จะอยู่บนเพจคำขอตัวอย่างด้วย

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการทำงานกับใบสั่งและรายการใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์ ค่าการใช้ใบสั่งบนเพจโปรไฟล์บริษัทต้องตั้งค่าเป็น CRM On Demand Order Management และบทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการเข้าใช้ใบสั่ง

ในการจัดทำหรืออัปเดตรายการใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์

- 1 บนโฮมเพจใบสั่ง เลือกใบสั่งที่คุณต้องการสำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกใบสั่ง โปรดดูที่ [การค้นหาระเบิด](#) (ในหน้า 42)

- 2 บนเพจรายละเอียดใบสั่ง:

- **คลิก ใหม่** ในส่วนรายการใบสั่งเพื่อเพิ่มรายการสินค้าในใบสั่งลงในใบสั่ง

หมายเหตุ: คุณอาจต้องการเพิ่มส่วนรายการใบสั่งในโครงร่างของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปลี่ยนโครงร่าง โปรดดูที่ [การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ](#) (ในหน้า 596)

- **คลิก แก้ไข** ถัดจากรายการสินค้าในใบสั่งที่มีอยู่เพื่ออัปเดตรายการใบสั่งนั้น

- 3 บนเพจรายละเอียดรายการใบสั่งหรือแก้ไข ให้ป้อนข้อมูลลงในฟิลด์ที่อธิบายไว้ในตารางต่อไปนี้

ฟิลด์	คำอธิบาย
เลขที่รายการในใบสั่ง	(อ่านอย่างผิวเผิน) จำนวนที่ไม่ซ้ำสำหรับรายการสินค้าในใบสั่งนี้
สกุลเงิน	สกุลเงินที่รายการใบสั่งนี้จะถูกนำไปประมวลผล ให้ใช้เครื่องมือเลือกการค้นหาเพื่อเลือกสกุลเงิน
จำนวนเงินส่วนลด	ฟิลด์นี้ไม่สามารถใช้ได้กับวิธีสปีจจุบันของ Oracle CRM On Demand
เปอร์เซ็นต์ส่วนลด	ฟิลด์นี้ไม่สามารถใช้ได้กับวิธีสปีจจุบันของ Oracle CRM On Demand
ผลิตภัณฑ์	(จำเป็น) ผลิตภัณฑ์ที่ถูกสั่ง
ปริมาณ	(จำเป็น) ปริมาณผลิตภัณฑ์ที่ถูกสั่ง ค่าในฟิลด์นี้ไม่สามารถเป็นลบได้
ใบสั่ง	(อ่านอย่างผิวเผิน) ใบสั่งหลักที่รายการสินค้าในใบสั่งนี้เชื่อมโยงด้วย
ใบสั่ง: ID ที่ไม่ซ้ำกันภายนอก	(อ่านอย่างผิวเผิน) ID ภายนอกที่ไม่ซ้ำกันของใบสั่งหลัก ซึ่งรายการสินค้าในใบสั่งนี้เชื่อมโยงด้วย
ราคา	ฟิลด์นี้ไม่สามารถใช้ได้กับวิธีสปีจจุบันของ Oracle CRM On Demand
ราคาหลังหักส่วนลด	ฟิลด์นี้ไม่สามารถใช้ได้กับวิธีสปีจจุบันของ Oracle CRM On Demand

1 บันทึกเรคคอร์ด

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับใบสั่ง:

- [ใบสั่ง](#) (ในหน้า 490)
- [การทำงานกับโฮมเพจใบสั่ง](#) (ในหน้า 490)
- [การจัดการใบสั่ง](#)
- [ฟิลด์ใบสั่ง](#) (ในหน้า 494)

การส่งใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์

เมื่อคุณเสร็จสิ้นการจัดทำและอัปเดตรายการใบสั่งสำหรับออเดอร์ใบสั่ง คุณสามารถส่งใบสั่งได้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการทำงานกับใบสั่งและรายการใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์ ค่าการใช้ใบสั่งบนเพจโปรไฟล์บริษัทต้องตั้งค่าเป็น **CRM On Demand Order Management** และบทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการเข้าใช้ใบสั่ง

ในการส่งใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์

- 1 บนโฮมเพจใบสั่ง เลือกใบสั่งที่คุณต้องการ
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกใบสั่ง โปรดดูที่ [การค้นหาระเบียน](#) (ในหน้า 42)
- 2 บนเพจรายละเอียดใบสั่ง ตรวจสอบรายการใบสั่งที่เชื่อมโยงกับใบสั่งของผลิตภัณฑ์นี้ และตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณพอใจกับข้อมูลที่บันทึกไว้
- 3 คลิก [ส่ง](#) เพื่อส่งใบสั่งผลิตภัณฑ์ รวมถึงรายการสินค้าในใบสั่งที่เชื่อมโยงด้วย
ค่าในฟิลด์สถานะการจัดทำใบสั่งสำหรับการเปลี่ยนแปลงใบสั่งเป็นส่งแล้ว เพื่อระบุว่าใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์ถูกส่งไปดำเนินการแล้ว คุณจะไม่สามารถแก้ไขใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ส่งไปแล้วได้

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับใบสั่ง:

- [ใบสั่ง](#) (ในหน้า 490)
- [การทำงานกับโฮมเพจใบสั่ง](#) (ในหน้า 490)
- [การจัดการใบสั่ง](#)
- [ฟิลด์ใบสั่ง](#) (ในหน้า 494)

ฟิลด์ใบสั่ง

ใช้เพจแก้ไขใบสั่งเพื่อเพิ่มใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์ หรืออัปเดตรายละเอียดสำหรับใบสั่งของผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ เพจแก้ไขใบสั่งจะแสดงฟิลด์ทั้งหมดสำหรับใบสั่ง

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขใบสั่งในเพจรายละเอียดใบสั่ง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของใบสั่ง

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลใบสั่งหลัก	
เลขที่ใบสั่ง	เลขที่ไม่ซ้ำกันที่ระบุให้กับแต่ละใบสั่ง
บริษัท	บริษัทที่เชื่อมโยงกับใบสั่งนี้
โอกาสทางการขาย	โอกาสทางการขายที่เชื่อมโยงกับใบสั่งนี้
ผู้ติดต่อ	ผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับใบสั่งนี้
ใบสั่งที่จัดทำ	วันที่จัดทำใบสั่ง
สถานะการจัดทำใบสั่ง	(อ่านอย่างผิวเผิน) ค่าในฟิลด์นี้จะเปลี่ยนระหว่างดำเนินการ ตามค่าฟิลด์ เมื่อคุณส่งใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์ ค่าในฟิลด์นี้จะเปลี่ยนเป็น ส่งแล้ว
ID ที่ไม่ซ้ำกันภายนอก	ID ภายนอกที่ไม่ซ้ำกันสำหรับการใช้ใบสั่งร่วมกันกับ Oracle CRM On Demand
ID	ค่าในฟิลด์นี้จะระบุใบสั่งโดยไม่ซ้ำกัน
ที่อยู่ที่ได้รับสินค้า	ที่อยู่ที่ใบสั่งจะถูกส่งไป ใช้เครื่องมือเลือกการค้นหาในการเลือกที่อยู่ ฟิลด์นี้จะต้องมีข้อมูลครบเพื่อจัดทำใบสั่งค่าขอตัวอย่าง โปรดดูที่ การเชื่อมโยงข้อมูลค่าขอตัวอย่างกับการติดต่อ (ในหน้า 453)
ที่อยู่ที่เรียกเก็บ	ที่อยู่เรียกเก็บสำหรับใบสั่งในบริษัท
สถานะใบสั่ง	สถานะของใบสั่ง อาจเป็นสถานะใดสถานะหนึ่งต่อไปนี้: รอดำเนินการ จัดส่งแล้ว ดำเนินการแล้ว หรือส่งแล้ว คุณสามารถตั้งค่าสถานะได้หากจำเป็น เมื่อคุณส่งใบสั่งแล้ว สถานะของใบสั่งจะเปลี่ยนเป็นส่งแล้ว
ข้อมูลเพิ่มเติม	
เจ้าของ	บุคคลที่จัดทำเรคคอร์ดใบสั่งนี้
คำอธิบาย	(ไม่จำเป็น) คำอธิบายของใบสั่ง

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับใบสั่ง:

- [ใบสั่ง](#) (ในหน้า 490)
- [การทำงานกับโฮมเพจใบสั่ง](#) (ในหน้า 490)
- [การจัดการใบสั่ง](#)

9

การจัดการความมั่งคั่ง

Oracle CRM On Demand มีประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้สำหรับการจัดการความมั่งคั่ง:

- บัญชีการเงิน ใช้เพื่อบันทึกข้อมูลบัญชีการเงิน
- ผู้ถือบัญชีการเงิน ใช้เพื่อบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถือบัญชีการเงิน
- การถือครองบัญชีการเงิน ใช้เพื่อบันทึกการทำการรายการผลิตภัณฑ์ทางการเงินผลิตภัณฑ์เดียวสำหรับบัญชีการเงิน
- แผนการเงิน ใช้เพื่อบันทึกการแผนการเงินของผู้ติดต่อหรือธุรกิจสำหรับบัญชีการเงินเฉพาะหนึ่งบัญชีขึ้นไป
- ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ใช้เพื่อบันทึกข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
- การทำการรายการทางการเงิน ใช้เพื่อบันทึกการทำการรายการทางการเงินสำหรับบัญชีการเงินเฉพาะ
- พอร์ตโฟลิโอ ใช้เพื่อบันทึกการบัญชีพอร์ตโฟลิโอ
- ครีวเรือน ใช้เพื่อบันทึกข้อมูลกลุ่มผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องที่ใช้ชีวิตอยู่ในครีวเรือนเดียวกัน

หมายเหตุ: ประเภทเรคคอร์ดทั้งหมดนี้มีอยู่เฉพาะใน **Oracle CRM On Demand Financial Services Edition** เท่านั้น

ครีวเรือน

ใช้โฮมเพจครีวเรือนในการจัดทำ อัปเดต และติดตามเรคคอร์ดครีวเรือน

ครีวเรือน คือ กลุ่มของผู้ติดต่อซึ่งมีสิ่งเชื่อมโยงร่วมกัน เช่น ครอบครัว (บิดามารดาและบุตร) ซึ่งอาศัยอยู่ในที่อยู่เดียวกันภายในบ้านหลังเดียวกัน โดยครีวเรือนช่วยในการจัดกลุ่มผู้ติดต่อ และสามารถติดตามการจัดกลุ่มผู้ติดต่อซึ่งทำให้สามารถจัดกลุ่มผู้ติดต่อไว้ในครีวเรือนหรือกลุ่มผู้ติดต่ออื่นๆ เพิ่มเติมได้ สถาบันทางการเงินและผู้ใช้ที่เป็นบุคคล เช่น นายธนาคาร ที่ปรึกษา และผู้จัดการสัมพันธ์จะมีการใช้การจัดกลุ่มผู้ติดต่อที่หลากหลาย ข้อมูลที่เกี่ยวข้องของครีวเรือนสามารถเก็บสะสมจากผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับครีวเรือนได้

ครีวเรือนมีข้อมูลการแบ่งเซกเมนต์ที่มีค่าสำหรับครีวเรือนทั้งหมด และมีข้อมูลสรุปเกี่ยวกับผู้ติดต่อซึ่งเป็นสมาชิกในครอบครัว คุณสามารถใช้เพจครีวเรือนเพื่อระบุและแสดงข้อมูลประชากรเกี่ยวกับครีวเรือน และยังสามารถใช้เพจครีวเรือนเพื่อตรวจสอบบัญชีการเงิน ผลิตภัณฑ์ และข้อมูลผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องกับครีวเรือนได้ ข้อมูลนี้ช่วยให้คุณประเมินข้อมูลของลูกค้าได้

การจัดกลุ่มบริษัทของลูกค้าทั้งหมดแยกตามครีวเรือนช่วยให้สถาบันทางการเงินสามารถระบุถึงมูลค่าของลูกค้าที่มีต่อหน่วยงานและหาโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์และบริการเพิ่มเติมที่แตกต่างจากเดิมและในระดับที่สูงขึ้นแก่ลูกค้า เช่น การประกันภัยของเจ้าของบ้าน และเงินกู้เพื่อการศึกษาของบุตร นอกจากนี้ ความสามารถในการดูบัญชีการเงินของลูกค้าทั้งหมดแยกตามครีวเรือนยังช่วยให้สถาบันทางการเงินสามารถดูสถานภาพทางการเงินโดยรวมของครีวเรือนได้

บริษัทย่อยและข้อมูลที่เกี่ยวข้องของครีวเรือน

คุณสามารถใช้เพจครีวเรือนในการระบุและจัดทำโปรไฟล์ครีวเรือนได้ รวมทั้งใช้เพื่อบันทึกการตรวจสอบบัญชีย่อยของครีวเรือนและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ อันได้แก่:

- ผู้ติดต่อ ผู้ติดต่ออาจเชื่อมโยงกับครีวเรือนได้ ในเพจครีวเรือน คุณสามารถดูผู้ติดต่อทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับครีวเรือนได้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับผู้ติดต่อ โปรดดูที่ **ผู้ติดต่อ** (ในหน้า 188)
- การเรียกร้อง การเรียกร้องอาจเชื่อมโยงกับครีวเรือนได้ ในเพจครีวเรือน คุณสามารถดูการเรียกร้องทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับครีวเรือนได้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเรียกร้อง โปรดดูที่ **การเรียกร้อง** (ในหน้า 537)

- แผนทางการเงิน แผนทางการเงินอาจเชื่อมโยงกับครัวเรือนได้ ในเพจครัวเรือน คุณสามารถดูแผนทางการเงินทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับครัวเรือนได้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับแผนทางการเงิน โปรดดูที่ [แผนทางการเงิน](#) (ในหน้า 520)
- ผู้ถือกรรมธรรม์ ผู้ถือกรรมธรรม์อาจเชื่อมโยงกับครัวเรือนได้ ในเพจครัวเรือน คุณสามารถดูผู้ถือกรรมธรรม์ทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับครัวเรือนได้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถือกรรมธรรม์ โปรดดูที่ [ผู้ถือกรรมธรรม์](#) (ในหน้า 558)
- ผู้ถือบัญชีการเงิน ผู้ถือบัญชีการเงินอาจเชื่อมโยงกับครัวเรือนได้ ในเพจครัวเรือน คุณสามารถดูผู้ถือบัญชีการเงินทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับครัวเรือนได้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถือบัญชีการเงิน โปรดดูที่ [ผู้ถือบัญชีการเงิน](#) (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับผู้ถือบัญชีการเงิน" ในหน้า 514)
- ทีมของครัวเรือน ผู้ใช้สามารถเป็นส่วนหนึ่งของทีมที่เกี่ยวข้องกับครัวเรือนได้ ในเพจครัวเรือน คุณสามารถดูสมาชิกทีม (ผู้ใช้) ทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับครัวเรือนได้

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณสามารถใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลครัวเรือนด้วย คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บครัวเรือนได้

การทำงานกับโฮมเพจครัวเรือน

โฮมเพจครัวเรือน คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการครัวเรือน

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจครัวเรือนได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

การจัดทำครัวเรือน

คุณสามารถจัดทำครัวเรือนโดยการคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนครัวเรือนที่ดูล่าสุดของฉันท สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์ครัวเรือน](#) (ในหน้า 501)

การทำงานกับรายชื่อครัวเรือน

ส่วนรายชื่อครัวเรือนแสดงจำนวนรายการ Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปและปรากฏให้ทุกคนเห็นได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ ของครัวเรือน

รายชื่อครัวเรือน	ฟิลด์อร์
ครัวเรือนที่แก้ไขล่าสุด	ครัวเรือนทั้งหมดที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข
ครัวเรือนทั้งหมด	ครัวเรือนทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงบุคคลที่เป็นเจ้าของครัวเรือนนั้น

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูครัวเรือนที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนครัวเรือนที่ดูล่าสุดของฉันท แสดงครัวเรือนที่คุณดูล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจครัวเรือนของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่อไปนี้บางส่วนหรือทั้งหมดในโฮมเพจครัวเรือนของคุณ:

- ครัวเรือนที่จัดทำล่าสุด
- ครัวเรือนที่แก้ไขล่าสุด
- ครัวเรือนที่จัดทำล่าสุดของคุณ
- ครัวเรือนที่แก้ไขล่าสุดของคุณ
- ส่วนของรายงานส่วนหนึ่งหรือมากกว่านั้น (ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจครัวเรือนของคุณได้)

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจครัวเรือนของคุณ

- 1 ในโฮมเพจครัวเรือน ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจครัวเรือน คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิกบันทึก

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลครัวเรือนที่เกี่ยวข้อง:

- [ครัวเรือน](#) (ในหน้า 497)
- [การจัดการครัวเรือน](#) (ในหน้า 499)
- [ฟิลด์ครัวเรือน](#) (ในหน้า 501)

การจัดการครัวเรือน

ในการจัดการครัวเรือน ให้ทำงานต่อไปนี้:

- [การกำหนดโปรไฟล์ครัวเรือน](#) (ในหน้า 500)
- [การติดตามสมาชิกในครัวเรือน](#) (ในหน้า 500)

หมายเหตุ: คุณสมบัตินี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของแอปพลิเคชันมาตรฐาน ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีใน **Oracle CRM On Demand** เวอร์ชันที่คุณใช้ก็ได้

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบข้อผิดพลาดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)
- [การโอนความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 84)
- [การเพิ่มหมายเหตุ](#) (ในหน้า 89)

- [การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 95)
- [การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม](#) (ในหน้า 100)
- [การรวมเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 88)
- [การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน \(ทีม\)](#) (ในหน้า 84)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลคร่าวเรียนที่เกี่ยวข้อง:

- [คร่าวเรียน](#) (ในหน้า 497)
- [การทำงานกับไฮเพจคร่าวเรียน](#) (ในหน้า 498)
- [ฟیلด์คร่าวเรียน](#) (ในหน้า 501)

การกำหนดโปรไฟล์คร่าวเรียน

คุณสามารถจัดทำโปรไฟล์คร่าวเรียนได้โดยอัปเดตข้อมูลในเรคคอร์ดคร่าวเรียน

ในการจัดทำโปรไฟล์คร่าวเรียน

- 1 เลือกคร่าวเรียน
โปรดดูที่[การค้นหारेคคอร์ด](#) (ในหน้า 42) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกคร่าวเรียน
- 2 คลิก แก้ไข ในเพจรายละเอียดคร่าวเรียน
- 3 กรอกข้อมูลในเพจแก้ไขคร่าวเรียน โปรดดูคำอธิบายฟیلด์ได้ที่ [ฟیلด์คร่าวเรียน](#) (ในหน้า 501)

การติดตามสมาชิกในคร่าวเรียน

ในการติดตามสมาชิกในคร่าวเรียน ให้เพิ่มผู้ติดต่อภายในคร่าวเรียน

ในการติดตามสมาชิกในคร่าวเรียน

- 1 ให้เลือกเรคคอร์ดคร่าวเรียน
เพื่อคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกเรคคอร์ดคร่าวเรียน โปรดดูที่[การค้นหारेคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)
- 500** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รีลีส 20

2 ในเพจรายละเอียดครัวเรือน ให้เลื่อนลงไปที่ส่วนผู้ติดต่อ และคลิก เพิ่ม

หมายเหตุ: คุณอาจต้องการเพิ่มส่วนผู้ติดต่อในโครงร่างของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปลี่ยนโครงร่าง โปรดดูที่ [การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ](#) (ในหน้า 596)

3 ในเพจรายชื่อผู้ติดต่อ คลิกไอคอน ค้นหา ในฟิลด์ผู้ติดต่อใหม่ วินโดว์ค้นหาผู้ติดต่อจะปรากฏ

4 ในวินโดว์ค้นหาผู้ติดต่อ ให้เลือกผู้ติดต่อ

5 ในเพจรายชื่อผู้ติดต่อ ให้เลือกความสัมพันธ์กับครัวเรือนของผู้ติดต่อ ในรายการสรุปความสัมพันธ์

ฟิลด์	คำอธิบาย
ผู้ติดต่อใหม่	ชื่อผู้ติดต่อสำหรับครัวเรือน เลือกผู้ติดต่อ ในวินโดว์ค้นหาผู้ติดต่อ
ความสัมพันธ์	ความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อกับครัวเรือน คุณสามารถเลือกความสัมพันธ์ที่กำหนดล่วงหน้าได้หลายความสัมพันธ์ เช่น หัวหน้าครอบครัว คู่สมรส บุตร ตามกฎหมาย บุตรในรุ่นที่ 2 หัวหน้างาน และอื่นๆ
ปรับเปลี่ยน	เลือกช่องทำเครื่องหมายปรับเปลี่ยน เพื่อเลือกรายชื่อผู้ติดต่อย่อย เพื่อปรับเปลี่ยนในขอรวมการเงินของครัวเรือน (เช่น ขอรวมมูลค่าทรัพย์สินสุทธิหรือขอรวมรายได้) ผู้ติดต่อที่ไม่ถูกเลือกจะไม่ถูกปรับเปลี่ยนในขอรวมของครัวเรือน หรือในรายการที่เกี่ยวข้องใดๆ เช่น โอกาสทางการขาย พอร์ตโฟลิโอ กิจกรรม หรือหมายเหตุ การปรับเปลี่ยนจะถูกเลือกไว้เป็นค่าดีฟอลต์ หมายเหตุ: ช่องทำเครื่องหมายปรับเปลี่ยน ในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ และเพจรายละเอียดข้อมูลครัวเรือน นั้นเหมือนกัน ดังนั้นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในเพจหนึ่งจะมีการเปลี่ยนแปลงในอีกเพจหนึ่งด้วย

6 คลิก บันทึก ในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ

7 ดูข้อมูลเพิ่มเติมในฟิลด์ผู้ติดต่อใหม่ เพื่อเลือกผู้ติดต่อ จากนั้นเลือกความสัมพันธ์กับครัวเรือนของผู้ติดต่อในรายการสำหรับเลือกความสัมพันธ์

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ครัวเรือน โปรดดูที่ [ฟิลด์ครัวเรือน](#) (ในหน้า 501)

ฟิลด์ครัวเรือน

ใช้เพจแก้ไขครัวเรือน ในการเพิ่มครัวเรือนหรืออัปเดตรายละเอียดสำหรับครัวเรือนที่มีอยู่ เพจแก้ไขครัวเรือนจะแสดงฟิลด์ทั้งหมดสำหรับครัวเรือนหนึ่ง

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งแอปพลิเคชันได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการสำหรับเลือก ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในตารางนี้

ตารางต่อไปนี้มีข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ มีฟิลด์บนเพจครัวเรือนจำนวนมากที่เป็นฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียว เนื่องจากการคำนวณจากเรคคอร์ดผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับครัวเรือน โดยเลือกฟิลด์ปรับเปลี่ยนไว้ ฟิลด์ที่มีการบวกค่า เช่น ขอรวมสินทรัพย์ เป็นขอรวมจากผู้ติดต่อทั้งหมดที่เลือกฟิลด์ปรับเปลี่ยน ไว้ในครัวเรือน ฟิลด์ที่ไม่มีการบวกค่า เช่น ที่อยู่ มักจะปรับเปลี่ยนมาจากผู้ติดต่อหลักในครัวเรือนนั้น

หากไม่มีเรคคอร์ดผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับครัวเรือน คุณสามารถเพิ่มผู้ติดต่อในเรคคอร์ดครัวเรือนได้ โปรดดูที่ [การติดตามสมาชิกในครัวเรือน](#) (ในหน้า 500)

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลครัวเรือนหลัก	
ชื่อครัวเรือน	ไม่เกิน 50 ตัวอักษร

ฟิลด์	คำอธิบาย
หลัก	แบบอ่านอย่างเดียว
รายละเอียดข้อมูลครัวเรือน	
ประเภท	คำศัพท์คือ: ครอบครัว - มีบุตร, ครอบครัว - ไม่มีบุตร, ครอบครัว - มีผู้สูงอายุ, โสด, ครอบครัวที่มีผู้ปกครองคนเดียว, ครอบครัว, ครอบครัวชาย, คู่ครองที่ไม่ได้สมรส, ครอบครัวบุตรแยกบ้าน, เกย์ชน และอื่นๆ
ส่วน	คำศัพท์คือ: พนักงานบริษัท, ผู้ใช้แรงงาน, ชนบท, บ้านพักของตนเอง, ผู้เช่า, ชนบท/เกษตรกรรม, ตลาดทั่วไป, ตลาดระดับสูง, มูลค่าทรัพย์สินสุทธิสูง, เศรษฐกิจรือร้น และมูลค่าสุทธิสูงเป็นพิเศษ
กิจกรรมล่าสุด	แบบอ่านอย่างเดียว แสดงวันที่ของกิจกรรมล่าสุดที่เชื่อมโยงกับครัวเรือน
DOB เข้าบ้าน	แบบอ่านอย่างเดียว
ข้อมูลเพิ่มเติม	
บริษัท	แบบอ่านอย่างเดียว
ผู้ติดต่อ	แบบอ่านอย่างเดียว
เจ้าของ	<p>เจ้าของเรคคอร์ดครัวเรือน</p> <p>โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการเข้าถึงเพื่อจำกัดหรือขยายการเข้าถึงของผู้ใช้</p> <p>ค่าในฟิลด์เจ้าของนี้มีผลต่อเรคคอร์ดที่จะถูกรวมในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณรันจากเพจรายงานและแผงควบคุม</p> <p>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 37)</p>
โปรไฟล์ทางการเงินของครัวเรือน	
ขอรวมรายได้	ขอรวมรายได้ของผู้ติดต่อทั้งหมดที่ปรับเพิ่มเข้ามาในครัวเรือน แบบอ่านอย่างเดียว
ขอรวมสินทรัพย์	ขอรวมสินทรัพย์ของผู้ติดต่อทั้งหมดที่ปรับเพิ่มเข้ามาในครัวเรือน แบบอ่านอย่างเดียว
ขอรวมค่าใช้จ่าย	ขอรวมค่าใช้จ่ายของผู้ติดต่อทั้งหมดที่ปรับเพิ่มเข้ามาในครัวเรือน แบบอ่านอย่างเดียว
ขอรวมหนี้สิน	ขอรวมหนี้สินของผู้ติดต่อทั้งหมดที่ปรับเพิ่มเข้ามาในครัวเรือน แบบอ่านอย่างเดียว
ขอรวมมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ	ขอรวมมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของผู้ติดต่อทั้งหมดที่ปรับเพิ่มเข้ามาในครัวเรือน แบบอ่านอย่างเดียว
โปรไฟล์ความเสี่ยงในการลงทุน	
โปรไฟล์ความเสี่ยง	ป้อนปุเลทจากเรคคอร์ดผู้ติดต่อหลักของครัวเรือน แบบอ่านอย่างเดียว
ระดับประสบการณ์	ป้อนปุเลทจากเรคคอร์ดผู้ติดต่อหลักของครัวเรือน แบบอ่านอย่างเดียว
ระยะเวลาในการลงทุน	ป้อนปุเลทจากเรคคอร์ดผู้ติดต่อหลักของครัวเรือน แบบอ่านอย่างเดียว
การรวมการลงทุนปัจจุบัน	ป้อนปุเลทจากเรคคอร์ดผู้ติดต่อหลักของครัวเรือน แบบอ่านอย่างเดียว

ไฟล์	คำอธิบาย
วัตถุประสงค์	ป๊อปปูเลทจากเรคคอร์ดผู้ติดต่อหลักของครัวเรือน แบบอ่านอย่างเดียว
เป้าหมายหลัก	ป๊อปปูเลทจากเรคคอร์ดผู้ติดต่อหลักของครัวเรือน แบบอ่านอย่างเดียว

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลครัวเรือนที่เกี่ยวข้อง:

- **ครัวเรือน** (ในหน้า 497)
- **การทำงานกับโฮมเพจครัวเรือน** (ในหน้า 498)
- **การจัดการครัวเรือน** (ในหน้า 499)
- **การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม)** (ในหน้า 84)

พอร์ตโฟลิโอ

ใช้เพจพอร์ตโฟลิโอเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามประเภทพอร์ตโฟลิโอ พอร์ตโฟลิโออาจเป็นข้อมูลประเภทใดก็ได้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อที่คุณต้องการติดตาม

พอร์ตโฟลิโอสามารถแสดงข้อมูลต่อไปนี้:

- บัญชีการเงิน บัญชีนายหน้า เงินกู้ หรือบัตรเครดิต
- สัญญาการประกันภัย กรมธรรม์ประกันชีวิตหรือเงินคืนรายปี

คุณสามารถใช้เพจ พอร์ตโฟลิโอ ในการระบุและจัดทำโปรไฟล์พอร์ตโฟลิโอได้

คำแนะนำ: คุณสามารถใช้ประเภทเรคคอร์ดบัญชีการเงินและลำดับชั้นบัญชีการเงินเพื่อติดตามกลุ่มบัญชีการเงิน ซึ่งรู้จักในอีกชื่อว่าพอร์ตโฟลิโอ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบัญชีการเงินได้ที่ [การติดตามบัญชีการเงินหลัก](#) (ในหน้า 512)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลบัญชีการเงิน คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บพอร์ตโฟลิโอได้

การทำงานกับโฮมเพจบัญชีพอร์ตโฟลิโอ

โฮมเพจบัญชีพอร์ตโฟลิโอ คือจุดเริ่มต้นของการจัดการบัญชีพอร์ตโฟลิโอ

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจบัญชีพอร์ตโฟลิโอของคุณได้ นอกจากนั้น หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มหรือลบส่วนต่างๆ ในเพจนี้ได้

การจัดทำบัญชีพอร์ตโฟลิโอ

คุณสามารถสร้างบัญชีพอร์ตโฟลิโอได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนพอร์ตโฟลิโอที่ด้านล่างของฉันทา โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์บัญชีพอร์ตโฟลิโอ](#) (โปรดดูที่ "ฟิลด์บริษัทพอร์ตโฟลิโอ" ในหน้า 507)

การทำงานกับรายการบัญชีพอร์ตโฟลิโอ

ส่วนรายการพอร์ตโฟลิโอจะแสดงจำนวนรายการ **Oracle CRM On Demand** มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปสามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ สำหรับบัญชีพอร์ตโฟลิโอ

รายการพอร์ตโฟลิโอ	ฟิลด์อร์
บัญชีพอร์ตโฟลิโอทั้งหมด	บัญชีพอร์ตโฟลิโอทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู
พอร์ตโฟลิโอที่จัดทำล่าสุด	บัญชีพอร์ตโฟลิโอทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู เรียงลำดับตามวันที่จัดทำ
พอร์ตโฟลิโอที่แก้ไขล่าสุด	บัญชีพอร์ตโฟลิโอทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข
พอร์ตโฟลิโอที่แก้ไขล่าสุดของฉันทา	บัญชีพอร์ตโฟลิโอทั้งหมดที่คุณเพิ่งแก้ไข
พอร์ตโฟลิโอที่จัดทำล่าสุดของฉันทา	บัญชีพอร์ตโฟลิโอทั้งหมดที่คุณเพิ่งจัดทำ
บัญชีพอร์ตโฟลิโอของฉันทา	บัญชีพอร์ตโฟลิโอทั้งหมดที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและการแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

หากต้องการตรวจสอบรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพื่อดูรายการ มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ **Oracle CRM On Demand** รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูบัญชีพอร์ตโฟลิโอที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนพอร์ตโฟลิโอที่ด้านล่างของฉันทาจะแสดงบัญชีพอร์ตโฟลิโอที่คุณดูล่าสุด

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจบัญชีพอร์ตโฟลิโอของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจบัญชีพอร์ตโฟลิโอของคุณได้:

- พอร์ตโฟลิโอที่จัดทำล่าสุด
- พอร์ตโฟลิโอที่แก้ไขล่าสุด
- พอร์ตโฟลิโอที่จัดทำล่าสุดของฉันทา
- พอร์ตโฟลิโอที่แก้ไขล่าสุดของฉันทา
- ส่วนของรายงานส่วนหนึ่งหรือมากกว่านั้น (ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจบัญชีพอร์ตโฟลิโอของคุณได้)

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจบัญชีพอร์ทัลไฟล์โอของคุณ

- 1 ในโฮมเพจบัญชีพอร์ทัลไฟล์โอ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่าง โฮมเพจบัญชีพอร์ทัลไฟล์โอ คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดการส่วนต่างๆ ในหน้านั้น
- 3 คลิกบันทึก

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลบัญชีพอร์ทัลไฟล์โอที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- [ฟิลด์บัญชีพอร์ทัลไฟล์โอ](#) (โปรดดูที่ "ฟิลด์บริษัทพอร์ทัลไฟล์โอ" ในหน้า 507)
- [การจัดการบัญชีพอร์ทัลไฟล์โอ](#) (ในหน้า 505)

การจัดการบัญชีพอร์ทัลไฟล์โอ

ในการจัดการบัญชีพอร์ทัลไฟล์โอ ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- [การติดตามผู้ติดต่อหลักของบัญชีพอร์ทัลไฟล์โอ](#) (ในหน้า 506)
- [การระบุบัญชีพอร์ทัลไฟล์โอ](#) (โปรดดูที่ "การระบุบริษัทพอร์ทัลไฟล์โอ" ในหน้า 506)

หมายเหตุ: คุณสมบัตินี้ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของแอปพลิเคชันมาตรฐาน ดังนั้นจึงอาจไม่มีให้ใช้ในแอปพลิเคชันเวอร์ชัน **Oracle CRM On Demand**

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบข้อบกพร่องในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63) (รวมถึงการแนะนำ)
- [การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน \(ทีม\)](#) (ในหน้า 84)
- [การโอนความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 84)
- [การเพิ่มหมายเหตุ](#) (ในหน้า 89)
- [การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 95)
- [การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม](#) (ในหน้า 100)
- [การเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ด](#)
- [การรวมเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 88)
- [การจัดการกับปฏิทินและกิจกรรม](#) (ในหน้า 118)

- กระบวนการตั้งค่าสมุดบันทึก
- การสร้างเว็บแอปพลิเคชัน

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลบัญชีพอร์ทัลโฟลีโอที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- [การทำงานกับโฮมเพจบัญชีพอร์ทัลโฟลีโอ](#) (ในหน้า 503)
- [ฟیلด์บัญชีพอร์ทัลโฟลีโอ](#) (โปรดดูที่ "ฟیلด์บริษัทพอร์ทัลโฟลีโอ" ในหน้า 507)

การติดตามผู้ติดต่อหลักของบัญชีพอร์ทัลโฟลีโอ

ในการตรวจสอบผู้ติดต่อที่สำคัญสำหรับบัญชีพอร์ทัลโฟลีโอ ให้เพิ่มบัญชีเป็นรายการที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดบัญชีพอร์ทัลโฟลีโอ

การตรวจสอบผู้ติดต่อที่สำคัญสำหรับบัญชีพอร์ทัลโฟลีโอ

- 1 ให้เลือกเรคคอร์ดบัญชีพอร์ทัลโฟลีโอ
โปรดดูที่[การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกบัญชีพอร์ทัลโฟลีโอ
- 2 ในเพจรายละเอียดบัญชีพอร์ทัลโฟลีโอ ให้เลื่อนลงที่ส่วนผู้ติดต่อ และคลิก เพิ่ม
หมายเหตุ: คุณอาจต้องเพิ่มส่วนผู้ติดต่อลงในโครงร่างของคุณ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ [การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ](#) (ในหน้า 596)
- 3 ในเพจรายการผู้ติดต่อ คลิกไอคอนค้นหา ถัดจากคอลัมน์ชื่อ
- 4 ในวินโดว์การค้นหา คุณสามารถคลิก ใหม่ เพื่อจัดทำเรคคอร์ดผู้ติดต่อใหม่หรือเลือกผู้ติดต่อที่มีอยู่
- 5 ในเพจรายการผู้ติดต่อ ให้กรอกข้อมูลที่จะเป็น
- 6 บันทึกเรคคอร์ด

การระบุบริษัทย่อยพอร์ทัลโฟลีโอ

คุณสามารถระบุลำดับชั้นของบัญชีพอร์ทัลโฟลีโอ เช่น กองทุนรวมที่อยู่ภายในกรมธรรม์ประกันชีวิตหรือบัญชีนายหน้าได้ด้วยการระบุความสัมพันธ์แบบหลัก-ย่อย ขั้นแรกให้สร้างบัญชีพอร์ทัลโฟลีโอหลัก แล้วเลือกบัญชีนั้นเป็นบัญชีหลักสำหรับบัญชีย่อยพอร์ทัลโฟลีโอ

พอร์ทัลโฟลีโอมีความสัมพันธ์กับบัญชีย่อยพอร์ทัลโฟลีโอแบบหนึ่งต่อหลาย ตัวอย่างเช่น คุณสามารถมีบริษัทย่อยกองทุนรวมหรือหุ้นได้หลายบัญชีสำหรับบัญชีพอร์ทัลโฟลีโอนายหน้า

ในการจัดทำบัญชีพอร์ตโฟลิโอ

- 1 เลือกบัญชีพอร์ตโฟลิโอหลัก
โปรดดูข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกบัญชีพอร์ตโฟลิโอที่ [การค้นหारेคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)
- 2 ที่เพจรายละเอียดบัญชีพอร์ตโฟลิโอ ให้เลื่อนไปที่ส่วนบริษัทย่อยของพอร์ตโฟลิโอ แล้วคลิก ใหม่
หมายเหตุ: คุณอาจต้องเพิ่มส่วนบัญชีพอร์ตโฟลิโอลงในโครงร่างของคุณ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ [การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ](#) (ในหน้า 596)
- 3 กรอกข้อมูลในฟิลด์ในเพจแก้ไขบัญชีพอร์ตโฟลิโอที่เปิดขึ้นให้เสร็จสมบูรณ์
- 4 บันทึกเรคคอร์ด

ในการระบุบัญชีพอร์ตโฟลิโอหลัก

- 1 เลือกบริษัทย่อยของพอร์ตโฟลิโอย่อย
โปรดดูที่ [การค้นหारेคคอร์ด](#) (ในหน้า 42) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกบัญชีพอร์ตโฟลิโอ
- 2 ที่เพจแก้ไขบัญชีพอร์ตโฟลิโอ ให้คลิกไอคอน ค้นหา ที่อยู่ติดกับฟิลด์บัญชีพอร์ตโฟลิโอหลัก
- 3 ในวินโดว์การค้นหา ให้เลือกบริษัทพอร์ตโฟลิโอหลัก
- 4 บันทึกเรคคอร์ด

ฟิลด์บริษัทพอร์ตโฟลิโอ

ใช้เพจแก้ไขบัญชีพอร์ตโฟลิโอ เพื่อเพิ่มบัญชีพอร์ตโฟลิโอหรืออัปเดตรายละเอียดของบัญชีพอร์ตโฟลิโอที่มีอยู่ เพจแก้ไขบัญชีพอร์ตโฟลิโอ จะแสดงฟิลด์ทั้งหมดของบัญชีพอร์ตโฟลิโอ

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งแอปพลิเคชันได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการสำหรับเลือก ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในตารางนี้

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลบริษัทหลัก	
เลขที่บริษัท	ฟิลด์ที่จำเป็น ไม่เกิน 100 ตัวอักษร
สถาบัน	ฟิลด์ค้นหาสำหรับสถาบันที่เชื่อมโยงกับบัญชีพอร์ตโฟลิโอนี้
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ค้นหาสำหรับผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยงกับบัญชีพอร์ตโฟลิโอนี้
ประเภทบริษัท	รายการสำหรับเลือกประเภทบริษัทที่ใช้ได้ คำศัพท์คือ: สัญญาแบบชำระเงินเป็นรายปี, กรมธรรม์แบบกลุ่ม, 401K, การตรวจสอบ, IRA, การประกันชีวิต, กองทุนรวม, เงินออม และอื่นๆ

ฟิลด์	คำอธิบาย
ผู้ติดต่อหลัก	แบบอ่านอย่างเดียว
บริษัท	ฟิลด์ค้นหาสำหรับบริษัทที่เชื่อมโยงกับบัญชีพอร์ตโฟลิโอนี้
รายได้	รายได้เชื่อมโยงกับบัญชีพอร์ตโฟลิโอนี้
วันที่สั่งซื้อ	วันที่ที่เปิดบัญชีการเงิน
วันที่ยกเลิก/ขาย	วันที่ที่ปิดบริษัท ถ้าบริษัทเป็นบริษัทส่วนตัวที่ถือหุ้นของบริษัทอื่น วันที่นี้อาจได้แก่วันที่ที่หุ้นทั้งหมดถูกขาย
สถานะ	สถานะของบัญชีพอร์ตโฟลิโอ คำศัพท์คือ: ใช้งาน, รอดำเนินการ, การเสนอราคา, ยกเลิก และปิด
บริษัทพอร์ตโฟลิโอหลัก	บัญชีพอร์ตโฟลิโอหลักของบัญชีพอร์ตโฟลิโอปัจจุบัน
เจ้าของ	<p>เจ้าของเรคคอร์ดบริษัทพอร์ตโฟลิโอ</p> <p>โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการเข้าถึงเพื่อจำกัดหรือขยายการเข้าถึงของผู้ใช้</p> <p>ค่าในฟิลด์เจ้าของนี้มีผลต่อเรคคอร์ดที่จะถูกรวมในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณรันจากเพจรายงานและแผงควบคุม</p> <p>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 37)</p>
กลุ่มหลัก	<p>กลุ่มหลักของเจ้าของพอร์ตโฟลิโอ</p> <p>สำหรับ Release ก่อน Release 13 ฟิลด์นี้จะใช้ในการกำหนดการมองเห็นของกลุ่มต่อเรคคอร์ดของพอร์ตโฟลิโอ ขอแนะนำให้คุณใช้ฟังก์ชันสมุดบันทึกแทนความสามารถนี้ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ กระบวนการตั้งค่าสมุดบันทึก</p>
ข้อมูลกรรมธรรม์	
ระดับความเสี่ยง	กำหนดระดับความเสี่ยงของพอร์ตโฟลิโอ ไม่เกิน 50 ตัวอักษร
เบี้ยประกัน	ต้นทุนของกรรมธรรม์ประกันภัยในหน่วยสกุลเงินของคุณ
มูลค่าที่ตราไว้	มูลค่าที่ตราไว้ของกรรมธรรม์ประกันภัยในหน่วยสกุลเงินของคุณ
วันที่มีผล	วันที่เริ่มต้นทุนกรรมธรรม์ประกันภัย
วันที่หมดอายุ	วันที่กรรมธรรม์ประกันภัยหมดอายุ
ข้อมูลการลงทุน	
มูลค่าสินทรัพย์รวม	ค่าการลงทุนของคุณทั้งหมดในหน่วยสกุลเงินของคุณ
วันที่ประเมินมูลค่า	วันที่ประเมินมูลค่าของยอดรวมสินทรัพย์ของคุณ
ข้อมูลเงินกู้	
จำนวนเงินกู้ยืม	ค่าเงินกู้ของคุณทั้งหมดในหน่วยสกุลเงินของคุณ

ฟิลด์	คำอธิบาย
เปอร์เซ็นต์อัตราดอกเบี้ย	อัตราดอกเบี้ยสำหรับเงินกู้ของคุณ
ครบกำหนด	วันที่ที่เงินกู้ครบกำหนดชำระ
ระยะเวลา	แบบอ่านอย่างเฉียว การผนวกกันระหว่างความยาวของระยะเวลาและหน่วยระยะเวลา
ความยาวของระยะเวลา	ระยะเวลาในการชำระเงินกู้ โดยปกติจะกำหนดเป็นเดือน
หน่วยระยะเวลา	รายการสำหรับเลือกของหน่วยระยะเวลาที่เป็นไปได้ ค่าดีฟอลต์คือ: วัน สัปดาห์ เดือน และปี
ข้อมูลบัตรเครดิต	
วงเงินเครดิต	เครดิตสูงสุดที่ใช้ได้สำหรับบริษัท
เปอร์เซ็นต์อัตราดอกเบี้ย	อัตราดอกเบี้ยรายปีที่คิดกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นกับยอดดุล

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลบัญชีพอร์ตโฟลิโอที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- [การทำงานกับโฮมเพจบัญชีพอร์ตโฟลิโอ](#) (ในหน้า 503)
- [การจัดการบริษัทพอร์ตโฟลิโอ](#) (โปรดดูที่ "การจัดการบัญชีพอร์ตโฟลิโอ" ในหน้า 505)

บัญชีการเงิน

ใช้เพื่อบัญชีการเงินเพื่อสร้าง อัปเดต และติดตามประเภทบัญชีการเงินใดก็ได้ โดยปกติแล้ว บัญชีการเงินจะเป็นบัญชีการเงินของผู้ติดต่อหรือธุรกิจที่สถาบันการเงินบริหารจัดการอยู่ อย่างไรก็ตาม บัญชีการเงินยังสามารถติดตามบัญชีการเงินทั้งหมดของผู้ติดต่อหรือธุรกิจได้ รวมถึงบัญชีในสถาบันการเงินอื่นๆ

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลบัญชีการเงิน คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บบัญชีการเงินได้

บัญชีการเงิน เป็นบันทึกการทำรายการทางการเงินระหว่างสถาบันทางการเงินต่างๆ โดยมีผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่สถาบันทางการเงินได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบโดยเฉพาะ บัญชีการเงินมีโครงสร้างสำหรับสถาบันทางการเงินใช้ในการจัดการความสัมพันธ์ทั้งหมดของผู้ติดต่อและธุรกิจ

หมายเหตุ: ภายใน **Oracle CRM On Demand Financial Services Edition** บัญชี จะถูกเปลี่ยนชื่อเป็น **บัญชีธุรกิจ** บัญชีธุรกิจแทนนิติบุคคล เช่น หน่วยธุรกิจ บริษัท หรือทรัสต์ โดยมีความสัมพันธ์แบบหลักและย่อยเพื่อสนับสนุนฝ่าย แผนก และโครงสร้างทางกฎหมายที่ซับซ้อนอื่นๆ

คุณใช้บัญชีการเงินเพื่อติดตามบัญชีการเงินประเภทใดก็ได้ เช่น ออมทรัพย์, กระแสรายวัน, จำนวน, บัตรเงินฝาก, บัตรเครดิต, บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน, เงินลงทุน, เงินกู้, เกมมิง, การศึกษา และอื่นๆ

เพื่อให้บัญชีการเงิน สอานทางการเงินสามารถถ่ายจากความสัมพันธ์แบบใช้บัญชีการเงินเป็นศูนย์กลางมาเป็นแบบใช้ลูกค้าและครัวเรือนเป็นศูนย์กลาง เมื่อใช้คุณสมบัตินี้ คุณสามารถแก้ไขข้อมูลบัญชีการเงินระดับสูงที่มีอยู่ในฟิลด์ประเภทบัญชีการเงิน, ยอดคง และร่วม เพื่อสนับสนุนความสัมพันธ์แบบใช้ลูกค้าและครัวเรือนเป็นศูนย์กลาง รวมถึงกิจกรรม โอกาสทางการขาย ค่าบริการ และปฏิทิน บัญชีการเงินยังสนับสนุนลำดับชั้นบัญชีและบัญชีย่อย ลำดับชั้นเหล่านี้ทำให้มีการจัดกลุ่มบัญชีเป็นพอร์ตโฟลิโอต่างๆ ซึ่งคุณสามารถจัดกลุ่มบัญชีการเงินให้เป็นพอร์ตโฟลิโอ วัตถุประสงค์ต่อไปนี้จะแสดงตัวอย่างบางส่วนของลำดับชั้น ในรูปที่ 1 แสดงความสัมพันธ์แบบหลักและย่อยสำหรับบัญชีการเงิน รูปที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ของบัญชีพอร์ตโฟลิโอและบัญชีการเงิน และรูปที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ของบัญชีการเงินและบัญชีย่อย

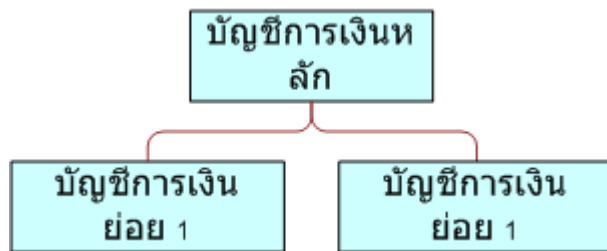


Figure 1:

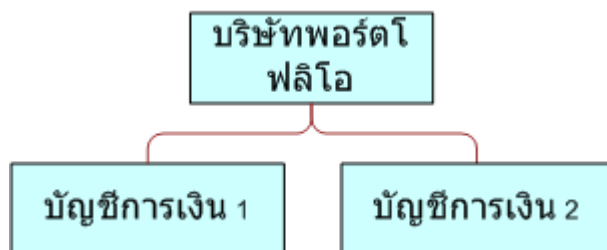


Figure 2:

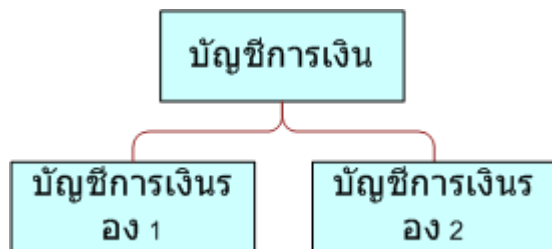


Figure 3: 

คุณสามารถใช้เพงบัญชีการเงินเพื่อระบุและบันทึกโปรไฟล์บัญชีการเงิน คุณยังสามารถใช้เพงบัญชีการเงินเพื่อตรวจสอบบัญชีย่อยของบัญชีการเงินและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ซึ่งได้แก่:

- ผู้ถือบัญชีการเงิน (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับผู้ถือบัญชีการเงิน" ในหน้า 514)
- การถือครองบัญชีการเงิน (ในหน้า 517)
- การทำรายการทางการเงิน (ในหน้า 529)
- แผนทางการเงิน (ในหน้า 520)
- กรรมธรรม์ (ในหน้า 553)

- **โอกาสทางการขาย** (ในหน้า **202**) ในเพจบัญชีการเงิน คุณสามารถดูโอกาสทางการขายทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับบัญชีการเงินได้
- **กิจกรรม** ในเพจบัญชีการเงิน คุณสามารถดูกิจกรรมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับบัญชีการเงินได้
- **คำขอบริการ** (ในหน้า **270**) ในเพจบัญชีการเงิน คุณสามารถดูคำขอบริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับบัญชีการเงินได้
- **ลีด** (ในหน้า **149**) ในหน้าบัญชีการเงิน คุณสามารถดูลีดทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับบัญชีการเงินได้

การทำงานกับโฮมเพจบัญชีการเงิน

โฮมเพจบัญชีการเงิน คือจุดเริ่มต้นในการจัดการบัญชีการเงิน

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างของโฮมเพจบัญชีการเงินของคุณได้ นอกจากนี้ หากพบทางผู้ใช้ของคุณรวมถึงสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่างๆ ลงในเพจและลบส่วนต่างๆ ออกจากเพจได้

การสร้างบัญชีการเงิน

คุณสามารถสร้างบัญชีการเงินได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนบัญชีการเงินที่แก้ไขล่าสุด โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่ [การสร้างเรคคอร์ด](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำเรคคอร์ด" ในหน้า 39) และ [ฟิลด์บัญชีการเงิน](#) (ในหน้า 513)

การทำงานกับรายการบัญชีการเงิน

Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปสามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายเกี่ยวกับรายการมาตรฐานสำหรับบัญชีการเงิน

รายการบัญชีการเงิน	ฟิลด์อร์
บัญชีการเงินทั้งหมด	บัญชีการเงินทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู
บัญชีการเงินที่แก้ไขล่าสุด	บัญชีการเงินทั้งหมดที่คุณแก้ไขล่าสุด

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและการแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

หากต้องการตรวจสอบรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพื่อดูรายการ มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ **Oracle CRM On Demand** รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูบัญชีการเงินที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนบัญชีการเงินที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงบัญชีการเงินที่มีการแก้ไขล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

การเพิ่มส่วนต่างๆ ในโฮมเพจบัญชีการเงิน

หากพบปัญหาผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณอาจเพิ่มส่วนเพิ่มเติมลงในโฮมเพจบัญชีการเงินได้ ขึ้นอยู่กับผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณได้ตั้งค่าให้สามารถแสดงรายการใดไว้บนโฮมเพจบัญชีการเงินของคุณได้

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเพิ่มส่วนในโฮมเพจบัญชีการเงินของคุณ

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจบัญชีการเงิน

- 1 ในโฮมเพจบัญชีการเงิน ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจบัญชีการเงิน ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิกบันทึก

การจัดการบัญชีการเงิน

ในการจัดการบัญชีการเงิน ให้ทำงานต่อไปนี้:

- [การติดตามบัญชีการเงินหลัก](#) (ในหน้า 512)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบข้อบกพร่องในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ดฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้นข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลบัญชีการเงินที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- [การทำงานกับโฮมเพจบัญชีการเงิน](#) (ในหน้า 511)
- [ฟิลด์บัญชีการเงิน](#) (ในหน้า 513)

การติดตามบัญชีการเงินหลัก

ในการอนุญาตให้ติดตามบัญชีการเงินหลักของบัญชีการเงินใดๆ ให้เพิ่มบัญชีการเงินหลักในฟิลด์ บัญชีการเงินหลัก ในบัญชีการเงินย่อย

ในการติดตามบัญชีการเงินหลัก

1 เลือกบัญชีการเงิน

โปรดดูข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกบัญชีการเงินที่ [การค้นหาระเบียน](#) (ในหน้า 42)

2 คลิก แก้ไข ในเพจรายละเอียดบัญชีการเงิน

3 ในเพจแก้ไขบัญชีการเงิน ให้เลือกฟิลด์ บัญชีการเงินหลัก และเลือกบัญชีการเงิน

ฟิลด์บัญชีการเงิน

ใช้เพจแก้ไขบัญชีการเงิน เพื่อเพิ่มบัญชีการเงินหรืออัปเดตรายละเอียดของบัญชีการเงินที่มีอยู่ เพจแก้ไขบัญชีการเงิน จะแสดงฟิลด์ทั้งหมดของบัญชีการเงิน

เคล็ดลับ: คุณสามารถระบุลำดับชั้นบัญชีการเงิน เช่น บัญชีการเงินเกษียณ ซึ่งเป็นส่วนย่อยของบัญชีการเงินพอร์ตโฟลิโอได้โดยเลือกบัญชีการเงิน โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการระบุลำดับชั้นที่ [การติดตามบัญชีการเงินหลัก](#) (ในหน้า 512)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรกคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
โปรไฟล์บัญชีการเงิน	
เลขที่บัญชีการเงิน	เลขที่ของบัญชีการเงิน ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว
ประเภทบัญชีการเงิน	ประเภทบัญชีการเงิน เช่น ออมทรัพย์ สินเชื่อ จำนอง เงินลงทุน ทรัพย์สิน การศึกษา ประกันภัย
บัญชีหลัก	ช่องทำเครื่องหมายนี้ใช้แสดงว่าบัญชีการเงินนี้เป็นบัญชีการเงินหลัก
สาขาใหญ่	สาขานี้สำหรับบัญชีการเงินภายในสถาบันทางการเงิน
บัญชีการเงิน	ชื่อของบัญชีการเงิน ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว
วันที่เปิด	วันที่ที่เปิดบัญชีการเงินที่สถาบันทางการเงิน
ร่วม	ช่องทำเครื่องหมายที่ใช้ระบุว่าบัญชีการเงินมีเจ้าของร่วม ผู้ติดต่อมากกว่าหนึ่งรายแบ่งใช้ความเป็นเจ้าของบัญชีการเงินร่วมกัน
ถือครองภายนอก	ช่องทำเครื่องหมายนี้ใช้ระบุว่าบัญชีการเงินนี้ถูกถือครองภายนอก <i>ถือครองภายนอก</i> หมายความว่าบัญชีการเงินนี้ไม่ได้ถือครองโดยสถาบันทางการเงินนี้ แต่ถือครองอยู่ที่สถาบันการเงินอื่น
ยอดดุล	ฟิลด์สกุลเงินที่แสดงยอดดุลของบัญชีการเงิน
ยอดดุล ณ	วันที่และเวลาอัปเดตยอดดุลครั้งล่าสุด
รายละเอียดบัญชีการเงิน	
ID การใช้ร่วมกัน	ID การใช้ร่วมกันของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับบัญชีการเงิน ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว
สถาบันที่ถือครองภายนอก	ชื่อของสถาบันทางการเงินที่ถือครองบัญชีการเงินนี้ไว้ภายนอก

ฟิลด์	คำอธิบาย
บัญชีการเงินหลัก	บัญชีการเงินหลักของบัญชีการเงินข้อนี้
การใช้ร่วมกันกับบัญชีการเงิน	
คำอธิบาย	คำอธิบายโดยละเอียดของบัญชีการเงิน
ID ภายนอก	ID ที่มาจากภายนอกของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับบัญชีการเงิน ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว
อัปเดตภายนอกล่าสุด	วันที่และเวลาที่อัปเดตข้อมูลสำหรับบัญชีการเงินนี้ครั้งสุดท้าย (จากที่มาจากภายนอก)
ที่มาจากภายนอก	ที่มาของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับการถือครองบัญชีการเงิน เช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการใช้ร่วมกัน และอื่นๆ
ข้อมูลเพิ่มเติม	
เจ้าของ	เจ้าของเรคคอร์ดบัญชีการเงิน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 37)

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลบัญชีการเงินที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- [การทำงานกับโฮมเพจบัญชีการเงิน](#) (ในหน้า 511)
- [การจัดการบัญชีการเงิน](#) (ในหน้า 512)

เกี่ยวกับผู้ถือบัญชีการเงิน

ใช้เพจ ผู้ถือบัญชีการเงิน เพื่อสร้าง อัปเดต และติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบัญชีการเงินและผู้ถือบัญชี *ผู้ถือบัญชีการเงิน* คือผู้ติดต่อที่มีความสัมพันธ์กับบัญชีการเงิน (โดยปกติ มักเป็นเจ้าของตามกฎหมายของบัญชีการเงินนั้น)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลผู้ถือบัญชีการเงิน คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บบัญชีการเงินได้

เรคคอร์ดผู้ถือบัญชีการเงินจะติดตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อกับบัญชีการเงิน โดยใช้ความเข้าใจทั้งหมดว่าผู้ติดต่อรายใดเกี่ยวข้องกับบัญชีการเงินรายการใด และบัญชีการเงินรายการใดเกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อรายใด

การใช้ผู้ถือบัญชีการเงิน สถาบันทางการเงิน และผู้ที่สามารถติดตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อกับบัญชีการเงิน และสามารถติดตามแอททริบิวต์และรายละเอียดที่ระบุของความสัมพันธ์ ผู้ถือบัญชีทางการเงินจะติดตามบทบาทของผู้ติดต่อที่สัมพันธ์กับบัญชีการเงิน เช่น เจ้าของทางกฎหมาย ผู้ปกครอง ที่ปรึกษา ผู้อุปการะ และอื่นๆ

การทำงานกับโฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงิน

โฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงิน คือ จุดเริ่มต้นสำหรับการจัดการผู้ถือบัญชีการเงิน

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งโครงร่างของโฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงินได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

การจัดทำผู้ถือบัญชีการเงิน

คุณสามารถจัดทำผู้ถือบัญชีการเงินได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนผู้ถือบัญชีการเงินที่มีการแก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์ผู้ถือบัญชีการเงิน](#) (ในหน้า 516)

การทำงานกับรายการผู้ถือบัญชีการเงิน

Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปสามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับผู้ถือบัญชีการเงิน

รายชื่อผู้ถือบัญชีการเงิน	ฟิลด์อร์
ผู้ถือบัญชีการเงินทั้งหมด	ผู้ถือบัญชีการเงินทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงบุคคลที่เป็นเจ้าของผู้ถือบัญชีการเงินนั้น
ผู้ถือบัญชีการเงินที่แก้ไขล่าสุด	ผู้ถือบัญชีการเงินทั้งหมด เรียงตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

หากต้องการตรวจสอบรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการ มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ **Oracle CRM On Demand** รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูผู้ถือบัญชีการเงินที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนผู้ถือบัญชีการเงินที่แก้ไขล่าสุด แสดงผู้ถือบัญชีการเงินที่ถูกแก้ไขล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงินของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมในโฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงินได้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทกำหนดให้แสดงในโฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงินของคุณ

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเพิ่มส่วนลงในโฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงิน

ในการเพิ่มส่วนลงในโฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงิน

- 1 ในโฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงิน ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่าง โฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงิน ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลดส่วน และเพื่อจัดการส่วนบนเพจ
- 3 คลิกบันทึก

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลผู้ถือบัญชีการเงินที่เกี่ยวข้อง:

- [การจัดการผู้ถือบัญชีการเงิน](#) (ในหน้า 516)
- [ฟิลด์ผู้ถือบัญชีการเงิน](#) (ในหน้า 516)

การจัดการผู้ถือบัญชีการเงิน

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- [การทำงานกับโฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงิน](#) (ในหน้า 514)
- [ฟิลด์ผู้ถือบัญชีการเงิน](#) (ในหน้า 516)

ฟิลด์ผู้ถือบัญชีการเงิน

ใช้เพกแก้ไขผู้ถือบัญชีการเงินเพื่อเพิ่มผู้ถือบัญชีการเงินหรืออัปเดตรายละเอียดของผู้ถือบัญชีการเงินที่มีอยู่ โดยเพกแก้ไขผู้ถือบัญชีการเงินจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของผู้ถือบัญชีการเงิน

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขข้อมูลผู้ถือบัญชีการเงินในเพจรายชื่อผู้ถือบัญชีการเงินและเพจรายละเอียดผู้ถือบัญชีการเงินได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
โปรไฟล์ผู้ถือบัญชีการเงิน	
ชื่อผู้ถือบัญชีการเงิน	ชื่อของผู้ถือบัญชีการเงิน (โดยปกติแล้วจะเป็นผู้ติดต่อ) ฟิลด์นี้มีตัวอักษรได้ไม่เกิน 100 ตัวอักษร
บัญชีการเงิน	บัญชีการเงินที่เกี่ยวข้องของผู้ถือบัญชีการเงิน

ฟิลด์	คำอธิบาย
บทบาท	บทบาทของผู้ถือบัญชีการเงิน โดยสามารถมีได้มากกว่าหนึ่งบทบาท เช่น ผู้ปกครองตามกฎหมาย เจ้าของ ทายาท และผู้มีอิทธิพล
ผู้ติดต่อหลัก	ระบุว่าผู้ถือบัญชีการเงินเป็นผู้ติดต่อหลักของบัญชีการเงินนั้นหรือไม่
เข้าร่วม	วันที่ผู้ถือบัญชีการเงินมีส่วนเกี่ยวข้องกับบัญชีการเงินนั้นเป็นครั้งแรก ซึ่งอาจต่างจากวันที่เปิดบัญชีการเงิน ตัวอย่างเช่น ผู้ปกครองตามกฎหมายอาจได้รับการระบุให้กับ (หรือมีหน้าที่รับผิดชอบ) บัญชีการเงิน หลังจากวันที่เปิดบัญชีการเงินดังกล่าว
ID ภายนอก	ID ที่มาจากภายนอกของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับผู้ถือบัญชีการเงิน ฟิลด์นี้มีตัวอักษรได้ไม่เกิน 50 ตัวอักษร
ที่มาภายนอก	ที่มาของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับผู้ถือบัญชีการเงิน เช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการเข้าร่วมกัน เป็นต้น ฟิลด์นี้มีตัวอักษรได้ไม่เกิน 50 ตัวอักษร
อัปเดตภายนอกล่าสุด	วันที่และเวลาที่มีการอัปเดตข้อมูลของผู้ถือบัญชีการเงินนี้ครั้งล่าสุด (จากที่มาภายนอก)

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- [การทำงานกับโฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงิน](#) (ในหน้า 514)

การถือครองบัญชีการเงิน

ใช้เพจการถือครองบัญชีการเงินเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ถือครองโดยบัญชีการเงินที่ระบุ โดยปกติแล้ว การถือครองบัญชีการเงินคือยอดรวมของการทำการบัญชีการเงินทั้งหมดของผลิตภัณฑ์ทางการเงินหนึ่งสำหรับบัญชีการเงิน

การถือครองบัญชีการเงินช่วยให้คุณสามารถถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่บัญชีการเงินแต่ละบัญชีถือครองอยู่ได้ การถือครองบัญชีการเงินสามารถใช้ในการติดตามผลิตภัณฑ์ทางการเงินทุกประเภท เช่น รายการดังต่อไปนี้:

- สินทรัพย์จับต้องได้ (เช่น บ้าน งานศิลปะ และรถยนต์)
- ตราสารทางการเงิน (เช่น พันธบัตร หุ้น และกองทุนรวม)
- บริการทางการเงินและเงินกู้ (เช่น การจำนอง วงเงินสินเชื่อ)
- เครื่องมืออื่นๆ ที่คุณกำหนดภายในผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

ด้วยการใช้การถือครองบัญชีการเงิน สถาบันทางการเงินสามารถส่งข้อมูลสรุปเกี่ยวกับบัญชีการเงินของลูกค้าจากแอปพลิเคชัน Middle-Office หรือ Back-Office ได้ ข้อมูลนี้แสดงมุมมองตามลูกค้าหรือครัวเรือน คุณสามารถดูข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการถือครองบัญชีการเงินได้ภายใน Oracle CRM On Demand เมื่อคุณจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น ปริมาณ ราคา ผลลัพธ์ และวันที่สำคัญ (เช่น วันที่ซื้อ)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลบัญชีการเงิน คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บการถือครองบัญชีการเงินได้

การทำงานกับโฮมเพจการถือครองบัญชีการเงิน

โฮมเพจการถือครองบัญชีการเงินเป็นจุดเริ่มต้นของการจัดการการถือครองบัญชีการเงิน

หมายเหตุ: ผู้ดูแลของบริษัทสามารถปรับแต่งโครงสร้างของโฮมเพจการถือครองบัญชีการเงินของคุณ นอกจากนี้ ถ้าบทบาทผู้ใช้ของคุณรวมถึงสิทธิ์การทำโฮมเพจให้เป็นส่วนบุคคล คุณจะ
สามารถเพิ่มส่วนต่างๆ ให้กับเพจ และลบส่วนต่างๆ ออกจากเพจได้

การจัดการการถือครองบัญชีการเงิน

คุณสามารถจัดทำการถือครองบัญชีการเงินได้โดยการคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนการถือครองบัญชีการเงินที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์การถือครองบัญชีการเงิน](#) (ในหน้า 519)

การทำงานกับรายการการถือครองบัญชีการเงิน

Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปสามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ สำหรับรายการการถือครองบัญชีการเงิน

รายการการถือครองบัญชีการเงิน	ฟิลด์อร์
การถือครองบัญชีการเงินทั้งหมด	การถือครองบัญชีการเงินทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของการถือครองบัญชีการเงิน
การถือครองบัญชีการเงินที่แก้ไขล่าสุด	การถือครองบัญชีการเงินทั้งหมด โดยเรียงตามลำดับวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ ["การจัดทำและการแก้ไขรายการ"](#) ในหน้า 75)

หากต้องการตรวจสอบรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการ มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ **Oracle CRM On Demand** รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูการถือครองบัญชีการเงินที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนการถือครองบัญชีการเงินที่แก้ไขล่าสุด แสดงการถือครองบัญชีการเงินที่ถูกแก้ไขล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการถือครองบัญชีการเงิน

ถ้าบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นส่วนบุคคล คุณอาจสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมให้กับโฮมเพจการถือครองบัญชีการเงิน ซึ่งขึ้นอยู่กับการตั้งค่าของผู้ดูแลของบริษัท

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเพิ่มส่วนให้กับโฮมเพจการถือครองบัญชีการเงินของคุณ

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจการถือครองบัญชีการเงิน

- 1 ในโฮมเพจการถือครองบัญชีการเงิน ให้คลิก แก้ไขโครงสร้าง
- 2 ในเพจโครงสร้างโฮมเพจการถือครองบัญชีการเงิน ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิกบันทึก

การจัดการการถือครองบัญชีการเงิน

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบข้อผิดพลาดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- [ฟิลด์การถือครองบัญชีการเงิน](#) (ในหน้า 519)

ฟิลด์การถือครองบัญชีการเงิน

ใช้เพจแก้ไขการถือครองบัญชีการเงิน เพื่อเพิ่มการถือครองบัญชีการเงินหรืออัปเดตรายละเอียดของการถือครองบัญชีการเงินที่มีอยู่ เพจแก้ไขการถือครองบัญชีการเงิน จะแสดงฟิลด์ทั้งหมดของการถือครองบัญชีการเงิน

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
โปรไฟล์การถือครองบัญชีการเงิน	
บัญชีการเงิน	บัญชีการเงินที่เกี่ยวข้องกับการถือครองบัญชีการเงิน
ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับการถือครองบัญชีการเงิน
ชื่อการถือครองบัญชีการเงิน	ชื่อที่ไม่ซ้ำกันของการถือครองบัญชีการเงิน
ปริมาณ	จำนวนหน่วยผลิตภัณฑ์ทางการเงินของการถือครองผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับบัญชีการเงินนี้ โดยทั่วไปข้อมูลเหล่านี้จะมาจากภายนอก
ราคาซื้อ	ราคาซื้อของการถือครองผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับบัญชีการเงินนี้ โดยทั่วไปข้อมูลเหล่านี้จะมาจากภายนอก
วันที่สั่งซื้อ	วันที่มีการซื้อการถือครองผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับบัญชีการเงินนี้ โดยทั่วไปข้อมูลเหล่านี้จะมาจากภายนอก
ค่า	ค่าของการถือครอง (คือ ราคาซื้อคูณด้วยปริมาณ) โดยทั่วไปข้อมูลเหล่านี้จะมาจากภายนอก
ประสิทธิภาพ	เปอร์เซ็นต์กำไรหรือขาดทุนของการถือครองผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับบัญชีการเงินนี้ โดยทั่วไปข้อมูลเหล่านี้จะมาจากภายนอก

ฟิลด์	คำอธิบาย
การใช้ร่วมกันกับการถือครองบัญชีการเงิน	
ID การใช้ร่วมกัน	ID การใช้ร่วมกันของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับการถือครองบัญชีการเงิน ฟิลด์นี้จำกัดความยาวไม่เกิน 50 ตัวอักษร
ID ภายนอก	ID ข้อมูลที่มาจากภายนอกของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับการถือครองบัญชีการเงิน ฟิลด์นี้จำกัดความยาวไม่เกิน 50 ตัวอักษร
ที่มาภายนอก	ที่มาของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับการถือครองบัญชีการเงิน เช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการใช้ร่วมกัน และอื่นๆ
อัปเดตภายนอกล่าสุด	วันและเวลาเมื่อข้อมูลของการถือครองบัญชีการเงินได้รับการอัปเดตล่าสุด (จากที่มาภายนอก)

แผนทางการเงิน

ใช้เพจแผนทางการเงินเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามแผนทางการเงินของบัญชีการเงิน โดยปกติ *แผนทางการเงิน* มักเป็นแผนทางการเงินของผู้ติดต่อหรือธุรกิจของบัญชีการเงินหนึ่งบัญชีหรือมากกว่านั้นที่สถาบันทางการเงินบริหารจัดการอยู่

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลแผนของบัญชีการเงิน แท็บแผนทางการเงินจะไม่ถูกรวมไว้ในการติดตั้งของคุณ

แผนทางการเงิน ให้คุณสามารถวางแผนด้านการเงินระดับสูงโดยเข้าถึงข้อมูลต่างๆ เช่น สถานะ ขั้นตอนการวางแผน และการอนุมัติ อีกทั้งยังมีลิงก์ไปยังแอปพลิเคชันส่วนกลางและส่วนงานสนับสนุน มีการใช้แบบที่ฟิลด์และอัปเดตจากบริการทางเว็บเพื่อใช้ข้อมูล Middle-Office หรือ Back-Office ร่วมกันใน Oracle CRM On Demand

โดยใช้แผนทางการเงิน สถาบันการเงินสามารถใช้การจัดการความสัมพันธ์ลูกค้าร่วมกับงานวางแผนด้านการเงิน เวอร์กโฟลว์ และผลลัพธ์ตลอดระยะเวลาการวางแผนด้านการเงินได้ โดยใช้คุณสมบัตินี้ คุณสามารถติดตามกิจกรรม โอกาสทางการขาย คำขอบริการ และลีดสำหรับแผนการเงิน เพื่อใช้งานการวางแผนด้านการเงินแบบใช้ลูกค้าและครัวเรือนเป็นศูนย์กลาง

คุณสามารถใช้เพจ แผนทางการเงิน ในการระบุและบันทึกโปรไฟล์แผนทางการเงิน คุณยังสามารถใช้เพจ แผนทางการเงิน เพื่อตรวจสอบบัญชีย่อยในแผนทางการเงินและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ซึ่งได้แก่:

- โอกาสทางการขาย โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมใน [เกี่ยวกับโอกาสทางการขายและประมาณการ](#) (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับโอกาสทางการขายและการประมาณการ" ในหน้า 203)
- กิจกรรม โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมใน [ฟิลด์กิจกรรม](#) (ในหน้า 138)
- คำขอบริการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดการบริการและการสื่อสาร](#) (โปรดดูที่ "การจัดการบริการและการติดต่อ" ในหน้า 269)
- ลีด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [ลีด](#) (ในหน้า 149)

การทำงานกับโฮมเพจแผนทางการเงิน

โฮมเพจแผนทางการเงินคือจุดเริ่มต้นของการจัดการแผนทางการเงิน

หมายเหตุ:ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจแผนทางการเงินได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็น ข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

การจัดทำแผนทางการเงิน

คุณสามารถจัดทำแผนทางการเงินโดยคลิกที่ปุ่มใหม่ในส่วนแผนทางการเงินที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์แผนทางการเงิน](#) (ในหน้า 522)

การทำงานกับรายการแผนทางการเงิน

Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปสามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับแผนทางการเงิน

รายการแผนทางการเงิน	ฟิลด์
แผนทางการเงินทั้งหมด	แผนทางการเงินทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของแผนทางการเงิน
แผนทางการเงินที่แก้ไขล่าสุด	แผนทางการเงินทั้งหมดที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ เรียงตามลำดับวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

หากต้องการดูรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพื่อดูรายการ มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียวนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูแผนทางการเงินที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนแผนทางการเงินที่แก้ไขล่าสุด จะแสดงแผนทางการเงินที่ดูล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

การเพิ่มส่วนต่างๆ ในโฮมเพจแผนทางการเงิน

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมในโฮมเพจแผนทางการเงิน ขึ้นอยู่กับส่วนที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจัดให้มีเพื่อแสดงผลในโฮมเพจแผนทางการเงิน

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเพิ่มส่วนในโฮมเพจแผนทางการเงินของคุณ

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจแผนทางการเงิน

- 1 ในโฮมเพจแผนทางการเงิน ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจแผนทางการเงิน คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิกบันทึก

การจัดการแผนทางการเงิน

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบย่อในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

■ การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 63)

■ การทำงานกับรายการ (ในหน้า 71)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง:

■ การทำงานกับโฮมเพจแผนทางการเงิน (ในหน้า 520)

■ ฟิลด์แผนทางการเงิน (ในหน้า 522)

ฟิลด์แผนทางการเงิน

ใช้เพกการแก้ไขแผนทางการเงิน เพื่อเพิ่มแผนทางการเงินหรืออัปเดตรายละเอียดแผนทางการเงินที่มีอยู่ เพกแก้ไขแผนทางการเงิน จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของแผนทางการเงิน

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขแผนทางการเงินในเพจรายการแผนทางการเงิน และเพจรายละเอียดแผนทางการเงิน ได้ด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของแผนทางการเงิน

ฟิลด์	คำอธิบาย
โปรไฟล์แผนทางการเงิน	
ชื่อแผนทางการเงิน	ชื่อของแผนทางการเงิน
ประเภท	ประเภทแผนทางการเงิน ตัวอย่างเช่น เกมมียออายุ พอร์ตโฟลิโอ สะสมทรัพย์ การศึกษา เป็นต้น
บัญชีการเงิน	บัญชีการเงินที่เชื่อมโยงกับแผน
สถานะ	สถานะของแผนทางการเงิน ตัวอย่างเช่น ระหว่างดำเนินการ ใช้งาน อนุมัติ อยู่ระหว่างการประเมินของฝ่ายบริหาร อยู่ระหว่างการประเมินของลูกค้า เป็นต้น
ส่งไปยังผู้ติดต่อแล้ว	เลือกช่องทำเครื่องหมายเพื่อแสดงว่าได้ส่งแผนทางการเงินนี้ไปยังผู้ติดต่อแล้วหรือไม่
อนุมัติโดยผู้ติดต่อแล้ว	เลือกช่องทำเครื่องหมายเพื่อแสดงว่าแผนทางการเงินนี้ได้รับการอนุมัติโดยผู้ติดต่อแล้วหรือไม่
สรุปแผนทางการเงิน	
ที่มาภายนอก	ที่มาของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับแผนทางการเงิน เช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการใช้ร่วมกัน เป็นต้น ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว
อัปเดตภายนอกล่าสุด	วันที่และเวลาที่อัปเดตข้อมูลสำหรับแผนทางการเงินนี้ครั้งสุดท้าย (จากที่มาภายนอก)

ฟิลด์	คำอธิบาย
ID การเข้าร่วมกัน	ID การเข้าร่วมกันของแผนทางการเงินนี้
คำอธิบาย	คำอธิบายโดยละเอียดของแผนทางการเงิน ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 16,350 ตัว
ข้อมูลเพิ่มเติม	
เจ้าของ	เจ้าของเรคคอร์ดแผนการเงิน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับ ใหมคความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ ใหมคความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 37)

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลแผนทางการเงินที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- [การทำงานกับโฮมเพจแผนทางการเงิน](#) (ในหน้า 520)
- [การจัดการแผนทางการเงิน](#) (ในหน้า 521)

ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

ใช้เพจผลิตภัณฑ์ทางการเงินในการจัดทำ อัปเดต และติดตามผลิตภัณฑ์ทางการเงินประเภทต่างๆ

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงินด้วย แท็บผลิตภัณฑ์ทางการเงินจะไม่ถูกรวมไว้ในการจัดตั้งของคุณ

ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ใน Oracle CRM On Demand อาจเป็นสินค้าทางกายภาพหรือบริการอย่างใดอย่างหนึ่งที่สถาบันทางการเงินเสนอให้กับลูกค้า หรือกลุ่มของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน แต่ก็ยังอาจหมายถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินใดๆ ก็ตามจากสถาบันทางการเงินใดก็ได้ อีกด้วย

ผลิตภัณฑ์ทางการเงินอาจใช้เพื่อติดตามประเภทผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ เช่น สินเชื่อ การฝากเงินโดยตรง (บัญชีเช็คและออมทรัพย์) การฝากเงินในตลาดการเงิน (หรือบริษัทตราสารการเงิน) การฝากประจำ (หรือใบรับฝากเงิน) และอื่นๆ ผลิตภัณฑ์ทางการเงินยังอาจเป็นตราสารทุน ตราสารอนุพันธ์ บัญชีแยกอิสระ และกองทุนประกันความเสี่ยงหรือกองทุนรวม

เมื่อใช้เรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ทางการเงิน สถาบันการเงินจะสามารถดูรายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ซึ่งรวมถึงรายละเอียดผลิตภัณฑ์ในระดับสูง ลิงก์ URL เพื่อไปยังเว็บไซต์ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน หรือแคตตาล็อก การใช้คุณสมบัตินี้จะช่วยให้คุณเข้าถึงรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ทางการเงินล่าสุดและข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับกิจกรรม โอกาสทางการขาย คำขอบริการ และปฏิทินสำหรับลูกค้าของคุณ

ประเภทเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ทางการเงินยังสนับสนุนลำดับชั้นของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ลำดับชั้นเหล่านี้ช่วยให้สามารถจัดกลุ่มผลิตภัณฑ์ทางการเงินออกเป็นกลุ่มๆ ตัวอย่างเช่น ข้อเสนอแบบฟุ้ง กองทุนรวม หรือจัดกลุ่มแบบหลายลำดับชั้นหรือแบบหลายกลุ่มอื่นๆ ตามที่ต้องการ

ตัวอย่างบางประการของลำดับชั้นผลิตภัณฑ์ทางการเงินจะแสดงในรูปต่อไปนี้:

การทำงานกับรายการผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปที่สามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

รายการผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	ฟิลด์อร์
ผลิตภัณฑ์ทางการเงินทั้งหมด	ผลิตภัณฑ์ทางการเงินทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของทางการเงินผลิตภัณฑ์
ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่แก้ไขล่าสุด	ผลิตภัณฑ์ทางการเงินทั้งหมดที่มีชื่อของคุณอยู่ในฟิลด์เจ้าของเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

หากต้องการตรวจสอบรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการ มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ **Oracle CRM On Demand** รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเฉยๆ ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่แก้ไขล่าสุดแสดงผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่คุณดูล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

การเพิ่มส่วนต่างๆ ในโฮมเพจผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมในโฮมเพจผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ขึ้นอยู่กับส่วนที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจัดให้มีเพื่อแสดงผลในโฮมเพจผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเพิ่มส่วนต่างๆ ในโฮมเพจผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

- 1 ในโฮมเพจผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิกบันทึก

การจัดการผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

ในการจัดการผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ดำเนินงานต่อไปนี้:

- [การติดตามผลิตภัณฑ์ทางการเงินหลัก](#) (ในหน้า 527)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เกี่ยวข้อง:

- [การทำงานกับโฮมเพจแผนทางการเงิน](#) (ในหน้า 520)
- [ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน](#) (ในหน้า 527)

การติดตามผลิตภัณฑ์ทางการเงินหลัก

ในการอนุญาตให้ติดตามผลิตภัณฑ์ทางการเงินหลักของผลิตภัณฑ์ทางการเงินใดๆ ให้เพิ่มผลิตภัณฑ์ทางการเงินหลักในฟิลด์ ผลิตภัณฑ์ทางการเงินหลัก ในผลิตภัณฑ์ทางการเงินย่อย

ในการติดตามผลิตภัณฑ์ทางการเงินหลัก

- 1 เลือกผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกผลิตภัณฑ์ทางการเงิน โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)
- 2 คลิก แก้ไข ในเพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
- 3 ในเพจแก้ไขผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ให้เลือกฟิลด์ ผลิตภัณฑ์ทางการเงินหลัก และเลือกผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

ใช้เพจ แก้ไขผลิตภัณฑ์ทางการเงิน เพื่อเพิ่มผลิตภัณฑ์ทางการเงินหรืออัปเดตรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีอยู่แล้ว เพจ แก้ไขผลิตภัณฑ์ทางการเงิน จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขผลิตภัณฑ์ทางการเงินในเพจรายการผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และเพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ทางการเงินได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด ดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

ฟิลด์	คำอธิบาย
-------	----------

ฟิลด์	คำอธิบาย
โปรไฟล์ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	
ชื่อผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	ชื่อสามัญของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ตัวอย่างเช่น: Oracle Corporation, Mutual Fund X, Gold Saving, Best Mortgage และอื่นๆ
ชนิด	ชนิดของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน (ลำดับชั้นที่แนะนำมีดังนี้: ประเภท ชนิด ชั้น ชั้นย่อย ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ผลิตภัณฑ์ทางการเงินรอง ผลิตภัณฑ์ทางการเงินรองลำดับถัดไป หากจำเป็น)
ประเภท	ประเภทของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ตัวอย่างเช่น กองทุนเปิด กองทุนเพื่อความปลอดภัย
ชั้น	ชั้นของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ตัวอย่างเช่น ตราสารทุน พันธบัตร
ชั้นย่อย	ชั้นย่อยของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ตัวอย่างเช่น เทคโนโลยี น้ำมันและก๊าซ
ผลิตภัณฑ์ทางการเงินหลัก	ผลิตภัณฑ์ทางการเงินหลักของผลิตภัณฑ์นี้
ID ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	ID ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่สถาบันทางการเงินใช้เพื่อระบุผลิตภัณฑ์ทางการเงินในศูนย์ผลิตภัณฑ์ทางการเงินหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ID ศูนย์ผลิตภัณฑ์ MDM	ID ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่อุตสาหกรรมทางการเงินหรือบริษัทภายนอกใช้เพื่อระบุผลิตภัณฑ์ทางการเงินในศูนย์ผลิตภัณฑ์ทางการเงินของการจัดการข้อมูลหลักภายนอก (MDM)
ราคาปัจจุบัน	ราคาของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ราคาอาจมาจากแหล่งภายนอก เช่น ราคาตลาด หรือภายใน เช่น บัญชีราคาสินค้า
ที่มาราคา	ที่มาของข้อมูลราคาสำหรับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ตัวอย่างเช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการใช้ร่วมกัน และอื่นๆ
ราคาปัจจุบันที่อัปเดตล่าสุด	วันที่และเวลาที่มีการอัปเดตราคาของผลิตภัณฑ์ทางการเงินครั้งล่าสุด (จากที่มาราคา)
แคตตาล็อกผลิตภัณฑ์	
URL ผลิตภัณฑ์	URL ของที่ตั้งแคตตาล็อกของผลิตภัณฑ์ทางการเงินนี้ โดยปกติมักเป็น URL และผลิตภัณฑ์ทางการเงินภายนอก
ภาพรวมของผลิตภัณฑ์	ข้อมูลสรุปหรือข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ฟิลด์นี้จำกัดความยาวที่ 16350 ตัวอักษร
แคตตาล็อกผลิตภัณฑ์	URL ของแคตตาล็อกผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินนี้ โดยปกติ URL นี้มักเป็น URL ของผลิตภัณฑ์ทางการเงินภายใน
ภาพรวมของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	
ID ภายนอก	ID ที่มาภายนอกของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับเจ้าของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ฟิลด์นี้จำกัดความยาวที่ 50 ตัวอักษร
ที่มาภายนอก	ที่มาของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ตัวอย่างเช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการใช้ร่วมกัน และอื่นๆ
อัปเดตภายนอกล่าสุด	วันที่และเวลาที่มีการอัปเดตข้อมูลของผลิตภัณฑ์ทางการเงินนี้ครั้งล่าสุด (จากที่มาภายนอก)

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เกี่ยวข้อง:

- ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน (ในหน้า 523)

- การทำงานกับโฮมเพจผลิตภัณฑ์ทางการเงิน (ในหน้า 525)
- การจัดการผลิตภัณฑ์ทางการเงิน (ในหน้า 526)

การทำรายการทางการเงิน

ใช้เพจการทำรายการทางการเงินเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามการทำรายการทางการเงินประเภทใดๆ ของบัญชีการเงินที่ระบุ *การทำรายการทางการเงิน* คือการทำรายการต่างๆ ของบัญชีการเงินของผลิตภัณฑ์ทางการเงินทั้งหมด

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลการทำรายการทางการเงิน คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บการทำรายการทางการเงินได้

เรคคอร์ดการทำรายการทางการเงินช่วยให้คุณกำหนดบัญชีการเงินกับการทำรายการทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินทั้งหมด ข้อมูลนี้ให้มุมมองแบบสมบูรณ์ของการทำรายการทางการเงิน โดยจัดเรียงตามบัญชีการเงิน คุณสามารถใช้เรคคอร์ดการทำรายการทางการเงินติดตามการทำรายการทางการเงินของผลิตภัณฑ์ทางการเงินทุกประเภทได้ เช่น ชื้อ ขาย ตัว แลกคิน ฝาก ถอน และเครื่องมืออื่นๆ ที่คุณกำหนดภายในผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

โดยใช้การทำรายการทางการเงิน สถาบันการเงินสามารถส่งข้อมูลสรุปเกี่ยวกับบัญชีการเงินของลูกค้าได้จากแอปพลิเคชัน **Middle-Office** หรือ **Back-Office** ได้ ข้อมูลนี้แสดงมุมมองตามลูกค้าหรือครัวเรือน คุณสามารถดูข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการทำรายการทางการเงิน เช่น ปริมาณ ราคา และวันที่สำคัญต่างๆ (เช่น วันที่ซื้อ) ได้ภายใน **Oracle CRM On Demand** เมื่อคุณจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า

การทำงานกับโฮมเพจการทำรายการทางการเงิน

โฮมเพจการทำรายการทางการเงินคือจุดเริ่มต้นสำหรับการจัดการการทำรายการทางการเงิน

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างของโฮมเพจการทำรายการทางการเงินของคุณได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณรวมถึงสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณจะเพิ่มส่วนต่างๆ ลงในเพจและลบส่วนต่างๆ ออกจากเพจได้

การจัดทำการทำรายการทางการเงิน

คุณสามารถจัดทำการทำรายการทางการเงินได้โดยคลิกที่ปุ่ม **ใหม่** ในส่วน การทำรายการทางการเงินที่มีการแก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์การทำรายการทางการเงิน](#) (ในหน้า 530)

การทำงานกับรายการการทำรายการทางการเงิน

Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปสามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับการทำรายการทางการเงิน:

รายการการทำรายการทางการเงิน	ฟิลด์อร์
การทำรายการทางการเงินทั้งหมด	การทำรายการทางการเงินทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของการทำรายการทางการเงิน
การทำรายการทางการเงินที่แก้ไขล่าสุด	การทำรายการทางการเงินทั้งหมด โดยเรียงลำดับตามวันที่ที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

หากต้องการตรวจสอบรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพื่อดูรายการ มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูการทำรายการทางการเงินที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนการทำรายการทางการเงินที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงการทำรายการทางการเงินที่คุณแก้ไขล่าสุด โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการทำรายการทางการเงินของคุณ

หากบทบาทของคุณมีสิทธิ์ ปรับแต่งโฮมเพจ คุณอาจสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมลงในโฮมเพจการทำรายการทางการเงินได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณได้ตั้งค่าไว้

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเพิ่มส่วนในโฮมเพจการทำรายการทางการเงินของคุณ

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจการทำรายการทางการเงิน

- 1 ในโฮมเพจการทำรายการทางการเงิน ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจการทำรายการทางการเงิน ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิกบันทึก

การจัดการรายการทางการเงิน

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้นข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

ฟิลด์การทำรายการทางการเงิน

ใช้เพจแก้ไขการทำรายการทางการเงิน เพื่อเพิ่มการทำรายการทางการเงินหรืออัปเดตรายละเอียดของการทำรายการทางการเงินที่มีอยู่ เพจแก้ไขการทำรายการทางการเงิน จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของการทำรายการทางการเงิน

เคล็ดลับ: คุณยังสามารถแก้ไขข้อมูลการทำรายการทางการเงินในเพจรายการทางการเงินและเพจรายละเอียดการทำรายการทางการเงิน ได้อีกด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ดโปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
โปรไฟล์การทำรายการทางการเงิน	
บัญชีการเงิน	บัญชีการเงินที่เกี่ยวข้องกับการทำรายการทางการเงิน
ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับการทำรายการทางการเงิน
ประเภทการทำรายการ	ประเภทของการทำรายการทางการเงิน ตัวอย่างเช่น การซื้อ การขาย รายการที่มีมูลค่าสูง การไถ่ถอน และอื่นๆ
ปริมาณ	จำนวนหน่วยผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับการทำรายการทางการเงินนี้ โดยทั่วไปข้อมูลนี้จะมาจากภายนอก
ID การทำรายการ	ID ของการทำรายการทางการเงิน ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว
งวดของการทำรายการ	ระยะเวลาของการทำรายการทางการเงิน ตัวอย่างเช่น รายการที่มีมูลค่าสูงสำหรับวันที่ เดือน ไตรมาส และอื่นๆ
ราคาของการทำรายการ	ราคาของผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับการทำรายการทางการเงินนี้ โดยปกติข้อมูลนี้จะมาจากภายนอก
วันที่และเวลาของการทำรายการ	วันที่และเวลาของการทำรายการทางการเงินนี้ โดยปกติข้อมูลนี้จะมาจากภายนอก
ค่า	มูลค่าของการทำรายการทางการเงิน (หมายถึง ราคาคูณด้วยปริมาณ) โดยปกติข้อมูลนี้จะมาจากภายนอก
การใช้ร่วมกันกับการทำรายการทางการเงิน	
ที่มาของการทำรายการ	ที่มาที่สถาบันทางการเงินใช้เพื่อระบุการทำรายการทางการเงินในแอปพลิเคชัน Middle-Office หรือ Back-Office
ID การใช้ร่วมกัน	ID การใช้ร่วมกันของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับการทำรายการทางการเงิน ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว
ID ภายนอก	ID ที่มาจากภายนอกของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับการทำรายการทางการเงิน ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว
ที่มาภายนอก	ที่มาของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับการทำรายการทางการเงิน เช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการใช้ร่วมกัน และอื่นๆ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว
อัปเดตภายนอกล่าสุด	วันที่และเวลาที่อัปเดตข้อมูลครั้งล่าสุดสำหรับการทำรายการทางการเงินนี้ (จากที่มาจากภายนอก)

10 การประกันภัย

Oracle CRM On Demand มีประเภทเรคคอร์ดสำหรับข้อมูลการประกันภัยดังต่อไปนี้:

- การเรียกร้อง (ในหน้า 537) ใช้เพื่งเหล่านีในการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับการเรียกร้องการประกันภัย
- ความคุ้มครอง (ในหน้า 542) ใช้เพื่งเหล่านีในการจัดการข้อจำกัดและความเสี่ยงทางการเงินที่คุ้มครองภายใต้กรมธรรม์ประกันภัย
- ความเสียหาย (ในหน้า 545) ใช้เพื่งเหล่านีในการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับความเสียหายต่อทรัพย์สินที่ทำประกันของผู้ติดต่อ
- ทรัพย์สินที่ทำประกัน (โปรดดูที่ "ทรัพย์สินประกันภัย" ในหน้า 548) ใช้เพื่งเหล่านีในการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สินที่ทำประกัน
- ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง (ในหน้า 551) ใช้เพื่งเหล่านีในการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องในการเรียกร้องการประกันภัย
- กรมธรรม์ (ในหน้า 553) ใช้เพื่งเหล่านีในการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย
- ผู้ถือกรมธรรม์ (ในหน้า 558) ใช้เพื่งเหล่านีในการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย
- โปรไฟล์สายหน้า (ในหน้า 560) ใช้เพื่งเหล่านีในการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับนายหน้า

หมายเหตุ: ประเภทเรคคอร์ดทั้งหมดนี้มีอยู่เฉพาะใน **Oracle CRM On Demand Financial Services Edition** เท่านั้น

การจัดการการประกันภัย

ในการจัดการการประกันภัย ให้ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้:

- กระบวนการวางแผนช่องทาง (ในหน้า 534)
- กระบวนการเรียกการเรียกร้องสำหรับการแจ้งความสูญเสียขั้นแรก (ในหน้า 534)
- กระบวนการรับสมัครและสร้างความสัมพันธ์แบบเจเนด-นายหน้า (ในหน้า 534)
- กระบวนการจัดการความสัมพันธ์แบบเจเนด-นายหน้า (ในหน้า 535)
- กระบวนการวางแผนการขายและจัดทำงบประมาณ (ในหน้า 535)
- กระบวนการแปลงผลการประกันภัยเป็นลูกค้าด้วยโมเดลความสำเร็จของผู้ผลิต (ในหน้า 536)
- กระบวนการจัดการคำขอบริการ (ในหน้า 535)
-

หมายเหตุ: กระบวนการบางอย่างจะดำเนินการใน **Oracle CRM On Demand** ในขณะที่กระบวนการอื่นๆ จะดำเนินการภายนอก Oracle CRM On Demand

กระบวนการวางแผนช่องทาง

การวางแผนช่องทางประกอบด้วยการพัฒนากลยุทธ์และกิจกรรมการวางแผนที่ดำเนินการโดยผู้จัดการฝ่ายช่องทางสำหรับช่องทางที่อยู่ในความรับผิดชอบ

ในการวางแผนช่องทาง ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- 1 จัดทำแผนธุรกิจ โปรดดูที่ [การวางแผนธุรกิจ](#) (ในหน้า 245)
- 2 จัดทำวัตถุประสงค์สำหรับแผนธุรกิจ โปรดดูที่ [วัตถุประสงค์](#) (ในหน้า 253)
- 3 จัดการบริษัทของแผน โปรดดูที่ [บริษัทของแผน](#) (ในหน้า 258)
- 4 จัดการผู้ติดต่อของแผน โปรดดูที่ [ผู้ติดต่อของแผน](#) (ในหน้า 261)
- 5 จัดการโอกาสทางการขายของแผน โปรดดูที่ [โอกาสทางการขายของแผน](#) (ในหน้า 264)

กระบวนการเรียกการเรียกร้องสำหรับการแจ้งความสูญเสียขั้นแรก

การแจ้งความสูญเสียขั้นแรกจะต้องมีการสร้างรายงานการเรียกการเรียกร้อง ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับการเรียกร้องและผู้เรียกร้อง รายงานนี้จะมีข้อมูลการตรวจสอบความคุ้มครองที่ตัวแทน Call Center ให้มา ตัวแทน Call Center จะตรวจสอบข้อมูลกรมธรรม์และความคุ้มครอง

ในการจัดทำคำร้องเรียกการเรียกร้องสำหรับการแจ้งความสูญเสียขั้นแรก ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- 1 ตรวจสอบข้อมูลกรมธรรม์และความคุ้มครองที่ได้รับจากผู้เรียกร้อง โปรดดูที่ [กรมธรรม์](#) (ในหน้า 553)
- 2 สร้างเรคคอร์ดการเรียกร้อง [การเรียกร้อง](#) (ในหน้า 537)
- 3 ป้อนข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งความสูญเสียขั้นแรก โปรดดูที่ [การเรียกร้อง](#) (ในหน้า 537)

กระบวนการรับสมัครและสร้างความสัมพันธ์แบบเอเจนต์-นายหน้า

การตั้งค่าความสัมพันธ์แบบเอเจนต์-นายหน้ารวมการวางแผนและดำเนินการแคมเปญทางการตลาดที่มุ่งไปที่เอเจนต์เป้าหมาย และตั้งค่าเอเจนต์ใหม่

ในการรับสมัครเอเจนต์ใหม่และตั้งค่าความสัมพันธ์แบบเอเจนต์-นายหน้า ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- 1 จัดทำเรคคอร์ดแคมเปญ โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์แคมเปญ](#) (ในหน้า 147)
- 2 เชื่อมโยงเอเจนต์เป้าหมายกับแคมเปญ โปรดดูที่ [การกำหนดเป้าหมายผู้ติดต่อสำหรับแคมเปญ](#) (ในหน้า 145)
- 3 ดำเนินการแคมเปญการตลาด โปรดดูที่ [กระบวนการจัดการแคมเปญ](#) (ในหน้า 141)
- 4 จัดการการสมัครจากเอเจนต์และอนุมัติเอเจนต์ใหม่
- 5 ตั้งค่าเอเจนต์ที่อนุมัติใหม่ โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์ลูกค้า](#) (ในหน้า 314)

กระบวนการจัดการความสัมพันธ์แบบเอเจนต์-นายหน้า

การจัดการความสัมพันธ์เอเจนต์-นายหน้าจะเกี่ยวข้องกับการติดต่อกับเอเจนต์และการตรวจสอบความสัมพันธ์เอเจนต์-นายหน้า การอัปเดตข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรของเอเจนต์ การตรวจสอบหนังสือรับรอง การซ่อมบำรุงสมุดบันทึก และอื่นๆ

ในการจัดการความสัมพันธ์เอเจนต์-นายหน้า ให้ดำเนินการต่อไปนี้:

- 1 อัปเดตข้อมูลเกี่ยวกับเอเจนต์และตัวแทน โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดครีโตร์ด](#) (ในหน้า 62)
- 2 ตรวจสอบหนังสือรับรองสำหรับเอเจนต์และตัวแทน โปรดดูที่ [การจัดการบริษัทผู้ค้า](#) (ในหน้า 311)
- 3 จัดการแผนธุรกิจ โปรดดูที่ [การจัดการแผนธุรกิจ](#) (ในหน้า 250)
- 4 ตรวจสอบโอกาสทางการขายและคำขอบริการจากเอเจนต์และตัวแทน โปรดดูที่ [การจัดการโอกาสทางการขาย](#) (ในหน้า 206) และ [การจัดการคำขอบริการ](#) (ในหน้า 273)

กระบวนการวางแผนการขายและจัดทำงบประมาณ

การวางแผนการขายการประกันภัยประกอบด้วยกระบวนการวางแผนสำหรับปี ไตรมาส หรือระยะเวลาอื่น ซึ่งการวางแผนนี้ยังรวมถึงการจัดการแผนการขาย เช่น การจัดการงบประมาณการขาย การจัดการประมาณการขาย และพื้นที่

ในการวางแผนการขายและการจัดทำงบประมาณ ให้ทำงานต่อไปนี้:

- 1 ดำเนินการวางแผนการขายสำหรับปี ไตรมาส หรือ ระยะเวลาอื่น โปรดดูที่ [การวางแผนธุรกิจ](#) (ในหน้า 245)
- 2 จัดการงบประมาณการขายและโควต้า โปรดดูที่ [การประมาณการ](#) (ในหน้า 220)
- 3 จัดการการประมาณการขายและโควต้า โปรดดูที่ [การประมาณการ](#) (ในหน้า 220)
- 4 จัดการพื้นที่ โปรดดูที่ [การจัดการพื้นที่](#)

กระบวนการจัดการคำขอบริการ

การจัดการคำขอบริการเกี่ยวข้องกับการจัดการการสอบถามทั่วไปและการแก้ไขปัญหาคำขอบริการเดี่ยวจากเริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด และยังรวมถึงการประเมินปัญหาการบริการและการจัดลำดับความสำคัญคำขอ

เมื่อต้องการจัดการคำขอบริการ ให้ทำงานต่อไปนี้:

- 1 จัดทำคำขอบริการ โปรดดูที่ [คำขอบริการ](#) (ในหน้า 270)
- 2 การกำหนดหรือยกระดับคำขอบริการ โปรดดูที่ [การกำหนดคำขอบริการ](#) (โปรดดูที่ ["การระบุคำขอบริการ"](#) ในหน้า 273) หรือ [การยกระดับคำขอบริการ](#) (ในหน้า 275)
- 3 การทำงานกับทางแก้ปัญหาสำหรับคำขอบริการ โปรดดูที่ [การเพิ่มทางแก้ปัญหาในคำขอบริการ](#) (ในหน้า 274)
- 4 ปิดคำขอบริการที่แก้ปัญหาเสร็จแล้ว โปรดดูที่ [การปิดคำขอบริการที่แก้ไขปัญหาแล้ว](#) (ในหน้า 275)

กระบวนการแปลงผลการประกันภัยเป็นลูกค้าด้วยโมเดลความสำเร็จของผู้ผลิต

ใน Oracle CRM On Demand คุณสามารถใช้กฎเวิร์กโฟลว์เพื่อระบุว่าต้องดำเนินการอย่างน้อยหนึ่งอย่างหรือมากกว่าโดยอัตโนมัติทุกครั้งที่เกิดเหตุการณ์ที่คุณสามารถกำหนดค่ากฎเวิร์กโฟลว์ได้มากเท่าที่ต้องการเพื่อวางระบบกระบวนการธุรกิจของคุณ

โมเดลความสำเร็จของผู้ผลิต (PSM) ใน Oracle CRM On Demand คือเฟรมเวิร์กที่ใช้กฎเวิร์กโฟลว์เพื่อทำให้การสร้างกิจกรรมเป็นไปโดยอัตโนมัติ ทำให้ตัวแทนการประกันภัยหรือที่ปรึกษาทางการเงินติดตามลีดของพวกเขาและอยู่ในการติดต่อกับลูกค้าของพวกเขาได้ตลอดเวลา

ในโมเดลความสำเร็จของผู้ผลิต ใช้ค่าต่างๆ ดังต่อไปนี้:

- **ผู้ผลิต A ผู้ผลิต** คือตัวแทนการประกันภัยหรือที่ปรึกษาทางการเงิน
- **ลูกค้า A ลูกค้า** คือผู้ติดต่อซึ่งบริษัทของคุณรักษาความสัมพันธ์ในระยะยาวไว้เพื่อให้คุณสามารถตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์ของลูกค้า และระบุโอกาสทางการขายเพื่อขายผลิตภัณฑ์เพิ่มเติมแก่ลูกค้า ปกติแล้วลูกค้ายังต้องการคำปรึกษาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความต้องการของพวกเขาด้วย

โมเดลความสำเร็จของผู้ผลิตใช้กฎเวิร์กโฟลว์เพื่อทำสิ่งต่อไปนี้:

- สร้างงานเพื่อติดต่อลีดในวันทำงานถัดไปทุกครั้งที่สร้างเรคคอร์ดลีดขึ้น
- สร้างงานติดตามผลเมื่อผู้ผลิตอัปเดตค่าในฟิลด์ผลลัพธ์การติดต่อในเพจรายละเอียดงาน หลังจากติดต่อไปยังลีดหรือลูกค้า

ประเภทของการติดต่อที่ผู้ผลิตทำไปยังลีดหรือลูกค้ามีดังต่อไปนี้:

- การติดต่อแนะนำ การติดต่อที่ผู้ผลิตต้องทำเพื่อติดตามผลต่อลีด
- การติดต่อในวันเกิด การติดต่อที่ผู้ผลิตทำกับลีดหรือลูกค้าที่มีอยู่แล้วในวันเกิดของลีดหรือลูกค้านั้น
- การติดต่อตรวจสอบ การติดต่อที่ผู้ผลิตทำกับลีดหรือลูกค้า 6 เดือนหลังจากการติดต่อครั้งสุดท้ายกับลีดหรือลูกค้านั้น

ผู้ผลิตสามารถบันทึกผลลัพธ์การติดต่อเหล่านี้ในฟิลด์ผลลัพธ์การติดต่อบนเพจรายละเอียดงาน ค่าสำหรับฟิลด์ผลลัพธ์การติดต่อมีดังต่อไปนี้:

- **ติดต่อไม่ได้** ไม่สามารถติดต่อได้
- **อยู่ในการติดต่อ** ลีดหรือการติดต่อไม่ต้องการพูดคุยในวันนี้ แต่ลีดต้องการให้ผู้ผลิตติดต่อต่อไป
- **ข้อมูลเก่า** ลีดไม่ต้องการพูดคุยในวันนี้ และไม่ต้องการให้ติดต่ออีก
- **การนัดหมาย** ลีดหรือลูกค้าพร้อมสำหรับการนัดหมาย

เวิร์กโฟลว์จะสร้างงานติดตามผลที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ของการติดต่อ ตัวอย่างเช่น หากผลลัพธ์ของการติดต่อคือ ติดต่อไม่ได้ เวิร์กโฟลว์จะสร้างงานเพื่อติดต่อลีดหรือลูกค้าคนเดียวกันในวันถัดไป หากผลลัพธ์การติดต่อคือ อยู่ในการติดต่อ เวิร์กโฟลว์จะสร้างงานเพื่อติดต่อลีดหรือลูกค้า 6 เดือนจากนี้ไปหรือ 1 สัปดาห์ก่อนวันเกิด แล้วแต่วันไหนจะถึงก่อน

หมายเหตุ: โมเดลความสำเร็จของผู้ผลิตต้องการการกำหนดค่าของกฎเวิร์กโฟลว์และการดำเนินการ สำหรับรายละเอียด โปรดดูเอกสารการกำหนดค่าของ Oracle On Demand Financial Services Edition

ในการแปลงผลการประกันภัยให้เป็นลูกค้าด้วยโมเดลความสำเร็จของผู้ผลิต ให้ดำเนินการต่อไปนี้:

- 1 สร้างเรคคอร์ดลีดใหม่สำหรับการแนะนำ
กฎเวิร์กโฟลว์จะสร้างงานเพื่อติดต่อลีดในวันทำงานถัดไปโดยอัตโนมัติ
- 2 ในเพจรายการกิจกรรม โปรดดูรายการการติดต่อประจำวันของการติดต่อแนะนำและการติดต่อลีด โปรดดูที่ [การทำงานกับรายการกิจกรรม](#) (ในหน้า 121)
- 3 เรคคอร์ดข้อมูลผลลัพธ์การติดต่อในฟิลด์ผลลัพธ์การติดต่อ
เวิร์กโฟลว์จะสร้างงานติดตามผล ทั้งนี้ขึ้นกับผลลัพธ์การติดต่อ
- 4 วางกำหนดการนัดหมายเพื่อพบกับลีด โปรดดูที่ [การวางกำหนดการนัดหมายกับผู้อื่น](#) (โปรดดูที่ "การกำหนดการนัดหมายกับผู้อื่น" ในหน้า 132)
- 5 พบกับลีดที่มีคุณภาพและรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม

- 6 อัปเกรดผลิตภัณฑ์ลูกค้าเป้าหมายด้วยการเลือกลูกค้าเป้าหมายจากรายการสำหรับเลือกประเภทผลิตภัณฑ์ **ฟิลด์ลีด** (ในหน้า 162)
- 7 เสนอผลิตภัณฑ์เพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย และสร้างโอกาสทางการขายหากลูกค้าสนใจ โปรดดูที่ **ทำงานกับโฮมเพจโอกาสทางการขาย** (โปรดดูที่ "การทำงานกับโฮมเพจโอกาสทางการขาย" ในหน้า 204)
- 8 ดำเนินการปิดการสัมภาษณ์และขายผลิตภัณฑ์
- 9 เมื่อลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์ ให้อัปเกรดผู้ติดต่อเป็นลูกค้าโดยการเลือกลูกค้าจากรายการสำหรับเลือกประเภทผู้ติดต่อ
- 10 บนเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ ให้ตั้งค่าฟิลด์ความถี่ในการติดต่อเป็น **1-2** ครั้ง/ปี สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเวิร์กโฟลว์สร้างงาน โปรดดูที่ การสร้างการดำเนินการของเวิร์กโฟลว์: สร้างงาน

การเรียกร้อง

ใช้เพจการเรียกร้องเพื่อจัดทำ อัปเคด และติดตามการเรียกร้องประเภทต่างๆ โดยปกติแล้ว การเรียกร้องคือการเรียกร้องของผู้ติดต่อหรือธุรกิจที่บริษัทประกันบริหารจัดการอยู่

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลการเรียกร้อง คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บการเรียกร้องได้

การเรียกร้อง เป็นข้อเรียกร้องที่เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างเป็นทางการถึงบริษัทประกันเพื่อให้ชดใช้สำหรับความสูญเสียหรือความเสียหายของสิ่งที่ทำประกันไว้

การเข้าใจประวัติการเรียกร้องของลูกค้า รวมถึงสถานะการเรียกร้องในปัจจุบัน สามารถช่วยพนักงานขายและพนักงานบริการมีความรู้มากขึ้นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทประกันและลูกค้าที่สำคัญนี้มากขึ้น บริษัทประกันสามารถใช้เพจการเรียกร้องในการบันทึกข้อมูลที่สำคัญอย่างรวดเร็ว เกี่ยวกับการแจ้งความสูญเสียขึ้นแรกและสามารถส่งการเรียกร้องไปยังพนักงานที่เหมาะสมได้

ประเภทเรคคอร์ดการเรียกร้องสนับสนุนการเรียกร้องการแจ้งความสูญเสียครั้งแรกทุกประเภท เช่น รอยนต์ ทรัพย์สิน การรับผิดทั่วไป และอื่นๆ การเรียกร้องสามารถมีการเรียกร้องหลัก จึงสนับสนุนโครงสร้างและลำดับขั้นของการเรียกร้องทุกประเภท ตัวอย่างเช่น คุณสามารถจัดโครงสร้างการเรียกร้องให้เป็นกลุ่มการเรียกร้องได้

คุณสามารถใช้เพจ รายละเอียดการเรียกร้อง เพื่อระบุและแสดงข้อมูลเกี่ยวกับการเรียกร้องได้ คุณยังสามารถใช้เพจ รายละเอียดการเรียกร้อง เพื่อตรวจสอบการเรียกร้องย่อยและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ รวมถึง:

- **ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง** (ในหน้า 551)

- **ความเสียหาย** (ในหน้า 545)

- **กิจกรรม**

กิจกรรมสามารถเกี่ยวข้องกับการเรียกร้อง คุณสามารถดูกิจกรรมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการเรียกร้องที่เพจ รายละเอียดการเรียกร้อง

- **คำขอบริการ**

บริการสามารถเกี่ยวข้องกับการเรียกร้อง คุณสามารถดูคำขอบริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการเรียกร้องที่เพจ รายละเอียดการเรียกร้อง

การทำงานกับโฮมเพจการเรียกร้อง

โฮมเพจคำสินไหม คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการคำสินไหม เพจนี้ประกอบไปด้วยส่วนต่างๆ หลายส่วนและแสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณ

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งโครงสร้างของโฮมเพจคำสินไหมได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนลงในเพจ และลบส่วนออกจากเพจได้

การจัดทำารเรียกรร

คุณสามารถจัดทำารเรียกรรได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนการเรียกรรที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำารเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์การเรียกรร](#) (ในหน้า 539)

การทำงานกับรายการการเรียกรร

Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปสามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำารเพิ่มเติที่มีเกนจ์แตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับการเรียกรร

รายการการเรียกรร	ฟิลด์อร์
การเรียกรรทั้งหมด	การเรียกรรทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงบุคคลที่เป็นเจ้าของการเรียกรรนั้น
การเรียกรรที่แก้ไขล่าสุด	การเรียกรรทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำารใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำาร โปรดดูที่ [การจัดทำารและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำารและการแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

หากต้องการตรวจสอบรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการ มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ **Oracle CRM On Demand** รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูส่วนการเรียกรรที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนการเรียกรรที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงการเรียกรรที่มีการแก้ไขครั้งล่าสุด เรียงตามวันที่แก้ไข ในการขยายรายการ ให้คลิกที่ลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด ขึ้นตอนต่อไปนี้อธิบายถึงวิธีการเพิ่มส่วนลงในโฮมเพจการเรียกรร

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการเรียกรรของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมในโฮมเพจการเรียกรรได้ โดยขึ้นอยู่กับการตั้งค่าของผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณว่าจะแสดงส่วนใดบ้างในโฮมเพจการเรียกรรของคุณ

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการเรียกรรของคุณ

- 1 ในโฮมเพจการเรียกรร ให้คลิกลิงค์แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจการเรียกรร ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิก บันทึก

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลการเรียกรรที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- [ฟิลด์การเรียกรร](#) (ในหน้า 539)
- [การจัดการการเรียกรร](#) (ในหน้า 539)

การจัดการการเรียกร้อง

คลิกที่หัวข้อเพื่อดูกระบวนการที่ละเอียดขั้นตอนในการดำเนินการต่อไปนี้:

- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 62)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 63)
- การติดตามการเรียกร้องหลัก (ในหน้า 539)

สำหรับขั้นตอนเพิ่มเติมทั่วไปของเรคคอร์ดทั้งหมด โปรดดูที่ [การทำงานกับเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 36)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการสำหรับเลือก ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่อธิบายในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลการเรียกร้องที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- [การทำงานกับโฮมเพจการเรียกร้อง](#) (ในหน้า 537)
- [ฟิลด์การเรียกร้อง](#) (ในหน้า 539)

การติดตามการเรียกร้องหลัก

ในการใช้การติดตามการเรียกร้องหลัก ให้เพิ่มการเรียกร้องหลักในฟิลด์การเรียกร้องหลักบนเรคคอร์ดการเรียกร้องย่อย

ในการติดตามการเรียกร้องหลัก

- 1 เลือกการเรียกร้อง
คุณสามารถดูข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกการเรียกร้องได้ที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)
- 2 ในเพจรายละเอียดการเรียกร้อง ให้คลิก แก้ไข
- 3 ในเพจแก้ไขการเรียกร้อง ให้เลือกฟิลด์การเรียกร้องหลัก แล้วเลือกการเรียกร้อง

ฟิลด์การเรียกร้อง

ใช้เพจการแก้ไขการเรียกร้อง เพื่อเพิ่มการเรียกร้องใหม่หรืออัปเดตรายละเอียดการเรียกร้องที่มีอยู่ เพจการแก้ไขการเรียกร้อง จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของการเรียกร้อง

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขการเรียกร้องได้ในเพจรายการการเรียกร้องและเพจรายละเอียดการเรียกร้อง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
โปรไฟล์การเรียกร้อง	
เลขที่การเรียกร้อง	ID การเรียกร้อง
ประเภทธุรกิจ	ประเภทธุรกิจประกันภัย เช่น รถยนต์ ทรัพย์สิน หนังสือทั่วไป ค่าตอบแทนพนักงาน ชีวิต
รหัสความเสียหาย	รหัสของความเสียหาย เช่น บริษัทประกันภัยสามารถระบุอุบัติเหตุทางรถยนต์เป็น 100 การโจรกรรมเป็น 200 เป็นต้น
ประเภทความเสียหาย	ประเภทของความเสียหาย ซึ่งเกี่ยวข้องกับรหัสความเสียหาย ตัวอย่างของประเภทความเสียหาย ได้แก่ อุบัติเหตุทางรถยนต์ การโจรกรรม เป็นต้น
วันที่รายงาน	วันที่ที่ผู้เอาประกันรายงานการเรียกร้องของอุบัติเหตุ
วันที่และเวลาที่เสียหาย	วันที่เกิดอุบัติเหตุ หรือวันที่เกิดความเสียหาย
สกุลเงิน	สกุลเงินของการเรียกร้อง
วันที่ปิด	วันที่ปิดการเรียกร้อง
เลขที่กิจกรรม	ตัวเลขที่ระบุถึงกิจกรรม โดยทั่วไปแล้ว บริษัทประกันภัยจะจัดชนิดเหตุการณ์ภัยพิบัติ ตัวอย่าง ได้แก่ 1002 แทนเฮอริเคน Ike , 1003 แทนเฮอริเคน Andrew เป็นต้น
สถานะ	สถานะของการเรียกร้อง เช่น รายงานความเสียหาย เปิด หรือตรวจสอบ และปิด
รายละเอียดการเรียกร้อง	
ชนิดความเสียหาย	ประเภทของความเสียหาย เช่นเพลิงไหม้ การโจรกรรม บาดเจ็บ วาดภัย อุทกภัย ลูกเห็บ และอื่นๆ
ชนิดความเสียหาย	ชนิดของความเสียหายที่บริษัทประกันภัยส่วนใหญ่ใช้จัดชนิดความเสียหาย ได้แก่ A. ที่พักอาศัย B. สิ่งปลูกสร้างอื่นๆ C. ทรัพย์สินส่วนบุคคล D. การสูญเสียโอกาสในการใช้งาน
ที่ตั้งที่เสียหาย	สถานที่ที่เกิดความเสียหาย เช่น ในลานจอดรถ ในห้างสรรพสินค้า เป็นต้น
จำนวนเงินความเสียหาย	จำนวนเงินความเสียหายของลูกค้าย หากยอดรวมของความเสียหายที่ระบุไว้มากกว่าจำนวนเงินหนี้สิน ลูกค้ายาจต้องจ่ายส่วนที่เหลือ
ที่มาหนี้สิน	ที่มาของหนี้สินที่ก่อให้เกิดการเรียกร้อง ได้แก่ พนักงานได้รับบาดเจ็บ ทรัพย์สินของพนักงานได้รับความเสียหาย บุคคลอื่นได้รับบาดเจ็บ ทรัพย์สินของบุคคลอื่น การลื่นล้ม หรือการได้รับบาดเจ็บจากยานพาหนะ
จำนวนเงินหนี้สิน	จำนวนเงินที่ต้องจ่ายหากมีความเสียหาย
ความสัมพันธ์กับผู้เอาประกัน	ความสัมพันธ์ของผู้บาดเจ็บต่อผู้เอาประกัน เช่น นายจ้าง หัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน
สถานที่บาดเจ็บ	สถานที่ที่มีผู้ได้รับบาดเจ็บ
วันที่นายจ้างทราบการบาดเจ็บ	วันที่นายจ้างทราบถึงการบาดเจ็บของพนักงาน

ฟิลด์	คำอธิบาย
วันที่นายจ้างทราบการเรียกร้อง	วันที่นายจ้างทราบถึงการเรียกร้องของพนักงาน
จำนวนบุคคลที่บาดเจ็บ	จำนวนบุคคลที่บาดเจ็บในอุบัติเหตุ ซึ่งบางรายอาจเป็นพนักงาน หรือไม่ใช่พนักงาน
จำนวนพนักงานที่บาดเจ็บ	จำนวนพนักงานที่บาดเจ็บในอุบัติเหตุ
ส่วนของร่างกายที่บาดเจ็บ	ส่วนของร่างกายที่บาดเจ็บ เช่น มือ ขา คอ เป็นต้น
ประเภทการบาดเจ็บ	ประเภทการบาดเจ็บ เช่น แผลไฟไหม้ อาการหัก อาการเคล็ดขัดยอก การบาดเจ็บสะสมจากการใช้งานซ้ำๆ
รหัสการบาดเจ็บทางการแพทย์	รหัสการบาดเจ็บทางการแพทย์ เช่น IDC-9, IDC-10
ความสามารถในการทำงาน	ระบุว่าพนักงานยังสามารถทำงานได้หรือไม่เมื่อเกิดการบาดเจ็บนี้
ชั้นของพนักงาน	ชั้นของพนักงาน เช่น เลขานุการ ผู้จัดการ เป็นต้น
บาดเจ็บระหว่างชั่วโมงทำงานหรือไม่	ระบุว่าเกิดการบาดเจ็บขึ้นในระหว่างชั่วโมงการทำงานหรือไม่
ชื่อโรงพยาบาล	ชื่อโรงพยาบาลที่รักษาอาการบาดเจ็บผู้เรียกร้อง
เวลาเสียชีวิต	เวลาที่ผู้ได้รับบาดเจ็บเสียชีวิต
กรรมธรรม์/ เลขที่รายงานของเจ้าหน้าที่	เลขที่รายงานของเจ้าหน้าที่หรือตำรวจที่เกี่ยวข้องกับการเรียกร้องทดแทนของพนักงาน
การใช้ร่วมกันกับการเรียกร้อง	
ID ระบบภายนอก	ติดตาม ID ที่มาภายนอกของข้อมูลภายนอกสำหรับการเรียกร้องนี้ ฟิลด์นี้มีตัวอักษรได้ไม่เกิน 50 ตัวอักษร
ที่มาภายนอก	ที่มาของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับการเรียกร้อง เช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการใช้ร่วมกัน เป็นต้น
อัปเดตภายนอกล่าสุด	ติดตามวันที่และเวลาที่อัปเดตภายนอกล่าสุดของข้อมูลการเรียกร้องนี้ วันที่และเวลาที่ข้อมูลของกรรมธรรม์นี้ได้รับการอัปเดตล่าสุด (จากที่มาภายนอก)
กรรมธรรม์ของการเรียกร้อง	
กรรมธรรม์	กรรมธรรม์ประกันภัยที่เชื่อมโยงกับการเรียกร้องนี้
รายงานโดย	การกำหนดบุคคลที่รายงานอุบัติเหตุ ได้แก่ ผู้เอาประกันภัย วิชาชีพที่ทำประกัน หรือเอเจนต์
ข้อมูลผู้ติดต่อผู้สื่อข่าว	ข้อมูลผู้ติดต่อของบุคคลที่รายงานอุบัติเหตุ
เงื่อนไข	เงื่อนไขที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ เช่น สภาพอากาศ ตัวอย่างเช่น <i>ในวันนั้นมีฝนตก</i>
ไม่ถูกต้อง	ระบุถึงบุคคลที่เป็นคนคิด เช่น ผู้วิชาชีพที่ทำประกัน และผู้ขับขี่คนอื่น
หน่วยงานสำรวจ/ดับเพลิง	สถานีตำรวจหรือสถานีดับเพลิงที่บันทึกไว้ในรายงาน
เลขที่รายงาน	เลขที่รายงานที่เกี่ยวข้องกับอุบัติเหตุ
ความเห็น	คำอธิบายโดยละเอียดของการเรียกร้อง
คำอธิบายความเสียหาย	คำอธิบายความเสียหาย เช่น รถชนกับรถบรรทุก

ฟิลด์	คำอธิบาย
บัญชีธุรกิจ	บัญชีธุรกิจที่เชื่อมโยงกับการเรียกครั้งนี้
ที่อยู่	ที่อยู่ที่เกิดการเรียกเรื่อง โดยอาจต่างจากที่อยู่ใน Oracle CRM On Demand และไม่เกี่ยวข้องกับที่อยู่ผู้ติดต่อหรือที่อยู่ธุรกิจหรือที่อยู่ของทรัพย์สิน ที่อยู่นี้เป็นค่าที่จำเป็นต้องมี และเกี่ยวข้องและใช้ได้กับเรคคอร์ดการเรียกเรื่องนี้เท่านั้น
เมือง	เมืองที่เกิดการเรียกเรื่อง โดยอาจต่างจากเมืองใน Oracle CRM On Demand และไม่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดเมืองของผู้ติดต่อหรือธุรกิจ หรือเมืองของทรัพย์สิน เมืองนี้เป็นค่าที่จำเป็นต้องมี และเกี่ยวข้องและใช้ได้กับเรคคอร์ดการเรียกเรื่องนี้เท่านั้น
รัฐ	รัฐ (ในเขตอำนาจศาล เช่น สหรัฐอเมริกาที่ใช้รัฐ) หรือจังหวัด (ในเขตอำนาจศาล เช่น แคนาดาที่ใช้จังหวัด) ที่เกิดการเรียกเรื่อง เช่น CA แคนแคลิฟอร์เนีย หรือ ON แคนออนแทรีโอ
รหัสไปรษณีย์	รหัสไปรษณีย์ (ในสหรัฐอเมริกา) หรือรหัสไปรษณีย์ (ในเขตอำนาจศาลอื่นๆ) ของสถานที่ที่เกิดอุบัติเหตุ

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลการเรียกเรื่องที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- [การทำงานกับโฮมเพจการเรียกเรื่อง](#) (ในหน้า 537)
- [การจัดการการเรียกเรื่อง](#) (ในหน้า 539)

ความคุ้มครอง

ใช้เพื่ความคุ้มครองเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามความคุ้มครองจากประกันภัยประเภทใดๆ โดยทั่วไปแล้ว การคุ้มครองคือขอบเขตและความเสี่ยงทางการเงินที่ได้รับการคุ้มครองจากกรมธรรม์ประกันภัยของผู้ติดต่อ

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลความคุ้มครองด้วย คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บความคุ้มครอง ได้

ความคุ้มครอง คือขอบเขตและความเสี่ยงทางการเงินที่ได้รับการคุ้มครองในกรมธรรม์ประกันภัย ในการติดตามความคุ้มครองสำหรับกรมธรรม์ ให้เพิ่มเป็นความคุ้มครองในกรมธรรม์ คุณสามารถใช้ความคุ้มครองในการติดตามความคุ้มครองทุกประเภท เช่น การชน ความบาดเจ็บทางร่างกาย อักคิภัย และอื่นๆ คุณสามารถใช้เพื่ความคุ้มครอง เพื่ระบุและสร้างโปรไฟล์ความคุ้มครอง โดยการรวบรวมข้อมูลความคุ้มครอง เช่น ประเภทความคุ้มครอง ขอบเขตของแต่ละบุคคล ขอบเขตรวม ค่าลดหย่อน และอื่นๆ

การทำงานกับโฮมเพจความคุ้มครอง

โฮมเพจความคุ้มครอง คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการเรคคอร์ดความคุ้มครอง

หมายเหตุ:ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจความคุ้มครองได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

การจัดทำเรคคอร์ดความคุ้มครอง

คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดความคุ้มครองโดยคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนความคุ้มครองที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์ความคุ้มครอง](#) (ในหน้า 544)

การทำงานกับรายการความคุ้มครอง

Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปสามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับความคุ้มครอง

รายการความคุ้มครอง	ฟิลด์
ความคุ้มครองทั้งหมด	ความคุ้มครองทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของความคุ้มครอง
ความคุ้มครองที่แก้ไขล่าสุด	ความคุ้มครองทั้งหมดที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ เรียงตามลำดับวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

หากต้องการตรวจสอบรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพื่อดูรายการ รายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียวนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูความคุ้มครองที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนความคุ้มครองที่แก้ไขล่าสุด แสดงความคุ้มครองที่คุณดูล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

การเป็นส่วนในโฮมเพจความคุ้มครองของคุณ

หากบทบาทของคุณมีสิทธิ์ ปรับแต่งโฮมเพจ คุณสามารถเป็นส่วนเพิ่มเติมลงในโฮมเพจความคุ้มครองได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับส่วนที่ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณกำหนดให้แสดงในโฮมเพจความคุ้มครองของคุณ

ในการเป็นส่วนในโฮมเพจความคุ้มครองของคุณ

- 1 ในโฮมเพจความคุ้มครอง ให้คลิกลิงก์ แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจความคุ้มครอง คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิกบันทึก

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลความคุ้มครองที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- [ฟิลด์ความคุ้มครอง](#) (ในหน้า 544)
- [การจัดการความคุ้มครอง](#) (ในหน้า 544)

การจัดการความคุ้มครอง

คลิกที่หัวข้อเพื่อดูกระบวนการที่ละเอียดขึ้นตอนในการดำเนินการต่อไปนี้:

- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)

สำหรับขั้นตอนเพิ่มเติมทั่วไปของเรคคอร์ดทั้งหมด โปรดดูที่ [การทำงานกับเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 36)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการสำหรับเลือก ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่อธิบายในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลความคุ้มครองที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- [การทำงานกับโฮมเพจความคุ้มครอง](#) (ในหน้า 542)
- [ฟิลด์ความคุ้มครอง](#) (ในหน้า 544)

ฟิลด์ความคุ้มครอง

ใช้เพกการแก้ไขความคุ้มครองเพื่อเพิ่มเรคคอร์ดความคุ้มครองหรืออัปเดตรายละเอียดของเรคคอร์ดความคุ้มครองที่มีอยู่ เพกแก้ไขความคุ้มครองจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของเรคคอร์ดความคุ้มครอง

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขเรคคอร์ดความคุ้มครองในเพจรายการความคุ้มครองและเพจรายละเอียดความคุ้มครองได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
โปรไฟล์ความคุ้มครอง	
ชื่อความคุ้มครอง	ชื่อที่ไม่ซ้ำกันของความคุ้มครอง
กรรมธรรม์	กรรมธรรม์ที่เชื่อมโยงกับความคุ้มครองนี้
ความคุ้มครอง	ประเภทความคุ้มครองที่ลูกค้าซื้อในกรรมธรรม์เพื่อครอบคลุมความรับผิด เช่น การชน ครอบคลุม อาการบาดเจ็บทางร่างกาย การจ่ายค่ารักษาพยาบาล
สถานะความคุ้มครอง	สถานะความคุ้มครอง เช่น รอดำเนินการ เปิด และปิด
สกุลเงิน	สกุลเงินของความคุ้มครอง
สินทรัพย์ที่รับประกัน	ทรัพย์สินประกันภัยที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดความคุ้มครอง
วงเงินแบบบุคคล	วงเงินคุ้มครองแบบบุคคล เช่น จำนวนเงินสูงสุดที่สามารถจ่ายได้สำหรับความคุ้มครองกรณีเกิดการชนอาจเป็น \$100,000

ฟิลด์	คำอธิบาย
วงเงินรวม	วงเงินรวมที่สามารถจ่ายได้ เช่น หากผู้เอาประกันมีส่วนเกี่ยวข้องในการชนระหว่างรถสองคัน วงเงินรวมที่อาจจ่ายได้ภายใต้ความคุ้มครองกรณีเกิดการชนสำหรับรถทั้งสองคันอาจไม่เกิน \$300,000
ผลิตภัณฑ์ที่คุ้มครอง	ผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่เชื่อมโยงกับความคุ้มครองนี้
รายละเอียดความคุ้มครอง	
หักลดได้	จำนวนเงินที่ถูกหักต้องจ่ายส่วนแรกก่อนที่บริษัทประกันภัยจะจ่าย (คำว่า <i>หักลดได้</i> หรือที่เรียกว่า <i>ส่วนเกิน</i> ในบางประเทศ เช่น สหราชอาณาจักร และไอร์แลนด์)
เริ่มต้น	วันที่ที่ความคุ้มครองเริ่มมีผล
สิ้นสุด	วันที่ที่ความคุ้มครองสิ้นสุดลง
จำนวนเงินเอาประกัน	จำนวนเงินที่เอาประกัน
การใช้ความคุ้มครองร่วมกัน	
ID ระบบภายนอก	ติดตาม ID ที่มาจากภายนอกของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับความคุ้มครองนี้ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว
ที่มาภายนอก	ที่มาของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับกรรมธรรม์ เช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการใช้ร่วมกัน เป็นต้น
ID การใช้ร่วมกัน	ติดตาม ID การใช้ร่วมกันของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับเรคคอร์ดความคุ้มครอง ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว
อัปเดตภายนอกล่าสุด	วันที่และเวลาที่อัปเดตข้อมูลกรรมธรรม์นี้ครั้งล่าสุด (จากที่มาภายนอก)

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลความคุ้มครองที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- [การทำงานกับโฮมเพจความคุ้มครอง](#) (ในหน้า 542)
- [การจัดการความคุ้มครอง](#) (ในหน้า 544)

ความเสียหาย

ใช้เพจความเสียหายเพื่อระบุและแสดงข้อมูลความเสียหาย เช่น คำอธิบายความเสียหาย และมูลค่าความเสียหาย *ความเสียหาย* เกิดขึ้นกับทรัพย์สินส่งผลให้สูญเสียมูลค่าของทรัพย์สิน ความเสียหายใช้ในการเรียกร้องประกันภัย เพื่อตรวจสอบความเสียหายที่เกิดขึ้นกับทรัพย์สินที่คุ้มครองภายใต้กรรมธรรม์

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณสามารถใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลความเสียหายด้วย คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บความเสียหายได้

การทำงานกับโฮมเพจความเสียหาย

โฮมเพจความเสียหาย คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการความเสียหาย

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจความเสียหายได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนออกจากเพจได้

การจัดทำเรคคอร์ดความเสียหาย

คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดความเสียหายได้โดยการคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนความเสียหายที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์ความเสียหาย](#) (ในหน้า 547)

การทำงานกับรายการความเสียหาย

Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปสามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานของความเสียหาย

รายการความเสียหาย	ฟิลด์อร์
ความเสียหายทั้งหมด	ความเสียหายทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของเรคคอร์ดความเสียหาย
ความเสียหายที่แก้ไขล่าสุด	ความเสียหายทั้งหมดเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและการแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

หากต้องการตรวจสอบรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่ผู้ใช้ จัดการรายการ เพจจัดการรายการ มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ **Oracle CRM On Demand** รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูความเสียหายที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนความเสียหายที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงเรคคอร์ดความเสียหายที่ถูกแก้ไขล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

การเพิ่มส่วนในโสมเพจความเสียหายของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโสมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณอาจสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมลงในโสมเพจความเสียหายของคุณได้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทกำหนดให้แสดงในโสมเพจความเสียหายของคุณ

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเพิ่มส่วนในโสมเพจความเสียหาย

ในการเพิ่มส่วนใน โสมเพจความเสียหายของคุณ

- 1 ในโสมเพจความเสียหาย ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่าง โสมเพจความเสียหาย คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิกบันทึก

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลความเสียหายที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- [ฟิลด์ความเสียหาย](#) (ในหน้า 547)
- [การจัดการความเสียหาย](#) (ในหน้า 547)

การจัดการความเสียหาย

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบข้อบกพร่องในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลความเสียหายที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- [การทำงานกับโฮมเพจความเสียหาย](#) (ในหน้า 545)
- [ฟิลด์ความเสียหาย](#) (ในหน้า 547)

ฟิลด์ความเสียหาย

ใช้เพื่การแก้ไขความเสียหายในการเพิ่มเรคคอร์ดความเสียหาย หรืออัปเดตรายละเอียดของเรคคอร์ดความเสียหายที่มีอยู่ เพื่แก้ไขความเสียหายจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของเรคคอร์ดความเสียหาย

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขข้อมูลความเสียหายในเพจรายการความเสียหายและเพจรายละเอียดความเสียหายได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
โปรไฟล์ความเสียหาย	
การเรียกร้อง	การเรียกร้องที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดความเสียหาย
ทรัพย์สินประกันภัย	ทรัพย์สินที่ทำประกันที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดความเสียหาย
ข้อความเสียหาย	ข้อที่ไม่ซ้ำกันของความเสียหาย ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว

ฟิลด์	คำอธิบาย
คำอธิบายทรัพย์สินที่เสียหาย	คำอธิบายทรัพย์สินที่เสียหาย เช่น รถ BMW ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 16,350 ตัว
คำอธิบายความเสียหาย	คำอธิบายความเสียหาย เช่น <i>ไฟหน้าด้านขวาเสียหาย</i> ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 16,350 ตัว
สกุลเงิน	สกุลเงินสำหรับความเสียหาย
เลขที่ทรัพย์สิน	เลขที่ทรัพย์สิน เช่น ทรัพย์สิน 1, ทรัพย์สิน 2 เป็นต้น เช่น หากกรรมธรรม์มีรถสามคัน คุณสามารถกำหนดเลขที่รถดังนี้: 1 สำหรับ Toyota Corolla , 2 สำหรับ Mazda Miata และ 3 สำหรับ Hyundai Pony
ประเภททรัพย์สินที่เสียหาย	ประเภททรัพย์สิน เช่น รถจักรยานยนต์ รถที่ใช้เป็นบ้าน รถโดยสารส่วนบุคคล บ้าน เป็นต้น
จำนวนเงินที่ประมาณการ	ประมาณการมูลค่าความเสียหายของทรัพย์สินที่ทำประกัน
การใช้ร่วมกันกับความเสียหาย	
ID ระบบภายนอก	ติดตาม ID ที่มาจากภายนอกของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับเรคคอร์ดความเสียหาย ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว
ที่มาภายนอก	ที่มาของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับกรรมธรรม์ เช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการใช้ร่วมกัน เป็นต้น
ID การใช้ร่วมกัน	ติดตาม ID การใช้ร่วมกันของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับเรคคอร์ดความเสียหาย ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว
อัปเดตภายนอกล่าสุด	วันที่และเวลาที่อัปเดตข้อมูลกรรมธรรม์นี้ครั้งสุดท้าย (จากที่มาภายนอก)

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลความเสียหายที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- [การทำงานกับโฮมเพจความเสียหาย](#) (ในหน้า 545)
- [การจัดการความเสียหาย](#) (ในหน้า 547)

ทรัพย์สินประกันภัย

ใช้เพจทรัพย์สินประกันภัย ในการจัดทำ อัปเดต และติดตามบริษัททรัพย์สินประกันภัย เรคคอร์ดทรัพย์สินประกันภัยช่วยในการจัดกลุ่มผู้ติดต่อ และรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับทรัพย์สินประกันภัยได้

ทรัพย์สินประกันภัย คือ สินทรัพย์จับต้องได้ที่ผู้ติดต่อหรือเจ้าของธุรกิจมีสิทธิ์ครอบครองตามกฎหมาย เจ้าของชื่อกรรมธรรม์ประกันภัยเพื่อป้องกันไม่ให้สูญเสียทรัพย์สินที่มีอยู่จากการโจรกรรมเพลิงไหม้ และอันตรายอื่นๆ คำนี้ (ทรัพย์สินประกันภัย) ยังใช้ในเรื่องการเรียกร้องอีกด้วย เจ้าของสามารถระบุทรัพย์สินประกันภัยที่เกิดความเสียหายจากเหตุการณ์หนึ่งๆ ได้ คุณสามารถใช้เรคคอร์ดทรัพย์สินที่เอาประกันเพื่อติดตามทรัพย์สินที่เอาประกันได้ทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็น รถยนต์ เรือ เครื่องเพชร บ้าน และอื่นๆ

คุณสามารถใช้เพจทรัพย์สินประกันภัยเพื่อระบุและทำโปรไฟล์ทรัพย์สินประกันภัยโดยบันทึกข้อมูล เช่น แบรินด์ รุ่น ปีที่ผลิต เลขที่ใบอนุญาต เป็นต้น คุณสามารถใช้เพจทรัพย์สินประกันภัยเพื่อตรวจสอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [ความคุ้มครอง](#) (ในหน้า 542) และ [ความเสียหาย](#) (ในหน้า 545)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลทรัพย์สินประกันภัย คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บทรัพย์สินประกันภัยได้

การทำงานกับโฮมเพจทรัพยากรที่พร้อม

โฮมเพจทรัพยากรที่พร้อมเป็นจุดเริ่มต้นของการจัดการเรคคอร์ดทรัพยากรที่พร้อม

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งโครงสร้างของโฮมเพจทรัพยากรที่พร้อมได้ นอกจากนี้ หากพบปัญหาที่คุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนลงในเพจ และลบส่วนออกจากเพจได้

การจัดทำเรคคอร์ดทรัพยากรที่พร้อม

คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดทรัพยากรที่พร้อมได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนทรัพยากรที่พร้อมที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์ทรัพยากรที่พร้อม](#) (ในหน้า 550)

การทำงานกับรายการทรัพยากรที่พร้อม

Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปที่สามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีลักษณะแตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานที่มีอยู่สำหรับทรัพยากรที่พร้อม

รายการทรัพยากรที่พร้อม	ฟิลด์
ทรัพยากรที่พร้อมทั้งหมด	ทรัพยากรที่พร้อมทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู
ทรัพยากรที่พร้อมที่แก้ไขล่าสุด	ทรัพยากรที่พร้อมทั้งหมดที่มีชื่อของคุณอยู่ในฟิลด์เจ้าของ เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ ["การจัดทำและการแก้ไขรายการ"](#) ในหน้า 75)

หากต้องการดูรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพื่อดูรายการ มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ **Oracle CRM On Demand** รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูส่วนทรัพยากรที่พร้อมที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนทรัพยากรที่พร้อมที่แก้ไขล่าสุดแสดงทรัพยากรที่พร้อมที่คุณดูล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจทรัพยากรที่พร้อมของคุณ

หากพบปัญหาที่คุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมในโฮมเพจทรัพยากรที่พร้อม ขึ้นอยู่กับส่วนที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจัดให้มีเพื่อแสดงผลในโฮมเพจทรัพยากรที่พร้อม

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเพิ่มส่วนในโฮมเพจทรัพยากรที่พร้อม

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจทรัพยากรที่พร้อมของคุณ

- 1 ในโฮมเพจทรัพยากรที่พร้อม ให้คลิก แก้ไข โครงร่าง

- 2
- ในเพจโครงร่างโฮมเพจทรัพย์สินประกันภัย คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3
- คลิกบันทึก

การจัดการทรัพย์สินประกันภัย

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบข้อผิดพลาดในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

ฟิลด์ทรัพย์สินประกันภัย

ใช้เพจแก้ไขทรัพย์สินประกันภัยเพื่อเพิ่มเรคคอร์ดทรัพย์สินประกันภัยหรืออัปเดตรายละเอียดของทรัพย์สินประกันภัยที่มีอยู่ โดยเพจนี้จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของทรัพย์สินประกันภัย

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขทรัพย์สินประกันภัยในเพจรายการทรัพย์สินประกันภัย และเพจรายละเอียดทรัพย์สินประกันภัยได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
โปรไฟล์ทรัพย์สิน	
กรรมกรรม	กรรมกรรมที่เชื่อมโยงกับทรัพย์สินประกันภัย
ลำดับ	เลขลำดับของทรัพย์สินประกันภัย เช่น คุณอาจมีรถยนต์สามคันในกรรมกรรมเดียว เลขลำดับ 1 หมายถึง Toyota Corolla, 2 หมายถึง Mazda Miata และ 3 หมายถึง Hyundai
ประเภท	ประเภททรัพย์สินประกันภัย เช่น รถจักรยานยนต์ รถที่ใช้เป็นบ้าน รถขนส่งส่วนบุคคล บ้านสำหรับครอบครัวย เป็นต้น
คำอธิบาย	คำอธิบายโดยละเอียดของทรัพย์สินประกันภัย ฟิลด์นี้มีตัวอักษรได้ไม่เกิน 16,350 ตัวอักษร
จำนวนเงิน	จำนวนเงินประกันของทรัพย์สินประกันภัย
สกุลเงิน	สกุลเงินของทรัพย์สินประกันภัย

ฟิลด์	คำอธิบาย
การใช้ร่วมกันกับทรัพย์สินประกันภัย	
ID ภายนอก	ติดตาม ID ที่หมายเลขของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับการเรียกร้องนี้ ฟิลด์นี้มีตัวอักษรได้ไม่เกิน 50 ตัวอักษร
ที่มาภายนอก	ที่มาของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับทรัพย์สินประกันภัย เช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการใช้ร่วมกัน เป็นต้น
ID การใช้ร่วมกัน	ติดตาม ID การใช้ร่วมกันของระบบภายนอก ฟิลด์นี้มีตัวอักษรได้ไม่เกิน 50 ตัวอักษร

ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

ใช้เพ่งฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ในการจัดทำ อัปเดต และติดตามประเภทของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยจะติดตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อและการเรียกร้อง

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลฝ่ายที่เกี่ยวข้องด้วย คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้

โดยทั่วไป **ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง** คือ ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องกับการเรียกร้องประกันภัย แต่ละผู้ติดต่อมีบทบาทในการเรียกร้อง คุณสามารถใช้แท็บฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อกับการเรียกร้อง ตัวอย่างบทบาทผู้ติดต่อในการเรียกร้อง ได้แก่: ผู้เรียกร้อง ผู้ขับขี่ที่ทำประกัน และทนายความ คุณสามารถใช้เพ่งฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ในการระบุและบันทึกโปรไฟล์ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

การทำงานกับโฮมเพจฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

โฮมเพจฝ่ายที่เกี่ยวข้อง คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างของโฮมเพจฝ่ายที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนลงในเพจและลบส่วนออกจากเพจได้

การจัดทำเรคคอร์ดฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดฝ่ายที่เกี่ยวข้องโดยคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนฝ่ายที่เกี่ยวข้องที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง](#) (ในหน้า 552)

การทำงานกับรายการฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปสามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ

รายการฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	ฟิลด์อร์
ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งหมด	ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงว่าใครเป็นเจ้าของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
ฝ่ายที่เกี่ยวข้องที่แก้ไขล่าสุด	ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและการแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

หากต้องการตรวจสอบรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพื่อดูรายการ มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเฉยๆ ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูฝ่ายที่เกี่ยวข้องที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนฝ่ายที่เกี่ยวข้องที่แก้ไขล่าสุด แสดงฝ่ายที่เกี่ยวข้องที่คุณแก้ไขล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจฝ่ายที่เกี่ยวข้องของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมในโฮมเพจฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ขึ้นอยู่กับส่วนที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจัดให้มีเพื่อแสดงผลในโฮมเพจฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเพิ่มส่วนในโฮมเพจฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจฝ่ายที่เกี่ยวข้องของคุณ

- 1 ในโฮมเพจฝ่ายที่เกี่ยวข้อง คลิกแก้ไข โครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่าง โฮมเพจฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ให้ใช้ลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และออร์แกนไนซ์ส่วนในเพจ
- 3 คลิกบันทึก

การจัดการฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบย่อในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้นข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

ฟิลด์ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

ใช้เพจแก้ไขฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มฝ่ายที่เกี่ยวข้อง หรืออัปเดตรายละเอียดของฝ่ายที่เกี่ยวข้องที่มีอยู่ เพจแก้ไขฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะแสดงฟิลด์ทั้งหมดของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขฝ่ายที่เกี่ยวข้องในเพจรายการฝ่ายที่เกี่ยวข้องและเพจรายละเอียดฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้อีกด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

ฟิลด์	คำอธิบาย
โปรไฟล์ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	
การเรียกร้อง	การเรียกร้องที่เชื่อมโยงกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องนี้
ผู้ติดต่อ	ชื่อผู้ติดต่อของการเรียกร้อง
ชื่อฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	ชื่อที่ไม่ซ้ำกันของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
บทบาท	บทบาทของผู้ติดต่อในการเรียกร้อง ตัวอย่างเช่น ผู้เรียกร้องฝ่ายคู่กรณี ผู้เรียกร้อง พยาน ทัศนคติ และคู่สมรสของผู้เอาระกัน
สกุลเงิน	สกุลเงินสำหรับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
บทบาทในกรณีอุบัติเหตุ	บทบาทของฝ่ายที่เกี่ยวข้องในอุบัติเหตุ ตัวอย่างเช่น ผู้ขับขี่ ผู้โดยสาร และคนเดินเท้า
ที่ตั้ง	ที่ตั้งของผู้เรียกร้องเมื่อเกิดอุบัติเหตุ ตัวอย่างเช่น ในรถยนต์ที่เกี่ยวข้อง ในรถยนต์ที่ไม่เกี่ยวข้อง และคนเดินเท้า
รายละเอียดฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	
สรุปอาการบาดเจ็บ	สรุปอาการบาดเจ็บของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 250 ตัว
คำอธิบายอาการบาดเจ็บ	คำอธิบายอาการบาดเจ็บอย่างละเอียดของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 16,350 ตัว
การใช้ร่วมกันกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	
ID ระบบภายนอก	ติดตาม ID ที่มาจากภายนอกของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว
ที่มาภายนอก	ที่มาของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ตัวอย่างเช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการใช้ร่วมกัน และอื่นๆ
ID การใช้ร่วมกัน	ติดตาม ID การใช้ร่วมกันของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
อัปเดตภายนอกล่าสุด	วันที่และเวลาที่อัปเดตข้อมูลของฝ่ายที่เกี่ยวข้องนี้ครั้งสุดท้าย (จากที่มาภายนอก)

กรมธรรม์

ใช้เพจกรมธรรม์เพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามประเภทกรมธรรม์ประกันภัยใดก็ได้ โดยปกติแล้ว กรมธรรม์จะเป็นกรมธรรม์ของผู้ติดต่อหรือธุรกิจที่บริษัทประกันภัยบริหารจัดการอยู่ อย่างไรก็ตาม ยังสามารถติดตามกรมธรรม์ทั้งหมดของผู้ติดต่อหรือธุรกิจได้ รวมถึงกรมธรรม์ในบริษัทประกันภัยอื่นๆ

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลกรรมธรรม์ คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บกรรมธรรม์ได้

กรรมธรรม์ คือข้อตกลงที่เป็นลายลักษณ์อักษรระหว่างบริษัทประกันและผู้ถือกรรมธรรม์ โดยบริษัทประกันให้คำมั่นว่าจะมอบผลประโยชน์ในการประกันภัยเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่อยู่ภายใต้ความคุ้มครองของประกัน และผู้ถือกรรมธรรม์ยินยอมจ่ายเบี้ยประกันภัย กรรมธรรม์จะแสดงโครงสร้างเพื่อให้บริษัทประกันใช้ในการจัดการความสัมพันธ์ทั้งสามผู้ติดต่อและธุรกิจ

ประเภทเรคคอร์ดกรรมธรรม์ช่วยให้บริษัทประกันสามารถเปลี่ยนจากความสัมพันธ์แบบใช้กรรมธรรม์เป็นศูนย์กลาง มาเป็นความสัมพันธ์แบบใช้ลูกค้าและครัวเรือนเป็นศูนย์กลาง โดยการมีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูลกรรมธรรม์ในระดับสูง ข้อมูลกรรมธรรม์ (ตัวอย่างเช่น ประเภท สถานะ และวันที่มีผลภายใน **Oracle CRM On Demand**) จะสนับสนุนข้อมูลของความสัมพันธ์แบบใช้ลูกค้าและครัวเรือนเป็นศูนย์กลาง เช่น กิจกรรม การเรียกร้อง และปฏิทิน คุณสามารถใช้ประเภทเรคคอร์ดกรรมธรรม์เพื่อติดตามกรรมธรรม์ทุกประเภท เช่น รอยนต์ ทรัพย์สิน หนังสือทั่วไป และกรรมธรรม์อื่นๆ กรรมธรรม์สามารถมีกรรมธรรม์หลัก ดังนั้นจะสนับสนุนโครงสร้างและลำดับชั้นกรรมธรรม์ทุกประเภท ลำดับชั้นกรรมธรรม์เหล่านี้จะสนับสนุนการจัดกลุ่มกรรมธรรม์เข้าเป็นกลุ่มกรรมธรรม์ ซึ่งให้ความยืดหยุ่นในการเปิดใช้งานโครงสร้างกรรมธรรม์ที่จำเป็น

โปรไฟล์และข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับกรรมธรรม์

คุณสามารถใช้เพจกรรมธรรม์เพื่อระบุและบันทึกโปรไฟล์และข้อมูลโดยละเอียดเกี่ยวกับกรรมธรรม์ คุณยังสามารถใช้เพจกรรมธรรม์เพื่อตรวจสอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องและข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึง:

- **ผู้ถือกรรมธรรม์** (ในหน้า 558)
- **การเรียกร้อง** (ในหน้า 537)
- **ทรัพย์สินประกันภัย** (ในหน้า 548)
- **ความคุ้มครอง** (ในหน้า 542)
- กิจกรรม กิจกรรมสามารถเชื่อมโยงกับกรรมธรรม์ได้ ในโฮมเพจกรรมธรรม์ คุณสามารถแสดงกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกรรมธรรม์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ **การจัดการกับโฮมเพจกรรมธรรม์** (โปรดดูที่ "การทำงานกับโฮมเพจกรรมธรรม์" ในหน้า 554)
- คำขอบริการ คำขอบริการสามารถเกี่ยวข้องกับกรรมธรรม์ได้ ในโฮมเพจกรรมธรรม์ คุณสามารถแสดงคำขอบริการที่เกี่ยวข้องกับกรรมธรรม์ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำขอบริการได้ที่ **คำขอบริการ** (ในหน้า 270)

การทำงานกับโฮมเพจกรรมธรรม์

โฮมเพจกรรมธรรม์เป็นจุดเริ่มต้นของการจัดการกรรมธรรม์

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจกรรมธรรม์ของคุณได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มหรือลบส่วนต่างๆ ในเพจนี้ได้

การจัดทำกรรมธรรม์

คุณสามารถจัดทำกรรมธรรม์ได้โดยการคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนแก้ไขกรรมธรรม์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ **การจัดทำเรคคอร์ด** (ในหน้า 39) และ **ฟิลด์กรรมธรรม์** (ในหน้า 556)

การทำงานกับรายการกรรมธรรม์

Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปสามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ สำหรับกรรมธรรม์

รายการกรรมธรรม์	ฟิลด์อร์
กรรมธรรม์ทั้งหมด	กรรมธรรม์ทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงว่าใครเป็นเจ้าของเรคคอร์ด

รายการกรรมกรรม	ฟิลด์
กรรมกรรมที่แก้ไขล่าสุด	กรรมกรรมทั้งหมดที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข
กรรมกรรมของคุณ	กรรมกรรมที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและการแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

หากต้องการตรวจสอบรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพื่อดูรายการ มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียวนั้น คุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูกรรมกรรมที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนกรรมกรรมที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงกรรมกรรมที่มีการแก้ไขล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจกรรมกรรมของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมในโฮมเพจกรรมกรรมได้ โดยขึ้นอยู่กับการตั้งค่าของผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณว่าจะแสดงส่วนใดบ้างในโฮมเพจกรรมกรรมของคุณ

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเพิ่มส่วนในโฮมเพจกรรมกรรมของคุณ

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจกรรมกรรมของคุณ

- 1 ในโฮมเพจกรรมกรรม ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจกรรมกรรม คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดการส่วนต่างๆ ในเพจนั้น
- 3 คลิก บันทึก

การจัดการกรรมกรรม

ในการจัดการนโยบาย ให้ทำดังต่อไปนี้: [การติดตามนโยบายหลัก](#) (โปรดดูที่ "การติดตามกรรมกรรมหลัก" ในหน้า 556)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบข้อผิดพลาดในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)
- [การทำงานกับเอกสารแนบ](#) (ในหน้า 92)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้น ได้ทุกขั้นตอน

การติดตามกิจกรรมหลัก

ในการใช้การติดตามกิจกรรมหลักของกิจกรรม ให้เพิ่มกิจกรรมหลักในฟิลด์ กิจกรรมหลักของกิจกรรมย่อย

ในการติดตามกิจกรรมหลัก

- 1เลือกกิจกรรม
- สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกกิจกรรม โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)
- 2คลิก แก้ไข ในเพจรายละเอียดกิจกรรม
- 3ในเพจการแก้ไขกิจกรรม ให้เลือกฟิลด์ กิจกรรมหลัก และเลือกกิจกรรม

ฟิลด์กิจกรรม

ใช้เพจแก้ไขกิจกรรม ในการเพิ่มกิจกรรมหรืออัปเดตรายละเอียดกิจกรรมที่มีอยู่ เพจแก้ไขกิจกรรมจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของกิจกรรม

คุณสามารถแก้ไขเรคคอร์ดกิจกรรมในเพจรายการกิจกรรมและเพจรายละเอียดกิจกรรมได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

คำแนะนำ: คุณสามารถระบุลำดับชั้นกิจกรรมที่มีกิจกรรมหนึ่งเป็นกิจกรรมย่อยของอีกกิจกรรมหนึ่งได้ โดยการเลือกกิจกรรมหลักภายในเรคคอร์ดกิจกรรม สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการติดตามกิจกรรมหลัก โปรดดูที่ [การติดตามกิจกรรมหลัก](#) (ในหน้า 556)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของกิจกรรม

ฟิลด์	คำอธิบาย
โปรไฟล์กิจกรรม	
เลขที่กิจกรรม	เลขที่กิจกรรมที่โดยปกติสร้างขึ้นโดยระบบกิจกรรม
ประเภทกิจกรรม	ประเภทธุรกิจประเภทอื่น เช่น รอยนต์ ทรัพย์สิน หนังสือทั่วไป ค่าตอบแทนพนักงาน ชีวิต
สถานะ	สถานะกิจกรรม เช่น ธุรกิจใหม่ มีผลบังคับ รอดำเนินการ ยกเลิก ต่ออายุ หรือเสนอราคา
สถานะย่อย	สถานะย่อยของกิจกรรม เช่น ไม่ได้ส่ง ตรวจสอบโดยนายหน้า ยกเลิก หรือหมดอายุ
สกุลเงิน	สกุลเงินสำหรับกิจกรรม
วันที่มีผล	วันที่กิจกรรมเริ่มมีผล

ฟิลด์	คำอธิบาย
วันที่หมดอายุ	วันที่ที่กรรมธรรม์หมดอายุ
วันที่ยกเลิก	วันที่ที่กรรมธรรม์ถูกยกเลิก
สถานะอัตรา	อัตราที่ใช้กับกรรมธรรม์ในสถานะเฉพาะ
แผนอัตรา	แผนอัตราของกรรมธรรม์นี้ บริษัทประกันภัยแต่ละบริษัทอาจมีชั้นอัตราแตกต่างกันสำหรับกรรมธรรม์ เช่น 01, 02, 03 เป็นต้น
เจ้าของ	เจ้าของเรคคอร์ดกรรมธรรม์ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับ หมายความว่าเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ หมายความว่าเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และ หมายความว่าเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 37)
การใช้ร่วมกันกับกรรมธรรม์	
ID ระบบภายนอก	ติดตาม ID ที่มาจากภายนอกของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับกรรมธรรม์ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว
ที่มาภายนอก	ที่มาของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับกรรมธรรม์ เช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการใช้ร่วมกัน เป็นต้น
ID การใช้ร่วมกัน	ติดตาม ID การใช้ร่วมกันของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับกรรมธรรม์ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว
อัปเดตภายนอกล่าสุด	วันที่และเวลาที่อัปเดตข้อมูลของกรรมธรรม์นี้จากที่มาภายนอกครั้งล่าสุด
เอเจนต์ของกรรมธรรม์	
ตัวแทนหลัก	ตัวแทนหลักที่เริ่มต้นกรรมธรรม์
เอเจนต์หลัก	เอเจนต์หลักที่จัดการกรรมธรรม์นี้
ที่มาการแนะนำ	ที่มาการแนะนำ เช่น อินเทอร์เน็ต จดหมาย โฆษณาในนิตยสาร และการแนะนำลูกค้า
รหัสผู้ผลิต	รหัสของผู้ผลิตที่นำกรรมธรรม์นี้มาให้กับบริษัทประกันภัย
วงเงินที่เอาประกัน	จำนวนเงินที่ระบุในกรรมธรรม์ประกันภัยที่จะจ่ายให้กับผู้เอาประกันเมื่อเสียชีวิตหรือครบกำหนดเวลา
ยอดรวมเบี้ยประกัน	ยอดรวมเบี้ยประกันสำหรับกรรมธรรม์นี้
สถานะการเรียกเก็บ	สถานะการเรียกเก็บตามกรรมธรรม์ เช่น เรียกเก็บแล้ว ขาดอายุ และจ่ายแล้ว
วันที่ครบกำหนดใบแจ้งหนี้	วันที่ครบกำหนดตามใบแจ้งหนี้กรรมธรรม์
ระยะเวลา	ระยะเวลาของกรรมธรรม์ เช่น 1 ปี 2 ปี เป็นต้น
วิธีการชำระค่ากรรมธรรม์	วิธีการชำระค่ากรรมธรรม์ของลูกค้า เช่น เงินสด เรียกเก็บ เช็ค หรือโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ถือกรรมธรรม์

ใช้เพงผู้ถือกรรมธรรม์เพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามผู้ถือกรรมธรรม์ประเภทต่างๆ *ผู้ถือกรรมธรรม์* คือผู้ติดต่อที่เป็นเจ้าของกรรมธรรม์ที่บริษัทประกันบริหารจัดการอยู่

เรคคอร์ดผู้ถือกรรมธรรม์ใช้ในการติดตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อและกรรมธรรม์ ซึ่งจะบันทึกประเภทบทบาททั้งหมดที่ผู้ติดต่อมีในกรรมธรรม์ ได้แก่ ผู้เอาประกัน ผู้ขับขี่หลัก ผู้รับผลประโยชน์ เป็นต้น คุณสามารถจัดทำบทบาทอื่นๆ ได้ตามต้องการ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการตั้งค่าฟิลด์และค่าฟิลด์ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขฟิลด์

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลผู้ถือกรรมธรรม์ คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บผู้ถือกรรมธรรม์ได้

การทำงานกับโฮมเพงผู้ถือกรรมธรรม์

โฮมเพงผู้ถือกรรมธรรม์เป็นจุดเริ่มต้นของการจัดการผู้ถือกรรมธรรม์

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพงผู้ถือกรรมธรรม์ของคุณได้ นอกจากนั้น หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพงให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มหรือลบส่วนต่างๆ ในเพจนี้ได้

การจัดทำผู้ถือกรรมธรรม์

คุณสามารถจัดทำผู้ถือกรรมธรรม์ได้โดยการคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนผู้ถือกรรมธรรม์ที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์ผู้ถือกรรมธรรม์](#) (ในหน้า 560)

การทำงานกับรายการผู้ถือกรรมธรรม์

Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไปสามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้ รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะแสดงเหนือชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับผู้ถือกรรมธรรม์

รายการผู้ถือกรรมธรรม์	ฟิลด์อร์
ผู้ถือกรรมธรรม์ทั้งหมด	ผู้ถือกรรมธรรม์ทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงว่าใครเป็นเจ้าของผู้ถือกรรมธรรม์
ผู้ถือกรรมธรรม์ที่แก้ไขล่าสุด	ผู้ถือกรรมธรรม์ทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่ที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ ["การจัดทำและแก้ไขรายการ"](#) ในหน้า 75)

หากต้องการตรวจสอบรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการ มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ **Oracle CRM On Demand** รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูผู้ถือกรรมธรรม์ที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนผู้ถือกรรมธรรม์ที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงผู้ถือกรรมธรรม์ที่คุณแก้ไขล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจผู้ถือกรรมสิทธิ์ของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมใน โฮมเพจผู้ถือกรรมสิทธิ์ได้ โดยขึ้นอยู่กับที่ตั้งค่าของผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณว่าจะแสดงส่วนใดบ้างใน โฮมเพจผู้ถือกรรมสิทธิ์ของคุณ

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเพิ่มส่วนใน โฮมเพจผู้ถือกรรมสิทธิ์ของคุณ

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจผู้ถือกรรมสิทธิ์ของคุณ

- 1 ในโฮมเพจผู้ถือกรรมสิทธิ์ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจผู้ถือกรรมสิทธิ์ คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดการส่วนต่างๆ ในเพจนั้น
- 3 คลิกบันทึก

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง:

- [การจัดการผู้ถือกรรมสิทธิ์](#) (ในหน้า 559)
- [ฟิลด์ผู้ถือกรรมสิทธิ์](#) (ในหน้า 560)

การจัดการผู้ถือกรรมสิทธิ์

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบย่อในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง:

- [การทำงานกับโฮมเพจผู้ถือกรรมสิทธิ์](#) (ในหน้า 558)
- [ฟิลด์ผู้ถือกรรมสิทธิ์](#) (ในหน้า 560)

ฟิลด์ผู้ถือกรรมธรรม์

ใช้เพื่การแก้ไขผู้ถือกรรมธรรม์ ในการเพิ่มผู้ถือกรรมธรรม์หรืออัปเดตรายละเอียดผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอยู่ เพื่การแก้ไขผู้ถือกรรมธรรม์จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของผู้ถือกรรมธรรม์

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขข้อมูลผู้ถือกรรมธรรม์ในเพจรายชื่อผู้ถือกรรมธรรม์และเพจรายละเอียดผู้ถือกรรมธรรม์ได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
โปรไฟล์ผู้ถือกรรมธรรม์	
กรรมธรรม์	กรรมธรรม์ที่เชื่อมโยงกับผู้ถือกรรมธรรม์นี้
ผู้ถือของผู้ติดต่อ	ชื่อผู้ติดต่อของกรรมธรรม์
ชื่อผู้ถือกรรมธรรม์	ชื่อที่ไม่ซ้ำกันของผู้ถือกรรมธรรม์
บทบาท	บทบาทของผู้ติดต่อในกรรมธรรม์นี้ ได้แก่ ผู้เอาประกัน ผู้ขับหลัก และผู้รับผลประโยชน์
สกุลเงิน	สกุลเงินของผู้ถือกรรมธรรม์
ประเภทผู้เอาประกัน	ประเภทผู้เอาประกันสำหรับแต่ละผู้ติดต่อในกรรมธรรม์ เช่น ผู้เอาประกันหลัก หรือผู้เอาประกันรอง
เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ของกรรมธรรม์ที่ผู้ถือเป็นเจ้าของ เช่น กรรมธรรม์ประกันชีวิต ลูก้าสามารถรับรายได้ของกรรมธรรม์ตามเปอร์เซ็นต์ดังกล่าวนี้
การใช้ร่วมกันกับผู้ถือกรรมธรรม์	
ID ระบบภายนอก	ID ที่มาภายนอกของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับผู้ถือกรรมธรรม์ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว
ที่มาภายนอก	ที่มาของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับผู้ถือกรรมธรรม์ เช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการใช้ร่วมกัน เป็นต้น ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว
ID การใช้ร่วมกัน	ID การใช้ร่วมกันของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับผู้ถือกรรมธรรม์ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว
อัปเดตภายนอกล่าสุด	วันที่และเวลาที่อัปเดตข้อมูลของผู้ถือกรรมธรรม์นี้ครั้งสุดท้าย (จากที่มาภายนอก)

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

■ [การทำงานกับโฮมเพจผู้ถือกรรมธรรม์](#) (ในหน้า 558)

โปรไฟล์นายหน้า

แท็บโปรไฟล์นายหน้าจะแสดงนายหน้าประกันภัยซึ่งขายหรือให้บริการผลิตภัณฑ์ประกันภัย ทุกๆ ปี ผู้จัดการฝ่ายช่องทางจะเข้าพบนายหน้าแต่ละรายและจัดทำโปรไฟล์นายหน้าใหม่สำหรับปีนั้น โปรไฟล์นายหน้าจะมีรายละเอียดข้อมูลสถิติประชากรเกี่ยวกับนายหน้าในปีนั้นๆ

เพจโปรไฟล์นายหน้าใน **Oracle CRM On Demand** จะช่วยให้คุณสามารถเก็บบันทึกข้อมูลสถิติประชากรที่เกี่ยวกับลูกค้า ตัวอย่างเช่น ชื่อนายหน้า ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขแฟกซ์ เว็บไซต์ รายได้ ค่าอธิบายธุรกิจ และอื่นๆ โปรไฟล์นายหน้าเป็นส่วนย่อยของลูกค้า สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับลูกค้า โปรดดูที่ [ลูกค้า](#) (ในหน้า 309)

การทำงานกับโฮมเพจโปรไฟล์นายหน้า

โฮมเพจโปรไฟล์นายหน้า คือ จุดเริ่มต้นการจัดการโปรไฟล์นายหน้า

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างของโฮมเพจโปรไฟล์นายหน้า นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนลงในเพจและลบส่วนออกจากเพจได้

การจัดทำโปรไฟล์นายหน้า

คุณสามารถจัดทำโปรไฟล์นายหน้าโดยคลิกปุ่ม **ใหม่** ในส่วนโปรไฟล์นายหน้าที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์โปรไฟล์นายหน้า](#) (ในหน้า 562)

การทำงานกับรายการโปรไฟล์นายหน้า

ส่วนรายการโปรไฟล์นายหน้าแสดงจำนวนรายการ **Oracle CRM On Demand** มีรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นสาธารณะและทุกคนมองเห็นได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมตามเกณฑ์ที่แตกต่าง รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะปรากฏด้านบนชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับโปรไฟล์นายหน้า

รายการโปรไฟล์นายหน้า	คำอธิบาย
โปรไฟล์นายหน้าทั้งหมด	แสดงเรคคอร์ดทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงบุคคลที่เป็นเจ้าของรายการนั้น และไม่ฟิลเตอร์โปรไฟล์นายหน้า
โปรไฟล์นายหน้าที่แก้ไขล่าสุด	ฟิลเตอร์โปรไฟล์นายหน้าทั้งหมด โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข
โปรไฟล์นายหน้าในประเทศทั้งหมด	ฟิลเตอร์โปรไฟล์นายหน้าทั้งหมดซึ่งช่องทางข้อมูลตั้งเป็น ในประเทศ
โปรไฟล์นายหน้าของฉัน	ฟิลเตอร์โปรไฟล์นายหน้าด้วยชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก **ใหม่** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและการแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

หากต้องการตรวจสอบรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพื่อดูรายการที่มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ **Oracle CRM On Demand** รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูส่วนโปรไฟล์นายหน้าที่แก้ไขล่าสุดของฉัน

ส่วนโปรไฟล์นายหน้าที่แก้ไขล่าสุดของฉันจะแสดงโปรไฟล์นายหน้าที่คุณเป็นเจ้าของและมีการแก้ไขล่าสุด ในการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจโปรไฟล์นายหน้าของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจโปรไฟล์นายหน้าของคุณได้:

- รายการโปรไฟล์นายหน้า
- โปรไฟล์นายหน้าที่แก้ไขล่าสุดของคุณ
- โปรไฟล์นายหน้าของคุณ
- โปรไฟล์นายหน้าในประเทศทั้งหมด

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจโปรไฟล์นายหน้า

- 1 ในโฮมเพจโปรไฟล์นายหน้า ให้คลิก แก้ไข โครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจโปรไฟล์นายหน้า ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดการส่วนในเพจนั้น จากนั้นคลิก บันทึก

การจัดการโปรไฟล์นายหน้า

สำหรับขั้นตอนเพิ่มเติมทั่วไปของเรคคอร์ดทั้งหมด โปรดดูที่ [การทำงานกับเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 36)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

ฟิลด์โปรไฟล์นายหน้า

ใช้เพจแก้ไขโปรไฟล์นายหน้าเพื่อเพิ่มโปรไฟล์นายหน้าหรืออัปเดตรายละเอียดของโปรไฟล์นายหน้าที่มีอยู่ เพจแก้ไขโปรไฟล์นายหน้าจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของโปรไฟล์นายหน้า

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อของประเภทเรคคอร์ดฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในตารางนี้

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลสถิติประชากร	
ชื่อโปรไฟล์นายหน้า	ชื่อโปรไฟล์นายหน้า เพื่อหลีกเลี่ยงการซ้ำกันของเรคคอร์ด ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณใช้ชื่อตามชื่อที่บริษัทตั้งไว้เป็นตัวย่อ ตัวพิมพ์ใหญ่ และอื่นๆ
คู่ค้า	ชื่อนายหน้าที่เป็นเจ้าของโปรไฟล์นี้
ช่องทางย่อย	คำอธิบายความคุ้มครองของนายหน้า ตัวเลือกต่างๆ ได้แก่: ทั่วโลก ท้องถิ่น ในประเทศ ในพื้นที่ และผู้ขายส่ง
การแบ่งส่วน	คำอธิบายการแบ่งส่วนของนายหน้า ตัวเลือกต่างๆ ได้แก่: การพาณิชย์ การเติบโต และร้านค้าปลีก
ปีโปรไฟล์นายหน้า	ปีที่โปรไฟล์นายหน้ามีผล
หมายเลขโทรศัพท์	หมายเลขโทรศัพท์ของนายหน้า
หมายเลขแฟกซ์	หมายเลขแฟกซ์ของนายหน้า
เว็บไซต์	ที่อยู่ URL ของนายหน้า
ประเทศ	ประเทศที่นายหน้าอยู่
ที่อยู่ 1	ที่อยู่ของนายหน้า
ที่อยู่ 2	ที่อยู่ของนายหน้า
เมือง	เมืองที่นายหน้าอยู่
จังหวัด	รัฐ (ในเขตอำนาจศาล เช่น สหรัฐอเมริกาที่ใช้รัฐ) หรือจังหวัด (ในเขตอำนาจศาล เช่น แคนาดาที่ใช้จังหวัด) ที่นายหน้าอยู่ เช่น CA สำหรับแคลิฟอร์เนีย หรือ ON สำหรับออนแทรีโอ
รหัสไปรษณีย์	รหัสไปรษณีย์ (ในสหรัฐอเมริกา) หรือรหัสไปรษณีย์ (ในเขตอำนาจศาลอื่นๆ) ของที่อยู่ของนายหน้า
เบ็ดเตล็ด	
ภาพรวมของบริษัท	ภาพรวมของนายหน้า
ข้อมูลการเติบโตในอดีตและในอนาคตของบริษัท	คำอธิบายการเติบโตในอดีตและในอนาคตของนายหน้า
โครงสร้างพื้นที่/ภูมิภาค	คำอธิบายโครงสร้างพื้นที่และภูมิภาคของนายหน้า

11 รอยนต์

Oracle CRM On Demand จัดเตรียมประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ที่มีข้อมูลรอยนต์:

- ยานพาหนะ ใช้เพงเหล่านี้เพื่อติดตามประวัติการขายและประวัติการบริการของยานพาหนะ
- ตัวแทนจำหน่าย ใช้เพงเหล่านี้เพื่อจัดการข้อมูลตัวแทนจำหน่าย

หมายเหตุ: ประเภทเรคคอร์ดมีอยู่ใน **Oracle CRM On Demand Automotive Edition** เท่านั้น

ตัวแทนจำหน่าย

ใช้โฮมเพจตัวแทนจำหน่าย ในการจัดทำ อัปเดต และติดตามเรคคอร์ดตัวแทนจำหน่าย

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลตัวแทนจำหน่ายด้วย คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บตัวแทนจำหน่าย ได้

การทำงานกับโฮมเพจตัวแทนจำหน่าย

โฮมเพจตัวแทนจำหน่าย คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการตัวแทนจำหน่าย

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างของโฮมเพจตัวแทนจำหน่าย นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนลงในเพงและลบส่วนออกจากเพงได้

การจัดทำตัวแทนจำหน่าย

คุณสามารถจัดทำตัวแทนจำหน่ายได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนตัวแทนจำหน่ายที่ล่าสุดของฉันทสำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์ตัวแทนจำหน่าย](#) (ในหน้า 567)

การทำงานกับรายการตัวแทนจำหน่าย

ส่วนรายการตัวแทนจำหน่ายแสดงจำนวนรายการ **Oracle CRM On Demand** มีรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นสาธารณะและทุกคนมองเห็นได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมตามเกณฑ์ที่แตกต่าง รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะปรากฏด้านบนชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับตัวแทนจำหน่าย

รายการตัวแทนจำหน่าย	ฟิลด์อร์
ตัวแทนจำหน่ายทั้งหมด	ตัวแทนจำหน่ายทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงบุคคลที่เป็นเจ้าของตัวแทนจำหน่ายนั้น

รายการตัวแทนจำหน่าย	ฟิลเตอร์
ตัวแทนจำหน่ายของฉัน	ตัวแทนจำหน่ายที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ
ตัวแทนจำหน่ายที่แก้ไขล่าสุด	ตัวแทนจำหน่ายทั้งหมดที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและการแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพื่อดูรายการที่มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูตัวแทนจำหน่ายที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนตัวแทนจำหน่ายที่ล่าสุดของฉัน จะแสดงตัวแทนจำหน่ายที่คุณดูล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

การดูโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนจำหน่าย

ส่วนโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนจำหน่ายจะแสดงโอกาสทางการขายสูงสุดที่กำหนดให้คุณ

ในการขยายรายการ โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนจำหน่าย ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

การเพิ่มส่วนในโฮมเพจตัวแทนจำหน่ายของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดลงในโฮมเพจตัวแทนจำหน่ายของคุณได้:

- [ตัวแทนจำหน่ายที่จัดทำล่าสุด](#)
- [ตัวแทนจำหน่ายที่แก้ไขล่าสุด](#)
- [ตัวแทนจำหน่ายที่จัดทำล่าสุดของฉัน](#)
- [ตัวแทนจำหน่ายที่แก้ไขล่าสุดของฉัน](#)
- [ส่วนรายงานตั้งแต่หนึ่งส่วนขึ้นไป \(ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจตัวแทนจำหน่ายของคุณได้\)](#)

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจตัวแทนจำหน่ายของคุณ

- 1** ในโฮมเพจตัวแทนจำหน่าย คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2** ในเพจโครงร่างโฮมเพจตัวแทนจำหน่าย ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดการส่วนต่างๆ ในหน้านั้น
- 3** คลิกบันทึก

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลตัวแทนจำหน่ายที่เกี่ยวข้อง:

- [ฟิลด์ตัวแทนจำหน่าย](#) (ในหน้า 567)

- [การจัดการตัวแทนจำหน่าย](#) (ในหน้า 567)

การจัดการตัวแทนจำหน่าย

ในการจัดการตัวแทนจำหน่าย ให้ทำงานต่อไปนี้:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)
- [การโอนความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 84)
- [การเพิ่มหมายเหตุ](#) (ในหน้า 89)
- [การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 95)
- [การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม](#) (ในหน้า 100)
- [การจัดการกับปฏิทินและกิจกรรม](#) (ในหน้า 118)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลตัวแทนจำหน่ายที่เกี่ยวข้อง:

- [ตัวแทนจำหน่าย](#) (ในหน้า 565)
- [ฟิลด์ตัวแทนจำหน่าย](#) (ในหน้า 567)
- [การทำงานกับโฮมเพจตัวแทนจำหน่าย](#) (ในหน้า 565)
- [รายงาน](#) (ในหน้า 633)

ฟิลด์ตัวแทนจำหน่าย

ใช้เพจการแก้ไขตัวแทนจำหน่าย เพื่อเพิ่มตัวแทนจำหน่ายหรืออัปเดตรายละเอียดของตัวแทนจำหน่ายที่มีอยู่แล้ว เพจการแก้ไขตัวแทนจำหน่าย จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของตัวแทนจำหน่าย

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งแอปพลิเคชันได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการสำหรับเลือก ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในตารางนี้

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
-------	----------

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลตัวแทนจำหน่ายหลัก	
ชื่อ	ชื่อของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ จำนวนอักขรจำกัดที่ 100 ตัว
หมายเลขโทรศัพท์	หมายเลขโทรศัพท์ของตัวแทนจำหน่าย
ประเภทตัวแทนจำหน่าย	ประเภทตัวแทนจำหน่าย เช่น ตัวแทนจำหน่ายรถบรรทุก จำนวนอักขรจำกัดที่ 20 ตัว
เว็บไซต์	เว็บไซต์ของตัวแทนจำหน่าย จำนวนอักขรจำกัดที่ 50 ตัว
อีเมล	ที่อยู่อีเมลของผู้ติดต่อของตัวแทนจำหน่าย จำนวนอักขรจำกัดที่ 50 ตัว
หมายเหตุ: ไม่มีฟิลด์ที่อยู่ที่เราเก็บและรับสินค้าต่อไปนี้ตามคำติฟอลด์ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องตั้งค่าในเพจรายละเอียดของตัวแทนจำหน่ายโดยให้เป็นส่วนหนึ่งของส่วนเพิ่มเติม สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าเพจรายละเอียด โปรดดูที่ การปรับแต่งโครงร่างของเพจแบบสแตติก	
ที่อยู่ที่เราเก็บ 1, 2, 3	ที่อยู่ที่เราเก็บของตัวแทนจำหน่าย หมายเหตุ: หากตั้งค่าที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันสำหรับบริษัทของคุณ ที่อยู่ที่เราเก็บจะเป็นแบบอ่านอย่างเดียว และฟิลด์ที่อยู่จะเปลี่ยนไปเพื่อให้ตรงตามข้อกำหนดสำหรับที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน โปรดดูที่ ที่อยู่
เมืองที่เราเก็บ	ไม่มี
ประเทศที่เราเก็บ	ประเทศที่ระบุในที่อยู่ที่เราเก็บของตัวแทนจำหน่าย คำติฟอลด์ที่ใช้ได้คือชื่อของประเทศในโลก คำที่ใช้ได้สำหรับสหรัฐฯ คือ USA Oracle CRM On Demand ไม่อนุญาตให้คุณแก้ไขคำที่ใช้ได้สำหรับฟิลด์นี้ ให้ตรวจสอบให้แน่ใจว่าข้อมูลที่อิมพอร์ตตรงกับคำที่ใช้ได้สำหรับฟิลด์นี้ก่อนทำการอิมพอร์ตข้อมูลใดๆ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแมปประเทศและที่อยู่
ผู้ไปรษณีย์/รหัสธนาคารที่เราเก็บ	หากไฟล์ของคุณมีที่อยู่นอกสหรัฐอเมริกา ให้แมปรายการที่อยู่ต่อไปนี้กับฟิลด์นี้: นิกม/ส่วน, รหัส CEDEX, ที่อยู่ 4, URB และเมือง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแมปประเทศและที่อยู่
จังหวัดที่เราเก็บ	หากไฟล์ของคุณมีที่อยู่ที่ไม่ใช่ในสหรัฐฯ ให้แมปส่วนของที่อยู่ต่อไปนี้ หรือที่เทียบเท่ากับรัฐของสหรัฐฯ ลงในฟิลด์นี้: รัฐ MEX, รัฐ BRA, เขต, ส่วนพื้นที่, เกาะ, จังหวัด, พื้นที่, เอมีเรต และ แคว้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแมปประเทศและที่อยู่
รัฐในสหรัฐอเมริกาที่เราเก็บ	คำติฟอลด์ที่ใช้ได้ คือ คำย่อมาตรฐานสองตัวอักษรสำหรับรัฐทั้งหมดในสหรัฐฯ โดยใช้ตัวพิมพ์ใหญ่ทั้งหมด Oracle CRM On Demand จะไม่อนุญาตให้คุณแก้ไขคำที่ใช้ได้สำหรับฟิลด์นี้ ให้ตรวจสอบให้แน่ใจว่าข้อมูลที่อิมพอร์ตตรงกับคำที่ใช้ได้สำหรับฟิลด์นี้ก่อนทำการอิมพอร์ตข้อมูลใดๆ
รหัสไปรษณีย์ที่เราเก็บ	ไม่มี
ที่อยู่ที่เราเก็บสินค้า 1, 2, 3	ที่อยู่ที่เราเก็บสินค้าของตัวแทนจำหน่าย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมในการแมปฟิลด์ที่อยู่ตามประเทศ โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแมปประเทศและที่อยู่ หมายเหตุ: หากตั้งค่าที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันสำหรับบริษัทของคุณ ที่อยู่ที่เราเก็บสินค้าจะเป็นแบบอ่านอย่างเดียว และฟิลด์ที่อยู่จะเปลี่ยนไปเพื่อให้ตรงตามข้อกำหนดสำหรับที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน โปรดดูที่ ที่อยู่
เมืองที่เราส่งสินค้า	ไม่มี
ประเทศที่เราส่งสินค้า	คำติฟอลด์ที่ใช้ได้คือชื่อของประเทศในโลก คำที่ใช้ได้สำหรับสหรัฐฯ คือ USA Oracle CRM On Demand ไม่อนุญาตให้คุณแก้ไขคำที่ใช้ได้สำหรับฟิลด์นี้ ให้ตรวจสอบให้แน่ใจว่าข้อมูลที่อิมพอร์ตตรงกับคำที่ใช้ได้สำหรับฟิลด์นี้ก่อนทำการอิมพอร์ตข้อมูลใดๆ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแมปประเทศและที่อยู่
ผู้ไปรษณีย์/รหัสธนาคารที่เราส่งสินค้า	หากไฟล์ของคุณมีที่อยู่นอกสหรัฐอเมริกา ให้แมปรายการที่อยู่ต่อไปนี้กับฟิลด์นี้: นิกม/ส่วน, รหัส CEDEX, ที่อยู่ 4, URB และเมือง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแมปประเทศและที่อยู่

ฟิลด์	คำอธิบาย
จังหวัดที่ส่งสินค้า	หากไฟล์ของคุณมีที่อยู่ที่ไม่ใช่ในสหรัฐฯ ให้แบ่งส่วนของที่อยู่ต่อไปนี้ หรือที่เทียบเท่ากับรัฐของสหรัฐฯ ลงในฟิลด์นี้: รัฐ MEX, รัฐ BRA, เขต, ส่วนพื้นที่, เกาะ, จังหวัด, พื้นที่, เอมิเรต และ แคว้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแมปประเทศและที่อยู่
รัฐในสหรัฐอเมริกาที่ส่งสินค้า	ค่าฟิลด์ที่ใช้ได้ คือ ค่าข้อมูลมาตรฐานสองตัวอักษรสำหรับรัฐทั้งหมดในสหรัฐฯ โดยใช้ตัวพิมพ์ใหญ่ทั้งหมด Oracle CRM On Demand จะไม่อนุญาตให้คุณแก้ไขค่าที่ใช้ได้สำหรับฟิลด์นี้ ให้ตรวจสอบให้แน่ใจว่าข้อมูลที่อิมพอร์ตตรงกับค่าที่ใช้ได้สำหรับฟิลด์นี้ ก่อนทำการอิมพอร์ตข้อมูลใดๆ
รหัสไปรษณีย์ที่ส่งสินค้า	ไม่มี
ข้อมูลเพิ่มเติม	
สถานะ	สถานะของตัวแทนจำหน่าย เช่น ใช้งาน
ตัวแทนจำหน่ายหลัก	ตัวแทนจำหน่ายหลักของเรคคอร์ดตัวแทนจำหน่ายปัจจุบัน
สกุลเงิน	สกุลเงินที่จ่าย
การจัดอันดับ	การจัดอันดับของตัวแทนจำหน่ายนี้เทียบกับตัวแทนอื่นๆ โดยทั่วไปเพื่อจุดประสงค์ด้านการขายหรือการบริการ จำนวนอักษรจำกัดที่ 22 ตัว
เจ้าของ	<p>เจ้าของเรคคอร์ดตัวแทนจำหน่าย</p> <p>โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการเข้าถึงเพื่อจำกัดหรือขยายการเข้าถึงของผู้ใช้</p> <p>ค่าในฟิลด์เจ้าของนี้มีผลต่อเรคคอร์ดที่จะถูกรวมในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณรันจากเพจรายงานและแผนภูมิ</p> <p>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 37)</p>
URL	Universal Resource Locator (URL) ของตัวแทนจำหน่าย จำนวนอักษรจำกัดที่ 100 ตัว
เว็บไซต์หลัก	เว็บไซต์ของตัวแทนจำหน่ายหลัก จำนวนอักษรจำกัดที่ 50 ตัว
ขั้นตอน	ระยะของการสมัครและกระบวนการทำสัญญาสำหรับตัวแทนจำหน่าย ค่าฟิลด์ ได้แก่ ใช้งาน ใบสมัครอยู่ระหว่างรอดำเนินการ ผู้ผ่านการคัดเลือก สัญญาอยู่ระหว่างรอดำเนินการ

ฟิลด์ที่กำหนดเอง

หมายเหตุ: โดยปกติ ผู้ดูแลระบบของบริษัทซึ่งบทบาทมีสิทธิ์ ปรับแต่งแอปพลิเคชัน จะเป็นผู้จัดทำฟิลด์ที่กำหนดเอง

ฟิลด์ที่กำหนดเองที่จัดทำในเรคคอร์ดบริษัท จะปรากฏเป็นฟิลด์ที่กำหนดเองที่เหมือนกันในเรคคอร์ดตัวแทนจำหน่ายด้วย เนื่องจากเรคคอร์ดตัวแทนจำหน่ายจะรับค่าฟิลด์ที่กำหนดเองในเรคคอร์ดบริษัท อย่างไรก็ตาม ฟิลด์ที่กำหนดเองที่จัดทำในเรคคอร์ดตัวแทนจำหน่ายจะไม่ปรากฏในเรคคอร์ดบริษัทโดยอัตโนมัติ

หากคุณต้องการดูฟิลด์ที่กำหนดเองที่เหมือนกันทั้งในมุมมองบริษัทและมุมมองตัวแทนจำหน่าย ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถจัดทำฟิลด์ที่กำหนดเองในเรคคอร์ดบริษัทและทำให้ฟิลด์มองเห็นได้ทั้งมุมมองบริษัทและมุมมองตัวแทนจำหน่าย

หากคุณไม่ต้องการดูฟิลด์ที่กำหนดเองที่เหมือนกันทั้งในมุมมองบริษัทและมุมมองตัวแทนจำหน่าย ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถจัดทำฟิลด์ที่กำหนดเองเฉพาะบริษัทในเรคคอร์ดบริษัท และทำให้ฟิลด์มองเห็นได้ในมุมมองบริษัทเท่านั้น

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ที่กำหนดเอง โปรดดูที่ [ฟิลด์ที่กำหนดเอง](#)

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลตัวแทนจำหน่ายที่เกี่ยวข้อง:

- [ตัวแทนจำหน่าย](#) (ในหน้า 565)
- [การทำงานกับโฮมเพจตัวแทนจำหน่าย](#) (ในหน้า 565)
- [การจัดการตัวแทนจำหน่าย](#) (ในหน้า 567)

ยานพาหนะ

ใช้พจนานุกรม เพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามยานพาหนะ

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณจะกำหนดว่าแท็บใดที่คุณสามารถใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลยานพาหนะ คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บยานพาหนะได้

การทำงานกับโฮมเพจยานพาหนะ

โฮมเพจยานพาหนะ คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการยานพาหนะ

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจยานพาหนะของคุณได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

การจัดทำยานพาหนะ

คุณสามารถสร้างยานพาหนะได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนยานพาหนะที่ดูล่าสุดของฉันท สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39) และ [ฟิลด์ยานพาหนะ](#) (ในหน้า 578)

การทำงานกับรายการยานพาหนะ

ส่วนรายการยานพาหนะแสดงจำนวนรายการ **Oracle CRM On Demand** มีรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นสาธารณะและทุกคนมองเห็นได้ คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมตามเกณฑ์ที่แตกต่าง รายการที่กำหนดเองเหล่านี้จะปรากฏด้านบนชุดรายการมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการยานพาหนะมาตรฐาน

รายการยานพาหนะ	ฟิลด์อร์
ยานพาหนะทั้งหมด	รถทุกคันเรียงลำดับตามเลขทะเบียนรถ (VIN)
ยานพาหนะที่ทำการแก้ไขล่าสุดทั้งหมด	ยานพาหนะทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 75)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

การดูยานพาหนะที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนยานพาหนะที่แก้ไขล่าสุดของฉันทันแสดงยานพาหนะที่คุณดูล่าสุด

การดูคำขอบริการที่เกี่ยวข้องกับยานพาหนะ

ส่วนคำขอบริการที่เกี่ยวข้องกับยานพาหนะแสดงข้อมูลต่อไปนี้:

- เลขที่บริการ คำขอบริการที่กำหนดให้กับคุณ คลิกที่เลขที่คำขอบริการเพื่อตรวจสอบคำขอบริการ
- หัวเรื่อง ชื่อเรื่องคำขอบริการ
- สิทธิ์ สิทธิ์ที่ตรงกับคำขอบริการ
- แสดงรายการทั้งหมด ขยายรายการของคำขอบริการที่เกี่ยวข้องกับยานพาหนะของคุณ

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

การเพิ่มส่วนต่างๆ ในโฮมเพจยานพาหนะของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจยานพาหนะของคุณได้:

- ยานพาหนะที่จัดทำล่าสุด
- ยานพาหนะที่แก้ไขล่าสุด
- ยานพาหนะที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- ยานพาหนะที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนของรายงานส่วนหนึ่งหรือมากกว่านั้น (ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจยานพาหนะของคุณได้)

ดำเนินการดังต่อไปนี้เพื่อเพิ่มส่วนในโฮมเพจยานพาหนะ

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจยานพาหนะของคุณ

- 1 ในโฮมเพจยานพาหนะ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจยานพาหนะ คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิก บันทึก

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลยานพาหนะที่เกี่ยวข้อง:

- [ฟิลด์ยานพาหนะ](#) (ในหน้า 578)
- [การจัดการยานพาหนะ](#) (ในหน้า 572)

การจัดการยานพาหนะ

หัวข้อต่อไปนี้อธิบายถึงการตั้งค่าที่เลือกได้ซึ่งผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถดำเนินการได้เมื่อจัดการยานพาหนะใน Oracle CRM On Demand:

- [การใช้งานประเภทผลิตภัณฑ์ยานพาหนะ](#) (ในหน้า 574)
- [การใช้งานการเชื่อมโยงยานพาหนะในคำขอบริการ](#) (ในหน้า 573)

คลิกที่หัวข้อเพื่อดูกระบวนการที่ละเอียดขึ้นตอนในการดำเนินการต่อไปนี้:

- [การอัปเดตความเป็นเจ้าของยานพาหนะ](#) (ในหน้า 575)
- [การติดตามคำขอบริการของยานพาหนะ](#) (โปรดดูที่ "การติดตามคำขอบริการสำหรับยานพาหนะ" ในหน้า 574)
- [การติดตามประวัติการขายของยานพาหนะ](#) (ในหน้า 575)
- [การติดตามประวัติการบริการของยานพาหนะ](#) (ในหน้า 576)
- [การติดตามข้อมูลทางการเงินของยานพาหนะ](#) (ในหน้า 577)

หมายเหตุ: คุณสมบัตินี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของแอปพลิเคชันมาตรฐาน ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีใน Oracle CRM On Demand เวอร์ชันที่คุณใช้ก็ได้

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบย่อในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 39)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 62)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 63)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)
- [การทำงานกับเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 36)
- [การเพิ่มหมายเหตุ](#) (ในหน้า 89)
- [การโอนความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 84)
- [การติดตามสินทรัพย์](#) (ในหน้า 181) (รวมถึงการเชื่อมโยงยานพาหนะกับบริษัท)
- [การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 95)
- [การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม](#) (ในหน้า 100)
- [การติดตามสินทรัพย์](#) (ในหน้า 181) (รวมถึงการเชื่อมโยงยานพาหนะกับบริษัท)
- [การเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ด](#)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลยานพาหนะที่เกี่ยวข้อง:

- [ยานพาหนะ](#) (ในหน้า 570)
- [ฟิลด์ยานพาหนะ](#) (ในหน้า 578)

- การทำงานกับโฮมเพจยานพาหนะ (ในหน้า 570)
- รายงาน (ในหน้า 633)

การใช้งานการเชื่อมโยงยานพาหนะในคำขอบริการ

โครงร่างคำขอบริการเริ่มต้นจะไม่แสดงการเชื่อมโยงกับยานพาหนะ อย่างไรก็ตามผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดค่าโครงร่างเพื่อกำหนดเองได้โดยการทำตามขั้นตอนต่อไปนี้

การแสดงการเชื่อมโยงกับยานพาหนะบนเรคคอร์ดคำขอบริการ

1 จากเพจใดๆ ให้คลิก การจัดการ คลิกการปรับแต่งแอปพลิเคชัน คลิกคำขอบริการ แล้วคลิกโครงร่างเพื่อกำหนดคำขอบริการ

2 ในรายการโครงร่างเพื่อกำหนด ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้

- คลิกที่ลิงก์แก้ไขของโครงร่างที่มีอยู่เพื่อทำการแก้ไข
- คลิกปุ่ม โครงร่างใหม่ เพื่อจัดทำโครงร่างใหม่
- คลิกลิงก์ คัดลอก เพื่อคัดลอกโครงร่างที่มีอยู่

วิศวกรโครงร่างเพื่อกำหนดจะปรากฏขึ้น

หมายเหตุ: จำนวนขั้นตอนในวิศวกรโครงร่างเพื่อกำหนดจะแตกต่างกันไปตามลิงก์โครงร่างเพื่อกำหนดที่คุณคลิก

3 ในขั้นตอนที่ 1 ชื่อโครงร่าง ให้ป้อนชื่อโครงร่างและคำอธิบาย (ไม่จำเป็น)

4 ในขั้นตอนที่ 2 การตั้งค่าฟิลด์ ให้เลือกลักษณะต่างๆ ของฟิลด์ที่ต้องการ

5 ในขั้นตอนที่ 3 โครงร่างฟิลด์ ให้ตรวจสอบให้แน่ใจว่าฟิลด์ยานพาหนะมีให้ใช้งานบนโครงร่างเพื่อกำหนดคำขอบริการ

6 คลิก เสร็จสิ้น เพื่อออกจากวิศวกร

ตอนนี้คุณต้องระบุโครงร่างใหม่ที่กำหนดเองให้กับบทบาทผู้ใช้ โดยใช้วิศวกร การจัดการบทบาท

7 คลิกที่ การจัดการ แล้วคลิก การจัดการผู้ใช้และการควบคุมการเข้าใช้ จากนั้นคลิกที่ การจัดการบทบาท:

8 ค้นหาบทบาทที่คุณต้องการกำหนดโครงร่างเพื่อกำหนดคำขอบริการที่กำหนดเอง แล้วคลิกแก้ไข

9 ในขั้นตอนที่ 6 ของวิศวกร ให้เปลี่ยนชื่อโครงร่างเพื่อกำหนดเป็นโครงร่างเพื่อกำหนดคำขอบริการที่กำหนดเองสำหรับเรคคอร์ดคำขอบริการ

10 คลิกเสร็จสิ้นเพื่อออกจากวิศวกร

หมายเหตุ: ด้วยการเปิดใช้งานการเชื่อมโยงยานพาหนะ คุณยังสามารถอัปเดตโครงร่างเพื่อกำหนดคำขอบริการยานพาหนะเพื่อเปลี่ยนตัวเลือกการเชื่อมโยงที่ผู้ใช้งานเห็น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดการโครงร่างการค้นหา

การใช้งานประเภทผลิตภัณฑ์ยานพาหนะ

โดยปกติในการเพิ่มผลิตภัณฑ์ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะ ใช้ส่วนการจัดการเนื้อหา ในเครื่องมือผู้ดูแลระบบ สำหรับยานพาหนะ ผู้ดูแลระบบสามารถอัปเดตเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ด้วยฟิลด์ประเภทผลิตภัณฑ์ที่กำหนดไว้สำหรับยานพาหนะได้ โปรดสังเกตว่าประเภทผลิตภัณฑ์สำหรับเรคคอร์ดยานพาหนะจะไม่แสดงในโครงร่างดีฟอลต์ของผลิตภัณฑ์ ในการใช้งานประเภทผลิตภัณฑ์สำหรับยานพาหนะ ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถสร้างโครงร่างเพจผลิตภัณฑ์ที่กำหนดเองโดยทำตามขั้นตอนในกระบวนการต่อไปนี้

การแสดงผลประเภทผลิตภัณฑ์สำหรับเรคคอร์ดยานพาหนะ

1 จากเพจใดๆ ให้คลิก การจัดการ, การปรับแต่งแอปพลิเคชัน, ผลิตภัณฑ์, โครงร่างเพจผลิตภัณฑ์ และคัดลอกโครงร่างมาตรฐานเพจผลิตภัณฑ์ ไปยังโครงร่างใหม่

2 ทำตามวิซาร์ด โครงร่างเพจสำหรับผลิตภัณฑ์ดังนี้:

a ในขั้นตอนที่ 1 ใส่อีเมลโครงร่างของคุณ

b ในขั้นตอนที่ 2 เลือกช่อง จำเป็น ของประเภทผลิตภัณฑ์

c ในขั้นตอนที่ 3 ตรวจสอบว่ามีฟิลด์ ประเภทผลิตภัณฑ์ แสดงอยู่ในส่วนข้อมูลผลิตภัณฑ์หลัก ทางด้านขวา

d คลิกเสร็จสิ้นเพื่อออกจากวิซาร์ด

3 ระบุโครงร่างใหม่ที่กำหนดเองให้กับบทบาทผู้ใช้ตามต้องการ โดยใช้วิซาร์ด การจัดการบทบาท

a คลิกที่ การจัดการ แล้วคลิก การจัดการผู้ใช้และการควบคุมการเข้าถึง จากนั้นคลิกที่ การจัดการบทบาท:

b ค้นหาบทบาทที่คุณต้องการระบุให้กับโครงร่างเพจผลิตภัณฑ์ที่กำหนดเอง แล้วคลิก แก้ไข

c ในขั้นตอนที่ 6 ของวิซาร์ด ให้เปลี่ยนชื่อโครงร่างเพจเป็นโครงร่างเพจผลิตภัณฑ์ที่กำหนดเองสำหรับเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์

d คลิก เสร็จสิ้น เพื่อออกจากวิซาร์ด

ผู้ใช้ที่มีการแก้ไขบทบาทสามารถจัดทำเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่มีฟิลด์ ประเภทผลิตภัณฑ์ ได้โดยใช้ฟังก์ชันการจัดการข้อมูล สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มผลิตภัณฑ์ โปรดดูที่ การตั้งค่าผลิตภัณฑ์ของบริษัท

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การตั้งค่าผลิตภัณฑ์ของบริษัท

การติดตามคำขอบริการสำหรับยานพาหนะ

เมื่อคุณต้องการตรวจสอบ อัปเดต หรือสร้างคำขอบริการสำหรับยานพาหนะ ให้อัปเดตเรคคอร์ดยานพาหนะ หรือสร้างคำขอบริการสำหรับยานพาหนะที่ถูกเชื่อมโยง

การติดตามคำขอบริการสำหรับยานพาหนะ

1 ให้เลือกยานพาหนะที่คุณต้องการติดตาม

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกยานพาหนะ โปรดดูที่ [การค้นหาระบบ](#) (ในหน้า 42)

2 ในเพจรายละเอียดยานพาหนะ เลื่อนลงมาแล้วคลิก ใหม่ ในแถบชื่อคำขอบริการ

หมายเหตุ: ขณะสร้างคำขอบริการ การเลือกตัวแทนจำหน่ายจะทำให้ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนจากค้นหาผู้ติดต่อทั้งหมดเป็นผู้ติดต่อสำหรับตัวแทนจำหน่ายที่เกี่ยวข้องได้ คุณสามารถเปลี่ยนฟิลด์เพื่อทำการสืบค้นได้ตามต้องการ

3 ในพจนานุกรมแก้ไขคำขอบริการ กรอกข้อมูลให้เรียบร้อย

ตารางต่อไปนี้อธิบายข้อมูลของฟิลด์บางฟิลด์สำหรับประวัติการบริการ

ฟิลด์	ความเห็น
เลขที่บริการ	Oracle CRM On Demand จะสร้างเลขที่นี้ขึ้น
หัวข้อ	ชื่อหรือคำอธิบายโดยย่อของกิจกรรมนี้
ลำดับความสำคัญ	ลำดับความสำคัญของคำขอบริการ เช่น 1-เร็วที่สุด, 2-สูง หรือ 3-ปานกลาง
สถานะ	สถานะของคำขอบริการ เช่น เปิดอยู่ รอดำเนินการ หรือปิดแล้ว
เวลาที่เปิด	จะระบุเวลาที่เปิดคำขอบริการ Oracle CRM On Demand จะสร้างข้อมูลนี้ขึ้น
ผู้ติดต่อ	ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องกับคำขอบริการนี้
ตัวแทนจำหน่าย	ตัวแทนจำหน่ายที่เกี่ยวข้องกับคำขอบริการนี้
เจ้าของ	เจ้าของคำขอบริการ

หมายเหตุ: ขณะสร้างคำขอบริการ โดยคำศัพท์ฟิลด์ การเลือกตัวแทนจำหน่ายจะเปลี่ยนผู้ติดต่อทั้งหมดเป็นผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนจำหน่ายรายนั้น สามารถเปลี่ยนฟิลด์เพื่อสืบค้นผู้ติดต่อทั้งหมดได้

การอัปเดตความเป็นเจ้าของยานพาหนะ

เมื่อขายยานพาหนะแล้ว ให้อัปเดตเรคคอร์ดของยานพาหนะเพื่อติดตามความเป็นเจ้าของยานพาหนะนั้น

1 เลือกยานพาหนะ

สำหรับคำแนะนำในการเลือกยานพาหนะ โปรดดูที่ [การค้นหาระเบิด](#) (ในหน้า 42)

2 ในพจนานุกรมแก้ไขยานพาหนะ ให้คลิก แก้ไข ในแถบชื่อ

โปรดดูข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์ในพจนานุกรมแก้ไขยานพาหนะที่ [ฟิลด์ยานพาหนะ](#) (ในหน้า 578)

3 ในพจนานุกรมแก้ไขยานพาหนะ ให้อัปเดตฟิลด์ ผู้เป็นเจ้าของ ในเรคคอร์ดยานพาหนะ

4 บันทึกเรคคอร์ด:

- ในการบันทึกเรคคอร์ดนี้แล้วเปิดพจนานุกรมแก้ไขยานพาหนะ (ซึ่งคุณสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับเรคคอร์ดนี้) ให้คลิก บันทึก
- ในการบันทึกเรคคอร์ดนี้แล้วเปิดพจนานุกรมแก้ไข (ซึ่งคุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดยานพาหนะอื่น) ให้คลิก บันทึกและสร้างยานพาหนะ

การติดตามประวัติการขายของยานพาหนะ

เมื่อคุณต้องการตรวจสอบ อัปเดต หรือจัดทำประวัติการขายสำหรับยานพาหนะ ให้อัปเดตเรคคอร์ดของยานพาหนะ

ในการติดตามประวัติการขายของยานพาหนะ

1 เลือกยานพาหนะ

สำหรับคำแนะนำในการเลือกยานพาหนะ โปรดดูที่ [การค้นหาคอร์ค](#) (ในหน้า 42)

2 ในเพจรายละเอียดยานพาหนะ เลื่อนลงมาที่ส่วนประวัติการขาย แล้วคลิก เพิ่ม ในแถบชื่อ

หมายเหตุ: หากมองไม่เห็นส่วนประวัติการขายในเพจรายละเอียดยานพาหนะของคุณ ให้คลิกลิงก์แก้ไข โครงร่างที่มุมบนด้านขวาของเพจนั้น และเพิ่มส่วนประวัติการขายเข้าไปใน โครงร่างเพจของคุณ หากไม่มีส่วนให้เพิ่มใน โครงร่างเพจของคุณ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

3 ในเพจการแก้ไขประวัติการขาย ให้ป้อนข้อมูล

ตารางต่อไปนี้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์บางประการสำหรับประวัติการขาย

ฟิลด์	ความเห็น
เลขที่การขาย	ตัวเลขที่ระบบสร้างขึ้น
รหัสสกุลเงิน	ค่าฟิลด์คือสกุลเงินของคุณ
ชื่อเจ้าของ	เมื่อคุณเลือกนามสกุล ฟิลด์นี้จะถูกป้อนข้อมูล
นามสกุลของเจ้าของ	เจ้าของยานพาหนะ

4 บันทึกเรคคอร์ด

การติดตามประวัติการบริการของยานพาหนะ

เมื่อคุณต้องการตรวจสอบ อัปเดต หรือจัดทำประวัติการบริการของยานพาหนะ ให้อัปเดตเรคคอร์ดของยานพาหนะ ประวัติการบริการสามารถรวมคำขอบริการและบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ยานพาหนะได้

ในการติดตามประวัติการบริการของยานพาหนะ

1 เลือกยานพาหนะ

สำหรับคำแนะนำในการเลือกยานพาหนะ โปรดดูที่ [การค้นหาคอร์ค](#) (ในหน้า 42)

2 ในเพจรายละเอียดยานพาหนะ เลื่อนลงมาแล้วคลิก เพิ่ม ในแถบชื่อประวัติการบริการ

หมายเหตุ: หากมองไม่เห็นส่วนประวัติการบริการในเพจรายละเอียดยานพาหนะของคุณ ให้คลิกลิงก์แก้ไข โครงร่างที่มุมบนด้านขวาของเพจนั้น และเพิ่มส่วนประวัติการบริการเข้าไปใน โครงร่างเพจของคุณ หากไม่มีส่วนให้เพิ่มใน โครงร่างเพจของคุณ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

3 ในเพจการแก้ไขประวัติการบริการ กรอกข้อมูลให้เรียบร้อย

ตารางต่อไปนี้อธิบายข้อมูลของฟิลด์บางฟิลด์สำหรับประวัติการบริการ

ฟิลด์	ความเห็น
เลขที่ประวัติการบริการ	เลขที่ของประวัติการบริการซึ่งจำกัดไว้ที่ 30 ตัวอักษร Oracle CRM On Demand จะสร้างหมายเลขนี้

ฟิลด์	ความเห็น
	ขึ้น
เลขที่คำขอบริการ	เรคคอร์ดคำขอบริการที่เชื่อมโยงกับประวัติการบริการนี้ ไม่เกิน 64 ตัวอักษร
นามสกุลของเจ้าของ	เจ้าของยานพาหนะ ไม่เกิน 50 ตัวอักษร
วันที่ให้บริการ	ค่าฟิลด์คือวันที่ของวันนี้
รหัสสกุลเงิน	ค่าฟิลด์คือสกุลเงินของคุณ ไม่เกิน 20 ตัวอักษร
ชื่อบริการ	ชื่อหรือตัวเลขที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดประวัติการบริการ ไม่เกิน 100 ตัวอักษร
แบรนด์	ผู้ผลิตหรือแบรนด์ยานพาหนะ อย่างเดียว
ชื่อเจ้าของ	เมื่อคุณเลือกนามสกุล ฟิลด์นี้จะถูกป้อนข้อมูล ไม่เกิน 50 ตัวอักษร
ผู้ให้บริการ	ตัวแทนจำหน่ายหรือผู้ให้บริการที่ให้บริการยานพาหนะ ไม่เกิน 100 ตัวอักษร
คำอธิบาย	ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 16,350 ตัว

4 บันทึกเรคคอร์ด

การติดตามข้อมูลทางการเงินของยานพาหนะ

คุณสามารถติดตามข้อมูลทางการเงินของยานพาหนะได้

ในการติดตามข้อมูลทางการเงินของยานพาหนะ

1 เลือกยานพาหนะ

สำหรับคำแนะนำในการเลือกยานพาหนะ โปรดดูที่ [การค้นหारेคคอร์ด](#) (ในหน้า 42)

2 บนเพจรายละเอียดยานพาหนะ เลื่อนลงมาแล้วคลิก เพิ่ม ในแถบชื่อข้อมูลทางการเงิน

หมายเหตุ: หากมองไม่เห็นส่วนข้อมูลทางการเงินในเพจรายละเอียดยานพาหนะของคุณ ให้คลิกลิงก์แก้ไข โครงร่างที่มุมบนด้านขวาของเพจนั้น และเพิ่มส่วนข้อมูลทางการเงินเข้าไปในโครงร่างเพจของคุณ หากไม่มีส่วนให้เพิ่มในโครงร่างเพจของคุณ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

3 บนเพจการแก้ไขข้อมูลทางการเงิน ให้กรอกข้อมูลให้เรียบร้อย

ตารางต่อไปนี้อธิบายข้อมูลของบางฟิลด์สำหรับข้อมูลทางการเงิน

ฟิลด์	ความเห็น
เลขที่รายละเอียดการเงิน	ตัวเลขที่ระบบสร้างขึ้น ไม่เกิน 15 ตัวอักษร
ผู้ให้บริการด้านการเงิน	ไม่เกิน 30 ตัวอักษร

ฟิลดยานพาหนะ

ใช้เพื่อกำไลขยานพาหนะเพื่อเพิ่มยานพาหนะหรืออัปเดตรายละเอียดยานพาหนะที่มีอยู่ เพื่อกำไลขยานพาหนะจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของยานพาหนะ

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งแอปพลิเคชันได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการสำหรับเลือก ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในตารางนี้

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลยานพาหนะหลัก	
เลขกำกับยานพาหนะ	หมายเลข ID ยานพาหนะ (VIN) ไม่เกิน 100 ตัวอักษร
ชื่อ	ผู้ผลิตหรือแบรนด์ของยานพาหนะ คำศัพท์ฟิลด์ ได้แก่ Metro Motors Toyota และโมระนูแบรนด์
รุ่น	รุ่นของยานพาหนะ คำศัพท์ฟิลด์ ได้แก่ 4Runner และ Tacoma
ปี	ปีที่ผลิตยานพาหนะ รายการสำหรับเลือกที่เป็นตัวเลข และไม่รับตัวอักษรที่ไม่ใช่ตัวเลข
ชื่อผลิตภัณฑ์	ชื่อของผลิตภัณฑ์ โดยปกติแล้ว ในการเพิ่มผลิตภัณฑ์ ผู้ดูแลระบบของบริษัทจะใช้ฟังก์ชันการจัดการข้อมูล สำหรับยานพาหนะ ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถอัปเดตเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์โดยตั้งคำฟิลด์ประเภทผลิตภัณฑ์เป็น ยานพาหนะ ได้ โปรดสังเกตว่าประเภทผลิตภัณฑ์จะไม่แสดงอยู่ในโครงร่างศัพท์ของผลิตภัณฑ์ ขั้นตอนในการแสดงประเภทผลิตภัณฑ์ของยานพาหนะอธิบายอยู่ใน การใช้งานประเภทผลิตภัณฑ์ยานพาหนะ (ในหน้า 574)
ดกแต่ง	อุปกรณ์ตกแต่งยานพาหนะ คำศัพท์ฟิลด์ ได้แก่ 2WD และ Prerunner
ประตู	จำนวนประตูของยาพาหนะ คำศัพท์ฟิลด์ ได้แก่ 2 ประตู 3 ประตู และ 4 ประตู
สีภายนอก	สีของยานพาหนะ
สกุลเงินของยานพาหนะ	การกำหนดสกุลเงินสำหรับราคายานพาหนะ เช่น ดอลลาร์สหรัฐ (USD)
เจ้าของ	เจ้าของเรคคอร์ดยานพาหนะ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความ เป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 37)
ข้อมูลเพิ่มเติมของยานพาหนะ	
ใช้แล้ว/ใหม่	ยานพาหนะนั้นใช้แล้วหรือใหม่
ประเภทผลิตภัณฑ์	ประเภทของยานพาหนะ ไม่เกิน 30 ตัวอักษร หมายเหตุ: ฟิลด์นี้เป็นแบบอ่านอย่างเดียวเท่านั้น
สีภายใน	สีด้านในของยานพาหนะ ตัวอย่างเช่น สีแดง
เกียร์	ประเภทเกียร์ของยานพาหนะ คำศัพท์ฟิลด์ ได้แก่ อัตโนมัติ เปลี่ยนด้วยมือ และตัวเอง
เครื่องยนต์	ประเภทเครื่องยนต์ของยานพาหนะ คำศัพท์ฟิลด์ ได้แก่ 4 สูบ 6 สูบ 8 สูบ 10 สูบ และตัวเอง
ตัวรถ	ประเภทตัวรถของยานพาหนะ ตัวอย่างเช่น คูเป้ หรือคาบรีโอเล็ต

ฟิลด์	คำอธิบาย
ผู้เป็นเจ้าของ	ประเภทความเป็นเจ้าของยานพาหนะ ตัวอย่างเช่น ธุรกิจ หรือรถของบริษัท
ผู้ติดต่อ	บุคคลติดต่อของยานพาหนะ ไม่เกิน 100 ตัวอักษร หมายเหตุ: ฟิลด์นี้เป็นแบบอ่านอย่างเดียวเท่านั้น
บริษัท	บริษัทที่เกี่ยวข้องกับยานพาหนะ
สาขาบริษัท	ที่ตั้งของบริษัท ไม่เกิน 50 ตัวอักษร หมายเหตุ: ฟิลด์นี้เป็นแบบอ่านอย่างเดียวเท่านั้น
ตัวแทนจำหน่าย	ชื่อของตัวแทนจำหน่ายยานพาหนะ ไม่เกิน 100 ตัวอักษร
ตัวแทนจำหน่ายที่ให้บริการ	ชื่อของตัวแทนบริการของยานพาหนะ ไม่เกิน 100 ตัวอักษร
ราคาขายปลีกที่แนะนำของผู้ผลิต	ราคาขายปลีกที่แนะนำของผู้ผลิต (MSRP) ในสกุลเงินที่ใช้ในเรคคอร์ดยานพาหนะ ไม่เกิน 22 ตัวอักษร
ราคาในใบแจ้งหนี้ของตัวแทนจำหน่าย	ราคาในใบแจ้งหนี้ของตัวแทนจำหน่ายในสกุลเงินที่ใช้ในเรคคอร์ดยานพาหนะ ไม่เกิน 22 ตัวอักษร
สถานะ	สถานะปัจจุบันของยานพาหนะ ตัวอย่างเช่น การผลิต
ที่ตั้ง	ที่ตั้งของยานพาหนะ ตัวอย่างเช่น สี่ล้อตัวแทนจำหน่าย
เลขไมล์ปัจจุบัน	เลขไมล์ปัจจุบันที่ปรากฏบนมิเตอร์วัดระยะทางของยานพาหนะ ไม่เกิน 22 ตัวอักษร (ตัวเลข)
ประเภทการรับประกัน	ประเภทการรับประกันที่มีมาพร้อมกับยานพาหนะ เช่น เต็ม หรือเพิ่มเติม
เลขที่ใบอนุญาต	เลขที่ใบอนุญาตของเจ้าของ ไม่เกิน 30 ตัวอักษร
รัฐในใบอนุญาต	รัฐที่ใช้ใบอนุญาตที่ออก
คำอธิบาย	ไม่เกิน 250 ตัวอักษร

หมายเหตุ: ในการตั้งค่าฟิลด์รายการสำหรับเลือก ตัวอย่างเช่น รุ่น อุปกรณ์ตกแต่ง ประตู ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งแอปพลิเคชันสำหรับคำรายการสำหรับเลือกได้ตามที่อธิบายไว้ใน การเปลี่ยนคำรายการสำหรับเลือก

ฟิลด์ที่กำหนดเอง

หมายเหตุ: โดยปกติ ผู้ดูแลระบบของบริษัทซึ่งบทบาทมีสิทธิ์ ปรับแต่งแอปพลิเคชัน จะเป็นผู้จัดทำฟิลด์ที่กำหนดเอง

ฟิลด์ที่กำหนดเองที่จัดทำในเรคคอร์ดสินทรัพย์ จะปรากฏเป็นฟิลด์ที่กำหนดเองที่เหมือนกันในเรคคอร์ดยานพาหนะด้วย เนื่องจากเรคคอร์ดยานพาหนะจะรับค่าฟิลด์ที่กำหนดเองในเรคคอร์ดสินทรัพย์ อย่างไรก็ตาม ฟิลด์ที่กำหนดเองที่จัดทำในเรคคอร์ดยานพาหนะจะไม่ปรากฏในเรคคอร์ดสินทรัพย์โดยอัตโนมัติ

หากคุณต้องการดูฟิลด์ที่กำหนดเองที่เหมือนกันทั้งในมุมมองสินทรัพย์และมุมมองยานพาหนะ ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถจัดทำฟิลด์ที่กำหนดเองในเรคคอร์ดสินทรัพย์และทำให้ฟิลด์มองเห็นได้ทั้งมุมมองสินทรัพย์และมุมมองยานพาหนะ

หากคุณไม่ต้องการดูฟิลด์ที่กำหนดเองที่เหมือนกันทั้งในมุมมองสินทรัพย์และมุมมองยานพาหนะ ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถจัดทำฟิลด์ที่กำหนดเองเฉพาะสินทรัพย์ให้กับสินทรัพย์ และทำให้ฟิลด์มองเห็นได้ในมุมมองสินทรัพย์เท่านั้น

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ที่กำหนดเอง โปรดดูที่ เกี่ยวกับฟิลด์ที่กำหนดเอง

ฟิล์มเพิ่มเติม

โดยคำศัพท์แล้ว ฟิล์มหลายๆ ส่วนจะไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดยานพาหนะ ซึ่งได้แก่ เลขที่ชิ้นส่วน วันที่สั่งซื้อ ราคาซื้อ ปริมาณ วันที่ส่งสินค้า วันที่ติดตั้ง วันที่หมดอายุ วันที่แจ้ง ชนิดผลิตภัณฑ์ และสัญญา

ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถเปลี่ยนการกำหนดฟิล์มเหล่านี้ได้ตามต้องการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปลี่ยนการกำหนดฟิล์ม โปรดดูที่การจัดทำและแก้ไขฟิล์มในการแสดงฟิล์ม ผู้ดูแลระบบของบริษัทต้องรวมฟิล์มเหล่านี้ในโครงร่างเพจ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแสดงฟิล์มในเพจ โปรดดูที่ การปรับแต่งโครงร่างเพจแบบสแตติก

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลยานพาหนะที่เกี่ยวข้อง:

- [การทำงานกับโฮมเพจยานพาหนะ](#) (ในหน้า 570)
- [การจัดการยานพาหนะ](#) (ในหน้า 572)

12

การปรับแต่งแอปพลิเคชันของคุณ

คุณสามารถใช้เพจการตั้งค่าของฉันทเพื่อปรับแต่ง Oracle CRM On Demand สำหรับคำแนะนำในแต่ละขั้นตอน ให้คลิกหัวข้อหนึ่งต่อไปนี้:

- การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ (ในหน้า 582)
- การตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดการค้นหาคีย์เวิร์ดของคุณ (ในหน้า 588)
- การตั้งค่าธีมของคุณ (ในหน้า 589)
- การตั้งค่าโหมดดูผลการเรคคอร์ดก่อน (ในหน้า 589)
- การเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าภาษาของคุณ (ในหน้า 590)
- การดูฟิลด์แนวทางการตรวจสอบ (ในหน้า 590)
- การจัดการโควต้าของคุณ (โปรดดูที่ "การจัดการโควต้า" ในหน้า 591)
- การตรวจสอบกิจกรรมการไชน์อิน (ในหน้า 592)
- การเปลี่ยนรหัสผ่านของคุณ (โปรดดูที่ "การเปลี่ยนรหัสผ่าน" ในหน้า 592)
- การตั้งค่าคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัย (ในหน้า 592)
- การตรวจสอบข้อมูลตัวแทนของคุณ (ในหน้า 593)
- การเพิ่มผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย (ในหน้า 594)
- การให้สิทธิ์การไชน์อินแก่ฝ่ายให้บริการด้านเทคนิค (ในหน้า 595)
- การแสดงแท็บของคุณ (ในหน้า 595)
- การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ (ในหน้า 596)
- การเปลี่ยนแปลงโครงร่างโฮมเพจ (ในหน้า 596)
- การเปลี่ยนแปลงโครงร่างแถบการดำเนินการ (ในหน้า 597)
- การตั้งค่าปฏิทินของคุณ (ในหน้า 598)
- การเข้าใช้เครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้ร่วมกัน (ในหน้า 598)
- การดูค่าส่งออกข้อมูลของคุณ (ในหน้า 599)
- การกำหนดเครื่องมือรายการที่ใช้บ่อย (ในหน้า 601)
- การกำหนดเครื่องมือศูนย์ข้อความ (ในหน้า 602)
- การกำหนดเครื่องมือรายงาน (ในหน้า 602)
- การกำหนดเครื่องมือรายการตัวอย่าง (ในหน้า 603)

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปรับแต่งแอปพลิเคชันของคุณ:

- เกี่ยวกับเครื่องมือของ **On Demand** (ในหน้า 601)
- การอิมพอร์ตผู้ติดต่อของคุณ (ในหน้า 191)
- การใช้ **Offline Client** (ในหน้า 606)
- การเพิ่มอีเมลจาก **Microsoft Outlook** และ **Lotus Notes** (ในหน้า 614)

การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ

คุณสามารถอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ เช่น ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ของคุณ ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณจะควบคุม โครงร่างและข้อมูลที่คุณดูได้ในพจนานุกรมรายละเอียดส่วนบุคคล ดังนั้น คำอธิบายต่อไปนี้อาจแตกต่างจากสิ่งที่คุณเห็น

หมายเหตุ: การเปลี่ยนแปลงคำศัพท์ของภาษา สกุลเงิน โจนเวลา และประเทศในเพจโปรไฟล์ส่วนบุคคลจะไม่แสดงในรายงานและการวิเคราะห์ทั้งหมดจนกว่าคุณจะ **ไชน์เอาต์และไชน์อินอีกครั้ง**

ในการอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ

- 1 คลิกที่ลิงก์ร่วมการตั้งค่าของฉัน ที่มุมขวาบนของเพจใดๆ
 - 2 คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วน โปรไฟล์ส่วนบุคคล
 - 3 คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ของฉัน ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล
 - 4 คลิก แก้ไข ในส่วนรายละเอียดส่วนบุคคล
 - 5 อัปเดตข้อมูลในฟอร์มแก้ไขส่วนบุคคล แล้วบันทึกการอัปเดต
- หมายเหตุ: คุณต้อง **ไชน์เอาต์และไชน์อินอีกครั้ง** เพื่อเปิดใช้การเปลี่ยนแปลงบางอย่าง (ภาษา โลเคล โจนเวลา และสกุลเงิน)

ตารางต่อไปนี้จะอธิบายฟิลด์บางฟิลด์ที่คุณสามารถทบทวนหรืออัปเดต

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลผู้ใช้หลัก	
ชื่อ	ชื่อของผู้ใช้ จำกัดตัวอักษร 50 ตัว นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น
นามสกุล	นามสกุลของผู้ใช้ จำกัดตัวอักษร 50 ตัว นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น
ชื่อย่อ	ชื่อย่อของผู้ใช้ จำกัดตัวอักษร 50 ตัว
คำนำหน้าชื่อ	คำนำหน้าชื่อผู้ใช้
สถานะ	ฟิลด์อ่านอย่างเดียวที่ระบุสถานะผู้ใช้ เฉพาะผู้ใช้ที่ใช้งานจึงสามารถเข้าใช้ Oracle CRM On Demand ได้
ผู้รับรายงาน	ฟิลด์อ่านอย่างเดียวที่ระบุผู้จัดการของผู้ใช้
หมายเหตุ: ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับวิธีที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่า โครงร่างของเพจผู้ใช้สำหรับบริษัทของคุณ คุณอาจเห็นฟิลด์ผู้รับรายงาน (ชื่อย่อ) แทนที่จะเป็นฟิลด์ผู้รับรายงาน โดยฟิลด์ผู้รับรายงาน (ชื่อย่อ) จะแสดง ID แบบย่อสำหรับ	

ฟิลด์	คำอธิบาย
	ผู้จัดการของผู้ใช้
ตำแหน่ง	ฟิลด์อ่านอย่างเดียวที่แสดงตำแหน่งงานของผู้ใช้
พื้นที่	พื้นที่หรือพื้นที่ที่ผู้ใช้อยู่ จำกัดด้วยอักษร 40 ตัว
พื้นที่ย่อย	การปรับพื้นที่หรือพื้นที่เพิ่มเติมในจุดที่ผู้ใช้อยู่ จำกัดด้วยอักษร 40 ตัว
บทบาท	ฟิลด์อ่านอย่างเดียวที่ระบุบทบาทที่มอบหมายให้ผู้ใช้ใน Oracle CRM On Demand บทบาทของผู้ใช้จะกำหนดคุณสมบัติใน Oracle CRM On Demand ซึ่งผู้ใช้มีสิทธิ์ที่จะใช้ ชุดของสิทธิ์ที่ให้กับผู้ใช้เพื่อทำงานกับข้อมูลที่มีการป้องกัน และการตั้งค่าอินเทอร์เฟซผู้ใช้ซึ่งแสดงข้อมูล
กลุ่มหลัก	กลุ่มที่ได้เพิ่มผู้ใช้นี้เข้าไป อ่านอย่างเดียว
ข้อมูลรายละเอียดผู้ใช้	
ชื่อ	ID สำหรับผู้ใช้ที่ใช้ระบุหรือแสดงความเป็นเจ้าของประเภทเรคคอร์ดเฉพาะ เช่น ป้อนชื่อหรือชื่อเล่นที่ผู้ใช้ต้องการ ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น และตั้งค่าโดยผู้ดูแลระบบของบริษัท
ID ผู้ใช้	ID ระบบเฉพาะสำหรับผู้ใช้ที่เข้าร่วมกับ ID ไลน์อินของบริษัทเพื่อไลน์อินเข้าแอปพลิเคชัน ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็นที่ตั้งค่าโดยผู้ดูแลระบบของบริษัท
อีเมล	ที่อยู่อีเมลที่ครบถ้วนสำหรับผู้ใช้ เช่น isample@rightequip.com ที่อยู่อีเมลสำหรับการแจ้งระบบ เช่น การแจ้งรีเซตรหัสผ่าน ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็นที่ตั้งค่าโดยผู้ดูแลระบบของบริษัท
อีเมลรอง	ที่อยู่อีเมลรองของผู้ใช้
หมายเลขโทรศัพท์ที่ทำงาน	หมายเลขโทรศัพท์ที่ทำงานของผู้ใช้ นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น
หมายเลขโทรศัพท์มือถือ	หมายเลขโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้
ID ไลน์อินของบริษัท	บริษัทที่เป็นของผู้ใช้ นี่คือฟิลด์ค่าฟอลด์และตั้งค่าเมื่อสร้างบริษัท
ID ไลน์อินของผู้ใช้	ID ที่ผู้ใช้ใช้ไลน์อินเข้าแอปพลิเคชัน ซึ่ง ID นี้เป็นค่าผสมของ ID ไลน์อินของบริษัทและ ID ผู้ใช้ คั่นด้วยเครื่องหมายสแลช โดย ID ไลน์อินของผู้ใช้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น และตั้งค่าโดยผู้ดูแลระบบของบริษัท
การตั้งค่าของผู้ติดต่อ	
ห้ามติดต่อทางโทรศัพท์	เลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ หากคุณไม่ต้องการรับการติดต่อจาก Oracle CRM On Demand Marketing
ห้ามติดต่อทางจดหมาย	เลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ หากคุณไม่ต้องการรับจดหมายจาก Oracle CRM On Demand Marketing
ห้ามติดต่อทางอีเมลอีก	เลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ หากคุณไม่ต้องการรับข้อความอีเมลจาก Oracle CRM On Demand Marketing
ส่งเลิกสำคัญเสมอ	<p>หากเลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ คุณจะได้รับความอีเมลที่มีข้อมูลสำคัญจาก Oracle CRM On Demand ข้อความเหล่านี้ได้แก่:</p> <ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลที่สำคัญมากเกี่ยวกับการอัปเดตผลิตภัณฑ์และการเปลี่ยนแปลงการให้บริการของ Oracle CRM On Demand และผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

ฟิลด์	คำอธิบาย
	<div><div><div></div><div>คำแนะนำและกำหนดการสำหรับการอัปเดตเป็นเวอร์ชันหลักใหม่</div></div><div><div></div><div>การติดต่อที่มีลำดับความสำคัญสูงหรือถูกเงินเพิ่มเติมจากกระบวนการสนับสนุนตามปกติ (เช่น ในกรณีที่ฮาร์ดแวร์ล้มเหลว)</div></div></div> <p>ฟิลด์นี้ไม่สามารถอัปเดตได้ในเพจรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ ผู้ดูแลระบบของบริษัทเท่านั้นที่สามารถอัปเดตช่องทำเครื่องหมายนี้ให้กับผู้ใช้จากเพจรายละเอียดผู้ใช้ได้</p> <p>หมายเหตุ: ช่องทำเครื่องหมายนี้ไม่ได้ใช้สำหรับระบุผู้ใช้ใดบ้างที่ได้รับอเล็คของระบบที่มาจาก Oracle CRM On Demand Customer Care เช่น การเตือนการซ่อมบำรุงตามกำหนดเวลาที่จะมีขึ้น</p>
ข้อมูลทางภูมิศาสตร์ของผู้ใช้	
ภาษา, โลเคล, สกุลเงิน, โซนเวลา	<p>ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะตั้งค่าฟิลด์สำหรับรายการนี้ คุณสามารถเขียนทับค่าฟิลด์โดยคลิกการสำหรับเลือกในแต่ละรายการ และเลือกค่าที่คุณต้องการ</p> <p>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์เหล่านี้ โปรดดูที่ เกี่ยวกับการตั้งค่าโปรไฟล์ของผู้ใช้ (ในหน้า 586)</p> <p>คุณต้องไชนเอด์และไชนอินอีกครั้งเพื่อเปิดใช้การเปลี่ยนแปลงภาษา โลเคล สกุลเงิน หรือโซนเวลา</p>
ข้อมูลความปลอดภัยของผู้ใช้	
ประเภทเรื่องที่รายงาน	<p>ใช้รายการสำหรับเลือกนี้ในการตั้งค่าการแสดงผลของคุณเพื่อรายงานเรคคอร์ดใน Oracle CRM On Demand Answers แบบเรียลไทม์ รายงานนี้มีการวิเคราะห์ข้อมูลแบบเรียลไทม์ คุณสามารถเลือกค่าใดค่าหนึ่งต่อไปนี้:</p> <p>การแสดงผลข้อมูลผู้จัดการ - ให้คุณดูข้อมูลของตนเองรวมข้อมูลที่เป็นของผู้ได้บังคับบัญชาโดยตรง (นี่คือการตั้งค่าฟิลด์)</p> <p>การแสดงผลทีม - ให้คุณดูข้อมูลของตนเองรวมข้อมูลที่ใช้ร่วมกัน โดยทีมบริษัทและ โอกาสทางการขาย</p> <p>หาก你不กำหนดการตั้งค่าประเภทเรื่องที่รายงาน จะใช้การตั้งค่าทั้งบริษัทที่ตั้งค่าโดยผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงาน โปรดดูที่ รายงาน (ในหน้า 633) โดยเฉพาะในหัวข้อ เกี่ยวกับการแสดงผลเรคคอร์ด</p>
ประเภทเรื่องในประวัติ	<p>ใช้รายการสำหรับเลือกนี้ในการตั้งค่าการแสดงผลเรคคอร์ดสำหรับประเภทเรื่องการวิเคราะห์ใน Oracle CRM On Demand Answers รายงานการวิเคราะห์นี้ต้องทำร่วมกับการวิเคราะห์ประวัติหรือแนวโน้ม หรือมีการคำนวณที่ซับซ้อนมากกว่าที่พบในรายงานแบบเรียลไทม์ คุณสามารถเลือกค่าใดค่าหนึ่งต่อไปนี้:</p> <p>การแสดงผลผู้จัดการ - ให้คุณดูข้อมูลของตนเองรวมข้อมูลที่เป็นของผู้ได้บังคับบัญชาโดยตรง (นี่คือการตั้งค่าฟิลด์)</p> <p>การแสดงผลทีม - ให้คุณดูข้อมูลของตนเองรวมข้อมูลที่ใช้ร่วมกัน โดยทีมบริษัทและ โอกาสทางการขาย</p> <p>การแสดงผลทั้งหมด - การตั้งค่านี้จะรวมการแสดงผลผู้จัดการ ทีม และสมุดบันทึกไว้ด้วยกัน</p> <p>หาก你不กำหนดการตั้งค่าประเภทเรื่องในประวัติ จะใช้การตั้งค่าทั้งบริษัทที่ตั้งค่าโดยผู้ดูแลระบบของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมในรายงาน โปรดดูที่ รายงาน (ในหน้า 633) โดยเฉพาะในหัวข้อเกี่ยวกับการแสดงผลเรคคอร์ด</p>
สามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาท	<p>ใช้รายการสำหรับเลือกนี้หากต้องการให้การรายงานของ Oracle CRM On Demand Answers ใช้การตั้งค่าสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดได้สำหรับแต่ละประเภทเรคคอร์ด ดังที่กำหนดไว้ในเพจการเข้าใช้ประเภทเรคคอร์ด</p> <p>ภายในวีซาร์ดการจัดการบทบาท ตัวอย่างเช่น หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเลือกการตั้งค่าการแสดงผลข้อมูล สามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดได้ ไว้ให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดที่ระบุ (โดยการคลิก การจัดการ การจัดการผู้ใช้และการควบคุมการเข้าใช้ การจัดการบทบาท จากนั้นแก้ไขบทบาทและคลิก สิทธิ์เข้าใช้ประเภทเรคคอร์ด) คุณสามารถดูเรคคอร์ดทั้งหมดของประเภทเรคคอร์ดนั้นได้ใน Oracle CRM On Demand Answers หากเปิดใช้</p>

ฟิลด์	คำอธิบาย
	การตั้งค่าสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาทอยู่ไม่ว่าโดยผ่านทางโปรไฟล์บริษัทหรือทางโปรไฟล์ผู้ใช้ของคุณ โปรดดูที่ เกี่ยวกับการตั้งค่าสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาท (ในหน้า 588) สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับเวลาและวิธีเปิดใช้ สามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาท หากคุณไม่ได้เลือก สามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาท การรายงานของ Oracle CRM On Demand Answers จะใช้การแสดงผลข้อมูลที่ตั้งค่าไว้ในฟิลด์ประเภทเรื่องที่รายงานและประเภทเรื่องในประวัติ
ID ภายนอกสำหรับไชน่อนครั้งเดียว	อ่านอย่างเดียว สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การตั้งค่าโปรไฟล์บริษัทของคุณและคำศัพท์ร่วม)
ไชน่อนครั้งล่าสุด	ฟิลด์ที่สร้างขึ้น โดยระบบ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตรวจสอบความพยายามในการไชน่อนทั้งหมดของคุณ โปรดดูที่ การตรวจสอบกิจกรรมการไชน่อน (ในหน้า 592)
การตั้งค่าการติดต่อ	
แสดงป๊อปอัปคลิกเพื่อหมุนหมายเลข	ช่องทำเครื่องหมายนี้ใช้สำหรับผู้ใช้ที่ตั้งค่าด้วย Oracle Contact On Demand โดยที่ Oracle Contact On Demand จะแสดงหมายเลขโทรศัพท์ที่เป็นลิงก์ที่คุณสามารถคลิกในเพจรายการและรายละเอียด หากคุณเลือกช่องทำเครื่องหมาย แสดงป๊อปอัปคลิกเพื่อหมุนหมายเลข แล้วคลิกลิงก์หมายเลขโทรศัพท์ คุณจะได้รับฟอร์มพร้อมวันโคว์คลิกเพื่อหมุนก่อนที่ Oracle Contact On Demand จะทำการโทรออก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการโทรออกภายในหรือภายนอก โปรดดูที่ การโทรติดต่อ (ในหน้า 295)
แสดงอินบ็อกซ์ไฮเมเพจการติดต่อของ	เลือกจากเมนูเพื่อกำหนดช่วงเวลาที่ยินบ็อกซ์ไฮเมเพจการติดต่อแสดงกิจกรรม ตัวอย่างเช่น เดือนสุดท้าย วันสุดท้าย และอื่นๆ Oracle CRM On Demand จะฟิลเตอร์กิจกรรมเหล่านี้ โดยฟิลเตอร์จะอ้างอิงตามเวลาเริ่มต้นกิจกรรม ช่วงเวลาที่ยั่งยืน จำนวนกิจกรรมการติดต่อที่แสดงก็จะยิ่งน้อยลง หากคุณเลือก ทั้งหมด จากเมนู หรือป๊อปอัพเมนูให้วางไว้ เพจการติดต่อจะแสดงการติดต่อทั้งหมด คุณต้องลือกเอาต์และลือกอินอีกครั้งเพื่อให้การเปลี่ยนแปลงนี้มีผล
แสดงกิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์ล่าสุดในไฮเมเพจการติดต่อของ	เลือกจากเมนูเพื่อกำหนดช่วงเวลาที่ยินบ็อกซ์ไฮเมเพจการติดต่อแสดงกิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์ล่าสุด ตัวอย่างเช่น เดือนสุดท้าย วันสุดท้าย และอื่นๆ Oracle CRM On Demand จะฟิลเตอร์กิจกรรมเหล่านี้ โดยฟิลเตอร์จะอ้างอิงตามเวลาสิ้นสุดกิจกรรม ช่วงเวลาที่ยั่งยืน จำนวนกิจกรรมการติดต่อที่แสดงก็จะยิ่งน้อยลง หากคุณเลือก ทั้งหมด จากเมนู หรือป๊อปอัพเมนูให้วางไว้ เพจการติดต่อจะแสดงกิจกรรมทั้งหมด คุณต้องลือกเอาต์และลือกอินอีกครั้งเพื่อให้การเปลี่ยนแปลงนี้มีผล
ข้อมูลเพิ่มเติม	
ชื่อทีม	รายการสำหรับเลือกนี้ให้คุณเลือกทีมที่มีอยู่สำหรับทั้งแอปพลิเคชัน โดยทีมจะเปลี่ยนแปลงการแสดงผลของแอปพลิเคชัน รวมถึงสีพื้นหลัง ไฮเปอร์ลิงก์ และ ไอคอน มีทีมที่กำหนดไว้ล่วงหน้าที่สามารถใช้ได้อยู่หลายทีม แต่ผู้ดูแลระบบในบริษัทของคุณก็สามารถจัดทำทีมแบบกำหนดเองได้ใน Oracle CRM On Demand คำว่าว่างเปล่าหมายถึงคุณต้องใช้ทีมที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทได้ตั้งค่าไว้ในโปรไฟล์บริษัท สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำทีมแบบกำหนดเอง โปรดดูที่ การจัดทำทีมใหม่
คำศัพท์ฟิลด์ประเภทเรคคอร์ดการค้นหา	รายการสำหรับเลือกนี้ให้คุณเปลี่ยนแปลงคำศัพท์ฟิลด์ประเภทเรคคอร์ดการค้นหาเพื่อแสดงในการค้นหาในแถบการดำเนินการ (เช่น เปลี่ยนแปลงผู้ติดต่อเป็นบริษัท หรือประเภทเรคคอร์ดอื่นที่คุณสามารถเข้าใช้) ช่องค้นหาแถบการดำเนินการจะกำหนดคำศัพท์สำหรับประเภทเรคคอร์ดนี้ทุกครั้งที่คุณไชน่อนเข้าแอปพลิเคชัน โดยไม่คำนึงถึงจุดที่คุณออกจากระบบล่าสุด
แสดงเพจอินดีค่อนรับเมื่อไชน่อน	ช่องทำเครื่องหมายนี้ให้คุณระบุว่าแสดงเพจอินดีค่อนรับ Oracle CRM On Demand เมื่อคุณไชน่อนเข้าในแอปพลิเคชันหรือไม่

ฟิลด์	คำอธิบาย
โหมดแสดงตัวอย่างเรคคอร์ด	<p>รายการสำหรับเลือกนี้ช่วยให้คุณสามารถใช้งานฟังก์ชันดูผลเรคคอร์ดก่อน และระบุวิธีการเปิดวินโดว์ดูผลก่อน วินโดว์ดูผลก่อนจะเปิดขึ้นเมื่อคุณเลื่อนตัวชี้ไปที่ลิงค์ของเรคคอร์ด หรือเมื่อคุณคลิกไอคอน ดูผลก่อน ที่จะปรากฏขึ้นเมื่อคุณเลื่อนตัวชี้ไปที่ลิงค์ของเรคคอร์ด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับที่ตั้งค่าที่คุณเลือก วินโดว์ดูผลก่อนจะแสดงส่วนแรกของเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด คุณสามารถเลือกปิดใช้งานฟังก์ชันดูผลเรคคอร์ดก่อนได้โดยการเลือก ปิด ในฟิลด์นี้</p> <p>การตั้งค่าดูผลเรคคอร์ดก่อนสามารถระบุได้ที่ระดับบริษัทโดยผู้ดูแลระบบของคุณ และโดยผู้ใช้แต่ละราย การตั้งค่าส่วนบุคคลของคุณจะแก้ไขการตั้งค่าฟิลด์สำหรับบริษัท ถ้าฟิลด์นี้ว่างเปล่า การตั้งค่าฟิลด์ดูผลเรคคอร์ดก่อนของบริษัทจะถูกนำมาใช้แทน</p>
การแสดงผลการแจ้งเตือนล่วงหน้า	<p>หากเปิดใช้งานคุณสมบัติการแสดงผลการแจ้งเตือนล่วงหน้า ลิงก์ที่ไปยังส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องในเพจ (เช่น ส่วนเรคคอร์ดที่เชื่อมโยง) จะสามารถใช้ได้ในการแสดงผลการแจ้งเตือนล่วงหน้าในด้านล่างของวินโดว์บราเซอร์ของคุณ คุณสามารถคลิกที่ลิงก์เพื่อไปยังส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องเลื่อนเพจลงไป คุณสามารถขยับการแสดงผลการแจ้งเตือนล่วงหน้าได้โดยการคลิกไอคอนเครื่องหมายลบ (-) ในส่วนที่แสดง หากต้องการขยายส่วนที่แสดงขึ้นมาอีกครั้ง ให้คลิกไอคอนเครื่องหมายบวก (+) การตั้งค่าการขยายหรือขยับของคุณในส่วนที่แสดงจะยังเป็นเช่นเดิมสำหรับทุกประเภทเรคคอร์ดจนกว่าคุณจะเปลี่ยนการตั้งค่านี้อีกครั้งแม้ว่าคุณไชนเอาต์ออกจากแอปพลิเคชันแล้วไชนอินใหม่อีกครั้งก็ตาม</p> <p>คุณยังสามารถลบการแสดงผลการแจ้งเตือนล่วงหน้าทั้งหมดออกจากเพจรายละเอียด โดยการปิดฟังก์ชันในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ</p> <p>หมายเหตุ: คุณสมบัติการแสดงผลการแจ้งเตือนล่วงหน้าสามารถเปิดหรือปิดได้ในระดับบริษัทและสำหรับแต่ละผู้ใช้ โดยการตั้งค่าส่วนบุคคลของคุณจะถูกนำมาใช้แทนการตั้งค่าของบริษัท สิในการแสดงผลการแจ้งเตือนล่วงหน้าจะระบุตามธีมที่คุณใช้งาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกธีม โปรดดูที่ การตั้งค่าธีมของคุณ (ในหน้า 589)</p>
รูปแบบข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	<p>หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำรูปแบบการแสดงผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเลือกแสดงส่วนของข้อมูลที่เกี่ยวข้องในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดในรูปแบบรายการหรือแท็บ หากตัวเลือกรูปแบบข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณเว้นว่าง ระบบจะใช้การตั้งค่าฟิลด์สำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ แต่หากตัวเลือกรูปแบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องในบทบาทผู้ใช้ของคุณเว้นว่าง ระบบจะใช้การตั้งค่าฟิลด์สำหรับบริษัท</p>
การสนับสนุน โชนเวลาของผู้ใช้สำหรับประเภทเรื่องที่รายงาน	<p>ถ้าเลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ในโปรไฟล์ผู้ใช้ของคุณ วันที่และเวลาในรายงานแบบเรียลไทม์จะแสดงตามโซนเวลาของคุณ คุณอาจสามารถเปลี่ยนการตั้งค่านี้ได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับวิธีที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าเพจโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ</p> <p>ถ้าไม่เลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ในโปรไฟล์ผู้ใช้ของคุณ วันที่และเวลาที่แสดงในรายงานจะแสดงตามโซนเวลาของบริษัท</p>

เกี่ยวกับการตั้งค่าโปรไฟล์ของผู้ใช้

แต่ละบริษัทจะมีการกำหนดผู้ดูแลระบบของบริษัทอย่างน้อยหนึ่งคน โดยมีหน้าที่ตั้งค่าและปรับแต่ง Oracle CRM On Demand สำหรับทั้งองค์กร ผู้ดูแลระบบของบริษัทจะตั้งค่าฟิลด์บางค่าซึ่งจะมีผลต่อผู้ใช้ทุกคน แต่ผู้ใช้แต่ละคนสามารถแทนที่การตั้งค่าฟิลด์ครั้งแรกเหล่านี้ได้ ตารางต่อไปนี้อธิบายสิ่งที่ได้รับผลกระทบจากการตั้งค่า

ชื่อการตั้งค่า	คำอธิบาย
----------------	----------

ชื่อการตั้งค่า	คำอธิบาย
โซนเวลา	แอปพลิเคชันสนับสนุนรหัสเวลาสากล (UTC) เพื่อให้เวลาและวันที่ทั้งหมดถูกแสดงตามโซนเวลาของผู้ใช้ เช่น การนัดหมายที่มีกำหนดเวลา 11:00 a.m. PST จะแสดงเป็น 2:00 p.m. สำหรับผู้ใช้ที่มีการตั้งค่าเป็น EST เนื่องจากเวลาต่างกันสามชั่วโมง
โลแคล	การตั้งค่าโลแคลจะกำหนดรูปแบบตัวเลข สกุลเงิน หมายเลขโทรศัพท์ เวลา และวันที่ เช่น ผู้ใช้ที่เลือกการตั้งค่าโลแคลเป็น เยอรมัน - เยอรมนี จะเห็นจำนวนสกุลเงินแสดงเป็น 110.000,00 ในขณะที่ผู้ใช้ที่เลือกการตั้งค่า อังกฤษ - สหรัฐ จะเห็นจำนวนเงินเดียวกันนี้แสดงเป็น 110,000.00 ผู้ใช้ควรเลือกรูปแบบที่คุ้นเคยที่สุด
ภาษา	การตั้งค่าภาษาทำให้ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนภาษาสำหรับอินเทอร์เฟซผู้ใช้ วิธีใช้ออนไลน์ และการฝึกใช้งานได้ ขึ้นอยู่กับคำศัพท์ของภาษาในบริษัท ผู้ใช้อาจเห็นบางรายการในรายงานเป็นภาษาที่ไม่ใช่คำศัพท์ของผู้ใช้
สกุลเงิน	การตั้งค่าสกุลเงินจะให้คำศัพท์จำนวนสกุลเงินที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดใหม่ทั้งหมดที่ผู้ใช้จัดทำ เมื่อผู้ใช้ดูรายงานรายได้ ซึ่งรายงานรายได้จะแสดงในคำศัพท์สกุลเงินของผู้ใช้ ถ้าผู้จัดการดูรายได้สะสมจากผู้ใช้ที่มีสกุลเงินแตกต่างกัน ผู้จัดการจะเห็นจำนวนเงินในคำศัพท์สกุลเงินของตน (ผู้ดูแลระบบของบริษัทจะต้องตั้งค่าอัตราแลกเปลี่ยนก่อน) อย่างไรก็ตาม ประมาณการจะปรับเพิ่มเป็นคำศัพท์สกุลเงินของบริษัทเสมอ เช่น ผู้ใช้ที่มีคำศัพท์สกุลเงินเป็นดอลลาร์สหรัฐฯ จะเห็นประมาณการของตนถูกแปลงเป็นยูโรถ้าสกุลเงินของบริษัทเป็นยูโร
ประเทศ	การตั้งค่าประเทศในโปรไฟล์ผู้ใช้จะควบคุมเทมเพลตที่ใช้แสดงฟิลด์ที่อยู่ฟิลด์ของประเทศเมื่อผู้ใช้จัดทำเรคคอร์ดใหม่ที่มีที่อยู่ ตัวอย่างเช่น หากฟิลด์ประเทศใน โปรไฟล์ของผู้ใช้ถูกตั้งค่าเป็นฝรั่งเศส เมื่อผู้ใช้จัดทำเรคคอร์ดที่มีที่อยู่ เช่น เรคคอร์ดบริษัท เทมเพลตฝรั่งเศสจะถูกใช้แสดงฟิลด์ที่อยู่ของฝรั่งเศส สำหรับที่อยู่ที่ได้รับสินค้าและเรียกเก็บเมื่อเพจเรคคอร์ดใหม่เปิดเป็นครั้งแรก ซึ่ง Oracle CRM On Demand มีเทมเพลตที่อยู่ของประเทศมากกว่า 60 ประเทศ
โทรศัพท์	รูปแบบหมายเลขโทรศัพท์จะกำหนดโดยการตั้งค่าโลแคล แอปพลิเคชันจะปรับการแสดงผลสำหรับหมายเลขโทรศัพท์นอกพื้นที่เพื่อให้ผู้ใช้เห็นหมายเลขทั้งหมดที่จำเป็นคือหมุน เช่น ผู้ใช้ในสหรัฐอเมริกาจะต้องหมุนหมายเลข 011 เมื่อโทรออกต่างประเทศ ดังนั้น เมื่อผู้ใช้ป้อนหมายเลข +44 3333 333 333 เพื่อโทรไปสหราชอาณาจักร หมายเลขจะแสดงเป็น 011 +44 3333 333 333 หมายเหตุ: ผู้ใช้ควรป้อนเครื่องหมายบวก (+) นำหน้าหมายเลขต่างประเทศ ฟิลด์โทรศัพท์จะมีไอคอนโทรศัพท์อยู่ติดกับฟิลด์ การคลิกไอคอนนี้จะเปิดวินโดว์การตรวจสอบโทรศัพท์ ซึ่งทำให้ผู้ใช้สามารถตรวจสอบว่าแอปพลิเคชันระบุหมายเลขถูกต้องหรือไม่ซึ่งประกอบด้วย รหัสประเทศ, รหัสเมือง/พื้นที่, หมายเลขท้องถิ่น และหมายเลขภายในสำหรับหมายเลขนั้น การปิดวินโดว์นี้จะพร้อมคำให้แอปพลิเคชันป้อนลำดับหมายเลขโทรออกที่ถูกต้อง นอกจากนี้ ถ้าผู้ใช้ต้องการดูรหัสประเทศของประเทศใดประเทศหนึ่ง ผู้ใช้สามารถคลิกไอคอนโทรศัพท์ เลือกประเทศ แล้วบันทึกข้อมูลได้ รหัสประเทศสำหรับประเทศที่เลือกไว้จะแสดงในฟิลด์โทรศัพท์

หมายเหตุ: เมื่อการตั้งค่าเหล่านี้เปลี่ยนแปลง ผู้ใช้ต้องサインเอาท์และサインอินใหม่อีกครั้งเพื่อให้ Oracle CRM On Demand แสดงข้อมูลด้วยการตั้งค่าใหม่

เกี่ยวกับการตั้งค่าสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาท

ผู้ดูแลระบบของบริษัทคุณตั้งค่าช่องทำเครื่องหมายสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาทในเพจโปรไฟล์บริษัท แต่ผู้ใช้สามารถแทนที่การตั้งค่านี้ในเพจโปรไฟล์ผู้ใช้ของผู้ใช้คนนั้นได้ การรายงานของ Oracle CRM On Demand Answers ใช้การแสดงข้อมูลที่ตั้งค่าในออบเจกต์ตามการกำหนดบทบาทของผู้ใช้ หรือการแสดงผลที่ตั้งค่าในประเภทเรื่องการรายงานและประเภทเรื่องประวัติในเพจโปรไฟล์บริษัทและโปรไฟล์ผู้ใช้ ขึ้นอยู่กับการตั้งค่าช่องทำเครื่องหมายเรคคอร์ดอ่านได้ทั้งหมดตามบทบาท สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโปรไฟล์บริษัทและโปรไฟล์ผู้ใช้ โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการตั้งค่าโปรไฟล์สำหรับบริษัทและผู้ใช้](#) (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับการตั้งค่าโปรไฟล์ของผู้ใช้" ในหน้า 586)

ตารางต่อไปนี้จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับเวลาและวิธีเปิดใช้งานการตั้งค่าสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาท

การตั้งค่าสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาท		การแสดงผลข้อมูลของประเภทเรคคอร์ดบทบาท
การตั้งค่าโปรไฟล์บริษัท	การตั้งค่าโปรไฟล์ผู้ใช้	
ใช่	ใช่	ใช้งาน
ใช่	ไม่	เลิกใช้
ใช่	นัล	ใช้งาน (แสดงการตั้งค่าโปรไฟล์บริษัทตามค่าดีฟอลต์)
นัล	ใช่	ใช้งาน
นัล	นัล	เลิกใช้ (แสดงการตั้งค่าโปรไฟล์บริษัทตามค่าดีฟอลต์)
นัล	ไม่	เลิกใช้

ในการอัปเดตโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ](#) (ในหน้า 582)

ในการอัปเดตโปรไฟล์บริษัท (ผู้ดูแลระบบของบริษัทเท่านั้น) โปรดดูที่ [การตั้งค่าโปรไฟล์บริษัทของคุณและค่าดีฟอลต์ร่วม](#)

การตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดการค้นหาดีฟอลต์ของคุณ

คุณสามารถตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดการค้นหาดีฟอลต์จากข้อมูลโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ ตัวอย่างเช่น คุณอาจต้องการแก้ไขประเภทเรคคอร์ดการค้นหาดีฟอลต์สำหรับการค้นหาเป้าหมายจากเรคคอร์ดผู้ติดต่อเป็นเรคคอร์ดบริษัท สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้การค้นหากับ Oracle CRM On Demand โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 42) ในการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดการค้นหาดีฟอลต์ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ในการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดการค้นหาดีฟอลต์

- 1 ในมุมมองบานของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
- 2 คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วน โปรไฟล์ส่วนบุคคล
- 3 คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ของฉัน ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล
- 4 คลิก แก้ไข ในเพจรายละเอียดส่วนบุคคล
- 5 ในเพจการแก้ไขส่วนบุคคล ให้เลื่อนลงไปยังส่วนข้อมูลเพิ่มเติม

6 เลือกประเภทเรคคอร์ดที่คุณต้องการในรายการสำหรับเลือกประเภทเรคคอร์ดการค้นหาคีย์เวิร์ด

7 บันทึกเรคคอร์ด

หมายเหตุ: คุณต้องไชน์เอาต์และไชน์อินอีกครั้งใน **Oracle CRM On Demand** เพื่อการเปลี่ยนแปลง

การตั้งค่าเริ่มต้นของคุณ

คุณสามารถตั้งค่าเริ่มต้น UI จากข้อมูลโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณให้เป็นหนึ่งในหลายธีมที่กำหนดล่วงหน้าใน **Oracle CRM On Demand** หรือธีมที่กำหนดเองที่จัดทำแล้วโดยผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำธีมใหม่ การจัดทำธีมใหม่ ธีมที่ว่างแสดงว่าผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณได้ตั้งค่าเริ่มต้นสำหรับบริษัทของคุณ ในกรณีนี้ คุณต้องใช้ธีมของบริษัท

ในการตั้งค่าเริ่มต้นของคุณ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้ เมื่อคุณระบุธีม จะมีลำดับความสำคัญเหนือกว่าธีมอื่นๆ ที่ถูกระบุที่ระดับบทบาทหรือบริษัท

การตั้งค่าเริ่มต้นของคุณ

- 1 ในมุมมองบานของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงก์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
- 2 คลิกที่ลิงก์โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วน โปรไฟล์ส่วนบุคคล
- 3 ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล ให้คลิกที่ลิงก์ โปรไฟล์ของฉัน และคลิก แก้ไข
- 4 เลื่อนลงมาที่ส่วนข้อมูลเพิ่มเติม
- 5 เลือกธีมที่คุณต้องการในรายการสำหรับเลือกชื่อธีม

การตั้งค่าโหมดดูผลเรคคอร์ดก่อน

หากใช้งานฟังก์ชันดูผลเรคคอร์ดก่อน คุณสามารถดูผลเรคคอร์ดก่อนได้จากลิงก์เรคคอร์ดที่มีอยู่ในตำแหน่งต่างๆ ของ **Oracle CRM On Demand** ซึ่งได้แก่:

- โฮมเพจของฉัน
- โฮมเพจเรคคอร์ด
- เพจรายการเรคคอร์ด
- เพจรายละเอียดเรคคอร์ด (รวมถึงรายการของเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง)
- แถบการดำเนินการ

วินโดว์ดูผลก่อนจะแสดงส่วนแรกของเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด คุณสามารถตั้งค่าโหมดดูผลเรคคอร์ดก่อนได้ในเพจรายละเอียดส่วนบุคคล ขึ้นอยู่กับการตั้งค่าที่คุณเลือก วินโดว์ดูผลก่อนจะเปิดขึ้นเมื่อคุณวางตัวชี้ไว้บนลิงค์ของเรคคอร์ด หรือเมื่อคุณคลิกที่ไอคอนดูผลก่อน ซึ่งจะปรากฏขึ้นเมื่อคุณวางตัวชี้ไว้บนลิงค์ของเรคคอร์ด คุณยังสามารถเลิกใช้ฟังก์ชันดูผลเรคคอร์ดก่อนได้เช่นกัน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถระบุการตั้งค่าดูผลเรคคอร์ดก่อนได้ทั้งระดับบริษัท และผู้ใช้ทุกคนสามารถระบุการตั้งค่าดูผลเรคคอร์ดนี้ได้ ในเพจรายละเอียดส่วนบุคคล การตั้งค่าส่วนบุคคลของคุณจะแทนที่การตั้งค่าฟอลด์ของบริษั หาก你不เปลี่ยนแปลงการตั้งค่าดูผลเรคคอร์ดก่อนในเพจรายละเอียดส่วนบุคคล ระบบจะใช้การตั้งค่าฟอลด์ดูผลเรคคอร์ดก่อนของบริษัท

ในการตั้งค่าโหมดดูผลเรคคอร์ดก่อน ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้

ในการตั้งค่าโหมดคุณสมบัตีก่อน

- 1 ในมุมมองของเพจใดก็ได้ คลิกที่ การตั้งค่าของฉัน
- 2 คลิกที่โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วนโปรไฟล์ส่วนบุคคล
- 3 คลิกที่โปรไฟล์ของฉัน ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล
- 4 คลิก แก้ไข ในพจนานุกรมส่วนตัว
- 5 ในเพจแก้ไขส่วนบุคคล ให้เลื่อนลงมาที่ส่วนข้อมูลเพิ่มเติม
- 6 ในฟิลด์โหมดคุณสมบัตีก่อน ให้เลือกโหมดที่คุณต้องการจากรายการสำหรับเลือก
หากคุณต้องการใช้การตั้งค่าโหมดคุณสมบัตีก่อนของบริษัท ให้เลือกตัวเลือกว่างเปล่าจากรายการสำหรับเลือก
- 7 บันทึกการตั้งค่า

การเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าภาษาของคุณ

การตั้งค่าภาษาในรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณจะควบคุมภาษาที่คุณเห็นในอินเทอร์เน็ตผู้ใช้ วิธีใช้ออนไลน์ และการฝึกใช้งาน ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะระบุภาษาให้ในขั้นแรก แต่คุณสามารถเปลี่ยนแปลงการตั้งค่านี้ได้ ในรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ คุณยังอาจเห็นรายการบางอย่างในรายงานที่อยู่ในภาษาที่คุณไม่ได้ตั้งไว้ให้เป็นคำศัพท์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภาษาที่เป็นคำศัพท์ของบริษัท

ในการเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าภาษาของคุณ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้

ในการเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าภาษาของคุณ

- 1 ในมุมมองของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงก์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
- 2 คลิกที่โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วนโปรไฟล์ส่วนบุคคล
- 3 คลิกที่โปรไฟล์ของฉัน ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล
- 4 คลิก แก้ไข ในพจนานุกรมส่วนตัว
- 5 ในเพจการแก้ไขส่วนบุคคล ให้เลื่อนลงไปยังส่วนข้อมูลทางภูมิศาสตร์ของผู้ใช้
- 6 เลือกภาษาที่คุณต้องการในรายการสำหรับเลือกภาษา
- 7 บันทึกการตั้งค่า
- 8 ไซต์จะออกจาก Oracle CRM On Demand และไซต์จะกลับเข้ามาอีกครั้งเพื่อเปิดใช้งานการเปลี่ยนแปลงนี้

การดูไฟล์แนวทางการตรวจสอบ

ในการดูกิจกรรมของแอปพลิเคชันซอฟต์แวร์ เช่น บริการทางเว็บและ Oracle Outlook Email Integration On Demand ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้

590 วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand วิธีที่ 20

ในการดูฟิลด์แนวทางการตรวจสอบ

- 1 ในมุมมองของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงก์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
- 2 คลิกที่ลิงก์โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วน โปรไฟล์ส่วนบุคคล
- 3 คลิกที่ลิงก์โปรไฟล์ของฉัน ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล
- 4 เลื่อนลงมาที่ส่วนแนวทางการตรวจสอบเพื่อตรวจสอบดูกิจกรรมที่ใช้งานการตรวจสอบ

การจัดการโควต้า

คุณหรือผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถตั้งค่าโควต้าของคุณได้ ในฐานะที่เป็นผู้ใช้ คุณไม่จำเป็นต้องมีสิทธิ์พิเศษใดๆ อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณต้องมีสิทธิ์ จัดการผู้ใช้และการเข้าใช้เพื่อตั้งค่าโควต้าของคุณ

คุณสามารถตรวจสอบและปรับเปลี่ยนโควต้าที่มีอยู่ หรือป้อนโควต้าใหม่และทำการคำนวณโดย:

- การป้อนโควต้ารายปี ระบบจะกระจายค่าเท่ากันตลอดทั้งปี
- การป้อนโควต้าของแต่ละเดือน ระบบจะทำยอดรวมของปี

คุณสามารถใช้งานโควต้าได้เมื่อต้องการ หลังจากเปิดใช้งานโควต้า Oracle CRM On Demand จะใช้ข้อมูลโควต้าเพื่อป้อนตัวเลขฟิลด์ในเพจการประมาณการ ซึ่งจะบันทึกเป้าหมายของแต่ละปี ให้คุณตรวจสอบประวัติเป้าหมายของคุณ และเปรียบเทียบการประมาณการของคุณกับโควต้า สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดการโควต้า](#) (โปรดดูที่ "จัดการโควต้า" ในหน้า 226)

หมายเหตุ: คุณสามารถใช้งานโควต้าได้มากกว่าหนึ่งโควต้าต่อปี เมื่อจัดการการประเมินการและมีเฉพาะโควต้าที่ใช้งานเท่านั้น ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณเปิดใช้งานโควต้าทั้งหมดที่คุณต้องการรวมในการประมาณการของคุณ

ในการกำหนดโควต้าของคุณ

- 1 ในมุมมองของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงก์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
- 2 คลิกที่ลิงก์โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วน โปรไฟล์ส่วนบุคคล
- 3 คลิกที่ลิงก์โปรไฟล์ของฉัน ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล
- 4 ในเพจรายละเอียดส่วนบุคคล เลื่อนไปยังส่วน โควต้า
- 5 ในส่วน โควต้า คลิกที่ โควต้าใหม่
- 6 ในฟอร์มแก้ไข โควต้า ให้ป้อนเริ่มต้น โควต้าและชื่อของโควต้า
- 7 ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
 - ในการกระจายโควต้ารายปี ให้เท่ากันตลอดปีงบประมาณ ให้ป้อนจำนวนเงินในฟิลด์ยอดรวม โควต้าและคลิก กระจาย
 - ในการเพิ่มโควต้ารายเดือน ให้ป้อนจำนวนเงินของแต่ละเดือนและคลิก ผลรวม

หมายเหตุ: การคลิก ผลรวม เป็นการเพิ่มรายการโควต้ารายเดือนทั้งหมด และแสดงยอดรวมในฟิลด์ยอดรวม

- 8 บันทึกการแก้ไข

การตรวจสอบกิจกรรมการไชน์อิน

คุณสามารถตรวจสอบกิจกรรมการไชน์อินของคุณทั้งหมดได้ ตัวอย่างเช่น จำนวนครั้งที่คุณไชน์อินไปยังแอปพลิเคชัน

ในการตรวจสอบกิจกรรมการไชน์อิน

- 1 ในมุมมองของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของงาน
- 2 คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วนโปรไฟล์ส่วนบุคคล
- 3 คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ของตน ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล
- 4 ในเพจรายละเอียดส่วนบุคคล ให้เลื่อนลงไปยังส่วนประวัติการไชน์อินเพื่อตรวจสอบกิจกรรมการไชน์อินของคุณ
กิจกรรมนี้รวมถึงกิจกรรมการไชน์อินของคุณจากแอปพลิเคชันอื่น ทั้งนี้รวมทั้งโปรแกรม Oracle CRM On Demand Integration for Office, Oracle Outlook Email Integration On Demand และอื่นๆ

การเปลี่ยนรหัสผ่าน

Oracle CRM On Demand ช่วยให้คุณสามารถเปลี่ยนรหัสผ่านได้ตลอดเวลา โดยที่บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์ รีเซตรหัสผ่านส่วนบุคคล

หมายเหตุ: หากบริษัทของคุณใช้ทางแก้ปัญหาที่คุณต้องใช้การไชน์อินครั้งเดียว (SSO) เพื่อเข้าใช้ Oracle CRM On Demand คุณจำเป็นต้องรีเซตรหัสผ่านโดยใช้ทางแก้ปัญหานั้น และไม่เข้าใช้ Oracle CRM On Demand

ในการเปลี่ยนรหัสผ่าน

- 1 ในมุมมองของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของงาน
- 2 คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วนโปรไฟล์ส่วนบุคคล
- 3 คลิกที่ลิงค์ อัปเดตรหัสผ่าน ที่ส่วนข้อมูลส่วนบุคคล
- 4 ในเพจอัปเดตรหัสผ่าน ให้ตรวจสอบนโยบายรหัสผ่านก่อนที่จะทำการเปลี่ยนแปลงใดๆ กับรหัสผ่านของคุณ
โดยปกติแล้วนโยบายรหัสผ่านจะถูกกำหนดโดยผู้ดูแลระบบของบริษัท และอาจเปลี่ยนแปลงได้
- 5 ในส่วนอัปเดตรหัสผ่าน ให้ป้อนข้อมูลในฟิลด์
- 6 บันทึกการกระทำ

การตั้งค่าคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัย

หากคุณลืมรหัสผ่านของ Oracle CRM On Demand คำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยของคุณจะถูกนำมาใช้ คุณตั้งค่าคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยเมื่อคุณไชน์อินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand เป็นครั้งแรก อย่างไรก็ตาม คุณสามารถเปลี่ยนแปลงคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยได้ตลอดเวลา

หากคุณลืมรหัสผ่านของคุณจะเกิดอะไรขึ้น

หากคุณลืมรหัสผ่านของ Oracle CRM On Demand คุณสามารถคลิกลิงก์ [เข้าใช้บัญชีของคุณไม่ได้?](#) ในเพจไชนอินของ Oracle CRM On Demand แล้วคลิกลิงก์ [ฉันลืมรหัสผ่าน](#) เพื่อรีเซ็ตรหัสผ่านของคุณ จากนั้น Oracle CRM On Demand จะส่งอีเมลที่มีลิงก์ชั่วคราวไปยังแอปพลิเคชันนั้น เมื่อคุณใช้ลิงก์ชั่วคราวนี้ คุณต้องตอบคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยเพื่อตรวจสอบพิสูจน์ เมื่อคุณตอบคำถามถูกต้อง คุณสามารถตั้งรหัสผ่านใน Oracle CRM On Demand ได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรีเซ็ตรหัสผ่านในกรณีที่ลืมรหัสผ่าน โปรดดูที่ [การตั้งข้อมูล ID ไชนอินผู้ใช้หรือการรีเซ็ตรหัสผ่าน](#) (ในหน้า 112)

หมายเหตุ: หากคุณลืม ID ไชนอินผู้ใช้ของคุณ คุณสามารถใช้ลิงก์ [เข้าใช้บัญชีของคุณไม่ได้?](#) ในเพจไชนอินของ Oracle CRM On Demand เพื่อส่งคำขอให้ส่ง ID ไชนอินผู้ใช้ให้คุณทางอีเมล

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการตั้งคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัย

ในการตั้งคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัย

- 1 ในมุมมองของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงก์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
- 2 คลิกที่ลิงก์โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วนโปรไฟล์ส่วนบุคคล
- 3 ในเพจโปรไฟล์ส่วนบุคคล ให้คลิกลิงก์ คำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยของฉัน
- 4 ในเพจคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยของฉัน หากคุณไม่ได้ตั้งคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยในครั้งแรก ให้ป้อนรหัสผ่านของ Oracle CRM On Demand ในฟิลด์รหัสผ่านปัจจุบัน
- 5 เลือกคำถาม และป้อนคำตอบ

หมายเหตุ: คำตอบต้องยาวไม่เกิน 100 ตัวอักษร

- 6 บันทึกการตั้งค่า

คำแนะนำ: จดบันทึกคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยและคำตอบที่คุณตั้งเอาไว้ เพื่อให้มีข้อมูลที่พร้อมใช้ในกรณีที่ลืมรหัสผ่าน

การตรวจดูข้อมูลตัวแทนของคุณ

การมอบหมายผู้ใช้ เป็นคุณสมบัติที่ช่วยให้ผู้ใช้ซึ่งสนับสนุนหลายๆ บุคคลสามารถดูเรคคอร์ดที่เป็นของบุคคลเหล่านั้นได้ หากผู้ดูแลระบบของบริษัทคุณเปิดใช้คุณสมบัติการมอบหมายผู้ใช้ และมีการตั้งค่าบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับการมอบหมายผู้ใช้ คุณจะสามารถดำเนินการต่อไปนี้ได้:

- ดูรายการผู้ใช้ซึ่งคุณเป็นผู้ได้รับมอบหมาย
- ดูรายการผู้ใช้ซึ่งมอบหมายให้คุณ
- เพิ่มการมอบหมายให้ตัวคุณเอง

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย โปรดดูที่ [การเพิ่มผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย](#) (ในหน้า 594)

ในการดูรายการผู้ใช้ที่คุณเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมาย ให้ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ในขั้นตอนต่อไป

ในการดูรายการผู้ใช้ซึ่งคุณเป็นผู้ได้รับมอบหมาย

- 1 ในมุมมองของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงก์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
- 2 คลิกที่ลิงก์โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วนโปรไฟล์ส่วนบุคคล

3 คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ของฉัน ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล

4 บนเพจรายละเอียดส่วนบุคคล เลื่อนลงมาที่ส่วนผู้ใช้ที่มอบหมาย เพื่อดูรายการผู้ใช้ที่คุณเป็นผู้ได้รับมอบหมาย

ในการดูรายการผู้ใช้ซึ่งมอบหมายให้คุณ ให้ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ในขั้นตอนต่อไป

ในการดูรายการผู้ใช้ซึ่งมอบหมายให้คุณ

1 ในมุมมองของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน

2 คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วน โปรไฟล์ส่วนบุคคล

3 คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ของฉัน ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล

4 บนเพจรายละเอียดส่วนบุคคล ให้เลื่อนลงมาที่ส่วนผู้ใช้ที่มอบหมายเพื่อดูรายการผู้ใช้ซึ่งมอบหมายให้คุณ

หมายเหตุ: > หากไม่เห็นส่วนผู้ใช้ที่มอบหมายหรือผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมายบนเพจรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ ให้คลิกที่ แก้ไขโครงร่าง ในมุมมองของเพจ จากนั้นเพิ่มส่วนดังกล่าวลงในโครงร่างเพจของคุณ หากเพิ่มส่วนดังกล่าวลงในโครงร่างเพจของคุณไม่ได้ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

เกี่ยวกับการมอบหมายผู้ใช้

การเพิ่มผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย

การมอบหมายผู้ใช้จะช่วยให้ผู้ใช้ที่สนับสนุนบุคคลหลายคน สามารถดูเรคคอร์ดทั้งหมดของบุคคลเหล่านั้นได้ หากผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณใช้งานคุณลักษณะการมอบหมายผู้ใช้ และบทบาทผู้ใช้ของคุณได้รับการตั้งค่าสำหรับการมอบหมายผู้ใช้ คุณจะสามารถอนุญาตให้ผู้ใช้ทำหน้าที่เป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายสำหรับคุณ โดยการเพิ่มผู้ใช้รายดังกล่าวลงในรายการผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมายของคุณ ผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมายของคุณจะสามารถเข้าใช้เรคคอร์ดที่คุณเป็นเจ้าของได้

นอกจากนี้ ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณก็สามารถแต่งตั้งตัวแทนที่ได้รับมอบหมายให้กับคุณได้เช่นกัน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการที่ผู้ดูแลระบบจะแต่งตั้งผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย โปรดดูที่การจัดการผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย (ผู้ดูแลระบบ)

ในการเพิ่มผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย

1 ในมุมมองของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน

2 คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วน โปรไฟล์ส่วนบุคคล

3 คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ของฉัน ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล

4 เลื่อนลงมาที่ส่วนผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย และคลิกที่ เพิ่มผู้ใช้

หมายเหตุ: หากส่วนผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมายไม่ปรากฏบนเพจรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ ให้คลิกที่ แก้ไขโครงร่าง ที่มุมมองของเพจ จากนั้นเพิ่มส่วนผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมายลงในโครงร่างหน้าจอของคุณ หากส่วนดังกล่าวไม่พร้อมใช้งานสำหรับการเพิ่มลงในโครงร่างหน้าจอของคุณ โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณ

5 ในเพจการแก้ไขผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย คลิกที่ไอคอนค้นหาเพื่อเลือกผู้ใช้ที่คุณต้องการเพิ่มไว้ในรายการ ผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย

6 หากมีการกำหนดค่าไว้ในฟิลด์บทบาทผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย คุณสามารถเลือกบทบาทของผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมายแต่ละรายเพิ่มเติมได้

7 คลิก บันทึก

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

เกี่ยวกับการมอบหมายผู้ใช้

การให้สิทธิ์การใช้น์อินแก่ฝ่ายให้บริการด้านเทคนิค

คุณสามารถอนุญาตให้พนักงานฝ่ายบริการด้านเทคนิคเข้าใช้เซสชัน Oracle CRM On Demand ของคุณได้ ซึ่งอาจเป็นเรื่องจำเป็นเพื่อให้พนักงานฝ่ายบริการด้านเทคนิคทำการแก้ไขปัญหา

ในการให้สิทธิ์การใช้น์อินกับผู้อื่น

- 1 ในมุมมองของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
- 2 คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วนโปรไฟล์ส่วนบุคคล
- 3 คลิกที่ลิงค์ สิทธิ์การใช้น์อิน ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล
- 4 ในเพจสิทธิ์การใช้น์อิน ป้อนช่วงของวันที่และเวลาที่อนุญาตให้บุคคลดังกล่าวเข้าใช้เซสชันของคุณได้
- 5 บันทึกเรคคอร์ด

หมายเหตุ หากคุณต้องการสิ้นสุดการให้สิทธิ์การใช้น์อินก่อนหน้าวันที่สิ้นสุดสิทธิ์ที่คุณระบุไว้ โดยที่คุณได้ให้สิทธิ์โดยที่คุณสมบัตินี้ไปแล้ว คุณจะต้องกำหนดช่วงของวันที่และเวลาใหม่โดยใช้วันที่ในอดีต

การแสดงแท็บของคุณ

แท็บด้านบนสุดของเพจของคุณเป็นจุดเริ่มต้นของการจัดการข้อมูลของคุณ บทบาทที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้ระบุไว้ให้กับคุณจะกำหนดว่าแท็บใดที่คุณใช้ได้และลำดับเริ่มแรกที่ปรากฏ

หมายเหตุ: คุณสามารถกำหนดให้แท็บของคุณเป็นแบบส่วนบุคคลได้ก็ต่อเมื่อบทบาทของคุณสามารถใช้งานสิทธิ์ทำแท็บให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลเท่านั้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบในบริษัทของคุณ

ในการเปลี่ยนแปลงลำดับแท็บของคุณ

- 1 ในมุมมองของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
- 2 ในส่วนการทำโครงร่างให้เป็นส่วนบุคคล คลิกที่ลิงค์ โครงร่างส่วนบุคคล
- 3 ในส่วนโครงร่างแท็บส่วนบุคคล คลิกที่ลิงค์ โครงร่างแท็บ
- 4 ในส่วนแท็บที่ใช้ได้ ให้เลือกแท็บที่คุณต้องการเพิ่ม จากนั้นคลิกลูกศรขวาเพื่อย้ายแท็บนั้นจากส่วนแท็บที่ใช้ได้ไปยังส่วนแท็บที่เลือก

หมายเหตุ: คุณสามารถเลือกมากกว่าหนึ่งแท็บต่อการเลือกหนึ่งครั้งโดยการกดปุ่ม **SHIFT** หรือ **CTRL** ค้างเมื่อคุณคลิกเลือกแท็บ

- 5 ในส่วนที่เลือก ให้เลือกหนึ่งแท็บต่อการเลือกหนึ่งครั้งและใช้ลูกศรเพื่อย้ายแท็บขึ้นหรือลงจนกระทั่งปรากฏตามลำดับที่คุณต้องการ
- 6 บันทึกเรคคอร์ด

การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณกำหนดประเภทและลำดับส่วนของข้อมูลที่เกี่ยวข้องซึ่งปรากฏในเพจรายละเอียดแต่ละเพจ ส่วนของข้อมูลที่เกี่ยวข้องจะแสดงประเภทเรคคอร์ดที่ต่างกันซึ่งสามารถเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่เลือก เช่น บันทึกและกิจกรรมเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องซึ่งสามารถเชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายหรือผู้ติดต่อ

คุณสามารถเปลี่ยนแปลงลำดับของข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หรือซ่อนข้อมูลที่เกี่ยวข้องใดๆ ที่คุณไม่ใช้ การเปลี่ยนการตั้งค่านี้จะมีผลเฉพาะกับมุมมองของแอปพลิเคชันของคุณเท่านั้น

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจถูกยกเลิกสิทธิ์การใช้โครงร่างสำหรับเพจรายละเอียด ในกรณีนี้ ส่วนโครงร่างส่วนบุคคลจะระบุว่าคุณไม่มีสิทธิ์ดูเพจแก้ไขโครงร่าง

ในการแก้ไขโครงร่างของเพจรายละเอียดของคุณ

- 1 ในมุมมองของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงก์ร่วม การตั้งค่าของฉันทัน
- 2 ในส่วนการทำโครงร่างให้เป็นส่วนบุคคล คลิกที่ลิงก์ โครงร่างส่วนบุคคล
- 3 ในส่วนโครงร่างเพจรายละเอียดส่วนบุคคล คลิกที่ลิงก์เพจโครงร่างซึ่งคุณต้องการเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียด
- 4 ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ใช้ได้ ให้เลือกส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่คุณต้องการให้แสดง และใช้ลูกศรขวาเพื่อย้ายไปยังส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง
คำแนะนำ: คุณสามารถเลือกมากกว่าหนึ่งส่วนต่อการเลือกหนึ่งครั้งโดยการกดปุ่ม **SHIFT** หรือ **CTRL** บนแป้นพิมพ์ค้างไว้เมื่อคุณคลิกเพื่อเลือกการเลือก
- 5 ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง ให้เลือกหนึ่งส่วนต่อการเลือกหนึ่งครั้งและใช้ปุ่มลูกศรเพื่อย้ายส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องขึ้นหรือลงจนกระทั่งปรากฏตามลำดับที่คุณต้องการ
- 6 บันทึกเรคคอร์ด

หมายเหตุ: จากเพจรายละเอียดของคุณ คุณสามารถแก้ไขโครงร่างเพจได้โดยการคลิกลิงก์ แก้ไขโครงร่าง ที่มุมมองของ การคลิกลิงก์ แก้ไขโครงร่าง ในเพจรายละเอียดจะนำคุณไปยังเพจโครงร่างส่วนบุคคลสำหรับเพจรายละเอียดนั้น

รูปแบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำรูปแบบการแสดงผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเลือกแสดงส่วนของข้อมูลที่เกี่ยวข้องในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดในรูปแบบรายการหรือแท็บ ด้วยการตั้งค่าตัวเลือกรูปแบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องใน โปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ หากตัวเลือกรูปแบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องใน โปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณเว้นว่าง ระบบจะใช้การตั้งค่าฟิลด์สำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ แต่หากตัวเลือกรูปแบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องในบทบาทผู้ใช้ของคุณเว้นว่าง ระบบจะใช้การตั้งค่าฟิลด์สำหรับบริษัท สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนตัวเลือกรูปแบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องใน โปรไฟล์ส่วนตัวของคุณ โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ](#) (ในหน้า 582)

การเปลี่ยนแปลงโครงร่างโฮมเพจ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มหรือลบส่วนต่างๆ จากโครงร่างโฮมเพจของคุณ (โฮมเพจของฉัน โฮมเพจบริษัท โฮมเพจผู้ติดต่อ โฮมเพจติดต่อโฮมเพจโอกาสทางการขาย และโฮมเพจคำขอบริการ) ผู้ดูแลระบบของบริษัทจะตั้งค่าโครงร่างโฮมเพจที่คุณเห็นตามค่าฟิลด์

หมายเหตุ: คุณสามารถทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล โดยคลิกที่ลิงก์ แก้ไขโครงร่าง ของแต่ละโฮมเพจ

ในการเปลี่ยนโครงร่างโฮมเพจ

- 1 ในมุมขวาบนของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
- 2 ในส่วนการทำโครงร่างให้เป็นส่วนบุคคล คลิกที่ โครงร่างส่วนบุคคล
- 3 ในเพจโครงร่างส่วนบุคคล ในส่วนโครงร่างโฮมเพจส่วนบุคคล ให้คลิกโครงร่างโฮมเพจที่คุณต้องการแก้ไข (ตัวอย่างเช่น โครงร่างโฮมเพจของฉัน)
- 4 ในส่วนส่วนที่ใช้ได้ของเพจ ให้เลือกส่วนที่คุณต้องการแสดงในโฮมเพจและใช้ลูกศรเพื่อย้ายส่วนไปยังส่วนด้านซ้ายหรือส่วนด้านขวา
คำแนะนำ: คุณสามารถเลือกมากกว่าหนึ่งส่วนต่อการเลือกหนึ่งครั้งโดยการกดปุ่ม **SHIFT** หรือ **CTRL** ค้างไว้เมื่อคุณคลิกเลือกส่วน
- 5 ในส่วนด้านซ้ายหรือด้านขวา ให้เลือกหนึ่งส่วนต่อการเลือกหนึ่งครั้งและใช้ปุ่มลูกศรเพื่อย้ายส่วนขึ้นหรือลงจนกระทั่งปรากฏตามลำดับที่คุณต้องการในโฮมเพจ
- 6 บันทึกการแก้ไข

การเปลี่ยนแปลงโครงร่างแถบการดำเนินการ

ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณจะเป็นผู้กำหนดโครงร่างแถบการดำเนินการให้กับบทบาทผู้ใช้แต่ละบทบาท ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณยังสามารถทำให้บทบาทผู้ใช้ของคุณไม่สามารถใช้แถบการดำเนินการได้

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณสามารถใช้แถบการดำเนินการได้ แถบการดำเนินการจะปรากฏอยู่ที่ด้านซ้ายของเพจ **Oracle CRM On Demand** ทุกเพจตามคำศัพท์ คุณสามารถซ่อนและแสดงแถบการดำเนินการได้ตามต้องการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การซ่อนหรือซ่อนแถบการดำเนินการ](#) (ในหน้า 32)

หากเปิดใช้สิทธิ์ ทำแถบการดำเนินการให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล สำหรับบทบาทของคุณ คุณสามารถแสดงหรือซ่อนส่วนใดของแถบการดำเนินการก็ได้ รวมถึงเว็บแอปพลิเคชันที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอนุญาตให้ใช้ในโครงร่างแถบการดำเนินการสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าบทบาทผู้ใช้ของคุณ โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัท

การเปลี่ยนโครงร่างของแถบการดำเนินการ

- 1 ในมุมขวาบนของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
- 2 ในส่วนการทำโครงร่างให้เป็นส่วนบุคคล คลิกที่ โครงร่างส่วนบุคคล
- 3 ในเพจโครงร่างส่วนบุคคล ในส่วนโครงร่างแถบการดำเนินการส่วนบุคคล ให้คลิก โครงร่างแถบการดำเนินการ
- 4 ในเพจโครงร่างส่วนบุคคล ให้ใช้ลูกศรเพื่อย้ายส่วนต่างๆ ดังนี้:
 - ย้ายส่วนต่างๆ ที่คุณต้องการให้ปรากฏจากส่วนที่ใช้ได้ไปยังส่วนที่แสดง
 - ย้ายส่วนที่คุณไม่ต้องการให้ปรากฏในแถบการดำเนินการจากส่วนที่แสดงไปยังส่วนที่ใช้ได้

หมายเหตุ: สำหรับแถบการดำเนินการที่จะแสดงใน **Oracle CRM On Demand** จะต้องมียกอย่างน้อยหนึ่งส่วนในส่วนที่แสดงของเพจ
- 5 เลื่อนไปยังส่วนปรับแต่งรายการใช้บ่อย และเลือกตัวเลือกที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มรายการที่ใช้บ่อยใหม่ในส่วนค้นหาคำหรือส่วนท้ายของรายการที่ใช้บ่อย (เรคคอร์ดรายการใช้บ่อยและรายการที่ใช้บ่อย) ขึ้นอยู่กับความต้องการของคุณ
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรคคอร์ดรายการใช้บ่อย โปรดดูที่ [เพจเรคคอร์ดรายการใช้บ่อย](#) (ในหน้า 70) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายการที่ใช้บ่อย โปรดดูที่ [เพจรายการที่ใช้บ่อย](#) (ในหน้า 81)
- 6 บันทึกการแก้ไข

การตั้งค่าปฏิทินของคุณ

ในการตั้งค่าปฏิทินของคุณ ให้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้จะสมบูรณ์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับปฏิทิน โปรดดูที่ [ปฏิทินและกิจกรรม](#) (ในหน้า 117)

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้ปฏิทินร่วมกัน

ในการตั้งค่าปฏิทินของคุณ

- 1** คลิกที่ลิงก์ร่วมการตั้งค่าของฉัน ที่มุมขวาบนของเพจใดๆ
- 2** ในส่วนการตั้งค่าปฏิทิน คลิก การตั้งค่าปฏิทิน
- 3** ในการเลือกมุมมองปฏิทินที่คุณต้องการให้แสดงเป็นค่าฟอลต์ในโฮมเพจปฏิทิน:
 - a** คลิก มุมมองปฏิทินดีฟอลต์
 - b** จากรายการการครอบคืบมุมมองปฏิทินดีฟอลต์ เลือกมุมมองปฏิทิน
- 4** ในการใช้ปฏิทินร่วมกันกับผู้อื่น
 - a** คลิก ใช้ปฏิทินร่วมกัน
 - b** ในรายการใช้ปฏิทินร่วมกันของฉัน คลิก เพิ่มผู้ใช้
 - c** ในวินโดว์ให้สิทธิ์ผู้ใช้ใหม่ ใช้ไอคอนค้นหาในการเพิ่มผู้ใช้ที่คุณต้องการใช้ปฏิทินร่วมกัน
- 5** ในการตั้งค่ามุมมองปฏิทินกลุ่มที่กำหนดเอง:
 - a** คลิก จัดการมุมมองกลุ่ม
 - b** ในมุมมองที่กำหนดเองของฉัน คลิก เพิ่ม
 - c** ป้อนข้อมูลในฟิลด์ในวินโดว์ จัดการมุมมอง

การตั้งค่ามุมมองปฏิทินกลุ่มที่กำหนดเองทำให้คุณสามารถจัดการมุมมองของคุณตามความพร้อมของผู้ใช้อื่นๆ เมื่อคุณสร้างการนัดหมายใหม่ไปที่แท็บ ปฏิทินกลุ่ม และเลือกกลุ่มปฏิทินที่คุณหรือผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจัดทำเพื่อตรวจสอบความพร้อม
- 6** บันทึกการตั้งค่า

การเข้าใช้เครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการเข้าร่วมกัน

ในโฮมเพจส่วนบุคคล คุณสามารถค้นหาลิงก์ไปยังเครื่องมือที่ให้คุณอัปโหลดข้อมูลและใช้ข้อมูล Oracle CRM On Demand ร่วมกับแอปพลิเคชันอื่นได้

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะตั้งค่าและอนุญาตให้ใช้งานการเข้าใช้ไคลเอนต์ที่ใช้ได้ ไคลเอนต์ดังกล่าวได้แก่: [Oracle Outlook Email Integration On Demand](#) และ [Oracle Offline On Demand](#)

การเข้าใช้เครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้ร่วมกัน

- 1 คลิกที่ลิงค์ร่วมการตั้งค่าของดิน ที่มุมขวาบนของเพจใดๆ
- 2 ในโฮมเพจส่วนบุคคล ในส่วนเครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้ร่วมกัน ให้คลิกลิงค์สำหรับเครื่องมือที่คุณต้องการใช้:
 - ในการอิมพอร์ตผู้ติดต่อของคุณ ให้คลิก เครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้ร่วมกัน แล้วคลิก อิมพอร์ตผู้ติดต่อของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การอิมพอร์ตผู้ติดต่อของคุณ](#) (ในหน้า 191)
 - ในการดูข้อมูลเกี่ยวกับคำขออิมพอร์ตที่รอดำเนินการและเสร็จสมบูรณ์แล้วของคุณ ให้คลิก เครื่องมือของข้อมูลและการใช้งานร่วมกัน แล้วคลิก ิวคำขอนำเข้าข้อมูล สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การตรวจสอบผลการนำเข้าข้อมูล
 - ในการดูข้อมูลเกี่ยวกับคำขอส่งออกข้อมูลที่รอดำเนินการและเสร็จสมบูรณ์แล้วของคุณ ให้คลิก เครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้ร่วมกัน แล้วคลิก ิวคำขอส่งออกข้อมูล สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การดูคำขอส่งออกข้อมูลของคุณ](#) (ในหน้า 599)
 - ในการใช้ Oracle Offline On Demand (Offline client) ให้คลิก เครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้ร่วมกัน แล้วคลิก Oracle Offline On Demand สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การใช้ Offline Client](#) (ในหน้า 606)
 - ในการเชื่อมโยงอีเมลกับเรคคอร์ดของบริษัท ผู้ติดต่อ ลีด โอกาสทางการขาย หรือคำขอบริการใน Oracle CRM On Demand ได้ ให้คลิก เครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้ร่วมกัน แล้วคลิก Oracle Outlook Email Integration On Demand สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การเพิ่มอีเมลจาก Microsoft Outlook และ Lotus Notes](#) (ในหน้า 614)
 - ในการกำหนดเครื่องมือ ให้คลิก ข้อมูล CRM On Demand ที่กำหนดโปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่หัวข้อต่อไปนี้:
 - [การกำหนดเครื่องมือรายการที่ใช้บ่อย](#) (ในหน้า 601)
 - [การกำหนดเครื่องมือศูนย์ข้อความ](#) (ในหน้า 602)
 - [การกำหนดเครื่องมือรายงาน](#) (ในหน้า 602)
 - [การกำหนดเครื่องมือรายการตัวอย่าง](#) (ในหน้า 603)

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับเครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้ร่วมกันในหัวข้อต่อไปนี้:

- [เกี่ยวกับเครื่องมือของ On Demand](#) (ในหน้า 601)

การดูคำขอส่งออกข้อมูลของคุณ

เพจคำขอการเอ็กซ์พอร์ตส่วนบุคคลจะแสดงคำขอการเอ็กซ์พอร์ตที่รอดำเนินการและที่เสร็จสมบูรณ์แล้วที่คุณเคยส่ง หากคำขออยู่ในส่วนคำขอที่รอดำเนินการ คุณสามารถคลิก รีเฟรช เพื่อดูว่าคำขอเสร็จสมบูรณ์หรือยัง เมื่อคำขอเสร็จสมบูรณ์แล้ว คุณสามารถดูคำขอเพิ่มเติมเพื่อดึงข้อมูลไฟล์เอาต์พุตได้

หมายเหตุ: ขึ้นอยู่กับสิทธิ์ของคุณ คุณอาจมองไม่เห็นคำขอการเอ็กซ์พอร์ตบางรายการ หรือคุณอาจไม่สามารถดึงข้อมูลไฟล์เอาต์พุตบางส่วนได้

ในการดูคำขอการเอ็กซ์พอร์ต

- 1 ในมุมมองขวาของเพจใดก็ได้ คลิกที่ การตั้งค่าของฉัน
- 2 คลิกที่ เครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้ร่วมกัน
- 3 คลิกที่ คิวคำขอเอ็กซ์พอร์ตข้อมูล

เพจคิวคำขอการเอ็กซ์พอร์ตส่วนบุคคลจะปรากฏขึ้น และแสดงรายละเอียดของคำขอการเอ็กซ์พอร์ต ตารางต่อไปนี้จะอธิบายถึงข้อมูลคำขอการเอ็กซ์พอร์ต

เอ็กซ์พอร์ตข้อมูลเรคคอร์ด	คำอธิบาย
ประเภท	ประเภทของคำขอ: ส่วนบุคคลหรือบริษัท
ประเภทการเอ็กซ์พอร์ต	ประเภทการเอ็กซ์พอร์ต: <ul style="list-style-type: none">■ แบบเต็ม การเอ็กซ์พอร์ตข้อมูลบริษัทของคุณแบบเต็ม■ แบบบางส่วน การเอ็กซ์พอร์ตข้อมูลบริษัทของคุณแบบบางส่วน■ รายการ คำขอการเอ็กซ์พอร์ตที่ดำเนินการจากเพจรายการ■ ไคลเอนต์ คำขอการดึงข้อมูลส่วนบุคคลจากแอปพลิเคชันไคลเอนต์
ประเภทเรคคอร์ด	ประเภทเรคคอร์ด สำหรับคำขอแบบบางส่วนที่รวมเรคคอร์ดย่อย เรคคอร์ดย่อยจะระบุอยู่ในรูปแบบ <i>หลัก:ย่อย</i> เช่น: บริษัท:ผู้ติดต่อ
รายการ	สำหรับรายการคำขอการเอ็กซ์พอร์ต ไฟล์นี้จะระบุชื่อของรายการ
สถานะ	สถานะ ตัวอย่างเช่น: ระหว่างดำเนินการ หรือเสร็จสมบูรณ์
ชื่อไคลเอนต์	ชื่อของแอปพลิเคชันไคลเอนต์สำหรับคำขอการดึงข้อมูลส่วนบุคคล
คำขอสำหรับ	ผู้ใช้ซึ่งเป็นผู้ส่งคำขอ
ร้องขอโดย	ผู้ใช้ที่เป็นผู้ส่งคำขอ ผู้ดูแลระบบสามารถจัดทำคำขอการดึงข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับผู้ใช้ผ่านบริการทางเว็บได้
ส่งแล้ว	เวลาและวันที่ส่งคำขอเอ็กซ์พอร์ตข้อมูล
เสร็จสมบูรณ์	เวลาและวันที่ที่การส่งคำขอการเอ็กซ์พอร์ตเสร็จสมบูรณ์

ขั้นตอนต่อไปนี้จะอธิบายถึงวิธีการดึงข้อมูลไฟล์ ZIP สำหรับคำขอ

ในการดึงข้อมูลไฟล์ **ZIP** สำหรับคำขอ

- 1 ในส่วนคำขอที่เสร็จสมบูรณ์ ให้คลิกลิงก์ประเภทการเอ็กซ์พอร์ตข้อมูล หรือประเภทเรคคอร์ด เพื่อเปิดรายการรายละเอียดคำขอเอ็กซ์พอร์ตข้อมูล หรือเพจแสดงรายละเอียดคำขอเอ็กซ์พอร์ตข้อมูล
- 2 ในส่วนเอกสารแนบคำขอเอ็กซ์พอร์ตข้อมูลของเพจ ในแถวที่มีไฟล์ ZIP คุณสามารถทำได้ต่อไปนี้
 - เลือก ดาวน์โหลด จากเมนูระดับเรคคอร์ดเพื่อเปิดหรือบันทึกไฟล์ ZIP

ในไฟล์ ZIP จะประกอบด้วยไฟล์ข้อความสรุปข้อมูลการเอ็กซ์พอร์ต และไฟล์ CSV สำหรับเรคคอร์ดแต่ละประเภทที่คุณทำการเอ็กซ์พอร์ต หนึ่งรายการคำขอเอ็กซ์พอร์ตจะมีไฟล์ CSV เพียงหนึ่งไฟล์

■ [คลิก กลับ เพื่อลบไฟล์](#)

เกี่ยวกับเครื่องมือของ On Demand

Oracle CRM On Demand มีรหัส HTML ซึ่งคุณสามารถใช้เพื่อกำหนดเครื่องมือของ On Demand ในแอปพลิเคชันเดสก์ท็อปที่สนับสนุนเครื่องมือเว็บได้ คุณสามารถกำหนดเครื่องมือเว็บในพอร์ทัลหรือในเว็บเพจแบบสแตนด์โลนได้อีกด้วย เครื่องมือเว็บเป็นส่วนหนึ่งของรหัสของบุคคลที่สามที่สามารถกำหนดได้ใน HTML หากผู้ดูแลระบบของบริษัทให้คุณใช้คุณสมบัตินี้ รหัส HTML ที่คุณสามารถใช้ในการกำหนดเครื่องมือของ On Demand ในแอปพลิเคชันอื่นๆ ได้นั้นมีอยู่ในเพจข้อมูล CRM On Demand ที่กำหนดใน Oracle CRM On Demand

เมื่อคุณกำหนดรหัส HTML ในแอปพลิเคชันของคุณเสร็จสมบูรณ์แล้ว วินโดว์ไชน์อินของ Oracle CRM On Demand จะปรากฏขึ้น จากนั้น คุณสามารถป้อนรายละเอียดการไชน์อินเพื่อเข้าใช้รายการที่ใช้บ่อยของ Oracle CRM On Demand ศูนย์ข้อความ และอื่นๆ ได้ คุณสามารถเปิด Oracle CRM On Demand ในวินโดว์เบราว์เซอร์ใหม่โดยคลิก เปิดแอปพลิเคชัน

หมายเหตุ: คุณสมบัตินี้จะมีในแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand ของคุณเมื่อผู้ดูแลระบบของบริษัทเปิดใช้งานคุณสมบัตินี้เท่านั้น ในการตรวจสอบว่าคุณสมบัตินี้ถูกเปิดใช้งานในแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand ของคุณ ให้คลิกลิงก์ร่วมการตั้งค่าของต้น หากคุณสมบัตินี้ถูกเปิดใช้ ลิงค์ข้อมูล On Demand ที่กำหนดจะอยู่ในโฮมเพจส่วนบุคคลของคุณ หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณไม่อนุญาตให้คุณใช้เครื่องมือของ On Demand และคุณพยายามจะล็อกอินไปยังเครื่องมือของ On Demand การไชน์อินของคุณจะล้มเหลว

เครื่องมือของ On Demand มีดังต่อไปนี้:

- เครื่องมือรายการที่ใช้บ่อย เครื่องมือของ On Demand นี้จะแสดงรายการ Oracle CRM On Demand ที่ใช้บ่อยของคุณ ตัวอย่างเช่น โอกาสทางการขายทั้งหมด บริษัทของต้น และอื่นๆ รายการที่ใช้บ่อยอยู่ที่แถบการดำเนินการของโฮมเพจ Oracle CRM On Demand สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมของการกำหนดเครื่องมือรายการที่ใช้บ่อย โปรดดูที่ [การกำหนดเครื่องมือรายการที่ใช้บ่อย](#) (ในหน้า 601)
- เครื่องมือศูนย์ข้อความ เครื่องมือของ On Demand นี้อนุญาตให้คุณเข้าใช้ข้อความที่ได้รับใน Oracle CRM On Demand โดยคุณไม่จำเป็นต้องไชน์อินไปยัง Oracle CRM On Demand ศูนย์ข้อความอยู่ที่แถบการดำเนินการของโฮมเพจ Oracle CRM On Demand สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมของการกำหนดเครื่องมือศูนย์ข้อความ โปรดดูที่ [การกำหนดเครื่องมือศูนย์ข้อความ](#) (ในหน้า 602)
- เครื่องมือรายงาน เครื่องมือของ On Demand นี้แสดงรายงานที่จัดทำใน Oracle CRM On Demand สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการกำหนดเครื่องมือรายงาน โปรดดูที่ [การกำหนดเครื่องมือรายงาน](#) (ในหน้า 602)
- เครื่องมือรายการทั่วไป เครื่องมือของ On Demand นี้แสดงรายการหนึ่งคอลัมน์ของทางลัดไปยังเรคคอร์ด Oracle CRM On Demand สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการกำหนดเครื่องมือรายการทั่วไป โปรดดูที่ [การกำหนดเครื่องมือรายการทั่วไป](#) (โปรดดูที่ "การกำหนดเครื่องมือรายการตัวอย่าง" ในหน้า 603)

การกำหนดเครื่องมือรายการที่ใช้บ่อย

คุณสามารถกำหนดรายการที่ใช้บ่อยจาก Oracle CRM On Demand (ตัวอย่างเช่น โอกาสทางการขายทั้งหมด บริษัทของต้น และอื่นๆ) ในแอปพลิเคชันเดสก์ท็อปที่สามารถใช้เครื่องมือเว็บนี้ได้ คุณสามารถกำหนดรายการไว้ในพอร์ทัล และในเว็บเพจแบบสแตนด์โลน

หมายเหตุ: คุณสมบัตินี้จะมีให้คุณเลือกใช้ ใน Oracle CRM On Demand เมื่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเปิดใช้งานคุณสมบัตินี้เท่านั้น

ในการกำหนดรายการที่ใช้บ่อย

- 1 ในมุมมองของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงก์ร่วม การตั้งค่าของต้น
- 2 ในโฮมเพจส่วนบุคคลของคุณ ในส่วนเครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการเข้าร่วมกัน ให้คลิก ข้อมูล CRM On Demand ที่กำหนด
- 3 จากส่วนของเครื่องมือรายการที่ใช้บ่อย ให้คัดลอกรหัส HTML ไปที่แอปพลิเคชันของคุณ

เมื่อคุณกำหนดรหัส HTML ในแอปพลิเคชันของคุณเสร็จแล้ว วิโดวี่อื่นของ Oracle CRM On Demand จะปรากฏขึ้น

4 ป้อนรายละเอียดอื่น Oracle CRM On Demand ของคุณเพื่อเข้าใช้ข้อมูลของรายการที่จับคู่ของคุณ

คำแนะนำ: คุณสามารถใช้ปุ่ม เพิ่มใน Google เพื่อเพิ่มเครื่องมือ On Demand นี้ใน iGoogle อย่างรวดเร็ว

การกำหนดเครื่องมือศูนย์ข้อความ

คุณสามารถกำหนดศูนย์ข้อความ Oracle CRM On Demand ไว้ในแอปพลิเคชันเดสก์ท็อปที่สนับสนุนเครื่องมือเว็บ อีกทั้งยังสามารถกำหนดศูนย์ข้อความไว้ในพอร์ทัลและเว็บเพจแบบสแตนด์อโลนได้ด้วย ด้วยการเชื่อมต่อศูนย์ข้อความ คุณสามารถเข้าใช้ข้อความที่ได้รับใน Oracle CRM On Demand โดยไม่ต้องล็อกอินเข้า Oracle CRM On Demand ศูนย์ข้อความนี้อยู่ในแถบการดำเนินการของโฮมเพจ Oracle CRM On Demand

หมายเหตุ: คุณสมบัตินี้จะมีให้คุณเลือกใช้ใน Oracle CRM On Demand เมื่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเปิดใช้งานคุณสมบัตินี้เท่านั้น

ในการกำหนดศูนย์ข้อความ

- 1 ในมุมขวามือของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
- 2 ในโฮมเพจส่วนบุคคลของคุณ ในส่วนเครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการเข้าร่วมกัน ให้คลิก ข้อมูล CRM On Demand ที่กำหนด
- 3 จากส่วนของเครื่องมือของศูนย์ข้อความ ให้คัดลอกรหัส HTML ไปที่แอปพลิเคชันของคุณ
เมื่อคุณกำหนดรหัส HTML ในแอปพลิเคชันของคุณเสร็จแล้ว วิโดวี่อื่นของ Oracle CRM On Demand จะปรากฏขึ้น
- 4 ป้อนรายละเอียดการอื่น Oracle CRM On Demand ของคุณเพื่อเข้าใช้ข้อความในศูนย์ข้อความของคุณ
- 5 คลิกที่ รีเฟรช เพื่อเข้าใช้ข้อความใหม่

คำแนะนำ: คุณสามารถใช้ปุ่ม เพิ่มใน Google เพื่อเพิ่มเครื่องมือ On Demand นี้ใน iGoogle อย่างรวดเร็ว

การกำหนดเครื่องมือรายงาน

คุณสามารถกำหนดรายงานและแผนผังควบคุมจาก Oracle CRM On Demand ในแอปพลิเคชันเดสก์ท็อปที่สนับสนุนเครื่องมือทางเว็บ รวมทั้งสามารถกำหนดรายงานและแผนผังควบคุมในพอร์ทัลและเว็บเพจแบบสแตนด์อโลนได้โดยไม่ต้องล็อกอินเข้าในแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand

หมายเหตุ: คุณสมบัตินี้จะมีให้คุณเลือกใช้ใน Oracle CRM On Demand เมื่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเปิดใช้งานคุณสมบัตินี้เท่านั้น

ในกำหนดรายงานและแผนผังควบคุม

- 1 ในมุมขวามือของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
- 2 ในโฮมเพจส่วนบุคคลของคุณ ในส่วนเครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการเข้าร่วมกัน ให้คลิก ข้อมูล CRM On Demand ที่กำหนด
- 3 ในส่วนเครื่องมือรายงาน ในฟิลด์ประเภท เลือก รายงานเดี่ยว หรือ แผนผังควบคุม
- 4 ป้อนพารามิเตอร์ (หรือแผนผังควบคุม) ที่คุณต้องการแสดงในฟิลด์ พาร

หมายเหตุ: พารามิเตอร์ด้านล่างนี้จะถูกค้นด้วยเครื่องหมายโคลอน (:) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำพารามิเตอร์ของรายงาน โปรดดูที่ การจัดทำรายงานที่กำหนดเองของโฮมเพจ

5 คลิก แสดง HTML ใหม่

6 คัดลอกรหัส HTML ไปที่แอปพลิเคชันของคุณ

เมื่อคุณกำหนดรหัส HTML ในแอปพลิเคชันของคุณเสร็จแล้ว วิดิวไชน์อินของ Oracle CRM On Demand จะปรากฏขึ้น

7 ป้อนรายละเอียดการไชน์อิน Oracle CRM On Demand ของคุณเพื่อเข้าใช้รายงานหรือแฟงควบคุมของคุณ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงาน โปรดดูที่ [รายงาน](#) (ในหน้า 633) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับแฟงควบคุม โปรดดูที่ [แฟงควบคุม](#) (ในหน้า 913)

การกำหนดเครื่องมือรายการตัวอย่าง

เครื่องมือ On Demand ทำให้คุณสามารถกำหนดรายการทั่วไปของเรคคอร์ดในการสมัครสมาชิกที่สนับสนุนเครื่องมือทางเว็บ คุณสามารถกำหนดไว้ในพอร์ทัลและเว็บเพจแบบสแตนด์อโลนได้ โดยที่ไม่จำเป็นต้องล็อกอินเข้าไปยังการสมัครของ Oracle CRM On Demand เครื่องมือรายการทั่วไปแสดงทางลัดไปสู่รายการของประเภทเรคคอร์ดมาตรฐาน ยกเว้นเงินทุนและค่าของเงินทุน

หมายเหตุ: คุณสมบัตินี้จะสามารถใช้งานได้ ในแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand เมื่อเปิดใช้งานคุณสมบัติโดยผู้ดูแลระบบของบริษัทเท่านั้น

การกำหนดรายการทั่วไป

1 ในมุมมองของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของนั้น

2 ในโฮมเพจส่วนบุคคลของคุณ ในส่วนเครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้ร่วมกัน ให้คลิก ข้อมูล CRM On Demand ที่กำหนด

3 ในส่วนเครื่องมือรายการทั่วไป ให้เลือกการรายการจากเมนู

4 คัดลอกรหัส HTML ไปที่แอปพลิเคชันของคุณ

เมื่อคุณกำหนดรหัส HTML ในแอปพลิเคชันของคุณเสร็จแล้ว วิดิวไชน์อินของ Oracle CRM On Demand จะปรากฏขึ้น

5 ป้อนรายละเอียดไชน์อิน Oracle CRM On Demand ของคุณเพื่อเข้าใช้รายการของคุณ

6 ในการดูรายการอื่น คลิก ตั้งค่า

หมายเหตุ: การดำเนินการนี้จะเปลี่ยนรายการที่มีอยู่ของระยะเวลาเซสชัน คุณสามารถเปลี่ยนรายการได้น้อยครั้งตามที่คุณต้องการในระหว่างเซสชันของคุณ อย่างไรก็ตาม รายการจะเปลี่ยนกลับเป็นรายการเริ่มแรกหลังจากคุณล็อกเอาต์ออกจากเซสชันของคุณ

13

การทำงานร่วมกับแอปพลิเคชันอื่นๆ

Oracle CRM On Demand ทำงานร่วมกับแอปพลิเคชันต่อไปนี้เพื่อนำเสนอฟังก์ชันเพิ่มเติม:

■ Oracle Offline On Demand

คุณสามารถคัดลอกบริษัท (และผู้ติดต่อและโอกาสทางการขายที่เชื่อมโยงกับบริษัท) งาน และการนัดหมายไปยัง Oracle Offline On Demand (Offline client) บนแล็ปท็อปหรือเดสก์ท็อปของคุณได้ ซึ่งช่วยให้คุณทำงานขณะออฟไลน์โดยไม่ต้องเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เมื่อคุณเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตอีกครั้ง คุณสามารถอัปเดตการเปลี่ยนแปลงของคุณลงในแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand ของบริษัทของคุณ

■ การรวมอีเมลใน Microsoft Outlook และ Lotus Notes

ด้วย Oracle Outlook Email Integration On Demand และ Oracle Notes Email Integration On Demand คุณสามารถเชื่อมโยงอีเมลกับเรคคอร์ดของบริษัท ผู้ติดต่อ ลีด โอกาสทางการขาย หรือคำขอบริการใน Oracle CRM On Demand ได้ คุณสามารถนี้ช่วยให้คุณจัดเก็บอีเมลสำคัญพร้อมเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง

■ Microsoft Word

คุณสามารถใช้ข้อมูล Oracle CRM On Demand ของคุณในการจัดทำจดหมายเวียนและอีเมลจำนวนมากใน Microsoft Word โดยใช้ Oracle CRM On Demand Integration for Office

■ Microsoft Excel

คุณสามารถจัดทำรายงาน Microsoft Excel ที่มีข้อมูล Oracle CRM On Demand ที่สามารถรีเฟรชแบบออฟไลน์ได้โดยใช้ Oracle CRM On Demand Integration for Office

■ วิศวกรรมการแบ่งส่วน

คุณสามารถใช้วิศวกรรมการแบ่งส่วนเพื่อสร้างการแบ่งส่วนผู้ติดต่อ (ซึ่งเป็นรายชื่อผู้ติดต่อ) ตามการผสมฟิลด์บริษัท ผู้ติดต่อ โอกาสทางการขาย และคำขอบริการใน Oracle CRM On Demand

การตรวจสอบข้อกำหนดของระบบของคุณ

ตรวจสอบว่าคอมพิวเตอร์ของคุณเป็นไปตามข้อกำหนดของระบบก่อนติดตั้งซอฟต์แวร์ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ [เว็บไซต์ Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html)
<http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>

หมายเหตุ: สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับข้อกำหนดของระบบเพิ่มเติม โปรดดูในเพจดาวน์โหลดแต่ละเพจสำหรับแต่ละไลเซนส์การรวมเดสก์ท็อป

ในการตรวจสอบข้อกำหนดของระบบ

- 1 คลิกลิงก์การตั้งค่าของนั้น จากเพจใดก็ได้ใน Oracle CRM On Demand
- 2 ในโฮมเพจส่วนบุคคล ให้คลิกลิงก์เครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้ร่วมกัน

- 3 ในเพจเครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้ร่วมกัน ให้คลิกลิงก์ในหัวข้อของแอปพลิเคชันที่คุณสนใจ
- 4 ในส่วนข้อกำหนดของระบบในเพจที่ปรากฏ ตรวจสอบว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ตรงตามข้อกำหนดที่แสดงรายการไว้

การใช้ Offline Client

การใช้ Oracle Offline On Demand (Offline client) ช่วยให้คุณทำงานได้มากขึ้น เช่น การเพิ่มบริษัท การอัปเดตโอกาสทางการขายที่เชื่อมโยงกับบริษัท การทำเครื่องหมายงานให้มีสถานะสมบูรณ์ และการตั้งค่าการนัดหมาย ขณะที่ไม่ได้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

ในการทำงานกับ Offline client คุณต้องติดตั้งไคลเอนต์บนคอมพิวเตอร์แล็ปท็อปหรือเดสก์ท็อป ตามที่อธิบายไว้ใน [การติดตั้ง Offline Client](#) (ในหน้า 608) จากนั้น จึงคัดลอกหรือดาวน์โหลดเรคคอร์ดจาก Oracle CRM On Demand ไปยังคอมพิวเตอร์ของคุณ เมื่อคุณดาวน์โหลดเรคคอร์ด คุณสามารถจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่ต้องการรวม โดยขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่คุณตั้งค่าไว้

หลังจากดาวน์โหลดแล้ว คุณสามารถดูหรืออัปเดตเรคคอร์ดเหล่านั้น และสร้างเรคคอร์ดใหม่ขณะทำงานออฟไลน์ อินเทอร์เฟซผู้ใช้ (UI) สำหรับ Offline client จะเหมือนกับ UI ของ Oracle CRM On Demand แต่ Offline client จะมีชุดย่อยของฟังก์ชันที่มีใน Oracle CRM On Demand คุณสมบัตินี้ต่อไปนี้ไม่สนับสนุนใน Offline client:

- การจัดการกระบวนการธุรกิจ เนื่องจาก Offline client จะทำงานเป็นไคลเอนต์ที่ไม่เชื่อมต่อ จึงไม่สนับสนุนฟังก์ชันที่ใช้เวิร์กโฟลว์ เช่น เวิร์กโฟลว์ การตรวจสอบฟิลด์ ค่าฟิลด์ที่กำหนด หรือค่าโพสต์ฟิลด์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการจัดการฟิลด์](#)
- โครงร่างเพจ จากข้อจำกัดใน Microsoft Excel จำนวนฟิลด์สูงสุดที่สามารถแสดงในโครงร่างเพจ Offline client คือ 250 ฟิลด์ เนื่องจาก Offline client จะแสดงโครงร่างเพจจากโครงร่างเพจออนไลน์ที่กำหนดสำหรับผู้ใช้ ข้อจำกัดนี้ส่งผลกระทบต่อ Offline client ด้วย
- การแสดงแท็บ ในการดาวน์โหลดเรคคอร์ดลงใน Offline client แท็บประเภทเรคคอร์ดที่ตรงกันต้องแสดงเป็นส่วนหนึ่งของโครงร่างแท็บออนไลน์ของผู้ใช้ เช่น ถ้าคุณต้องการดาวน์โหลดบริษัทลงใน Offline client แท็บบริษัทต้องแสดงใน Oracle CRM On Demand สำหรับผู้ใช้

เมื่อคุณเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตอีกครั้ง คุณสามารถอัปเดตข้อมูลเรคคอร์ดใหม่ลงใน Oracle CRM On Demand ที่บริษัทของคุณได้ กระบวนการทำให้ข้อมูลของเรคคอร์ดทั้งสองชุดตรงกันเรียกว่า [การทำให้ข้อมูลตรงกัน](#)

หมายเหตุ: ในการใช้ Offline client ผู้ดูแลระบบต้องตั้งค่าสิทธิ์ใช้งานการเข้าใช้แบบออฟไลน์ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง:

- [เรคคอร์ดที่คุณสามารถใช้แบบออฟไลน์ได้](#) (ในหน้า 606)
- [การติดตั้ง Offline Client](#) (ในหน้า 608)
- [การดาวน์โหลดเรคคอร์ดใน Offline Client](#) (ในหน้า 610)
- [การอัปเดตเรคคอร์ดจาก Offline Client](#) (ในหน้า 613)
- [เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งใน Offline Client](#) (ในหน้า 613)

เรคคอร์ดที่คุณสามารถใช้แบบออฟไลน์ได้

คุณสามารถดาวน์โหลดชุดย่อยของข้อมูลทั้งหมดที่คุณเข้าใช้งานได้ใน Oracle CRM On Demand ตารางต่อไปนี้แสดงประเภทเรคคอร์ดที่คุณสามารถดาวน์โหลดหรืออัปเดต และเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดเหล่านั้น

ประเภทเรคคอร์ดหลักนี้	ประกอบด้วยประเภทเรคคอร์ดรองเมื่อคาน์โหนดหรือแอปโหนด	ซึ่งประกอบด้วยประเภทเรคคอร์ดระดับสามด้วย
บริษัท	<ul style="list-style-type: none"> โอกาสทางการขาย 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ติดต่อ การนัดหมาย งาน
	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ติดต่อ 	
	<ul style="list-style-type: none"> กิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์ 	
	<ul style="list-style-type: none"> กิจกรรมที่เปิด 	
ผู้ติดต่อ	<ul style="list-style-type: none"> บริษัท 	<ul style="list-style-type: none"> โอกาสทางการขาย ผู้ติดต่อ การนัดหมาย งาน
	<ul style="list-style-type: none"> โอกาสทางการขาย 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ติดต่อ การนัดหมาย งาน
	<ul style="list-style-type: none"> กิจกรรมที่เปิด 	
	<ul style="list-style-type: none"> กิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์ 	
	<ul style="list-style-type: none"> ความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อ 	
โอกาสทางการขาย	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ติดต่อ 	<ul style="list-style-type: none"> บริษัท ผู้ติดต่อ การนัดหมาย งาน
	<ul style="list-style-type: none"> กิจกรรมที่เปิด 	
	<ul style="list-style-type: none"> กิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์ 	

การติดตั้ง Offline Client

ผู้ใช้ทุกรายขอเว้นผู้ใช้ที่มีบทบาทเป็นพนักงานฝ่ายบริการหรือผู้จัดการฝ่ายบริการจะมีสิทธิ์เข้าใช้งานแบบออฟไลน์โดยอัตโนมัติ เพื่อให้สามารถติดตั้ง Oracle Offline On Demand (Offline client) บนเดสก์ท็อปหรือแล็ปท็อป ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถตั้งค่าบทบาทของพนักงานฝ่ายบริการและผู้จัดการฝ่ายบริการด้วยสิทธิ์ที่จำเป็นในการติดตั้ง Offline client โดยใช้การจัดการบทบาท

ก่อนเริ่มต้นดำเนินการ ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคอมพิวเตอร์ของคุณตรงตามข้อกำหนดของระบบที่ระบุไว้สำหรับ Oracle Offline On Demand ใน Oracle CRM On Demand โปรดดูข้อมูลเกี่ยวกับการตรวจสอบข้อกำหนดของระบบได้ที่ [การทำงานร่วมกับแอปพลิเคชันอื่นๆ](#) (ในหน้า 605)

ในการติดตั้ง **Offline client**

1. ไซนอินใน Oracle CRM On Demand
2. คลิกที่ลิงค์ MySetup ที่ด้านบนของเพจใดเพจหนึ่ง
3. ในโฮมเพจส่วนบุคคล ให้คลิกลิงก์เครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้งานร่วมกัน
4. ในเพจเครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้งานร่วมกัน ให้คลิกที่ลิงค์ Oracle Offline On Demand
5. ให้อ่านข้อมูลในเพจ Oracle Offline On Demand จากนั้นคลิกที่ลิงค์ ดาวน์โหลด Oracle Offline On Demand
6. ให้อ่านข้อมูลเพิ่มเติมในเพจที่สอบของ Oracle Offline On Demand จากนั้นคลิกที่ลิงค์ ดาวน์โหลด Oracle Offline On Demand
7. ในวินโดว์ คุณสามารถ:
 - คลิก บันทึกเป็นสำเนาไฟล์ Offline_OnDemand.exe ในฮาร์ดไดรฟ์เพื่อติดตั้งขณะทำงานออฟไลน์ (แนะนำ)
 - คลิก รัน เพื่อเริ่มต้นการติดตั้ง คุณจำเป็นต้องเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพื่อทำการติดตั้งต่อ
8. ทำตามคำแนะนำเพื่อทำการติดตั้งให้เสร็จสมบูรณ์
9. หากคุณคัดลอกไฟล์ ให้เปิดไฟล์ Offline_OnDemand.exe
10. หากคุณได้รับข้อความเกี่ยวกับการใช้งานมาโครเมื่อเปิด Offline_OnDemand.xls ให้ตรวจสอบว่าคุณได้เปิดใช้มาโครและเลือกตัวเลือกให้เชื่อถือมาโครจาก Oracle เสมอ

หากคุณมีปัญหาขณะเปิด Offline client เมื่อใช้ Excel 2007 ให้ทำดังนี้:

- หากคุณมีข้อผิดพลาดในการใช้งานร่วมกัน เปิด Microsoft Excel ในวินโดว์ Excel ให้คลิก เปิดไฟล์ แล้วเลือก โคลนต่อออฟไลน์ ในวินโดว์แอปพลิเคชัน
- หากคุณเห็นข้อผิดพลาดรันไทม์บนหน้าจอ หรือหาก **Offline client** เปิดอยู่ แต่คุณมองไม่เห็น ให้ทำดังนี้:

- a. ปิด Offline client
- b. คลิกที่เมนู Excel หลักที่ด้านบนของหน้าจอ
- c. เลือก ตัวเลือก Excel
วินโดว์ ตัวเลือก Excel จะเปิด
- d. เลือก ศูนย์กลางทรัพย์สิน ในกรอบการนำวิเกต
- e. คลิกที่ การตั้งค่าศูนย์กลางทรัพย์สิน

วินโดว การตั้งค่าศูนย์กลางทรีสต์ จะเปิด

- f** คลิกที่ การตั้งค่า **ActiveX** ในกรอบการนาวิเกต
- g** เลือกใช้งานการควบคุมทั้งหมด โดยไม่มีข้อจำกัดและไม่มีพรมณ์
- h** คลิกที่ การตั้งค่ามาโคร ในกรอบการนาวิเกต
- i** เลือกเลิกใช้มาโครทั้งหมด ยกเว้นมาโครที่ลงนามดิจิทัล
- j** คลิก ตกลง และเปิด Microsoft Excel
- k** เปิด Offline client

การตั้งค่า Offline Client

หัวข้อนี้จะอธิบายวิธีตั้งค่าการดาวน์โหลดของ Oracle Offline On Demand โดยใช้เพจข้อมูลระบบ

การตั้งค่าข้อมูลระบบของ **Offline Client**

- 1** เปิด Offline client
- 2** คลิกวิธีใช้ และข้อมูลเพื่อเปิดเพจข้อมูลระบบ
- 3** ใช้ข้อมูลต่อไปนี้เพื่อตั้งค่าข้อกำหนดของระบบของคุณ:
 - **ID** ไชน์ออนของผู้ใช้ ไชน์ออน Oracle CRM On Demand ที่ใช้ในการดาวน์โหลดหรืออัปเดตไฟล์ที่สำเร็จครั้งสุดท้าย ไฟล์นี้จะป้อนไปเพื่ออัปเดตโน้ต
 - **ID** ไชน์ออนครั้งเดียว ป้อน ID ไชน์ออนครั้งเดียว ป้อนไฟล์นี้เฉพาะเมื่อบริษัทของคุณใช้ไชน์ออนครั้งเดียวสำหรับ Oracle CRM On Demand
 - ประเภทการตรวจสอบพิสูจน์ เลือกประเภทการไชน์ออนต่อไปนี้หนึ่งรายการที่ Offline client ต้องใช้:
 - การไชน์ออนของผู้ใช้ Offline client จะพร้อมด้วยไชน์ออนหนึ่งสื่อบรรองไชน์ออนและรหัสผ่านมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand นี่คือการตั้งค่าไฟล์
 - การไชน์ออนของผู้ใช้/ไชน์ออนครั้งเดียว Offline client จะพร้อมด้วยไชน์ออนหนึ่งสื่อบรรองไชน์ออนสำหรับคำขออัปเดตและดาวน์โหลดแต่ละครั้ง
 - ไชน์ออนครั้งเดียว Offline client พร้อมด้วยไชน์ออนหนึ่งสื่อบรรองสำหรับไชน์ออนไชน์ออนครั้งเดียว
 - บันทึกการตั้งค่าดาวน์โหลด เลือก จริง จากเมนูหากต้องการให้ Offline client บันทึกการเรคคอร์ดหลักและการตั้งค่าการนัดหมายและงานในการดาวน์โหลดครั้งต่อไป หากเลือก จริง การตั้งค่าจะถูกบันทึกสำหรับการดาวน์โหลดที่สำเร็จครั้งถัดไป หากเลือก เท็จ Offline client จะพร้อมด้วยไชน์ออนการเรคคอร์ดหลักทุกครั้งที่คุณร้องขอดาวน์โหลดข้อมูล

หมายเหตุ: หากรายการประเภทเรคคอร์ดหลักที่บันทึกไว้ถูกเปลี่ยนชื่อหรือลบ Oracle CRM On Demand จะพร้อมด้วยไชน์ออนการใหม่สำหรับคำขอดาวน์โหลดต่อไป

- รายการที่ดาวน์โหลด นี่คือการตั้งค่ารายการประเภทเรคคอร์ดหลักที่ดาวน์โหลดสำเร็จล่าสุดที่เลือกในวินโดว ดาวน์โหลดไปยังไคลเอนต์ออฟไลน์ การตั้งค่านี้เป็นแบบอ่านอย่างเดียว
- การนัดหมายและงานที่ดาวน์โหลด นี่คือการตั้งค่าการนัดหมายและงานที่ดาวน์โหลดสำเร็จล่าสุดที่เลือกในวินโดว ดาวน์โหลดไปยังไคลเอนต์ออฟไลน์ การตั้งค่านี้เป็นแบบอ่านอย่างเดียว

- ใช้งานสื่อกไฟล์ เลือก จริง ก่อนที่คุณจะดาวน์โหลดหรืออัปโหลดข้อมูลเพื่อสร้างสื่อกไฟล์สำหรับฝ่ายบริการลูกค้า

หมายเหตุ: คุณสมบัติต่อไปนี้ในเพจข้อมูลระบบเป็นแบบอ่านอย่างเดียว: เวลาดาวน์โหลด, เซิร์ฟเวอร์ **On Demand**, โปรโตคอล, เวอร์ชัน **Offline**, เวอร์ชัน **Build**, ระบบปฏิบัติการ, เวอร์ชัน **Excel**, ล็อกอินพร้อมเซิร์ฟเวอร์, รหัสผ่านพร้อมเซิร์ฟเวอร์ และโหมดดาวน์โหลด

4 คลิกลิงก์เพื่อกลับไปยัง Offline client

เกี่ยวกับการจัดการ Offline Client

ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถตั้งค่าสิทธิ์แก้ไขไคลเอนต์ออฟไลน์สำหรับ Oracle Offline On Demand (Offline client) จากเพจโปรไฟล์บริษัทใน Oracle CRM On Demand

การตั้งค่านี้จะกำหนดช่วงเวลาที่จะตรวจสอบสิทธิ์แก้ไขเรคคอร์ดของผู้ใช้ ตัวเลือกสามารถรายการของการตั้งค่าสิทธิ์แก้ไขไคลเอนต์ออฟไลน์มีดังนี้:

- ตรวจสอบเมื่ออัปโหลด เมื่อมีการอัปโหลดเรคคอร์ดจาก Oracle Offline On Demand ไปยัง Oracle CRM On Demand ระบบจะตรวจสอบสิทธิ์แก้ไขเรคคอร์ด ควรใช้การตั้งค่านี้เพื่อประสิทธิภาพสูงสุด
- ตรวจสอบเมื่อดาวน์โหลด เมื่อมีการแก้ไขเรคคอร์ด ระบบจะตรวจสอบสิทธิ์แก้ไขเรคคอร์ดใน Oracle Offline On Demand
- ไม่มี หากมีการเลือกตัวเลือกนี้ Oracle CRM On Demand จะตรวจสอบสิทธิ์แก้ไขในรูปแบบเดียวกับตัวเลือกตรวจสอบเมื่อดาวน์โหลด

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเพจโปรไฟล์บริษัท โปรดดูที่ การตั้งค่าโปรไฟล์บริษัทของคุณและคำติพอลร่วม

การดาวน์โหลดเรคคอร์ดใน Offline Client

หัวข้อนี้อธิบายถึงวิธีการดาวน์โหลดเรคคอร์ดลงใน Oracle Offline On Demand (Offline client) และวิธีการบันทึกการตั้งค่าการดาวน์โหลดของคุณใน Oracle Offline On Demand

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน:

- ใน Oracle CRM On Demand ให้ดูคำรายการที่ฟิลด์ที่ว่าคุณต้องการใช้ในการจำกัดเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ หรือโอกาสทางการขาย ที่ดาวน์โหลดลงในคอมพิวเตอร์ของคุณ โปรดดูคำแนะนำที่ [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)
- คุณสามารถดาวน์โหลดได้ถึง 250 บริษัท 750 ผู้ติดต่อ หรือ 750 โอกาสทางการขายพร้อมกัน หากเรคคอร์ดของคุณเกินจำนวนดังกล่าว Oracle CRM On Demand จะพร้อมทำให้คุณลดจำนวนเรคคอร์ดในคำขอดาวน์โหลดของคุณ ใช้รายการที่ฟิลด์เพื่อลดจำนวนเรคคอร์ด

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถขอเพิ่มจำนวนเรคคอร์ดสำหรับดาวน์โหลดได้ อย่างไรก็ตาม การเพิ่มจำนวนเรคคอร์ดจะทำให้เวลาที่ใช้ในกระบวนการดาวน์โหลดเพิ่มขึ้นด้วย

- วันที่และเวลาจะถูกกำหนดโดยการตั้งค่าในพื้นที่ในคอมพิวเตอร์ของคุณ ภายในการตั้งค่าในพื้นที่ คุณสามารถเปลี่ยนการกำหนดรูปแบบคำติพอลวันที่และเวลาได้ ตัวค้นของวันที่และเวลาจะดูไม่เหมือนกัน หากเหมือนกัน การดาวน์โหลดเรคคอร์ดใน Oracle Offline On Demand (Offline client) จะล้มเหลว เช่น คุณไม่สามารถใช้เครื่องหมายขีดค้นแยกระหว่างวันและเดือนสำหรับวันที่ หรือแยกชั่วโมงและนาทีสำหรับเวลา
- คุณต้องเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพื่อดาวน์โหลดหรืออัปโหลดเรคคอร์ดของคุณ

หลังจากติดตั้ง Offline client ให้ดาวน์โหลดเรคคอร์ดที่คุณต้องการใช้ขณะทำงานออฟไลน์ ชุดเรคคอร์ดทั้งหมดที่คุณสามารถดาวน์โหลดได้ประกอบด้วยเรคคอร์ดที่คุณเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้อื่นใช้ร่วมกับคุณ

หมายเหตุ: ก่อนที่คุณจะเริ่มดาวน์โหลดเรคคอร์ดของคุณ กำหนดค่าการตั้งค่าของคุณใน Office 2007 เพื่อเปิดใช้แมโคร

ในการดาวน์โหลดเรคคอร์ด

1 เปิด Offline client

2 คลิกปุ่ม ดาวน์โหลด

3 เมื่อได้รับพรอมต์ให้ยืนยัน Oracle CRM On Demand ให้ป้อน ID ผู้ใช้และรหัสผ่าน

หมายเหตุ: คุณต้องตั้งค่าข้อมูลด้านความปลอดภัยที่เหมาะสมสำหรับ Oracle CRM On Demand รวมถึงคำถามเกี่ยวกับความปลอดภัย หาก你不ดำเนินการนี้ ข้อผิดพลาด ไม่พบเพจ อาจปรากฏขึ้นที่หน้าจอ

4 ทำอย่างไรอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- สำหรับบริษัท ให้เลือกบริษัทที่คุณต้องการดาวน์โหลดจากรายการ
- สำหรับผู้ติดต่อ ให้เลือกรายชื่อผู้ติดต่อที่คุณต้องการดาวน์โหลดจากรายการ
- สำหรับโอกาสทางการขาย ให้เลือกรายการโอกาสทางการขายที่คุณต้องการดาวน์โหลดจากรายการ

หมายเหตุ: รายการทั้งหมดที่คุณหรือผู้จัดการของคุณจัดทำขึ้นจะปรากฏในรายการเรคคอร์ดหลักใน Offline client

5 หากคุณต้องการดาวน์โหลดการนัดหมายและงานที่เชื่อมโยงกับประเภทเรคคอร์ดหลักของคุณ เลือกงานและการนัดหมายที่คุณต้องการดาวน์โหลด:

- การนัดหมายและงานค่าดีฟอลต์ของฉันทัน ทั้งหมดนี้เป็นการนัดหมายและงานจาก 60 วันที่ผ่านมาบวก 6 เดือนในอนาคตที่คุณเป็นเจ้าของที่มอบหมายโดยผู้ใช้ หรือผู้ใช้ในเรคคอร์ดกิจกรรม
- การนัดหมายและงานเพิ่มเติมของฉันทัน ทั้งหมดนี้เป็นการนัดหมายและงานจากปีก่อนหน้าบวก 6 เดือนในอนาคตที่คุณเป็นเจ้าของที่มอบหมายโดยผู้ใช้ หรือผู้ใช้ในเรคคอร์ดกิจกรรม
- การนัดหมายและงานตามค่าดีฟอลต์ ทั้งหมดนี้เป็นการนัดหมายและงานจาก 60 วันที่ผ่านมาบวก 6 เดือนในอนาคต
- การนัดหมายและงานเพิ่มเติม ทั้งหมดนี้เป็นการนัดหมายและงานจากปีก่อนบวก 6 เดือนในอนาคต
- ถัดไปอีก 7 วัน (บวก 60 วันที่ผ่านมา) ทั้งหมดนี้เป็นการนัดหมายและงานสำหรับ 7 วันถัดไปบวก 60 วันที่ผ่านมา
- ถัดไปอีก 14 วัน (บวก 60 วันที่ผ่านมา) ทั้งหมดนี้เป็นการนัดหมายและงานสำหรับ 14 วันถัดไปบวก 60 วันที่ผ่านมา
- ถัดไปอีก 21 วัน (บวก 60 วันที่ผ่านมา) ทั้งหมดนี้เป็นการนัดหมายและงานสำหรับ 21 วันถัดไปบวก 60 วันที่ผ่านมา
- ถัดไปอีก 31 วัน (บวก 60 วันที่ผ่านมา) ทั้งหมดนี้เป็นการนัดหมายและงานสำหรับ 31 วันถัดไปบวก 60 วันที่ผ่านมา
- ถัดไปอีก 60 วัน (บวก 60 วันที่ผ่านมา) ทั้งหมดนี้เป็นการนัดหมายและงานสำหรับ 60 วันถัดไปบวก 60 วันที่ผ่านมา
- ไม่มี ไม่มีการดาวน์โหลดการนัดหมายหรืองาน

หมายเหตุ: รายการการนัดหมายและงานที่เลือกจะฟิลเตอร์กิจกรรมระดับรองเท่านั้น นั่นคือ เฉพาะการนัดหมายและงานเหล่านั้นที่สัมพันธ์กับประเภทเรคคอร์ดหลักที่คุณเลือกเท่านั้น กิจกรรมระดับที่สามจะดาวน์โหลดการตั้งค่าดีฟอลต์ของเรคคอร์ดทั้งหมด 60 วันก่อนวันนี้และ 6 เดือนข้างหน้า

หมายเหตุ: รายการสำหรับงานและการนัดหมายมีอยู่ในผลิตภัณฑ์และคุณไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้

6 คลิกดาวน์โหลด

แถบความคืบหน้าแสดงความคืบหน้าของกระบวนการดาวน์โหลดสามขั้นตอน ดังนี้:

- a เซิร์ฟเวอร์ส่งคำขอดึงข้อมูล
- b กำลังรวบรวมข้อมูลสำหรับ Offline client
- c กำลังประมวลผลข้อมูลภายใน Offline client

เมื่อกระบวนการเสร็จสมบูรณ์ จะมีข้อความแจ้งว่าการดาวน์โหลดของคุณเสร็จเรียบร้อยแล้ว

คำแนะนำ: เพื่อช่วยระบุว่ามีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นในระหว่างดาวน์โหลด เปิดใช้การล็อกอินผิดพลาด **Offline client** เมื่อเปิดใช้และหากมีข้อความแสดงข้อผิดพลาดเกิดขึ้น ไปยังไดเรกทอรีออนไลน์ เพื่อตรวจสอบล็อกไฟล์ข้อผิดพลาดเพื่อหาข้อความแสดงข้อผิดพลาด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปิดใช้การล็อกข้อผิดพลาด โปรดดูที่ **การตั้งค่า Offline Client** (ในหน้า 609)

ในการบันทึกการตั้งค่าการดาวน์โหลดของคุณใน **Oracle Offline On Demand**

- 1 เปิด **Offline client**
- 2 คลิกริธีใช้ และข้อมูลเพื่อเปิดเพจข้อมูลระบบ
- 3 เลือกจริงจากเมนูการตั้งค่าบันทึกดาวน์โหลด

การตั้งค่านี้ให้คุณบันทึกการที่เลือกในดาวน์โหลดที่ตามมาเมื่อใช้ **Oracle Offline On Demand** ซึ่งจะบันทึกการเรคคอร์ดหลักและการตั้งค่าการนัดหมาย และงานจากการดาวน์โหลดก่อนหน้านี้

การเพิ่มและการอัปเดตเรคคอร์ดใน Offline Client

คุณสามารถเพิ่มหรืออัปเดตเรคคอร์ดใน **Oracle Offline On Demand (Offline client)** ของคุณ และอัปเดตเรคคอร์ดไปยัง **Oracle CRM On Demand** ในภายหลังได้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ตรวจสอบโฆษณาเวลาในแอปหรือเดสก์ท็อปว่าได้ตั้งค่าเป็นโฆษณาเดียวกับที่ใช้ในแอปพลิเคชัน **Oracle CRM On Demand** ของคุณ สำหรับข้อมูลในการดูโฆษณาเวลาใน **Oracle CRM On Demand** ดูที่ **การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ** (ในหน้า 582)

การเพิ่มและการอัปเดตเรคคอร์ดใน **Offline client** ของคุณ ใช้วิธีเดียวกับในแอปพลิเคชัน **Oracle CRM On Demand** ของบริษัท

- คุณสามารถเพิ่มเรคคอร์ดจากช่อง จัดทำ ในแถบการดำเนินการด้านซ้าย หรือเมื่อคุณเห็นปุ่ม เริ่มใหม่ ในเพจ
- คุณสามารถอัปเดตเรคคอร์ดได้เมื่อคุณเห็นปุ่ม แก้ไข หรือลิงก์ แก้ไข

หากผู้ดูแลระบบของบริษัทคุณได้ตั้งค่าฟิลด์สิทธิ์แก้ไขไคลเอนต์ออฟไลน์เป็นตรวจสอบเมื่ออัปเดต เรคคอร์ดทั้งหมดจะแสดงปุ่มหรือลิงก์แก้ไข และ **Oracle CRM On Demand** จะตรวจสอบสิทธิ์แก้ไขในครั้งต่อไปที่คุณอัปเดตเรคคอร์ดจาก **Offline client** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าสิทธิ์แก้ไขไคลเอนต์แบบออฟไลน์ โปรดดูที่ การตั้งค่าโปรไฟล์บริษัทของคุณและคำติฟอลด่วน

หากคุณไม่มีสิทธิ์ที่จะแก้ไขเรคคอร์ดหนึ่ง **Oracle CRM On Demand** จะแสดงข้อความแสดงข้อผิดพลาด แจ้งให้คุณทราบว่าไม่มีสิทธิ์ที่จะแก้ไขเรคคอร์ดใดๆ ข้อความนั้นยังแจ้งด้วยว่ามีเพียงบางเรคคอร์ดเท่านั้นที่จะถูกอัปเดต และแนะนำให้คุณดูรายละเอียดเพิ่มเติมในล็อกไฟล์ ข้อความแสดงข้อผิดพลาดนี้มีลิงก์ไปยังล็อกไฟล์ที่ถูกสร้างขึ้นโดยอัตโนมัติ ซึ่งมีรายการของเรคคอร์ดที่อัปเดตไม่ได้เรียงตามลำดับของการทำการ และต่อจากนั้นเรียงลำดับตามเรคคอร์ด หากคุณได้รับข้อความแสดงข้อผิดพลาด **Oracle CRM On Demand** จะอัปเดตเรคคอร์ดที่คุณมีสิทธิ์ต่อไป

คำแนะนำ: ข้อมูลสถานะออฟไลน์ด้านซ้ายจะแสดงจำนวนการเปลี่ยนแปลงที่คุณดำเนินการขณะทำงานออฟไลน์

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- การอัปเดตเรคคอร์ดจาก **Offline Client** (ในหน้า 613)

การอัปโหลดเรคคอร์ดจาก Offline Client

หลังจากคุณเพิ่มหรืออัปเดตเรคคอร์ด Oracle Offline On Demand (Offline client ของคุณ) คุณต้องอัปโหลดข้อมูลใหม่ในแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand ของบริษัทของคุณ

หมายเหตุ: เมื่อคุณต้องการลบเรคคอร์ด ให้ลบเรคคอร์ดเหล่านั้นใน Oracle CRM On Demand อย่าลบเรคคอร์ดใน Offline client นอกจากนี้ หากคุณต้องการโอนความเป็นเจ้าของบริษัทจากตัวคุณเองไปยังพนักงานคนอื่น ให้อัปโหลดบริษัทไปยัง Oracle CRM On Demand ก่อน จากนั้นเปลี่ยนเจ้าของใน Oracle CRM On Demand

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน คุณต้องเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพื่ออัปโหลดเรคคอร์ดของคุณ

ในการอัปโหลดเรคคอร์ด

1 ใน Offline client คลิกปุ่ม อัปโหลด

2 ไซนอินใน Oracle CRM On Demand

แถบความคืบหน้าจะปรากฏตามด้วยข้อความที่แจ้งว่าอัปโหลดสำเร็จแล้ว หากคุณได้รับข้อความแสดงข้อผิดพลาด กระบวนการอัปโหลดจะดำเนินการต่อ แต่จะไม่ดำเนินการใดๆ กับเรคคอร์ดที่มีการเปลี่ยนแปลงที่ขัดแย้งกัน

3 เมื่ออัปโหลดเสร็จสมบูรณ์ จะมีพร้อมคำให้ดำเนินการดาวน์โหลด

หมายเหตุ: คุณต้องดาวน์โหลดชุดข้อมูลใหม่ มิฉะนั้น Offline client ของคุณจะถูกตั้งค่าเป็นอ่านได้เพียงอย่างเดียว

4 คลิก ใช่ และทำการดาวน์โหลดต่อ

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- การเพิ่มและการอัปเดตเรคคอร์ดใน Offline Client (ในหน้า 612)
- เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งใน Offline Client (ในหน้า 613)

เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งใน Offline Client

มีข้อขัดแย้งเกิดขึ้นที่ระดับฟิลด์เมื่อมีการอัปเดตฟิลด์เดียวกันในเรคคอร์ดเดียวกันใน Oracle CRM On Demand และใน Oracle Offline On Demand (Offline client) พร้อมกัน เช่น พนักงานอีกคนหนึ่งอาจกำลังอัปเดตที่อยู่อีเมลใน Oracle CRM On Demand ขณะที่คุณกำลังอัปเดตที่อยู่อีเมลเดียวกันใน Offline client คุณจะทราบว่าข้อขัดแย้งนี้เกิดขึ้นในระหว่างการซิงโครไนซ์

ตามคำศัพท์ฟิลด์ใน Oracle CRM On Demand จะเป็นค่าที่จะถูกเปลี่ยนแปลง อย่างไรก็ตาม หาก你不能แก้ไขข้อผิดพลาดได้โดยใช้กฎนี้ คุณจำเป็นต้องระบุแต่ละปัญหาด้วยตนเอง ในการตรวจสอบข้อผิดพลาด ให้เปิดไฟล์ UploadError ในไดเรกทอรี Offline On Demand หรือพิมพ์ปัญหาออกมา

ข้อผิดพลาดจะได้รับการบันทึกไว้ในล็อกไฟล์ ซึ่งจะอยู่ในไดเรกทอรีเดียวกันกับ Offline client รูปแบบของชื่อล็อกไฟล์ (UploadErrorYYYY-MM-DD.html) จะระบุวันที่ที่มีการเปลี่ยนแปลง เช่น UploadErrors2009-10-22.html

คำแนะนำ: ในการแก้ไขข้อผิดพลาด ให้พิมพ์ล็อกไฟล์ และทำการเปลี่ยนแปลงของคุณใน Oracle CRM On Demand

การเพิ่มอีเมลจาก Microsoft Outlook และ Lotus Notes

Oracle Outlook Email Integration On Demand (Outlook Email Integration client) และ Oracle Notes Email Integration On Demand (Notes Email Integration client) คือโมดูลที่ทำให้คุณสามารถเพิ่มอีเมลจาก Microsoft Outlook และจาก Lotus Notes ใน Oracle CRM On Demand ได้ อีเมลเหล่านี้จะกลายเป็นประวัติของการติดต่อของบริษัทของคุณทั้งหมด ซึ่งทีมการขายทั้งหมดสามารถใช้งานได้

เมื่อคุณเพิ่มอีเมลให้กับแอปพลิเคชัน (ไม่ว่าจะเป็นอีเมลที่ได้รับหรืออีเมลขาออก) คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้ :

- เพิ่มอีเมลเป็นเรคคอร์ดงาน (กิจกรรมที่สมบูรณ์) ที่เชื่อมต่อกับเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ลีด โอกาสทางการขาย หรือบริการใน Oracle CRM On Demand
- เพิ่มผู้รับอีเมลเป็นผู้ติดต่อ ลีด โอกาสทางการขาย หรือคำขอบริการใน Oracle CRM On Demand
- จัดทำงานการติดตามผลหรือการนัดหมายจากอีเมลใน Oracle CRM On Demand
- อัปเดตเรคคอร์ด Oracle CRM On Demand โดยตรงจาก Outlook หรือ Notes รวมทั้งที่อยู่อีเมลใหม่
- ค้นหา Oracle CRM On Demand เพื่อหาข้อมูลที่อยู่ (Outlook Email Integration client เท่านั้น)

ในการใช้ Outlook Email Integration client หรือ Notes Email Integration client ให้ติดตั้งบนคอมพิวเตอร์แล็ปท็อปหรือเดสก์ท็อป

หมายเหตุ: ในการใช้ Outlook Email Integration client หรือ Notes Email Integration client คุณจะต้องมีสิทธิ์ การเข้าใช้ Outlook/Notes Email Integration

การติดตั้ง Oracle Outlook Email Integration On Demand

ในการติดตั้ง Outlook Email Integration client คุณจะดาวน์โหลดและรันโปรแกรมติดตั้ง ซึ่งจะรันตัวติดตั้ง InstallShield วิศวกรจะสร้างปลั๊กอินของ Outlook ซึ่งจะเพิ่มไอคอนหรือป้ายต่อไปนี้ในแถบเครื่องมือของ Outlook:

- เพิ่มใน CRM On Demand ซึ่งจะปรากฏที่แถบเครื่องมืออินบ็อกซ์
- ส่งและเพิ่มใน CRM On Demand ซึ่งจะปรากฏที่แถบเครื่องมือวินโดว์ข้อความ
- ค้นหา CRM On Demand ซึ่งจะปรากฏที่แถบเครื่องมือวินโดว์ข้อความ

ก่อนเริ่มทำการติดตั้ง Outlook Email Integration client:

- โปรดตรวจสอบให้แน่ใจว่าคอมพิวเตอร์ของคุณตรงตามข้อกำหนดของระบบสำหรับ Oracle Outlook Email Integration On Demand ใน Oracle CRM On Demand หากต้องการทราบเกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบข้อกำหนดของระบบ โปรดดูที่ [การทำงานร่วมกับแอปพลิเคชันอื่นๆ](#) (ในหน้า 605)
- หากคุณใช้ Microsoft Outlook 2003 ตรวจสอบให้แน่ใจว่าไม่ได้เลือกใช้ Microsoft Word เป็นโปรแกรมแก้ไขอีเมลของคุณ ในการตรวจสอบ ให้คลิกที่ Tools ในแถบเมนูของ Outlook และเลือก Options จากนั้น ได้แท็บ Mail Format ให้ลบการเลือกช่องทำเครื่องหมายในฟิลด์: Use Microsoft Word to edit email messages

ในการติดตั้ง Outlook Email Integration client

1. ออกจาก Microsoft Outlook และปิดวินโดว์ที่เปิดทั้งหมด
2. ใช้น์อินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand
3. คลิกลิงก์การตั้งค่าของนั ที่ด้านบนของเพจได้
4. ในโฮมเพจส่วนบุคคล ให้คลิกลิงก์เครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการเข้าร่วมกัน
5. ในเพจเครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการเข้าร่วมกัน ให้คลิกที่ลิงก์ Oracle Outlook Email Integration On Demand

- 6 ในเพจของ Oracle Outlook Email Integration On Demand ให้อ่านข้อมูลเพิ่มเติมและคลิกที่ลิงก์ ดาวน์โหลด Oracle Outlook Email Integration On Demand
- 7 ในเพจที่สองของ Oracle Outlook Email Integration On Demand ให้อ่านข้อมูลเพิ่มเติมและคลิกที่ลิงก์ ดาวน์โหลด Oracle Outlook Email Integration On Demand
- 8 ในวินโดว์ คุณสามารถ:
 - คลิก บันทึก เพื่อคัดลอกไฟล์ Oracle_OEI_OnDemand.exe ลงในฮาร์ดไดรฟ์เพื่อติดตั้งขณะทำงานออฟไลน์ (แนะนำ)
 - คลิก รัน เพื่อเริ่มต้นการติดตั้ง คุณจำเป็นต้องเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพื่อทำการติดตั้งต่อ
- 9 ทำตามคำแนะนำเพื่อทำการติดตั้งให้เสร็จสมบูรณ์

การติดตั้ง Oracle Notes Email Integration On Demand

การใช้งานอีเมล Lotus Notes ร่วมกับ Oracle CRM On Demand ประกอบด้วย 2 ขั้นตอนคือ:

- การแก้ไขเทมเพลตของ Lotus Notes
- การติดตั้ง Notes Email Integration client บนคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้

การแก้ไขเทมเพลตของ Lotus Notes

เทมเพลตของ Lotus Notes จะถูกแก้ไขที่ระดับองค์กรโดยผู้ดูแลระบบ Lotus Notes ของคุณเพื่อแสดงรหัสที่จำเป็นและอิลิเมนต์ UI ที่ทำหน้าที่ในการอินเทอร์เฟซกับ Notes Email Integration client

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการดาวน์โหลดไฟล์ Oracle Notes Email Integration On Demand

ในการดาวน์โหลดไฟล์ Oracle Notes Email Integration On Demand

- 1 คลิกที่ลิงก์ ฝ่ายบริการลูกค้า ที่มุมขวาบนของเพจใดๆ และไชนอินเข้าสู่ My Oracle Support
หากคุณมีบัญชีของ Oracle.com แล้ว คุณสามารถไชนอินเข้าสู่ My Oracle Support โดยไม่ต้องลงทะเบียน หากคุณยังไม่มีบัญชีของ Oracle.com คุณจะต้องลงทะเบียนเป็นผู้ใช้ใหม่
- 2 ในเพจ My Oracle Support คลิกที่ลิงก์ Downloads จากนั้นคลิกที่ลิงก์เพื่อดาวน์โหลดไฟล์ Oracle Notes Email Integration On Demand สำหรับเวอร์ชันที่เหมาะสมของ Oracle CRM On Demand

การติดตั้ง Notes Email Integration Client

ในการติดตั้ง Notes Email Integration client คุณจะต้องรันโปรแกรมติดตั้งซึ่งจะรันวิซาร์ด InstallShield วิซาร์ดจะติดตั้งและลงทะเบียน Notes Email Integration client ซึ่งจะเพิ่มปุ่มต่อไปนี้ในมุมมองโฟลเดอร์และบันทึกช่วยจำใน Lotus Notes:

- เพิ่มใน Oracle CRM On Demand ปุ่มนี้จะปรากฏในมุมมองโฟลเดอร์ของอินบ็อกซ์และรายการที่ส่ง
- ส่งและเพิ่มใน Oracle CRM On Demand ปุ่มนี้จะปรากฏในมุมมองบันทึกช่วยจำใหม่และตอบกลับบันทึกช่วยจำ

ก่อนเริ่มทำการติดตั้ง Notes Email Integration client:

- Notes Email Integration client ใช้เซิร์ฟเวอร์การกำหนดเส้นทางเพื่อลิงก์ URL อินสแตนซ์ของผู้ใช้แบบไดนามิก ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณตั้งค่าตัวกำหนดเส้นทางให้ทำงานกับการติดตั้ง Notes Email Integration client ของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดติดต่อฝ่ายบริการลูกค้า

- ตรวจสอบกับผู้ดูแลระบบ Oracle CRM On Demand ของคุณว่าเปิดใช้งาน Notes Email Integration client แล้วที่บริษัทของคุณ ผู้ดูแลระบบ Lotus Notes ของบริษัทจะต้องทำการเปลี่ยนแปลงเทมเพลต Lotus Notes ระดับองค์กรของบริษัทเพื่อใช้งาน Notes Email Integration client ก่อนที่จะทำงานได้
คำเตือน: อย่าพยายามติดตั้ง Notes Email Integration clientI จนกว่าคุณจะแน่ใจว่าเปิดใช้งานแล้วที่บริษัทของคุณ หากดำเนินการดังกล่าว คุณจะต้องยกเลิกการติดตั้ง Notes Email Integration client และติดตั้งใหม่อีกครั้งก่อนที่จะทำงานได้
- ในการดาวน์โหลดแพ็คเกจการติดตั้ง Notes Email Integration client คลิกลิงก์ ฝ่ายบริการลูกค้า ที่มุมขวาบนของเพจใดๆ เพื่อเปิดเพจ Training and Support Center ในเพจนั้น คลิกลิงก์ Knowledge and Training จากนั้นไชนอินเข้าสู่ My Oracle Support ในเพจ My Oracle Support คลิกลิงก์ Downloads จากนั้นดาวน์โหลดแพ็คเกจการติดตั้ง
- โปรดตรวจสอบให้แน่ใจว่าคอมพิวเตอร์ของคุณตรงตามข้อกำหนดของระบบสำหรับ Oracle Notes Email Integration On Demand ใน Oracle CRM On Demand หากต้องการทราบเกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบข้อกำหนดของระบบ โปรดดูที่ **การทำงานร่วมกับแอปพลิเคชันอื่นๆ** (ในหน้า 605)

ในการติดตั้ง **Notes Email Integration client**

1. ออกจาก Lotus Notes และปิดวินโดว์ที่เปิดทั้งหมด
2. รับไฟล์ติดตั้ง Notes Email Integration client จากผู้ดูแลระบบ Oracle CRM On Demand ของคุณ และบันทึกลงในเดสก์ท็อปของคุณ
3. จากเดสก์ท็อปของคุณ ให้รันไฟล์ติดตั้ง และปฏิบัติตามคำแนะนำเพื่อทำการติดตั้งเสร็จสมบูรณ์

การยกเลิกการติดตั้ง **Oracle Outlook Email Integration On Demand** หรือ **Oracle Notes Email Integration On Demand**

คุณสามารถยกเลิกการติดตั้ง Oracle Outlook Email Integration On Demand หรือ Oracle Notes Email Integration On Demand ได้ตลอดเวลาโดยใช้วิธีการ Add/Remove Programs ของ Microsoft Windows

การเพิ่มข้อมูลอีเมลใน **Oracle CRM On Demand**

เพิ่มอีเมลใน Oracle CRM On Demand ขนาดไฟล์สำหรับอีเมลและเอกสารแนบรวมกันจะต้องไม่เกิน 5 เมกะไบต์ (MB) Oracle Outlook Email Integration On Demand และ Oracle Notes Email Integration On Demand ไม่สนับสนุนไฟล์ที่บีบอัดเป็นเอกสารแนบ อย่างเช่น .zip, .rar, .7z, .cab และอื่นๆ

หมายเหตุ: เมื่อเปิดหรือสร้างอีเมลใน Outlook 2007 ปุ่ม CRM On Demand จะปรากฏบนริบบอนใน CRM On Demand Group บนแท็บ Message

ในการเพิ่มข้อมูลอีเมล

1. ไฮไลต์หรือเปิดอีเมลที่คุณต้องการเพิ่มใน Siebel CRM On Demand
2. ใน Microsoft Outlook คลิก เพิ่มใน CRM On Demand ใน Lotus Notes คลิก เพิ่มใน Oracle
3. ในวินโดว์ไชนอิน ป้อนที่อยู่อีเมลและรหัสผ่านที่คุณใช้ตามปกติเพื่อเข้าสู่ Oracle CRM On Demand
หมายเหตุ: คุณจะต้องไชนอินหนึ่งครั้งในแต่ละเซสชันของ Outlook หรือ Notes คุณไม่จำเป็นต้องล็อกอินอีกครั้งจนกว่าคุณจะปิด Outlook หรือ Notes ข้อมูลที่ส่งไปและได้รับจาก Oracle CRM On Demand จาก Outlook Email Integration client หรือ Notes Email Integration client จะเข้ารหัสเสมอเพื่อความปลอดภัย
4. ในการเชื่อมโยงอีเมลแบบอัตโนมัติระหว่างเซสชันนี้กับชื่อผู้ติดต่อในฟิลด์ ถึง Cc และจาก ให้เลือก ใช่ ในการเชื่อมโยงอัตโนมัติ

เมื่อใช้ การเชื่อมต่อซิงค์อัตโนมัติ แอปพลิเคชันจะค้นหาอีเมลใน Oracle CRM On Demand และเพิ่มอีเมลนี้โดยอัตโนมัติเป็นงานที่เสร็จสมบูรณ์แล้ว หากไม่มีข้อมูลที่ตรงกัน วินโดว์จะปรากฏให้คุณค้นหาและเชื่อมโยงอีเมลกับเรคคอร์ดด้วยตนเอง

5 คลิกปุ่ม ไซน์อื่น

แอปพลิเคชันจะค้นหาเรคคอร์ดใน Oracle CRM On Demand และแสดงผลลัพท์ในวินโดว์ จัดทำงาน ตามที่อธิบายในตารางข้างล่าง

พื้นที่นี้	ประกอบด้วยเรคคอร์ดเหล่านี้
เรคคอร์ดที่เลือก	ในตอนเริ่มต้น พื้นที่นี้จะแสดงเรคคอร์ดของผู้ติดต่อซึ่งมีที่อยู่อีเมลใน Oracle CRM On Demand ตรงกันกับในฟิลด์ ถึง Cc และจาก ในอีเมล คุณสามารถย้ายเรคคอร์ดจากพื้นที่อื่นๆ ในวินโดว์ไปยังเรคคอร์ดที่เลือก เมื่อคุณคลิกบันทึกในวินโดว์นี้ แอปพลิเคชันจะบันทึกอีเมลลงในเรคคอร์ดทั้งหมดในพื้นที่นี้ รวมทั้งในเรคคอร์ดบริษัทที่เชื่อมโยง หมายเหตุ: ผู้ติดต่อจะต้องมีเรคคอร์ดบริษัทที่เชื่อมโยงสำหรับอีเมลนี้เพื่อที่จะบันทึก
ไม่พบผู้รับอีเมล	พื้นที่นี้แสดงรายชื่อที่ปรากฏในฟิลด์ ถึง Cc และจาก ในอีเมลที่ไม่สามารถแมปกับผู้ติดต่อที่มีอยู่ใน Oracle CRM On Demand
เรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง	พื้นที่นี้แสดงเรคคอร์ดใน Oracle CRM On Demand ที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดผู้ติดต่อที่สอดคล้องกับผู้รับอีเมล ตัวอย่างเช่น โอกาสทางการขาย

6 จากวินโดว์จัดทำงาน คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

ในการดำเนินการนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
เพิ่มงานการติดตามผลหรือการนัดหมายใน Oracle CRM On Demand	<ol style="list-style-type: none"> 1 ในพื้นที่ตัวเลือกภายหลังการบันทึก ให้เลือกช่องทำเครื่องหมาย จัดทำงานใหม่ หรือ จัดทำการนัดหมายใหม่ 2 คลิก บันทึก 3 ในฟอร์ม งานใหม่ หรือ การนัดหมายใหม่ ให้อัปเดตข้อมูลและบันทึกเรคคอร์ด
เพิ่มโอกาสทางการขายหรือคำขอบริการใหม่ที่เชื่อมโยงกับผู้รับอีเมล	<ol style="list-style-type: none"> 1 ในพื้นที่เรคคอร์ดที่เลือก ให้คลิกขวาที่ชื่อผู้รับอีเมล 2 เลือก เพิ่มโอกาสทางการขายใหม่ใน On Demand หรือเพิ่มคำขอบริการใหม่ใน On Demand 3 อัปเดตข้อมูลในฟอร์ม โอกาสทางการขายใหม่ หรือ คำขอบริการใหม่ 4 คลิก บันทึก
เพิ่มผู้รับอีเมลเป็นผู้ติดต่อหรือลีด	<ol style="list-style-type: none"> 1 ในพื้นที่ไม่พบผู้รับอีเมล ให้คลิกขวาที่ชื่อผู้รับอีเมล 2 เลือก เพิ่มใน On Demand (สำหรับเรคคอร์ดผู้ติดต่อใหม่) หรือ เพิ่มลีดใหม่ใน On Demand (สำหรับเรคคอร์ดลีดใหม่) 3 อัปเดตข้อมูลในฟอร์ม ผู้ติดต่อใหม่ หรือ ลีดใหม่

	<p>4 คลิก บันทึก</p> <p>ชื่อผู้รับอีเมลจะย้ายไปยังพื้นที่เรคคอร์ดที่เลือกในวินโดว์</p>
เพิ่มอีเมลนี้เป็นงานที่เสร็จสมบูรณ์	<p>1 ตรวจสอบให้แน่ใจว่าเรคคอร์ดปรากฏในพื้นที่เรคคอร์ดที่เลือก</p> <p>2 คลิก บันทึก</p> <p>อีเมลจะถูกบันทึกเป็นงานที่สมบูรณ์ที่เชื่อมโยงแต่ละเรคคอร์ดในพื้นที่เรคคอร์ดที่เลือก รวมทั้งรายการบริษัทที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดเหล่านี้ คำศัพท์ที่แสดงในรายละเอียดกิจกรรม จะถูกใช้หากคุณไม่อัปเดต</p>
เชื่อมโยงอีเมลกับอีกเรคคอร์ดหนึ่ง	<p>1 ในวินโดว์จัดการงาน ดับเบิลคลิกที่เรคคอร์ดที่พบเพื่อย้ายเรคคอร์ดไปยังพื้นที่เรคคอร์ดที่เลือก</p> <p>2 (ไม่จำเป็น) อัปเดตการตั้งค่าฟิลด์ในพื้นที่รายละเอียดกิจกรรม</p> <p>3 คลิก บันทึก</p> <p>อีเมลจะถูกบันทึกเป็นงานที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่เลือกโดยมีค่าแสดงในพื้นที่รายละเอียดกิจกรรม</p>
ลบเรคคอร์ดออกจากพื้นที่เรคคอร์ดที่เลือก	<p> ดับเบิลคลิกเรคคอร์ด เรคคอร์ดจะย้ายไปที่ด้านซ้ายของวินโดว์โดยเรคคอร์ดจะไม่เชื่อมโยงกับอีเมลนี้</p>
ค้นหา Oracle CRM On Demand เพื่อหาผู้ติดต่อ บริษัท โอกาสทางการขาย ลีด หรือคำขอบริการเพิ่มเติม	<p>1 ในรายการดรอปดาวน์ค้นหา เลือกประเภทเรคคอร์ด</p> <p>2 ป้อนชื่อซึ่งคุณต้องการค้นหา</p> <p>3 คลิก ส่ง</p> <p>เรคคอร์ดที่ตรงกับชื่อจะปรากฏในพื้นที่ผลการค้นหา</p>
อัปเดตเรคคอร์ด	<p>1 คลิกขวาที่เรคคอร์ด</p> <p>2 เลือกแก้ไข</p> <p>3 อัปเดตข้อมูลในฟอร์มแก้ไข</p> <p>4 คลิก บันทึก</p>
อัปเดตที่อยู่อีเมลใน Oracle CRM On Demand จากอีเมลนี้	<p>1 ในพื้นที่ผลการค้นหา ให้คลิกขวาที่เรคคอร์ด</p> <p>2 เลือกเชื่อมโยงที่อยู่อีเมล</p> <p>3 ในวินโดว์ เชื่อมโยงผู้ติดต่อกับผู้รับ เลือกที่อยู่อีเมลที่อัปเดตจากรายการดรอปดาวน์</p> <p>4 คลิก บันทึก</p> <p>ที่อยู่อีเมลใหม่จะปรากฏที่เรคคอร์ดผู้ติดต่อ</p>

ดูข้อมูลเรคคอร์ด เช่น ชื่อเรคคอร์ด ที่อยู่อีเมล และชื่อเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง

■ เลื่อนเมาส์ของคุณไปที่เรคคอร์ด และปล่อยค้างไว้จนคำแนะนำปรากฏ และแสดงข้อมูลนี้

ในการส่งอีเมลและเพิ่มอีเมลใน **Oracle CRM On Demand**

- 1 ใน Microsoft Outlook คลิก **New** ในแถบเครื่องมือ ใน Lotus Notes คลิกปุ่ม **New Memo** หรือ **Reply**
- 2 (ไม่จำเป็น) เพิ่มผู้รับอีเมลจากเรคคอร์ดผู้ติดต่อ Oracle CRM On Demand:
 - a ในวินโดว์ข้อความ ป้อนชื่อในฟิลด์ค้นหา CRM On Demand
 - b กดปุ่ม **Enter**
วินโดว์จะแสดงผู้ติดต่อที่พบใน Oracle CRM On Demand
 - c เลือกตัวเลือกอันใดอันหนึ่ง: จาก **CC** หรือ **BCC**
 - d คลิก **เลือก**
- 3 ป้อนข้อมูลเพิ่มเติมอย่างที่คุณทำตามปกติเพื่อส่งอีเมล
- 4 ใน Microsoft Outlook คลิก **ส่งและเพิ่มใน CRM On Demand** ใน Lotus Notes คลิก **ส่งและเพิ่มใน Oracle**
เมื่อคุณคลิก บันทึก ในวินโดว์ อีเมลจะถูกส่งไปยังผู้รับที่คุณเลือก และอีเมลจะถูกบันทึกตามข้อมูลในวินโดว์ จัดทำงาน

การใช้ Oracle CRM On Demand Integration for Office

Oracle CRM On Demand Integration for Office ประกอบด้วยไฟล์เทมเพลตที่ดาวน์โหลดได้ดังต่อไปนี้:

- Mail Merge for Word
- รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel
- วิศวกรรมการแบ่งส่วน

ไฟล์เทมเพลตเหล่านี้แทรกแถบเครื่องมือพิเศษลงใน Microsoft Word และ Microsoft Excel คุณสามารถใช้แถบเครื่องมือเหล่านี้จัดการข้อมูล Oracle CRM On Demand ใน Microsoft Word หรือ Excel เพื่อจัดทำจดหมาย อีเมลสำหรับคนจำนวนมาก รายงานแบบออนไลน์ที่รีเฟรชได้ และรายชื่อผู้ติดต่อ (ที่เรียกว่าส่วน) สำหรับใช้ในแคมเปญการตลาดได้

ส่วนต่อไปนี้อธิบายวิธีการใช้เทมเพลต Oracle CRM On Demand Integration for Office:

- การใช้ **Mail Merge for Word** (ในหน้า 620) อธิบายแถบเครื่องมือ On Demand Integration ใน Microsoft Word พร้อมให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเปิดเทมเพลต Mail Merge for Word อย่างถูกต้อง และอธิบายวิธีการทำการส่งจดหมายหรือการส่งอีเมลจำนวนมากใน Microsoft Word โดยใช้ข้อมูลจาก Oracle CRM On Demand
- การใช้ **รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel** (ในหน้า 624) อธิบายแถบเครื่องมือ On Demand Integration ใน Microsoft Excel พร้อมให้ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการจัดทำรายงานโดยใช้เทมเพลตรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel และอธิบายวิธีการรันรายงานที่มีอยู่และวิธีจัดทำรายงานใหม่โดยใช้เทมเพลตรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel
- การใช้ **วิศวกรรมการแบ่งส่วน** (ในหน้า 628) อธิบายแถบเครื่องมือโปรแกรมสร้างเป้าหมายใน Microsoft Excel พร้อมให้ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับประเภทส่วน และอธิบายวิธีการจัดทำ ฮีโพลด์ และเอ็กซ์พอร์ตส่วน

หมายเหตุ: ในการใช้ Oracle CRM On Demand Integration for Office ผู้ดูแลระบบของคุณจะต้องใช้งานบริการทางเว็บใน Oracle CRM On Demand

หมายเหตุ: ไม่สนับสนุนเครือข่ายที่ใช้เพื่อการตรวจสอบพิสูจน์

การใช้ Mail Merge for Word

การใช้ Mail Merge for Word คุณสามารถดาวน์โหลดข้อมูล Oracle CRM On Demand ลงใน Microsoft Word เพื่อจัดทำจดหมายหรืออีเมลจำนวนมากได้ ก่อนที่จะทำเช่นนี้ คุณต้องตั้งค่าเทมเพลต Mail Merge for Word ของคุณก่อน

คลิกที่หัวข้อเพื่อดูกระบวนการที่ละเอียดขึ้นในการดำเนินการต่อไปนี้:

- การดาวน์โหลดเทมเพลต Mail Merge for Word (ในหน้า 621)
- การจัดทำเทมเพลต Mail Merge for Word (ในหน้า 622)
- การจัดทำจดหมายหรืออีเมลจำนวนมากด้วย Mail Merge for Word (ในหน้า 622)

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- เกี่ยวกับแถบเครื่องมือ On Demand Integration ใน Mail Merge for Word (ในหน้า 620)

เกี่ยวกับแถบเครื่องมือ On Demand Integration ใน Mail Merge for Word

Mail Merge for Word จะมีแถบเครื่องมือ On Demand Integration ที่ใช้งานการจัดทำจดหมายเวียน โดยใช้ข้อมูลจาก Oracle CRM On Demand

หมายเหตุ: หากคุณใช้ Microsoft Office 2007 แถบเครื่องมือ On Demand Integration จะแสดงอยู่ในแท็บ Add-In ให้คลิกที่แท็บ Add-In เพื่อแสดงตัวเลือกการเข้าร่วมกันใน On Demand Integration

ตารางต่อไปนี้อธิบายตัวเลือกที่มีให้ใช้งานในแถบเครื่องมือ On Demand Integration ใน Mail Merge for Word

ตัวเลือกแถบเครื่องมือ	คำอธิบาย
1. รับข้อมูลของ On Demand	ช่วยให้คุณสามารถไชน์อินใน Oracle CRM On Demand และดาวน์โหลดข้อมูลลงใน Microsoft Word ตัวเลือกต่างๆ ได้แก่ ผู้ติดต่อ ลิสต์ บริษัท โอกาสทางการขาย คำขอบริการ และ ใ้รายการที่บันทึกไว้ การเลือกรายการที่บันทึกไว้ช่วยให้คุณสามารถเลือกแหล่งข้อมูลที่มีอยู่ซึ่งเก็บเป็นรายการอยู่บนเครื่องของคุณได้
2. คัดเลือกผู้รับ	ช่วยให้คุณสามารถเลือกผู้รับที่คุณต้องการติดต่อด้วยจากข้อมูลที่ดาวน์โหลด

ตัวเลือกแถบเครื่องมือ	คำอธิบาย
3. คัดเลือกข้อความ	ประกอบด้วยตัวเลือกต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> ข้อความอัตโนมัติ ช่วยให้คุณสามารถแทรกฟิลด์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าลงในข้อความได้ เช่น คุณสามารถแทรกบรรทัดปิดลงในแต่ละข้อความโดยใช้ตัวเลือกข้อความอัตโนมัติ แทรกฟิลด์ของ Oracle ช่วยให้คุณสามารถแทรกฟิลด์จากเรคคอร์ดของ Oracle CRM On Demand ลงในข้อความได้ เช่น คุณอาจเลือกที่จะแทรก Full_Name ลงในคำทักทายของแต่ละข้อความ
4. คูณก่อน	ช่วยให้คุณสามารถคูณของแต่ละข้อความก่อนได้ คุณสามารถใช้สูตรในการเลื่อนผ่านแต่ละข้อความ
5. พิมพ์หรือส่งข้อความ	ช่วยให้คุณสามารถรวมข้อมูลลงในเทมเพลตและพิมพ์ รวมข้อมูลลงในเอกสาร Word อีกฉบับหนึ่ง หรือรวมข้อมูลลงในข้อความอีเมลที่มีการกำหนดที่อยู่แตกต่างกันและเ้าค์ปอร์ตไป
6. ล็อกเป็นกิจกรรมของ On demand	ช่วยให้คุณสามารถจัดทำกิจกรรมใน Oracle CRM On Demand เป็นเรคคอร์ดการติดต่อทางจดหมาย แต่ละกิจกรรมนี้มีความเกี่ยวข้องกับแต่ละข้อความของผู้รับ ข้อความของเทมเพลตที่ส่งไปจะถูกแทรกลงในคำอธิบายของกิจกรรมโดยอัตโนมัติ

การดาวน์โหลดเทมเพลต Mail Merge for Word

เทมเพลต Mail Merge for Word จะเพิ่มแถบเครื่องมือ On Demand Integration ลงใน Microsoft Word ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการดาวน์โหลดเทมเพลต

ในการดาวน์โหลดเทมเพลต **Mail Merge for Word**

- คลิกที่ลิงค์ ฝ่ายบริการลูกค้า ที่ด้านบนของ Oracle CRM On Demand และไชน์อินเข้า My Oracle Support
 หากคุณมีบัญชีของ Oracle.com แล้ว คุณสามารถไชน์อินเข้าสู่ My Oracle Support โดยไม่ต้องลงทะเบียน หากคุณยังไม่มีบัญชีของ Oracle.com คุณจะต้องลงทะเบียนเป็นผู้ใช้ใหม่
- ในเพจ My Oracle Support Knowledge คลิกลิงค์ Downloads จากนั้นคลิกลิงค์เพื่อดาวน์โหลดไฟล์เทมเพลต Mail Merge for Word ของ Oracle
- ดำเนินการตามคำแนะนำที่แสดงบนเว็บเพจเพื่อดาวน์โหลดเทมเพลต

การจัดทำเทมเพลต Mail Merge for Word

แถบเครื่องมือ Mail Merge for Word (แถบเครื่องมือ On Demand Integration) แบนอยู่กับแต่ละไฟล์เทมเพลตอยู่แล้ว ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการจัดทำเทมเพลต Mail Merge for Word โดยใช้แถบเครื่องมือ On Demand Integration การใช้แถบเครื่องมือในการจัดทำเทมเพลต Mail Merge for Word ช่วยให้คุณสามารถแนใจได้ว่าข้อมูล Oracle CRM On Demand ของคุณจะสนับสนุนการตั้งค่าส่วนบุคคลที่คุณกำหนดไว้ในเทมเพลต

เกี่ยวกับการเปิดเทมเพลต Mail Merge for Word

เพื่อให้แน่ใจได้ว่า Mail Merge for Word แบนอยู่กับเทมเพลตใดๆ ที่คุณจัดทำหรือแก้ไข คุณต้องเปิดไฟล์เทมเพลตเริ่มแรกทุกครั้ง ในการตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณได้เปิดไฟล์เทมเพลตเริ่มแรก ให้ตรวจสอบที่แถบชื่อ ชื่อของเอกสารควรมีนามสกุลไฟล์เป็น .dot

หมายเหตุ: อย่าดับเบิลคลิกเพื่อเปิดไฟล์ เนื่องจากการทำเช่นนี้จะเปิดเอกสาร Word ใหม่โดยใช้ไฟล์เทมเพลตนั้น หากคุณบันทึกการแก้ไขใดๆ ขณะอยู่ในโหมดนี้ คุณจะบันทึกเอกสาร Word ปกติซึ่งไม่มีแถบเครื่องมือ On Demand Integration แบนอยู่ด้วย

ในการจัดทำหรือแก้ไขเทมเพลต Mail Merge for Word

- คลิกขวาที่เทมเพลต Mail Merge for Word ที่คุณดาวน์โหลดและบันทึกไว้บนเครื่องและเลือก เปิดไฟล์จะเปิดขึ้นใน Microsoft Word
- จัดทำการติดต่อทางจดหมายตามปกติโดยใช้แถบเครื่องมือ On Demand Integration และคุณสมบัติการทำงานของ Word
คุณสามารถคลิกเลือกผู้รับ แทรกฟิลด์ของ Oracle CRM On Demand ดูผลก่อน และอื่นๆ สำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการจัดทำการติดต่อทางจดหมายโดยใช้แถบเครื่องมือ โปรดดูที่ [การจัดทำจดหมายหรืออีเมลจำนวนมากด้วย Mail Merge for Word](#) (ในหน้า 622)
- ก่อนการบันทึกเทมเพลต ให้ยกเลิกการเชื่อมโยงแหล่งข้อมูลจากเทมเพลตก่อนดังต่อไปนี้:
 - คลิกปุ่มตั้งค่าเอกสารหลักบนแถบเครื่องมือจดหมายเวียนสำหรับ Word
 - ในกล่องโต้ตอบประเภทเอกสารหลัก เลือกช่องตัวเลือกเอกสาร Word ปกติ
หมายเหตุ: หากมองไม่เห็นแถบเครื่องมือจดหมายเวียนสำหรับ Word ให้เข้าใช้งานโดยคลิก มุมมอง, แถบเครื่องมือ ตามด้วย จดหมายเวียน ในแถบเมนูของ Word หากคุณใช้ Microsoft Office 2007 ให้คลิกแท็บการส่งจดหมาย ตามด้วย เริ่มจดหมายเวียน
คำเตือน: หากคุณบันทึกและเผยแพร่เทมเพลตก่อนที่จะยกเลิกการเชื่อมต่อแหล่งข้อมูล ไฟล์จะพยายามเชื่อมต่อกับแหล่งข้อมูลบนเครื่องเมื่อมีการใช้งาน
- ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
 - หากคุณบันทึกเทมเพลตใหม่ เลือก ไฟล์ ตามด้วย บันทึกเป็น
 - หากคุณบันทึกการเปลี่ยนแปลงลงในเทมเพลตที่มีอยู่ เลือก ไฟล์ ตามด้วย บันทึก

การจัดทำจดหมายหรืออีเมลจำนวนมากด้วย Mail Merge for Word

ด้วยการใช้ Mail Merge for Word คุณสามารถดาวน์โหลดข้อมูลจาก Oracle CRM On Demand และรวมเข้าไว้ในเอกสาร Word ขั้นตอนต่อไปนี้จะใช้ผู้ติดต่อเป็นตัวอย่าง แต่คุณยังสามารถจัดทำจดหมายเวียนได้โดยใช้ข้อมูลของ Oracle CRM On Demand จาก ลีด บริษัท โอกาสทางการขายและคำขอบริการ หรือโดยใช้รายชื่อผู้รับที่คุณบันทึกไว้บนเครื่องที่ใช้งาน

หมายเหตุ: จำนวนสูงสุดของเรคคอร์ดที่สามารถดาวน์โหลดได้ คือ 4000

การจัดทำการส่งจดหมายโดยตรงหรือส่งอีเมลจำนวนมากโดยใช้ **Mail Merge for Word**

- 1 เปิดไฟล์เทมเพลตของ Word ที่คุณต้องการใช้สำหรับการส่งจดหมายโดยตรง
- 2 ในแถบเครื่องมือ On Demand Integration ให้คลิก เรียกข้อมูล On Demand ตามด้วย ผู้ติดต่อ
- 3 ใน Oracle On Demand - กล่องโต้ตอบไชน์อิน กรอกข้อมูลลงในฟิลด์ต่างๆ ให้เรียบร้อยแล้วคลิก ไชน์อิน เพื่อไชน์อินเข้าใน Oracle CRM On Demand
- 4 ในกล่องโต้ตอบกำหนดรายการ ทำดังต่อไปนี้:
 - a ในแท็บฟิลด์ ให้กำหนดเกณฑ์สำหรับข้อมูลที่คุณต้องการดาวน์โหลดใน Word สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำฟิลด์ โปรดดูที่ [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)
 - b ในแท็บฟิลด์ ให้เลือกฟิลด์ข้อมูลที่คุณต้องการดาวน์โหลด สามารถเลือกได้สูงสุด 40 ฟิลด์
ระบบจะสแกนเทมเพลตปัจจุบันและเลือกฟิลด์ที่จำเป็นแต่ละฟิลด์โดยอัตโนมัติ คุณสามารถเลือกฟิลด์เพิ่มเติมที่จะแทรกลงในเทมเพลตเพื่อปรับแต่งการติดต่อตามความต้องการของคุณ
หมายเหตุ: นอกจากนั้นคุณควรเลือกฟิลด์ข้อมูลเพิ่มเติมที่อาจจำเป็นในการส่งการติดต่อ เช่น ถ้าคุณกำลังจะส่งอีเมลจำนวนมาก คุณต้องใส่ที่อยู่อีเมลไว้ในไฟล์ผู้รับ
 - c คลิก ตกลง
- 5 ในกล่องโต้ตอบบันทึกรายการ ให้ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
 - a หากต้องการบันทึกรายการไว้บนเครื่องเพื่อใช้งานอีกในภายหลัง คลิก ใช่ และในกล่องโต้ตอบบันทึกเป็น ให้กรอกข้อมูลลงในฟิลด์ที่เหมาะสมแล้วคลิก บันทึก
 - b หากคุณคิดว่าจะใช้รายการนี้เพียงครั้งเดียว ให้คลิก ไม่ จากนั้นคลิก ตกลง การเลือกตัวเลือกนี้จะบันทึกรายชื่อผู้รับเป็นไฟล์ชั่วคราวโดยอัตโนมัติ ซึ่งจะถูกลบหลังจากใช้งานแล้ว
- 6 ในกล่องโต้ตอบผู้รับจดหมายเวียน คุณสามารถทำดังต่อไปนี้:
 - ล้างช่องทำเครื่องหมายเพื่อลบผู้รับจากการติดต่อทางจดหมายนี้
 - เลือกช่องทำเครื่องหมายเพื่อใส่ผู้รับไว้ในการติดต่อทางจดหมายนี้
 เมื่อคุณแก้ไขผู้รับเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้คลิก ตกลง
หมายเหตุ: คุณสามารถเปิดกล่องโต้ตอบผู้รับจดหมายเวียนขึ้นใหม่ได้โดยการคลิก คัดเลือกผู้รับ ในแถบเครื่องมือ On Demand Integration
- 7 คลิก ปรับปรุงข้อความ เพื่อแทรกฟิลด์ของ Oracle CRM On Demand หรือข้อความอัตโนมัติลงในเอกสาร Word สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ปุ่ม ปรับปรุงข้อความ โปรดดูที่ [การใช้ Mail Merge for Word](#) (ในหน้า 620)
- 8 คลิก ดูผลก่อน และใช้ปุ่มลูกศรในการเลื่อนผ่านแต่ละข้อความเพื่อดูว่าข้อความมีลักษณะอย่างไรเมื่อพิมพ์หรือส่งทางอีเมล
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับปุ่ม ดูผลก่อน โปรดดูที่ [เกี่ยวกับแถบเครื่องมือ On Demand Integration ใน Mail Merge for Word](#) (ในหน้า 620)
- 9 คลิก พิมพ์ หรือ ส่งข้อความ แล้วทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
 - a หากต้องการส่งไปยังเอกสาร Word อื่น เลือกรวมเข้าเอกสาร
 - b หากต้องการพิมพ์ เลือกรวมเข้าเครื่องพิมพ์
 - c หากต้องการแจกจ่ายอีเมลจำนวนมาก เลือกส่งทางอีเมล
 - d หากต้องการแจกจ่ายแฟกซ์จำนวนมาก ให้เลือกส่งทางแฟกซ์

หมายเหตุ: หากต้องการแจกจ่ายการติดต่อทางจดหมายเป็นแฟลชจำนวนมาก คุณต้องตั้งค่า **Microsoft Office** เสียก่อน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม ค้นหา "แฟลช" ในฟิสิกส์ใช้ **Microsoft Office** ของคุณ

10 (ไม่จำเป็น) คลิก บันทึกเป็นกิจกรรมของ **On Demand** เพื่อจัดทำกิจกรรม **Oracle CRM On Demand** กิจกรรมเดียวที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อทุกรายที่เลือก สำหรับจดหมายเวียน ฟิสิกส์คำอธิบาย ของกิจกรรมจะถูกป้อนไปพร้อมกับข้อความของเทมเพลตโดยอัตโนมัติ ในกล่องโต้ตอบงาน ให้กรอกข้อมูลลงในฟิลด์ที่เหมาะสมแล้วคลิก บันทึก

การใช้รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ **Excel**

การใช้รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ **Excel** ช่วยให้คุณสามารถดาวน์โหลดข้อมูล **Oracle CRM On Demand** ไปยัง **Microsoft Excel** และทำงานกับโปรแกรมเพื่อจัดทำรายงาน ส่วนนี้ประกอบด้วยหัวข้อต่อไปนี้:

- เกี่ยวกับแถบเครื่องมือ **On Demand Integration** ในรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ **Excel** (ในหน้า 624)
- เกี่ยวกับการจัดทำรายงานด้วยรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ **Excel** (ในหน้า 624)
- การดาวน์โหลดเทมเพลตรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ **Excel** (โปรดดูที่ "การดาวน์โหลดรายงานและการวิเคราะห์สำหรับเทมเพลต **Excel**" ในหน้า 625)
- การจัดทำรายงานโดยใช้รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ **Excel** (ในหน้า 625)

เกี่ยวกับแถบเครื่องมือ **On Demand Integration** ในรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ **Excel**

รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ **Excel** จะมีแถบเครื่องมือ **On Demand Integration** ซึ่งคุณสามารถใช้จัดทำรายงานโดยใช้ข้อมูลจาก **Oracle CRM On Demand**

หมายเหตุ: หากคุณใช้ **Office 2007** แถบเครื่องมือ **On Demand Integration** จะแสดงอยู่ในแท็บ **Add-In** ให้คลิกที่แท็บ **Add-In** เพื่อแสดงตัวเลือก **On Demand Integration** ทั้งหมด

ตารางต่อไปนี้บอกรายละเอียดเกี่ยวกับแถบเครื่องมือ **On Demand Integration** ในรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ **Excel**

ตัวเลือกแถบเครื่องมือ	คำอธิบาย
การตั้งค่ารายงานของ On Demand	คุณสามารถใช้นัดอินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand และดาวน์โหลดข้อมูลลงใน Excel ได้
รีเฟรชรายงานของ On Demand	อัปเดตข้อมูลที่ถูกรวบรวมใน Excel ด้วยข้อมูลล่าสุดที่มีอยู่จาก Oracle CRM On Demand

เกี่ยวกับการจัดทำรายงานด้วยรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ **Excel**

การใช้รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ **Excel** คุณสามารถดาวน์โหลดข้อมูล **Oracle CRM On Demand** และจัดการใน **Microsoft Excel** ได้ เมื่อคุณคลิกตั้งค่ารายงาน **On Demand** ในแถบเครื่องมือ **On Demand Integration** ในรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ **Excel** กล่องโต้ตอบตั้งค่ารายงานจะปรากฏขึ้น คุณสามารถแก้ไขรายงานที่มี จัดทำรายงานใหม่ หรือลบรายงานที่มีอยู่ได้โดยใช้กล่องโต้ตอบตั้งค่ารายงาน ตารางต่อไปนี้บอกรายละเอียดเกี่ยวกับตัวเลือกที่มีในกล่องโต้ตอบตั้งค่ารายงาน

ปุ่ม	ความเห็น
------	----------

ปุ่ม	ความเห็น
แก้ไขรายงาน	คลิกเพื่อแก้ไขการตั้งค่าฟิลด์และฟิลด์ที่รวมในรายงานที่เลือก
รายงานใหม่	คลิกเพื่อจัดทำรายงานที่กำหนดเองของประเภทเรคคอร์ดที่เลือก คุณสามารถตั้งค่าเกณฑ์ของฟิลด์ได้ตามมาตรฐานแต่ละรายการและฟิลด์ที่กำหนดเองสำหรับเรคคอร์ดประเภทดังกล่าว สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าเกณฑ์ของฟิลด์ โปรดดูที่ การ ทำงานกับรายการ (ในหน้า 71)
ลบรายงาน	คลิกเพื่อลบรายงานจากเวิร์กบุ๊กของ Excel
รันรายงาน	คลิกเพื่อรันรายงานที่เลือกในปัจจุบัน หลังจากการรัน รายงานจะถูกเพิ่มเป็นเวิร์กชีตใหม่ในเวิร์กบุ๊ก
ออก	คลิกเพื่อออกจากกล่องโต้ตอบตั้งค่ารายงาน

การดาวน์โหลดรายงานและการวิเคราะห์สำหรับเทมเพลต Excel

เทมเพลตรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel จะเพิ่มแถบเครื่องมือ Oracle CRM On Demand Integration ให้กับ Microsoft Excel ขึ้นตอนต่อไปนี้
อธิบายวิธีดาวน์โหลดเทมเพลตดังกล่าว

ในการดาวน์โหลดรายงานและการวิเคราะห์สำหรับเทมเพลต **Excel**

- 1 คลิกที่ลิงค์ฝ่ายบริการลูกค้าที่ด้านบนของ Oracle CRM On Demand
- 2 คลิกแท็บ สนับสนุน
- 3 คลิกที่ My Oracle Support Login
- 4 คลิก Sign In จากนั้นป้อนข้อมูลไชน์อินของคุณ
- 5 ในฟิลด์ Search Knowledge Base ให้ป้อน 433624.1 แล้วเริ่มการค้นหา
- 6 คลิกที่ลิงค์สำหรับ Oracle Reports and Analysis for Excel Template
- 7 ทำตามคำแนะนำที่มีไว้ในเว็บเพจเพื่อดาวน์โหลดเทมเพลต (ไฟล์ ZIP)
- 8 แดกไฟล์ ZIP ลงในไดเรกทอรีภายในเครื่อง

การจัดทำรายงานโดยใช้รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel

ส่วนนี้มีหัวข้อดังต่อไปนี้:

- การรันรายงานที่มีอยู่
- การจัดทำรายงานใหม่

การรันรายงานที่มีอยู่

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการรันรายงานที่มีอยู่โดยใช้ รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel ซึ่งรวมขั้นตอนที่เลือกได้เพื่ออธิบายวิธีแก้ไขรายงานที่มีอยู่ หลังจากการรันรายงาน คุณสามารถทำงานกับข้อมูลในเวิร์กบุ๊ก คุณสามารถสร้าง Pivot Table, แผนภูมิ Pivot, แผนภูมิและกราฟ และคำนวณฟิลด์จากข้อมูลทั้งหมดในเวิร์กชีตรายงาน

หมายเหตุ: เมื่อเพิ่ม Pivot Table, แผนภูมิ Pivot และกราฟและแผนภูมิ คุณควรจัดทำในเวิร์กชีตใหม่ มิฉะนั้นเมื่อคุณรีเฟรชรายงานของคุณ รายงานดังกล่าวจะถูกเขียนทับ

ในการรันรายงานที่มีอยู่

- 1 เปิดไฟล์เทมเพลต Excel
- 2 ในแถบเครื่องมือ On Demand Integration ให้คลิก ตั้งค่ารายงานของ On Demand
- 3 ใน CRM On Demand - กล่องโต้ตอบไชน์อิน กรอกข้อมูลลงในฟิลด์ต่างๆ ให้เรียบร้อยแล้วคลิก ไชน์อิน เพื่อไชน์อินเข้าใน Oracle CRM On Demand
- 4 ในกล่องโต้ตอบ ตั้งค่ารายงาน จากรายการดรอปดาวน์ เลือกประเภทเรคคอร์ด ให้เลือกประเภทเรคคอร์ดที่คุณต้องการสำหรับรายงานของคุณ ตัวเลือกต่างๆ ได้แก่:
 - บริษัท
 - ผู้ติดต่อ
 - โอกาสทางการขาย
 - ลีด
 - คำขอบริการ
 - ทางแก้ปัญหา
 - คริวเรียม
 - ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1
 - ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2
 - ผู้รับแคมเปญ
 - บริษัทของออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1
 - โอกาสทางการขายของออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1
 - บริษัทของออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2
 - โอกาสทางการขายของออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2

รายงานที่ใช้ได้ของประเภทเรคคอร์ดที่เลือกปรากฏในรายการรายงานที่ใช้ได้ คุณสามารถแก้ไขรายงานที่มีอยู่ ลบรายงานที่มีอยู่ หรือจัดทำรายงานใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกล่องโต้ตอบตั้งค่ารายงาน โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการจัดทำรายงานด้วยรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel](#) (ในหน้า 624) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายงานใหม่ โปรดดูที่ [จัดทำรายงานใหม่](#) ในหัวข้อนี้

- 5 เลือกรายงานที่มีอยู่จากรายการรายงานที่ใช้ได้
- 6 (ไม่จำเป็น) คลิก แก้ไขรายงาน เพื่อแก้ไขการตั้งค่าฟิลด์เตอร์และฟิลด์ที่รวมกับรายงานที่เลือกในปัจจุบัน
 - a ในกล่องโต้ตอบกำหนดค่ารายงาน ในแท็บฟิลด์เตอร์ กำหนดเกณฑ์ของข้อมูลที่คุณต้องการดาวน์โหลด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำฟิลด์เตอร์ โปรดดูที่ [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)
 - b ในแท็บฟิลด์ ให้เลือกระบุฟิลด์ข้อมูลจะดาวน์โหลด จากนั้นคลิกตกลง

หมายเหตุ: คุณสามารถเลือกฟิลด์ได้ไม่เกิน 100 ฟิลด์สำหรับรวมในรายงาน

- 7 คลิก รันรายงาน
ข้อมูลที่ขอกถูกแทรกในเวิร์กบุ๊ก Excel ในรูปของเวิร์กชีตใหม่ที่มีป้ายเป็นชื่อรายงาน
- 8 คลิก ออก ในกล่องโต้ตอบดึงค่ารายงานเพื่อเริ่มดำเนินการแก้ไขข้อมูลใน Excel
- 9 คลิก รีเฟรชรายงานของ On Demand เพื่ออัปเดตข้อมูลที่คุณกำลังแก้ไขใน Microsoft Excel ด้วยข้อมูลล่าสุดจาก Oracle CRM On Demand
หมายเหตุ: เมื่อคุณคลิก รีเฟรชรายงานของ On Demand แต่ละเวิร์กชีตรายงานในเวิร์กบุ๊กจะถูกบันทึกด้วยข้อมูลล่าสุดจาก Oracle CRM On Demand

การจัดทำรายงานใหม่

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการจัดทำและรันรายงานใหม่โดยใช้รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel

ในการจัดทำรายงานใหม่

- 1 เปิดไฟล์เทมเพลต Excel ที่คุณต้องการใช้ในการจัดทำรายงานของคุณ
- 2 ในแถบเครื่องมือ On Demand Integration ให้คลิก ดึงค่ารายงานของ On Demand
- 3 ใน CRM On Demand - กล่องโต้ตอบไชน่อน กรอกข้อมูลลงในฟิลด์ต่างๆ ให้เรียบร้อยแล้วคลิก ไชน่อน เพื่อไชน่อนเข้าใน Oracle CRM On Demand
- 4 ในกล่องโต้ตอบดึงค่ารายงาน จากรายการตรวจสอบว่าเลือกประเภทเรคคอร์ด ให้เลือกประเภทเรคคอร์ดที่คุณต้องการสำหรับรายงานของคุณ ตัวเลือกคือ: บริษัท ผู้ติดต่อ ลีด โอกาสทางการขาย คำขอบริการ หรือทางแก้ปัญหา
รายงานที่ใช้ได้ของประเภทเรคคอร์ดที่เลือกจะปรากฏในรายการรายงานที่ใช้ได้
- 5 คลิก รายงานใหม่ เพื่อจัดทำารสืบค้นของคุณ
หมายเหตุ: การจัดทำรายงานใหม่อนุญาตให้คุณจัดทำรายงานที่กำหนดเองสำหรับประเภทเรคคอร์ดที่เลือก คุณสามารถตั้งค่าเกณฑ์ของฟิลด์สำหรับฟิลด์มาตรฐานและฟิลด์ที่กำหนดเองสำหรับเรคคอร์ดประเภทนั้น
- 6 ในกล่องโต้ตอบกำหนดรายงาน ทำดังต่อไปนี้:
 - a ในแท็บฟิลด์ ให้กำหนดเกณฑ์สำหรับข้อมูลที่คุณต้องการดาวน์โหลด
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำฟิลด์ โปรดดูที่ [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)
 - b ในแท็บฟิลด์ ให้เลือกระบุฟิลด์ข้อมูลจะดาวน์โหลด จากนั้นคลิก ตกลง
หมายเหตุ: คุณสามารถเลือกฟิลด์ได้ไม่เกิน 100 ฟิลด์สำหรับรวมในรายงาน
- 7 ในกล่องโต้ตอบบันทึกรายงาน ให้ป้อนชื่อของรายงานในฟิลด์ ชื่อรายงาน สำหรับการใช้งานในอนาคต จากนั้นคลิก บันทึก
- 8 ในกล่องโต้ตอบดึงค่ารายงาน ให้เลือกรายงานที่คุณจัดทำขึ้นและคลิก รันรายงาน
รายงานที่คุณจัดทำจะปรากฏขึ้นเป็นเวิร์กชีตใน Excel โดยมีป้ายเป็นชื่อที่ถูกระบุ
- 9 หลังจากเพิ่มรายงานทั้งหมดที่คุณต้องการ ให้คลิก ออก เพื่อปิดกล่องข้อความดึงค่ารายงาน และเริ่มต้นทำงานกับข้อมูลในเวิร์กชีตของคุณ

10 คลิกรีเฟรชรายงานของ On Demand เพื่ออัปเดตข้อมูลที่ถูกล้างแก้ไขใน Microsoft Excel ด้วยข้อมูลล่าสุดจาก Oracle CRM On Demand

การคลิกรีเฟรชรายงานของ On Demand จะอัปเดตเวิร์กชีทรายงานทั้งหมดในเวิร์กบุ๊ก

การใช้วิธีการแบ่งส่วน

ด้วยการใช้วิธีการแบ่งส่วน คุณสามารถกำหนดส่วนผู้ติดต่อตามประเภทเรคคอร์ดต่างๆ ได้ ส่วน คือ รายชื่อผู้ติดต่อจาก Oracle CRM On Demand โดยส่วนนี้ประกอบด้วยหัวข้อดังต่อไปนี้:

- เกี่ยวกับแถบเครื่องมือโปรแกรมสร้างเป้าหมายในวิธีการแบ่งส่วน (ในหน้า 628)
- เกี่ยวกับวิธีการแบ่งส่วน (ในหน้า 628)
- การดาวน์โหลดวิธีการแบ่งส่วน (ในหน้า 629)
- การจัดทำส่วน (ในหน้า 630)
- การอัปโหลดส่วน (ในหน้า 632)
- การเอ็กซ์พอร์ตส่วน (โปรเจกต์ที่ "การเอ็กซ์พอร์ตส่วน" ในหน้า 632)

เกี่ยวกับแถบเครื่องมือโปรแกรมสร้างเป้าหมายในวิธีการแบ่งส่วน

วิธีการแบ่งส่วนจะมีแถบเครื่องมือโปรแกรมเป้าหมายซึ่งใช้สร้างส่วนผู้ติดต่อโดยใช้ข้อมูลจาก Oracle CRM On Demand

ตารางต่อไปนี้อธิบายแถบเครื่องมือโปรแกรมสร้างเป้าหมายในวิธีการแบ่งส่วน

ตัวเลือกแถบเครื่องมือ	คำอธิบาย
จัดการส่วน	ช่วยให้คุณสามารถจัดทำและอัปเดตส่วนโดยใช้ข้อมูลจาก Oracle CRM On Demand และเอ็กซ์พอร์ตส่วนเป็นไฟล์ CSV
รีเฟรชส่วน	อัปเดตข้อมูลที่ถูกล้างแก้ไขใน Microsoft Excel ด้วยข้อมูลล่าสุดที่มีอยู่จาก Oracle CRM On Demand
อัปโหลดส่วน	อัปโหลดรายการของส่วนจากวิธีการแบ่งส่วนไปยัง Oracle CRM On Demand

เกี่ยวกับวิธีการแบ่งส่วน

คุณสามารถใช้วิธีการแบ่งส่วนเพื่อสร้างส่วนผู้ติดต่อ (หมายถึง รายชื่อผู้ติดต่อ) ตามการผสมฟิลต์บริษัท ผู้ติดต่อ โอกาสทางการขาย และคำขอบริการใน Oracle CRM On Demand ส่วนที่แบ่งแล้วเป็นรายชื่อลูกค้าแบบหลายมิติสำหรับการกำหนดเป้าหมายแคมเปญ

คุณสามารถจัดทำประเภทส่วนต่อไปนี้:

- ส่วนไดนามิก ส่วนไดนามิกสามารถรีเฟรชได้ทุกเมื่อที่ต้องการ เมื่อคุณรีเฟรชส่วนไดนามิก ฟิลเตอร์ที่บันทึกไว้กับส่วนจะนำไปใช้ซ้ำกับเรคคอร์ดใน Oracle CRM On Demand และส่วนนั้นจะถูกอัปเดตเพื่อรวมกับเรคคอร์ดใหม่ ส่วนใหม่จะบันทึกทับส่วนก่อนหน้า

- ส่วนสแตก ส่วนสแตกจะคงไว้เหมือนเดิมเป็นสแนปชอต ด้วยส่วนสแตก คุณสามารถเลือกผู้ติดต่อด้วยตัวเองเพื่อรวมไว้ในรายชื่อ คุณไม่สามารถรีเฟรชส่วนสแตกได้
- ส่วนภายนอก ส่วนภายนอกจะขึ้นอยู่กับข้อมูลจากระบบหรือที่มาจากนอก วีรการแบ่งส่วนจะค้นหาเรคคอร์ดของ Oracle CRM On Demand ที่ตรงกับรายการข้อมูลภายนอกและส่งคืนผู้ติดต่อที่เชื่อมโยง

นอกจากนี้ วีรการแบ่งส่วนช่วยให้คุณสามารถ:

- อัปโหลดส่วนเป็นไฟล์แบบเปิด Oracle CRM On Demand
- เอ็กส์ปอร์ตส่วนเป็นไฟล์ CSV

สถานการณ์สำหรับการใช้วีรการแบ่งส่วน

ทีมการตลาดของคุณวางแผนจะจัดกิจกรรมการตลาดในเยอรมนีสำหรับฝ่ายบริหารในภาคยานยนต์ กิจกรรมนี้จะช่วยให้ฝ่ายบริหารของบริษัทของคุณสามารถปิดโอกาสทางการขายขนาดใหญ่ที่ทำได้ก่อนจะสิ้นสุดไตรมาส

ในการสร้างส่วนเพื่อสนับสนุนความต้องการทางธุรกิจนี้ คุณใช้ไฟล์เตอร์ต่อไปนี้:

- ตั้งค่า ตำแหน่งของผู้ติดต่อ เป็น ประธาน
- ตั้งค่า ที่ตั้งบริษัท เป็น เยอรมนี
- ตั้งค่า อุตสาหกรรมของบริษัท เป็น ยานยนต์
- ตั้งค่า ขั้นตอนการขายของโอกาสทางการขาย เป็น โอกาสทางการขายในการเจรจา
- รายได้มากกว่า €1,000,000

ส่วนที่แบ่งแล้วเป็นรายชื่อผู้ติดต่อใน Oracle CRM On Demand ที่ตรงตามเกณฑ์ทั้งหมดที่คุณกำหนด

ตัวอย่างเช่น ในการรวมไว้ในรายชื่อ เรคคอร์ดผู้ติดต่อคือ (นอกเหนือจากมีตำแหน่งงานเป็นประธาน) เชื่อมโยงกับบริษัทและโอกาสทางการขายที่ตรงกับเกณฑ์สำหรับประเภทเรคคอร์ดเหล่านั้น

การดาวน์โหลดวีรการแบ่งส่วน

วีรการแบ่งส่วนมีแถบเครื่องมือ โปรแกรมสร้างเป้าหมาย ซึ่งใช้ในการจัดทำส่วนผู้ติดต่อ โดยใช้ข้อมูลจาก Oracle CRM On Demand ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการดาวน์โหลดวีรการแบ่งส่วน (ไฟล์ Excel)

ในการดาวน์โหลดวีรการแบ่งส่วน

- 1 คลิกที่ลิงค์ ฝ่ายบริการลูกค้า ที่ด้านบนของ Oracle CRM On Demand และไซน์อินเข้า My Oracle Support
หากคุณมีบัญชีของ Oracle.com แล้ว คุณสามารถไซน์อิน My Oracle Support โดยไม่ต้องลงทะเบียน หาก你还ไม่มีบัญชีของ Oracle.com คุณจะต้องลงทะเบียนเป็นผู้ใช้ใหม่ก่อนจะไซน์อิน
- 2 ในแท็บ สนับสนุน คลิกที่ แอปพลิเคชันส่วนเพิ่มเติม
- 3 ในเพจแอปพลิเคชันส่วนเพิ่มเติม คลิกที่ วีรการแบ่งส่วน
- 4 ดำเนินการตามคำแนะนำที่แสดงบนเว็บเพจเพื่อดาวน์โหลดไฟล์
- 5 บันทึกไฟล์ลงในไดเรกทอรีภายใน

การจัดทำส่วน

เมื่อคุณจัดทำส่วน ก่อนอื่นให้ระบุประเภทของส่วนที่คุณต้องการจัดทำ แล้วตั้งค่าฟิลด์เตอร์เพื่อกำหนดส่วน จากนั้นป้อนชื่อของส่วน และสร้างส่วนจากเรคคอร์ด Oracle CRM On Demand

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการจัดทำส่วน

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ตรวจสอบให้แน่ใจว่าฟิลด์เตอร์ที่คุณป้อนตรงกับค่าในเรคคอร์ดที่คุณต้องการรวมไว้ในส่วน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการฟิลด์เตอร์รายการใน Oracle CRM On Demand โปรดดูที่ [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 71)

หมายเหตุ: วิศวกรรมการแบ่งส่วนไม่สนับสนุนฟิลด์รายการสำหรับเลือกแบบเลือกหลายรายการ

ในการจัดทำส่วน

- 1 เปิดไฟล์เทมเพลตวิศวกรรมการแบ่งส่วน (Excel)
- 2 ในแถบเครื่องมือโปรแกรมสร้างเป้าหมาย ให้คลิกที่จัดการส่วน
- 3 หากได้รับพร้อมท์ ให้เลือกตัวเลือกใดก็ได้เพื่อใช้งานแมโคร
- 4 หากได้รับพร้อมท์ ให้ไชน์อิน โดยใช้ที่อยู่อีเมลและรหัสผ่าน Oracle CRM On Demand
- 5 ในวินโดว์จัดการส่วน ให้คลิก ใหม่
- 6 ในวินโดว์ส่วน ใหม่ ให้เลือกประเภทส่วน:
 - ไคนามิก คุณสามารถบันทึกเกณฑ์ของส่วน และรีเฟรชส่วนด้วยข้อมูลล่าสุดจาก Oracle CRM On Demand ได้
 - สเตติก คุณสามารถฟิลด์เตอร์รายชื่อผู้ติดต่อในเบื้องต้น แล้วเลือกผู้ติดต่อที่ต้องการรวมไว้ในส่วนได้
 - ภายนอก คุณสามารถใช้รายการข้อมูลภายนอก (ไฟล์ CSV ภายนอก) เพื่อดึงข้อมูลรายชื่อผู้ติดต่อจาก Oracle CRM On Demand ได้ ประเภทส่วนนี้ทำให้คุณสามารถอ้างอิงส่วนไฟล์ระบบอื่นที่คุณอาจซื้อหรือดึงข้อมูลมาจากระบบข้อมูลภายนอกอื่นๆ ได้วิศวกรรมการแบ่งส่วนจะสร้างส่วนโดยการจับคู่เรคคอร์ดใน Oracle CRM On Demand กับเรคคอร์ดในไฟล์ CSV คุณสามารถระบุฟิลด์ที่คุณต้องการใช้ในการจับคู่เรคคอร์ดได้

- 7 (เฉพาะประเภทส่วนไคนามิกหรือสเตติก) ตั้งค่าฟิลด์เตอร์ที่จะใช้กับเรคคอร์ดประเภทต่างๆ ในวินโดว์ตั้งค่าฟิลด์เตอร์ส่วน

หมายเหตุ: คุณต้องป้อนค่าฟิลด์เตอร์ของฟิลด์ตัวเลขโดยไม่ใช้ตัวกันหลักพัน และต้องใช้จุด (.) เป็นตัวคั่นทศนิยม ตัวอย่างเช่น ป้อน 1000.50 แทนค่าหนึ่งพันและห้าสิบเซ็นต์ในฟิลด์สกุลเงิน U.S.

- a คลิกที่แท็บที่สอดคล้องกับประเภทเรคคอร์ดของฟิลด์เตอร์แรก
เมื่อตั้งค่าฟิลด์เตอร์ของเรคคอร์ดทุกประเภท ผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดซึ่งตรงตามเกณฑ์เหล่านั้นจะถูกรวมไว้ในส่วน
- b เลือกฟิลด์ เงื่อนไข ค่าฟิลด์เตอร์ เพื่อกำหนดฟิลด์เตอร์แรก
- c ทำซ้ำในขั้นตอน a และ b จนกว่าคุณจะกำหนดฟิลด์เตอร์ของส่วนนี้จนครบทั้งหมด
- d คลิกที่บันทึกส่วน

- 8 (เฉพาะประเภทส่วนภายนอก) ตั้งค่าส่วนดังนี้:

- a ในวินโดว์รายการภายนอก ให้ระบุประเภทเรคคอร์ดที่มีอยู่ในรายการภายนอก และระบุว่าคุณต้องการใช้ฟิลด์เตอร์ผู้ติดต่อเพิ่มเติมหรือไม่

b ในวินโดว์ค้นหารายการภายนอก ให้เลือกไฟล์ CSV

c ในวินโดว์รายการภายนอก ให้เลือกไฟล์ที่คุณต้องการให้วิซาร์ดการแบ่งส่วนใช้ในการกำหนดการจับคู่ระหว่างไฟล์ CSV และไฟล์ Oracle CRM On Demand แล้วแมปฟิลด์จากไฟล์ CSV กับฟิลด์ Oracle CRM On Demand ที่สอดคล้องกัน และคลิกบันทึก

9 ในวินโดว์บันทึกส่วน ให้ป้อนชื่อส่วน และคลิกบันทึก

วิซาร์ดการแบ่งส่วนจะสร้างรายการเรคคอร์ดผู้ติดต่อที่ตรงตามเกณฑ์ทั้งหมดที่คุณตั้งค่าไว้ โดยรายการจะแสดงอยู่ในเวิร์กชีตที่จัดทำขึ้นใหม่โดยมีป้ายที่คุณใช้เป็นชื่อส่วน

หมายเหตุ: เมื่อวิซาร์ดการแบ่งส่วนสร้างส่วนขึ้นมา วิซาร์ดจะแสดงเฉพาะเรคคอร์ดที่คุณมีสิทธิ์เข้าใช้ใน Oracle CRM On Demand เท่านั้น

10 (เลือกได้ เฉพาะส่วนสแตติก) เลือกหรือสร้างข้อมูลผู้ติดต่อในวินโดว์สมาชิกรายการ และคลิกบันทึก

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการรีเฟรชส่วนแบบไดนามิก

หมายเหตุ: เมื่อคุณรีเฟรชส่วนแบบไดนามิก ส่วนดังกล่าวจะถูกบันทึกและไม่สามารถเรียกข้อมูลเดิมได้

ในการรีเฟรชส่วนแบบไดนามิก

1 เปิดไฟล์เทมเพลตวิซาร์ดการแบ่งส่วน (Excel)

2 ในแถบเครื่องมือโปรแกรมสร้างเป้าหมาย ให้คลิกที่รีเฟรชส่วน

3 ในวินโดว์รีเฟรชส่วนแบบไดนามิก ให้เลือกส่วน

4 คลิกรีเฟรช

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการอัปเดตส่วนแบบไดนามิกหรือแบบสแตติก

ในการอัปเดตส่วนแบบไดนามิกหรือแบบสแตติก

1 เปิดไฟล์เทมเพลตวิซาร์ดการแบ่งส่วน (Excel)

2 ในแถบเครื่องมือโปรแกรมสร้างเป้าหมาย ให้คลิกที่จัดการส่วน

3 เลือกส่วนแบบไดนามิกหรือแบบสแตติกที่คุณต้องการอัปเดต

4 คลิกแก้ไข

5 ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- สำหรับส่วนแบบสแตติก ให้เลือกหรือสร้างข้อมูลผู้ติดต่อในวินโดว์เลือกสมาชิกส่วน
- สำหรับส่วนแบบไดนามิก ให้อัปเดตฟิลด์

6 คลิกบันทึก

วิซาร์ดการแบ่งส่วนจะสร้างส่วนโดยใช้เกณฑ์ที่กำหนดขึ้นใหม่นี้

การอัปโหลดส่วน

คุณสามารถอัปโหลดส่วนที่คุณจัดทำในวิชาร์ดการแบ่งส่วนไปยัง Oracle CRM On Demand ได้ เมื่อคุณอัปโหลดส่วน Oracle CRM On Demand จะเชื่อมโยงผู้ติดต่อในรายการกับแคมเปญใน Oracle CRM On Demand โดยผู้ติดต่อจะปรากฏในส่วนผู้รับบนเพจรายละเอียดแคมเปญ

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการอัปโหลดส่วนไปยัง Oracle CRM On Demand

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ใน Oracle CRM On Demand ให้จัดทำแคมเปญที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับส่วน

ในการอัปโหลดส่วน

- 1** เปิดไฟล์เทมเพลตวิชาร์ดการแบ่งส่วน (Excel)
- 2** ในแถบเครื่องมือโปรแกรมสร้างเป้าหมาย ให้คลิกที่อัปโหลดส่วน
- 3** ในวินโดว์อัปโหลดส่วน:
 - a** เลือกส่วนที่คุณต้องการอัปโหลด
 - b** เลือกแคมเปญของส่วนนี้
 - c** เลือกสถานะการส่งสำหรับผู้รับที่คุณกำลังอัปโหลด
ค่าที่คุณเลือกจะปรากฏขึ้นในคอลัมน์สถานะการส่งในส่วนผู้รับบนเพจรายละเอียดแคมเปญ
 - d** คลิกอัปโหลดหมายเหตุ:คุณสามารถอัปโหลดผู้รับได้สูงสุด 10,000 คนในแคมเปญเดียว

การเอ็กพอร์ตส่วน

คุณสามารถเอ็กพอร์ตส่วนเป็นไฟล์ CSV ซึ่งสามารถส่งให้กับบุคคลอื่นได้ ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเอ็กพอร์ตส่วน

ในการเอ็กพอร์ตส่วน

- 1** เปิดไฟล์เทมเพลตวิชาร์ดการแบ่งส่วน (Excel)
- 2** ในแถบเครื่องมือโปรแกรมสร้างเป้าหมาย ให้คลิกที่จัดการส่วน
- 3** ในวินโดว์จัดการส่วน ให้เลือกส่วนที่คุณต้องการเอ็กพอร์ต และคลิก เอ็กพอร์ต
- 4** ช่ายฟิลด์ที่คุณต้องการรวมไปที่พื้นที่ ฟิลด์ที่เลือก แล้วจัดเรียงตามลำดับที่ต้องการ และคลิก เอ็กพอร์ต
- 5** ในวินโดว์ บันทึกเป็น ให้ตั้งชื่อไฟล์และบันทึกลงในพื้นที่ที่คุณต้องการ

14

รายงาน

ใช้โฮมเพจรายงานเพื่อจัดทำและแสดงรายงานและแผนภูมิเกี่ยวกับข้อมูลข้อมูลธุรกิจของคุณ โฮมเพจรายงานแสดงแคตตาล็อกของรายงานที่ใช้ได้ ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นสำหรับการรัน การพิมพ์ และการบันทึกรายงาน หากบทบาทของคุณมีสิทธิ์จัดการรายงานที่กำหนดเอง คุณสามารถจัดทำรายงานที่กำหนดเองจากพจน์ และให้พนักงานทุกคนในบริษัทสามารถเข้าใช้งานได้อีกด้วย

ในการเปลี่ยนการแสดงผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดอื่นหรือสมุดบันทึกอื่น ให้ใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแสดงผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดและเรคคอร์ดใดที่คุณสามารถใช้ได้ โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการแสดงเรคคอร์ดในการวิเคราะห์](#) (ในหน้า 634)

หมายเหตุ: การเปลี่ยนแปลงคำศัพท์ฟิลด์ของภาษา สกุลเงิน และประเทศในเพจโปรไฟล์ส่วนบุคคลไม่มีผลกระทบต่อรายงานและการวิเคราะห์ทั้งหมดจนกว่าคุณจะไชน์เอาต์และไชน์อินอีกครั้ง และขึ้นอยู่กับคำศัพท์ฟิลด์ของภาษาของบริษัทของคุณ คุณอาจเห็นบางรายการในรายงานเป็นภาษาอื่นนอกเหนือจากคำศัพท์ฟิลด์ของภาษาของคุณ แม้ว่าการเปลี่ยนแปลงใดๆ กับไชน์เวลาจะไม่มีผลกระทบต่อรายงาน แต่จะมีการเริ่มต้นชุดของค่าที่แตกต่างกันสำหรับตัวแปรเซชันซึ่งขึ้นอยู่กับค่าไชน์เวลาของคุณเมื่อคุณล็อกอินครั้งถัดไป

หมายเหตุสำหรับเริ่มใช้งานครั้งแรก: รายงานบางรายงานจะได้รับการอัปเดตช่วงกลางคืน ดังนั้นคุณอาจจะไม่เห็นข้อมูลในรายงานในช่วง 24 ชั่วโมงแรกหลังจากที่ไชน์อิน เช่น รายงานประสิทธิภาพของการขายจะไม่แสดงข้อมูลจนกว่าจะผ่านช่วงเวลาดังกล่าว

รายงานมีสองประเภท:

- รายงานที่กำหนดเอง รายงานที่กำหนดเองคือรายงานที่สร้างโดยคุณและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจะมีอยู่ในส่วนรายงานที่กำหนดเองและการวิเคราะห์ของโฮมเพจรายงาน คุณสามารถใช้รายงานที่สร้างไว้ก่อนหน้านี้ได้โดยใช้ลิงก์การวิเคราะห์ของงาน คุณสามารถเข้าใช้รายงานที่ใช้ร่วมกันซึ่งสร้างโดยคุณและเพื่อนร่วมงานได้โดยใช้ลิงก์การวิเคราะห์ที่กำหนดเองที่ใช้ร่วมกัน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเข้าใช้รายงานที่กำหนดเองที่มีอยู่ โปรดดูที่ [การตั้งค่าโฟลเดอร์รายงาน](#) (ในหน้า 645) ในการจัดทำรายงานที่กำหนดเองของคุณ ให้คลิกลิงก์ออกแบบการวิเคราะห์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายงานที่กำหนดเองของคุณ โปรดดูที่ [เริ่มต้นกับ Answers \(รายงานที่กำหนดเอง\)](#) (ในหน้า 654)
- รายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้า รายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้ามาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand โดยมีอยู่ในส่วนรายการแบบย่อ การวิเคราะห์ไปป์ไลน์ ประสิทธิภาพของการขาย ลูกค้า บริการ และประสิทธิภาพของการตลาดของโฮมเพจรายงาน คุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้าได้ อย่างไรก็ตาม คุณสามารถเปิด แก้ไข และบันทึกรายงานเหล่านี้ในชื่ออื่น คุณสามารถใช้เป็นพื้นฐานของรายงานที่กำหนดเองใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้า โปรดดูที่ [เกี่ยวกับรายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้า](#) (ในหน้า 640)

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง:

[เกี่ยวกับการแสดงเรคคอร์ดในการวิเคราะห์](#) (ในหน้า 634)

[เกี่ยวกับรายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้า](#) (ในหน้า 640)

[เกี่ยวกับปฏิทินการเงินที่กำหนดเองใน Oracle CRM On Demand Answers](#) (ในหน้า 643)

[การจัดการรายงาน](#) (ในหน้า 644)

[เริ่มต้นกับ Answers \(รายงานที่กำหนดเอง\)](#) (ในหน้า 654)

[เกี่ยวกับข้อจำกัดในรายงาน](#) (ในหน้า 655)

[แผนควบคุม](#) (ในหน้า 913)

[การเพิ่มประสิทธิภาพ](#) (ในหน้า 907)

เกี่ยวกับการแสดงเรคคอร์ดในการวิเคราะห์

การตั้งค่าหลายอย่างในการควบคุมการแสดงข้อมูลการวิเคราะห์ โดยถูกนำไปใช้ในลำดับต่อไปนี้:

- 1 การตั้งค่าเข้าใช้ข้อมูลทั้งหมดในการวิเคราะห์ (ในสิทธิ์ของบทบาท)
- 2 การตั้งค่าประเภทเรื่องการรายงานใน โปรไฟล์ผู้ใช้
- 3 การตั้งค่าประเภทเรื่องประวัติใน โปรไฟล์ผู้ใช้
- 4 สมุดบันทึกและเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก
- 5 การมอบหมายผู้ใช้
- 6 การตั้งค่าสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาท (ในโปรไฟล์บริษัทและผู้ใช้)

ผู้ดูแลระบบของบริษัทที่ใช้การตั้งค่าเหล่านี้สามารถควบคุมเรคคอร์ดที่จะแสดงในรายงานที่ดูวัน ตัวอย่างเช่น ผู้จัดการสามารถแสดงโอกาสทางการขายที่เป็นของผู้จัดการและโอกาสทางการขายของพนักงานที่ขึ้นตรงกับผู้จัดการคนนั้น แต่การตั้งค่าของพนักงานขายจะจำกัดโอกาสทางการขายไว้เฉพาะโอกาสทางการขายที่เป็นของพนักงานขายคนนั้นเท่านั้น

การตั้งค่าเข้าใช้ข้อมูลทั้งหมดในการวิเคราะห์

ผู้ใช้ที่มีสิทธิ์เข้าใช้ข้อมูลทั้งหมดในการวิเคราะห์ในการตั้งค่าบทบาทมีสิทธิ์แสดงข้อมูลทั้งหมดของทั้งองค์กร รวมถึงเรคคอร์ดที่ถูกระบุว่าเป็น ส่วนตัว โดยทั่วไปสิทธิ์นี้จะให้กับผู้ดูแลระบบของบริษัท สิทธิ์นี้จะแทนที่การตั้งค่าการแสดงข้อมูลการวิเคราะห์ใดๆ

หากบทบาทผู้ใช้ไม่มีสิทธิ์เข้าใช้ข้อมูลทั้งหมดในการวิเคราะห์ การตั้งค่าการแสดงข้อมูลการวิเคราะห์ที่ระบุในโปรไฟล์บริษัทหรือผู้ใช้จะเป็นตัวกำหนดข้อมูลที่ใช้สามารถแสดงในรายงานได้

การตั้งค่าประเภทเรื่องการรายงาน

โดยทั่วไปการตั้งค่านี้จะใช้กับผู้ใช้ทั้งหมดในองค์กรที่ไม่ใช่ผู้ดูแลระบบของบริษัท การตั้งค่านี้จะมีให้ใช้ในโปรไฟล์บริษัทและผู้ใช้ หากไม่ได้กำหนดการตั้งค่านี้ไว้ในโปรไฟล์ของผู้ใช้แล้ว การตั้งค่าโปรไฟล์บริษัทจะถูกนำมาใช้ การตั้งค่านี้มีค่าดังต่อไปนี้:

- การแสดงข้อมูลผู้จัดการ ให้คุณแสดงข้อมูลของตนเองและข้อมูลที่เป็นของผู้ได้บังคับบัญชาโดยตรง รวมทั้งเรคคอร์ดที่ระบุว่าเป็น ส่วนตัว ด้วย
- การแสดงข้อมูลทีม ให้คุณแสดงข้อมูลของตนเองและข้อมูลทั้งหมดที่ใช้ร่วมกันโดยทีมบริษัทและทีมโอกาสทางการขาย และโดยการระบุกลุ่ม

ประเภทเรื่องประวัติ

โดยทั่วไปการตั้งค่านี้จะใช้กับผู้ใช้ทั้งหมดในองค์กรที่ไม่ใช่ผู้ดูแลระบบของบริษัท การตั้งค่านี้จะมีให้ใช้ในโปรไฟล์บริษัทและผู้ใช้ หากไม่ได้กำหนดการตั้งค่านี้ไว้ในโปรไฟล์ของผู้ใช้แล้ว การตั้งค่าโปรไฟล์บริษัทจะถูกนำมาใช้

การตั้งค่านี้มีค่าที่เป็นไปได้ดังต่อไปนี้:

- การแสดงข้อมูลผู้จัดการ ให้คุณแสดงข้อมูลของตนเองและข้อมูลที่เป็นของผู้ได้บังคับบัญชาโดยตรง รวมทั้งเรคคอร์ดที่ระบุว่าเป็น ส่วนตัว ด้วย
- การแสดงข้อมูลทีม ให้คุณแสดงข้อมูลของตนเองและข้อมูลทั้งหมดที่ใช้ร่วมกันโดยทีมบริษัทและทีมโอกาสทางการขาย และโดยการระบุกลุ่ม
- การแสดงข้อมูลทั้งหมด จะรวมการแสดงข้อมูลผู้จัดการและการแสดงข้อมูลทีมเพื่อแสดงข้อมูลที่เป็นของคุณและผู้ใช้ได้บังคับบัญชา และข้อมูลที่ใช้ร่วมกันระหว่างคุณและผู้ใช้ได้บังคับบัญชา

สมุดบันทึกและเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก

หากคุณมีการตั้งค่าการแสดงข้อมูลทั้งหมด คุณสมบัติสมุดบันทึกจะให้การควบคุมการแสดงข้อมูลในรายงานที่เพิ่มขึ้น โดยการใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึกในเพจรายงาน คุณสามารถจำกัดข้อมูลที่จะอยู่ในสมุดบันทึกและสมุดบันทึกย่อย ในกรณีที่มีสมุดบันทึกย่อย คุณสมบัตินี้จะมีให้ใช้ก็ต่อเมื่อคุณได้รับมอบหมายสมุดบันทึกอย่างน้อยหนึ่งสมุดบันทึก และคุณกำลังใช้ประเภทรายการวิเคราะห์ (ไม่ใช่การรายงาน) หากคุณมีสิทธิ์เข้าใช้ข้อมูลทั้งหมดในการวิเคราะห์ คุณจะยังคงแสดงข้อมูลทั้งหมดต่อไป ไม่ว่าสมุดบันทึกไหนจะถูกเลือกก็ตาม นอกจากนี้ การแสดงข้อมูลสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาทแทนที่การแสดงสมุดบันทึกในการวิเคราะห์

ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถตั้งค่าฟิลด์สมุดบันทึกสำหรับเครื่องมือเลือกสมุดบันทึกในเพจรายงานให้ผู้ใช้แต่ละคน คุณจะระบุการตั้งค่านี้ในฟิลด์ฟิลด์สมุดบันทึกสำหรับการวิเคราะห์ในโปรไฟล์ผู้ใช้

หมายเหตุ: หากสมุดบันทึกฟิลด์บนโปรไฟล์ของคุณตั้งค่าเป็นสมุดบันทึกที่ไม่สามารถเก็บข้อมูลหรือสมุดบันทึกที่คุณไม่มีสิทธิ์เข้าใช้ จากนั้นคุณจะได้รับข้อผิดพลาดระบุว่าปฏิเสธการเข้าใช้งาน

ข้อมูลที่เชื่อมโยงกับสมุดบันทึก ซึ่งใช้ในการนำการจัดการพื้นที่และการใช้งานการจัดแนวไปใช้ใน Oracle CRM On Demand จะได้รับการสนับสนุนใน Oracle CRM On Demand Answers ผ่านการแสดงข้อมูลของสมุดบันทึกด้วย เมื่อคุณเลือกสมุดบันทึกในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก Oracle CRM On Demand Answers จะแสดงเฉพาะบัญชีที่ใช้งานและเรคคอร์ดผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับสมุดบันทึกเท่านั้น เรคคอร์ดที่ผู้เชื่อมโยงกับสมุดบันทึกถูกลบไปแล้ว หรือกำลังจะใช้งานจะไม่ปรากฏในรายงาน

ความเป็นเจ้าของสมุดบันทึก

ผู้ใช้และสมุดบันทึกที่ปรับแต่งเองสามารถเป็นเจ้าของบัญชีและเรคคอร์ดผู้ติดต่อได้ ความเป็นเจ้าของสมุดบันทึกจะช่วยให้สามารถทำการจำลองพื้นที่ได้ เมื่อสมุดบันทึกเป็นเจ้าของเรคคอร์ดแต่เพียงผู้เดียว เรคคอร์ดดังกล่าวจะสามารถมองเห็นได้เฉพาะผ่านการแสดงข้อมูลของสมุดบันทึกเท่านั้น ในลักษณะที่คล้ายกัน เมื่อผู้ใช้เป็นเจ้าของเรคคอร์ดแต่เพียงผู้เดียว และไม่ได้ทำการเชื่อมโยงกับสมุดบันทึกใดๆ เรคคอร์ดดังกล่าวก็จะไม่สามารถมองเห็นได้ผ่านการแสดงข้อมูลของสมุดบันทึก สำหรับการอธิบายใหม่คความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดให้ชัดเจนยิ่งขึ้น โปรดพิจารณาตัวอย่างในตารางต่อไปนี้

เรคคอร์ดบริษัท	ความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด	การเชื่อมโยงสมุดบันทึก	คำอธิบาย
การดำเนินการเช่า	ผู้ใช้ (Lucy Harris)	ไม่มี	Lucy Harris เป็นเจ้าของการดำเนินการเช่า และไม่เชื่อมโยงกับสมุดบันทึกใดๆ
บริษัท Bobcat	สมุดบันทึก (West)	West	สมุดบันทึก West เป็นเจ้าของบริษัท Bobcat ดังนั้น West จึงเป็นสมุดบันทึกหลัก
บริษัท Coastal	ผู้ใช้ (Lucy Harris)	West	Lucy Harris เป็นเจ้าของบริษัท Coastal และเชื่อมโยงกับสมุดบันทึก West ในแอปพลิเคชัน

ผลลัพธ์

เรคคอร์ดต่อไปนี้ปรากฏขึ้นในโหมดผู้จัดการ ทีม และการแสดงข้อมูลทั้งหมดสำหรับ Lucy Harris เนื่องจากเรคคอร์ดเหล่านี้มีเธอเป็นเจ้าของหรือใช้งานไว้ร่วมกันกับเธอ:

- การดำเนินการเช่า
- บริษัท Coastal

เรคคอร์ดบริษัท Bobcat ไม่ปรากฏในโหมดเหล่านี้เนื่องจากเรคคอร์ดนี้มีสมุดบันทึก West เป็นเจ้าของแต่เพียงผู้เดียว เรคคอร์ดต่อไปนี้ปรากฏเฉพาะเมื่อเลือกสมุดบันทึก West จากเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก เนื่องจากเรคคอร์ดเหล่านี้มีสมุดบันทึก West เป็นเจ้าของหรือเชื่อมโยงกับสมุดบันทึก West:

- บริษัท Bobcat
- บริษัท Coastal

เรคคอร์ดการดำเนินการเช่าไม่ปรากฏในโหมดการแสดงข้อมูลสมุดบันทึก เนื่องจากเรคคอร์ดนี้มีผู้ใช้ Lucy Harris เป็นเจ้าของแต่เพียงผู้เดียว สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการเข้าใช้ข้อมูล การใช้งานเรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด](#) (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด" ในหน้า 37) และเกี่ยวกับใหม่คความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด

การมอบหมายผู้ใช้

คุณสมบัติการมอบหมายผู้ใช้จะเพิ่มการควบคุมข้อมูลที่จะแสดงในรายงาน โดยการให้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึก คุณสามารถดูข้อมูลจากผู้ใช้คนใดก็ได้ที่เพิ่มคุณในรายการผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมายของพวกเขา คุณสามารถเลือกชื่อผู้ใช้จากเครื่องมือเลือกสมุดบันทึกเพื่อดูรายงานข้อมูลของผู้ใช้คนนั้น คุณจะไม่สามารถแสดงข้อมูลของตนเองในรายงานอีกต่อไป มีเพียงข้อมูลของผู้ใช้ที่เลือกเท่านั้นจะแสดง อย่างไรก็ตาม การตั้งค่าการแสดงผลการวิเคราะห์ของคุณจะยังคงมีผลอยู่ ตัวอย่างเช่น ถ้า **Ryan** ได้เพิ่มคุณในรายการผู้ใช้ที่ถูกมอบหมายของเขา และการตั้งค่าการแสดงผลการวิเคราะห์ของเขาเป็นการแสดงข้อมูลผู้จัดการ คุณไม่จำเป็นต้องแสดงข้อมูลเดียวกันนั้นในรายงานซึ่ง **Ryan** แสดงอยู่แล้ว นอกเสียจากว่า การตั้งค่าของคุณจะเป็นการแสดงผลข้อมูลผู้จัดการด้วย

การตั้งค่าสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาท

การควบคุมนี้จะมีอยู่ทั้งในโปรไฟล์บริษัทและโปรไฟล์ผู้ใช้ การควบคุมนี้จะกำหนดว่า **Oracle CRM On Demand Answers** จะพิจารณาการตั้งค่าของบทบาทสำหรับสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดของประเภทเรคคอร์ดหรือไม่ เมื่อตั้งค่าการควบคุมนี้เป็นใช่ ในโปรไฟล์บริษัท หรือตั้งเป็นใช่ หรือ นัล ในโปรไฟล์ผู้ใช้ และประเภทเรคคอร์ดใดๆ มีการเลือกแฟล็กสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดแล้ว ผู้ใช้จะสามารถแสดงเรคคอร์ดทั้งหมดสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้นในรายงานได้ เมื่อไม่เป็นไปตามเงื่อนไขนี้ **Oracle CRM On Demand Answers** จะใช้การตั้งค่าการแสดงผลข้อมูลฟิลด์ที่กำหนดไว้ในประเภทเรื่องการรายงานและการวิเคราะห์

หากเปิดใช้งานสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาทสำหรับผู้ใช้ **Oracle CRM On Demand Answers** จะไม่สนใจการตั้งค่าการแสดงผลข้อมูลในประเภทเรคคอร์ดที่มีการเลือกสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดในการกำหนดบทบาท สำหรับประเภทเรคคอร์ดอื่นๆ **Oracle CRM On Demand Answers** จะนำการตั้งค่าอ้างอิงตามฟิลด์การตั้งค่าการแสดงผลข้อมูลสำหรับประเภทเรื่องการรายงานและประวัติมาใช้ ตัวอย่างเช่น หากสามารถอ่านประเภทเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาทถูกเปิดใช้งานในโปรไฟล์ของคุณ การตั้งค่าการแสดงผลข้อมูลของคุณสำหรับการรายงานประเภทเรื่องจะถูกตั้งเป็นการแสดงผลข้อมูลผู้จัดการ และสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดถูกตั้งค่าสำหรับโอกาสทางการขาย แต่ไม่ใช่ประเภทเรคคอร์ดผู้ติดต่อแล้ว โอกาสทางการขายทั้งหมดจะถูกแสดงเมื่อคุณรันรายงาน และจะแสดงเฉพาะผู้ติดต่อที่คุณและผู้เคียงกับบัญชีของคุณเป็นเจ้าของเท่านั้น

บริษัทและผู้ดูแลระบบของบริษัทต้องระวังข้อควรพิจารณาต่อไปนี้ขณะใช้ การตั้งค่าประเภทสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาทในการวิเคราะห์:

- การแสดงผลข้อมูลประเภทเรคคอร์ดตามบทบาทจะแทนที่การแสดงผลข้อมูลสมุดบันทึก เมื่อคุณเลือกสมุดบันทึกในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึกที่เปิดใช้งานการแสดงผลประเภทเรคคอร์ดตามบทบาท และมีการกำหนดค่าสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดในประเภทเรคคอร์ดสำหรับบทบาทของคุณ เรคคอร์ดทั้งหมดสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้นจะถูกแสดง ไม่ใช่เฉพาะเรคคอร์ดที่อยู่ในสมุดบันทึกนั้นเท่านั้น
- การแสดงผลข้อมูลประเภทเรคคอร์ดตามบทบาทจะแทนที่ลำดับชั้นผู้ใช้และการมอบหมายผู้ใช้ของการแสดงผลในการวิเคราะห์ เมื่อคุณเลือกผู้ใช้ในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึกที่เปิดใช้งานการแสดงผลประเภทเรคคอร์ดตามบทบาท และมีการกำหนดค่าสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดในประเภทเรคคอร์ดสำหรับบทบาทของคุณ เรคคอร์ดทั้งหมดของประเภทเรคคอร์ดนั้นจะถูกแสดง ไม่ใช่เฉพาะเรคคอร์ดที่คุณต้องการจะดูสำหรับผู้ใช้ที่เลือกเท่านั้น
- ในรายงานที่มีประเภทเรคคอร์ดตั้งแต่สองประเภทขึ้นไป การแสดงผลเรคคอร์ดจะอ้างอิงตามประเภทเรคคอร์ดที่มีการควบคุมการแสดงผลข้อมูลที่เข้มงวดที่สุด ตัวอย่างเช่น หากเปิดใช้งานการแสดงผลข้อมูลประเภทเรคคอร์ดตามบทบาทในประเภทเรคคอร์ด ผู้ติดต่อ แต่ไม่ได้เปิดใช้งานในประเภทเรคคอร์ด โอกาสทางการขาย และเมื่อประเภทเรคคอร์ดทั้งสองอยู่บนรายงานนั้น การวิเคราะห์จะแสดงเฉพาะโอกาสทางการขายที่ผู้ใช้มีสิทธิ์เข้าถึงและผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขายนั้นเท่านั้น
- ในประเภทเรื่องประวัติ การเข้าใช้ประเภทเรคคอร์ดพนักงานจะอ้างอิงตามการแสดงผลข้อมูลผู้จัดการ อย่างไรก็ตามข้อจำกัดนี้จะไม่ใช้กับประเภทเรื่องแบบเรียลไทม์ การแสดงผลข้อมูลของประเภทเรคคอร์ดตามบทบาทจะไม่มีผลกระทบต่อข้อจำกัดนี้
- การเข้าถึงโควตาพนักงานจะอ้างอิงตามการแสดงผลข้อมูลผู้จัดการในประเภทเรื่องแบบเรียลไทม์และประวัติ การแสดงผลข้อมูลประเภทเรคคอร์ดตามบทบาทจะไม่มีผลต่อการทำงานนี้

การรักษาความปลอดภัยและการแสดงผลข้อมูลในประเภทเรื่องการวิเคราะห์และการรายงาน

ข้อมูลที่เห็นในรายงานจะอิงกับความปลอดภัยและการแสดงผลข้อมูลที่กำหนดสำหรับประเภทเรคคอร์ดและการตั้งค่าการแสดงผลข้อมูลฟิลด์ที่กำหนดสำหรับประเภทเรื่องการวิเคราะห์และการรายงาน ประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่จะมีความปลอดภัยในทุกประเภทเรื่อง แต่มีข้อยกเว้นสำหรับกฎนี้เพื่อสนับสนุนความต้องการในการรายงานของประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง แม้ในกรณีที่ประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องเหล่านั้น ไม่ได้ถูกใช้ร่วมกันหรือเป็นของผู้ใช้ก็ตาม เช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทจะมีความปลอดภัยเฉพาะในประเภทเรื่องที่บริษัทเป็นประเภทเรคคอร์ดหลักที่ใช้รันเท่านั้น แต่จะไม่จำกัดในประเภทเรื่องที่เหลืออยู่

วัตถุประสงค์ในการทำให้ประเภทเรคคอร์ดหนึ่งไม่ถูกจำกัดในประเภทเรื่องหนึ่งก็คือ เพื่อให้คุณสามารถรายงานความสัมพันธ์ระหว่างประเภทเรคคอร์ดได้ เช่น ในประเภทเรื่องประวัติ คุณสามารถรายงานเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ร่วมกันโดยคุณและบริษัทที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์เหล่านั้น แม้ว่า คุณจะไม่ใช่เจ้าของหรือใช้ข้อมูลของบริษัทที่เกี่ยวข้องเหล่านั้นร่วมกันก็ตาม

ตารางต่อไปนี้แสดงรายละเอียดของการแสดงผลข้อมูลของประเภทเรคคอร์ดในประเภทเรื่องการวิเคราะห์

ประเภทเรคคอร์ด	ประเภทเรื่อง	การแสดงผลข้อมูลผู้จัดการ	การแสดงผลข้อมูลทีม	การแสดงผลข้อมูลทั้งหมด
บริษัท	ที่อยู่บริษัท	ปลอดภัย	ปลอดภัย	ปลอดภัย

ประเภทเรคคอร์ด	ประเภทเรื่อง	การแสดงข้อมูลผู้จัดการ	การแสดงข้อมูลทีม	การแสดงข้อมูลทั้งหมด
	ประวัติคู่แข่งของบริษัท	ปลอดภัย	ปลอดภัย	ปลอดภัย
	ประวัติบริษัทและลูกค้า	ปลอดภัย	ปลอดภัย	ปลอดภัย
	ประวัติบริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง	ปลอดภัย	ปลอดภัย	ปลอดภัย
	ประวัติผู้ติดต่อของบริษัท	ปลอดภัย	ปลอดภัย	ปลอดภัย
	ประวัติบริษัท	ปลอดภัย	ปลอดภัย	ปลอดภัย
	ประวัติทีมของบริษัท	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับ การแสดงข้อมูลทีม	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับ การแสดงข้อมูลทีม	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับ การแสดงข้อมูลทีม
	ประเภทเรื่องอื่น	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
คู่แข่งบริษัท	ทั้งหมด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
ลูกค้าของบริษัท	ทั้งหมด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
บริษัทที่เกี่ยวข้องกับ บริษัท	ทั้งหมด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
รายได้ของบริษัท	ทั้งหมด	ปลอดภัย	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
กิจกรรม	ทั้งหมด	ปลอดภัย	ปลอดภัย	ปลอดภัย
สินทรัพย์	ทั้งหมด	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับประเภท เรคคอร์ดบริษัท	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับประเภท เรคคอร์ดบริษัท	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับประเภท เรคคอร์ดบริษัท
กิจกรรมการติดต่อ	ทั้งหมด	ปลอดภัย	ปลอดภัย	ปลอดภัย
แคมเปญ	ทั้งหมด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
ผู้ติดต่อ	ประวัติทีมของผู้ติดต่อ	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับ การแสดงข้อมูลทีม	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับ การแสดงข้อมูลทีม	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับ การแสดงข้อมูลทีม
	ประเภทเรื่องอื่น	ปลอดภัย	ปลอดภัย	ปลอดภัย
ความสนใจของผู้ ติดต่อ	ทั้งหมด	ปลอดภัย	ปลอดภัย	ปลอดภัย
รายได้ของผู้ติดต่อ	ทั้งหมด	ปลอดภัย	ปลอดภัย	ปลอดภัย
ตัวแทนจำหน่าย	ประวัติตัวแทนจำหน่าย	ปลอดภัย	ปลอดภัย	ปลอดภัย
	ประเภทเรื่องอื่น	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
พนักงาน	ทั้งหมด	ปลอดภัย	ปลอดภัย	ปลอดภัย
ครัวเรือน	ทั้งหมด	ปลอดภัย	ปลอดภัย	ปลอดภัย
MedEd	ทั้งหมด	ปลอดภัย	ปลอดภัย	ปลอดภัย

ประเภทเรคคอร์ด	ประเภทเรื่อง	การแสดงผลข้อมูลผู้จัดการ	การแสดงผลข้อมูลทีม	การแสดงผลข้อมูลทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ทั้งหมด	ปลอดภัย	ปลอดภัย	ปลอดภัย
คู่แข่งของโอกาสทางการขาย	ทั้งหมด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
ลูกค้าของโอกาสทางการขาย	ทั้งหมด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
ลูกค้า	ทั้งหมด	ปลอดภัย	ปลอดภัย	ปลอดภัย
พอร์ตโฟลิโอ	ทั้งหมด	ปลอดภัย	ปลอดภัย	ปลอดภัย
รายได้จากผลิตภัณฑ์	ทั้งหมด	ปลอดภัย	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขายของรายได้จากผลิตภัณฑ์	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขายสำหรับการแสดงผลข้อมูลผู้จัดการ และขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขายของรายได้จากผลิตภัณฑ์สำหรับการแสดงผลข้อมูลทีม
โควต้า	ทั้งหมด	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงผลข้อมูลผู้จัดการ	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงผลข้อมูลผู้จัดการ	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงผลข้อมูลผู้จัดการ
ผู้ติดต่อความสัมพันธ์	ทั้งหมด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
คำขอบริการ	ทั้งหมด	ปลอดภัย	ปลอดภัย	ปลอดภัย

ตารางต่อไปนี้แสดงรายละเอียดของการแสดงผลข้อมูลในประเภทเรื่องการรายงาน

ประเภทเรคคอร์ด	ประเภทเรื่อง	การแสดงผลข้อมูลผู้จัดการ	การแสดงผลข้อมูลทีม
บริษัท	บริษัท	ปลอดภัย	ปลอดภัย
	บริษัทและคู่แข่ง	ปลอดภัย	ปลอดภัย
	บริษัทและลูกค้า	ปลอดภัย	ปลอดภัย
	บริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง	ปลอดภัย	ปลอดภัย
	ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1,2,3 และบริษัท	ปลอดภัย	ปลอดภัย
	ประเภทเรื่องอื่น	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
คู่แข่งบริษัท	ทั้งหมด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
ลูกค้าของบริษัท	ทั้งหมด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
บริษัทที่เกี่ยวข้องกับบริษัท	ทั้งหมด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
กิจกรรม	กิจกรรมที่ใช้ร่วมกัน	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงผลข้อมูลทีม	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงผลข้อมูลทีม
	ประเภทเรื่องอื่น	ปลอดภัย	ปลอดภัย

ประเภทเรคคอร์ด	ประเภทเรื่อง	การแสดงผลข้อมูลผู้จัดการ	การแสดงผลข้อมูลทีม
สินทรัพย์	ทั้งหมด	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับบริษัท	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับบริษัท
แคมเปญ	ทั้งหมด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
ผู้ติดต่อ	ทั้งหมด	ปลอดภัย	ปลอดภัย
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-15	ทั้งหมด	ปลอดภัย	ปลอดภัย
ตัวแทนจำหน่าย	ทั้งหมด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
พนักงาน	ทั้งหมด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
ครัวเรือน	ทั้งหมด	ปลอดภัย	ปลอดภัย
ลีด	ทั้งหมด	ปลอดภัย	ปลอดภัย
โอกาสทางการขาย	ทั้งหมด	ปลอดภัย	ปลอดภัย
คู่แข่งของโอกาสทางการขาย	ทั้งหมด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
คู่ค้าของโอกาสทางการขาย	ทั้งหมด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
รายได้จากผลิตภัณฑ์	ทั้งหมด	ปลอดภัย	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ด โอกาสทางการขายของรายได้จากผลิตภัณฑ์
โควต้า	ทั้งหมด	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงผลข้อมูลผู้จัดการ	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงผลข้อมูลผู้จัดการ
ผู้ติดต่อความสัมพันธ์	ทั้งหมด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
คำขอบริการ	ทั้งหมด	ปลอดภัย	ปลอดภัย
ยานพาหนะ	ทั้งหมด	ปลอดภัย	ปลอดภัย

หมายเหตุ:

1. การแสดงผลข้อมูลประเภทเรคคอร์ดตามบทบาทเปิดใช้งานสำหรับประเภทเรคคอร์ดทั้งหมด
2. การแสดงผลข้อมูลสมุดบันทึกใน Oracle CRM On Demand Answers เปิดใช้งานสำหรับประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ ได้แก่ บริษัท, กิจกรรม, สินทรัพย์ (ขึ้นอยู่กับบริษัท), ผู้ติดต่อ, ครัวเรือน, ลีด, MedEd, โอกาสทางการขาย, รายได้จากผลิตภัณฑ์, คำขอบริการ และออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 ถึง 15 การแสดงผลข้อมูลสมุดบันทึกในประเภทเรื่องการรายงานจะแสดงเรคคอร์ดในสมุดบันทึกปัจจุบัน แต่ในประเภทเรื่องการวิเคราะห์จะแสดงเรคคอร์ดที่มีสมุดบันทึกย่อยด้วย

เกี่ยวกับรายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้า

Oracle CRM On Demand มีรายงานที่จัดทำไว้แล้วจำนวนหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายงานที่จัดทำไว้แล้วได้ อย่างไรก็ตาม คุณสามารถเปิด แก้ไข และบันทึกรายงานเหล่านี้โดยใช้ชื่อที่แตกต่างกัน คุณสามารถใช้รายงานเหล่านี้เป็นพื้นฐานของการจัดทำรายงานใหม่ที่ปรับแต่ง รายงานเหล่านี้อยู่ในโฮมเพจรายงานและจัดระบบเป็นส่วนต่างๆ ดังต่อไปนี้:

- รายการแบบย่อ
- การวิเคราะห์ไปป์ไลน์
- ประสิทธิภาพของการขาย
- ลูกค้า
- บริการ
- ประสิทธิภาพของการตลาด
- การติดตามการใช้

หมายเหตุ: รายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้าจะปรากฏขึ้นเฉพาะเมื่อบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์นี้: รายงานการวิเคราะห์ - ดูการวิเคราะห์ที่สร้างไว้ล่วงหน้า

รายการแบบย่อ

ตารางต่อไปนี้แสดงข้อมูล

ชื่อรายงาน	คำอธิบาย
โอกาสทางการขายแยกตามบริษัท	แสดงรายการโอกาสทางการขายแยกตามบริษัททั้งหมด
โอกาสทางการขายแยกตามขั้นตอนการขาย	แสดงรายการโอกาสทางการขายแยกตามขั้นตอนการขายทั้งหมด
กิจกรรมแยกตามโอกาสทางการขาย	จัดทำและประเมินรายการกิจกรรมแยกตามโอกาสทางการขายทั้งหมด
บริษัทแยกตามพนักงานขาย	แสดงรายการบริษัทแยกตามพนักงานขายทั้งหมด
รายชื่อส่งแม่เหล็กของผู้ติดต่อ	แสดงและพิมพ์รายชื่อส่งแม่เหล็กของผู้ติดต่อแยกตามบริษัททั้งหมด
รายชื่อพนักงาน	แสดงรายชื่อผู้ใช้ Oracle CRM On Demand ในบริษัทของคุณ

การวิเคราะห์ไปป์ไลน์

ตารางต่อไปนี้แสดงข้อมูล

ชื่อรายงาน	คำอธิบาย
การวิเคราะห์ไปป์ไลน์	วิเคราะห์ไปป์ไลน์เพื่อระบุโอกาสและความท้าทาย
การวิเคราะห์รายได้จากโอกาสทางการขาย	วิเคราะห์รายได้จากโอกาสทางการขายของคุณ
การวิเคราะห์คุณภาพไปป์ไลน์	ประเมินคุณภาพข้อเสนอของคุณและระบุข้อเสนอที่สำคัญที่สุดที่เป็นเป้าหมายและปิดการขายได้อย่างรวดเร็ว
การวิเคราะห์ไปป์ไลน์ของทีม	วิเคราะห์ข้อเสนอของคุณแยกตามทีม

ชื่อรายงาน	คำอธิบาย
โอกาสทางการขาย 10 อันดับแรก	ดูและวิเคราะห์ข้อเสนอ 10 อันดับแรก
การวิเคราะห์ประวัติไปป์ไลน์	วิเคราะห์ประวัติไปป์ไลน์เพื่อประเมินประสิทธิภาพปัจจุบันเทียบกับความคาดหวังที่ผ่านมา
การวิเคราะห์รายไตรมาสของประวัติรายได้ที่คาดไว้	เปรียบเทียบประวัติรายได้ที่คาดไว้กับรายได้ปัจจุบันรายไตรมาส
การวิเคราะห์รายไตรมาสของประวัติรายได้จากโอกาสทางการขาย	เปรียบเทียบประวัติรายได้จากโอกาสทางการขายกับรายได้ปัจจุบันรายไตรมาส
การวิเคราะห์รายได้เมื่อปิดรายไตรมาส	เปรียบเทียบรายได้ที่ปิดจากไตรมาสสุดท้ายกับรายได้ปัจจุบัน
โอกาสทางการขายเทียบกับรายได้ที่คาดไว้เทียบกับรายได้เมื่อปิด	ให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับประสิทธิภาพรายได้รายไตรมาสที่สอดคล้องกันเมื่อปิด
การวิเคราะห์ประวัติขั้นตอนการขาย	วิเคราะห์กิจกรรมไปป์ไลน์และการวัดอื่นๆ สำหรับประวัติขั้นตอนการขาย

ประสิทธิผลของการขาย

ตารางต่อไปนี้แสดงข้อมูล

ชื่อรายงาน	คำอธิบาย
รายชื่อพนักงานขายที่ทำยอดขายได้สูงสุด	ดู วิเคราะห์ และหาพนักงานขายที่ทำยอดขายได้สูงสุดในภูมิภาค อุตสาหกรรม เป็นต้น
การวิเคราะห์ประสิทธิผลของการขายรายไตรมาส	วิเคราะห์ประสิทธิผลการขายไตรมาสต่อไตรมาสแยกตามผู้ได้บังคับบัญชา
การวิเคราะห์ประสิทธิผลของการขายของทีม	วิเคราะห์ประสิทธิผลของการขายของทีม
การวิเคราะห์กิจกรรมของทีม	วิเคราะห์กิจกรรมของทีมเพื่อปรับปรุงผลผลิตของทีม
การวิเคราะห์อัตราชนะของทีม	ประเมินประสิทธิผลของอัตราชนะของทีม
การวิเคราะห์รอบการขายโดยเฉลี่ยของทีม	วิเคราะห์ประสิทธิผลของรอบการขายโดยเฉลี่ยของทีม

ลูกค้า

ตารางต่อไปนี้แสดงข้อมูล

ชื่อรายงาน	คำอธิบาย
การวิเคราะห์จำนวนโอกาสทางการขายของบริษัท	วิเคราะห์จำนวนโอกาสทางการขายของบริษัทแยกตามข้อมูลประชากรที่แตกต่างกัน
การวิเคราะห์จำนวนบริษัท	วิเคราะห์จำนวนบริษัทแยกตามข้อมูลประชากรที่แตกต่างกัน
การวิเคราะห์ผู้ติดต่อแยกตามโอกาสทางการขาย	วิเคราะห์ผู้ติดต่อแยกตามโอกาสทางการขายตามเกณฑ์ที่หลากหลาย
การวิเคราะห์ผู้ติดต่อแยกตามบริษัท	วิเคราะห์จำนวนรวมผู้ติดต่อแยกตามเกณฑ์บริษัท

ชื่อรายงาน	คำอธิบาย
ลูกค้า 10 อันดับแรก	ดูและวิเคราะห์บริษัท 10 อันดับแรก
การวิเคราะห์บริษัท	วิเคราะห์บริษัทและลูกค้า
การวิเคราะห์รายได้เมื่อปิดแยกตามบริษัท	วิเคราะห์รายได้เมื่อปิดแยกตามข้อมูลประชากรของบริษัท

บริการ

ตารางต่อไปนี้แสดงข้อมูล

ชื่อรายงาน	คำอธิบาย
การวิเคราะห์บริการ	ระบุปัญหาบริการที่สำคัญและติดตามแนวโน้มบริการในพื้นที่ของคุณ
รายการรายงานการบริการ	ตรวจสอบรายการคำขอบริการที่สำคัญ ข้อมูลนี้จะได้รับการรีเฟรชรายวัน
การวิเคราะห์การแยกอายุคำขอบริการปัจจุบัน	วิเคราะห์และจัดการอายุคำขอบริการของคุณ
การวิเคราะห์คำขอบริการที่เปิด	ประเมินและวิเคราะห์คำขอบริการที่เปิด
การวิเคราะห์จำนวนคำขอบริการ	ประเมินและวิเคราะห์จำนวนคำขอบริการรวม
การวิเคราะห์บริการของทีม	วิเคราะห์คำขอบริการแยกตามสมาชิกในทีม

ประสิทธิภาพของการตลาด

ตารางต่อไปนี้แสดงข้อมูล

ชื่อรายงาน	คำอธิบาย
สถานะแคมเปญที่ใช้งาน	วิเคราะห์การวัดประสิทธิภาพสำหรับแคมเปญที่ใช้งาน
ผลลัพธ์ของแคมเปญที่เสร็จสมบูรณ์แล้ว	จัดทำกราฟและเปรียบเทียบการวัดประสิทธิภาพสำหรับแคมเปญที่เสร็จสมบูรณ์แล้ว
ประสิทธิภาพของแคมเปญแยกตามชื่อแคมเปญ	ประเมินการวัดประสิทธิภาพที่เลือกไว้สำหรับแคมเปญที่เสร็จสมบูรณ์แล้ว
ประสิทธิภาพของแคมเปญแยกตามประเภทแคมเปญ	ประเมินการวัดประสิทธิภาพที่เลือกไว้แยกตามประเภทแคมเปญสำหรับแคมเปญที่เสร็จสมบูรณ์แล้ว
การวิเคราะห์การติดตามผลลิด	วิเคราะห์อายุ ติดตามผล และแนวโน้มสถานะลิด
การวิเคราะห์ที่มาของลิด	วิเคราะห์แนวโน้มปริมาณของลิดแยกตามที่มาของลิด
การวิเคราะห์ที่มาของโอกาสทางการขายแยกตามวันที่ปิด	ติดตามแนวโน้มที่มาของลิดสำหรับโอกาสทางการขายตามวันที่ปิดสำหรับโอกาสทางการขาย
การวิเคราะห์ที่มาของโอกาสทางการขายแยกตามวันที่จัดทำ	ติดตามแนวโน้มที่มาของลิดสำหรับโอกาสทางการขายตามวันที่จัดทำสำหรับโอกาสทางการขาย
รายได้ที่คาดไว้	ประมาณการรายได้เมื่อปิดในอนาคต ประมาณการตามการวัดประสิทธิภาพที่ผ่านมา

การติดตามการใช้

รายงานการติดตามการใช้สามารถใช้ได้สำหรับผู้ที่มีสิทธิ์ การติดตามการใช้ ตารางต่อไปนี้แสดงข้อมูล

ชื่อรายงาน	คำอธิบาย
การวิเคราะห์การใช้แอปพลิเคชัน	วิเคราะห์การใช้ประเภทเรคคอร์ดในแอปพลิเคชันแยกตามไตรมาสปฏิทินของปีที่คุณเลือก
การวิเคราะห์การนำเข้าของผู้ใช้	วิเคราะห์การนำเข้าของผู้ใช้ของแอปพลิเคชันตามการล็อกอินของผู้ใช้ของคุณ
ภาพรวมการคิดตั้งและตั้งค่า	แสดงสรุปการคิดตั้งและรายละเอียดการตั้งค่าแอปพลิเคชันของบริษัทของคุณ
การล็อกอินของผู้ใช้ตามบทบาท	แสดงและวิเคราะห์การล็อกอินผู้ใช้แยกตามบทบาทแยกตามปีและเดือนปฏิทิน
การล็อกอินของผู้ใช้แยกตามผู้ใช้สูงสุด 25 คน	แสดงและวิเคราะห์การล็อกอินผู้ใช้สูงสุดแยกตามปีและเดือนปฏิทิน
มุมมองเพจ 10 อันดับแรก	แสดงและวิเคราะห์ประสิทธิภาพของมุมมองเพจ 10 อันดับแรกของแอปพลิเคชันของคุณ
ประสิทธิภาพการวิเคราะห์	แสดงการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการสืบค้นและแผนภูมิของการรายงานและการวิเคราะห์

การวัดรายงาน

การวัดต่อไปนี้จะปรากฏขึ้นในบางรายงานก่อนหน้านี้

- ขนาดข้อตกลงโดยเฉลี่ย ขนาดข้อตกลงเฉลี่ยตามรายได้จากโอกาสทางการขายซึ่งแปลงเป็นสกุลเงินดอลลาร์ของผู้ใช้
- ต้นทุนต่อการขายที่ปิด ต้นทุนหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ
- ต้นทุนต่อลีด ต้นทุนหารด้วยจำนวนลีด
- ROI** (ผลตอบแทนจากการลงทุน) อัตราส่วนผลตอบแทนจากการลงทุนจะคำนวณโดยใช้รายได้จากโอกาสทางการขายรวมที่ได้จากแคมเปญ (รายได้) และต้นทุนรวมของแคมเปญ (ต้นทุน) โดยสูตรคือ (รายได้ลบต้นทุน) หารด้วยต้นทุน
- อัตราชนะของโอกาสทางการขาย เปอร์เซ็นต์ของโอกาสทางการขายที่ชนะ

เกี่ยวกับปฏิทินการเงินที่กำหนดเองใน Oracle CRM On Demand Answers

Oracle CRM On Demand Answers สนับสนุนรูปแบบหลากหลายของตัวเลือกปฏิทิน:

- ไตรมาสตามปฏิทิน ประเภทปฏิทินการเงินซึ่งปีการเงินสามารถเริ่มจากวันที่และเดือนใดก็ได้ ใน 12 เดือนของแต่ละปีการเงินประกอบด้วยสี่ไตรมาส ไตรมาสละสามเดือน แต่ละเดือนจะเป็นหนึ่งเดือนเต็ม และเริ่มและสิ้นสุดในวันที่เดียวกัน
- โมเดล 5-4-4 ประเภทปฏิทินการเงินซึ่งปีการเงินสามารถเริ่มจากวันที่และเดือนใดก็ได้ ใน 12 เดือนของแต่ละปีการเงินประกอบด้วยสี่ไตรมาส ไตรมาสละสามเดือน เดือนแรกจะนาน 5 สัปดาห์ และเดือนที่สองและสามจะนาน 4 สัปดาห์
- โมเดล 4-4-5 ประเภทปฏิทินการเงินซึ่งปีการเงินสามารถเริ่มจากวันที่และเดือนใดก็ได้ ใน 12 เดือนของแต่ละปีการเงินประกอบด้วยสี่ไตรมาส ไตรมาสละสามเดือน เดือนแรกจะนาน 4 สัปดาห์ และเดือนที่สองและสามจะนาน 5 สัปดาห์
- ปฏิทินการเงินที่กำหนดเอง ประเภทปฏิทินการเงินที่มีวันเริ่มต้นและวันที่สิ้นสุดในแต่ละปีเฉพาะตัว และให้บริษัทสามารถจัดการกับปีที่มี 53 อาทิตย์ หรือปีอธิกสุรทินได้

มิติของวันถูกสร้างไว้แล้วเป็นเวลา 20 ปี (จากปี 2000 ถึงปี 2020) สำหรับประเภทปฏิทินทั้งหมดที่ไม่ใช่ปฏิทินการเงินที่กำหนดเอง ดังนั้นบริษัทที่มีการกำหนดประเภทปฏิทินแบบ ไตรมาส, 4-4-5 หรือ 5-4-4 จะสามารถวิเคราะห์การวัดทางการเงินของข้อมูลที่มีวันที่อยู่ในช่วงเวลานี้ (ปี 2000 ถึงปี 2020) ได้ การวิเคราะห์ข้อมูลตามปีการเงินและงวดปฏิทินเมื่อเข้าใช้หรือรวมผ่านมิติวันที่นอกเหนือช่วงนี้จะไม่สามารถทำได้

สำหรับบริษัทที่ใช้ปฏิทินการเงินที่กำหนดเอง จะสามารถวิเคราะห์การวัดทางการเงินจากมิติวันที่ได้เฉพาะปีที่ได้มีการกำหนดไว้ใน Oracle CRM On Demand เท่านั้น ตัวอย่างเช่น หากคุณกำหนดปฏิทินการเงินไว้ตั้งแต่ปี 2000 ถึงปี 2010 แล้ว คุณก็สามารถวิเคราะห์การวัดทางการเงินได้ในช่วง 11 ปีนี้เท่านั้น หากมีเรคคอร์ดหนึ่งถูกจัดทำหรือเริ่มต้นหรือสิ้นสุดในวันที่ยกเว้นจากช่วงนี้ เรคคอร์ดนั้นจะยังปรากฏในรายงาน Oracle CRM On Demand Answers คราบเท่าที่ไม่มีการเข้าถึงหรือรวมผ่านตารางมิติวันที่

คุณต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อพิจารณาเหล่านี้ เมื่อบริษัทของคุณใช้ปฏิทินการเงินที่กำหนดเอง:

- หากบริษัทของคุณเปลี่ยนประเภทปฏิทินการเงินจากแบบมาตรฐานหรือแบบปกติ (โมเดลไตรมาส, 4-4-5, 5-4-4) เป็นปฏิทินการเงินที่กำหนดเอง การเปลี่ยนแปลงจะไม่เกิดขึ้น โดยทันที บริษัทของคุณต้องขอทำ ETL เดิมรูปแบบ (Extract - ดึงข้อมูล, Transform - แปลง และ Load - โหลด) เพื่อให้การเปลี่ยนแปลงนั้นสมบูรณ์
- หากบริษัทของคุณเปลี่ยนปฏิทินการเงินจากปฏิทินการเงินมาตรฐานหรือแบบปกติมาเป็นปฏิทินการเงินที่กำหนดเอง จะไม่สามารถวิเคราะห์สแนปชอตไปป์ไลน์ประวัติใน Oracle CRM On Demand Answers สำหรับปีการเงินที่ไม่ได้กำหนดไว้ในปฏิทินการเงินที่กำหนดเองได้ ไม่สามารถจัดสแนปชอตประวัติเข้ากับการกำหนดปฏิทินใหม่ได้
- หากบริษัทของคุณเปลี่ยนการกำหนดปฏิทินการเงินที่กำหนดเองของปีที่มีอยู่ การเปลี่ยนแปลงนี้จะไม่ผลจนกว่าจะทำ ETL เดิมรูปแบบ
- การกำหนดปฏิทินการเงินที่กำหนดเองสำหรับบริษัทใหม่และการกำหนดปฏิทินของปีการเงินใหม่ในบริษัทที่มีอยู่แล้วจะถูกประมวลผลระหว่างรีเฟรชตอนกลางคืน
- ฟیلด์รหัสปฏิทินการเงินในมิติวันที่สามารถถูกใช้เพื่อถอดรหัสการกำหนดปฏิทินการเงินสำหรับบริษัทที่ใช้ปฏิทินการเงินมาตรฐานหรือปฏิทินการเงินปกติได้ อย่างไรก็ตาม สำหรับบริษัทที่ใช้ปฏิทินการเงินที่กำหนดเอง รหัสนี้อาจไม่ตรงกัน ดังนั้นจึงใช้สำหรับถอดรหัสไม่ได้
- บริษัทที่เลือกใช้ปฏิทินการเงินที่กำหนดเองต้องป้อนการกำหนดปฏิทินการเงิน เริ่มจากปีแรกสุดที่ใช้ได้ และต่อไปตามลำดับโดยไม่มีการเว้นช่องว่างในการกำหนดปีการเงิน หากคุณต้องการกำหนดปฏิทินสำหรับปีก่อนๆ คุณก็สามารถทำได้ แต่คุณต้องขอทำ ETL เดิมรูปแบบ

การจัดการรายงาน

ในการจัดการรายงาน ให้ทำงานต่อไปนี้:

- การตั้งค่าโฟลเดอร์รายงาน (ในหน้า 645)
- การตั้งค่าการแสดงผลโฟลเดอร์รายงานที่ใช้ร่วมกันของผู้ใช้ (ในหน้า 646)
- การตรวจสอบข้อมูลรายงาน (ในหน้า 648)
- พิมพ์รายงาน (โปรดดูที่ "การพิมพ์รายงาน" ในหน้า 648)
- การรันรายงาน (ในหน้า 649)
- ดาวน์โหลดรายงาน (ในหน้า 651)
- การลบรายงาน (ในหน้า 652)
- การเปลี่ยนชื่อรายงาน (ในหน้า 653)
- การคัดลอกและการย้ายรายงาน (ในหน้า 653)

หากบทบาทของคุณมีสิทธิ์ จัดการรายงานที่กำหนดเอง คุณสามารถดำเนินการขั้นตอนต่อไปนี้เพิ่มเติมได้:

- เริ่มต้นกับ Answers (รายงานที่กำหนดเอง) (ในหน้า 654)
- การทำรายงานที่กำหนดเองให้เป็นส่วนกลาง (ในหน้า 866)

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- [รายงาน](#) (ในหน้า 633)

การตั้งค่าโฟลเดอร์รายงาน

คุณสามารถตั้งค่าโฟลเดอร์รายงานและจัดการแสดงข้อมูลผู้ใช้สำหรับโฟลเดอร์เหล่านั้นได้ หลังจากนั้น ผู้ใช้ที่ได้รับสิทธิ์ข้อมูลในโฟลเดอร์นั้นเท่านั้นที่สามารถแสดงโฟลเดอร์ในโฮมเพจรายงานได้

การตั้งค่าโฟลเดอร์รายงานประกอบด้วยขั้นตอนทั่วไปดังต่อไปนี้:

- 1 จัดทำโฟลเดอร์และโฟลเดอร์ย่อย (ใน [Oracle CRM On Demand Answers](#))
- 2 ระบุการแสดงโฟลเดอร์ของผู้ใช้ (จากเพจการจัดการของ [Oracle CRM On Demand](#))
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าการแสดงผลของผู้ใช้ โปรดดูที่ [การตั้งค่าการแสดงผลโฟลเดอร์รายงานที่ใช้ร่วมกันของผู้ใช้](#) (ในหน้า 646)
- 3 ป้อนประเภทโฟลเดอร์ด้วยรายงาน (ใน [Oracle CRM On Demand Answers](#))

หมายเหตุ: ในการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ จัดการรายงานที่กำหนดเอง

การจัดทำโฟลเดอร์รายงาน

- 1 ใน [Oracle CRM On Demand](#) ให้คลิกแท็บรายงาน
- 2 ในโฮมเพจรายงาน ในส่วนรายงานและการวิเคราะห์ที่กำหนดเอง ให้คลิก ออกแบบการวิเคราะห์ เพื่อเปิด [Oracle CRM On Demand Answers](#)
- 3 ใน [Oracle CRM On Demand Answers](#) ให้คลิก จัดการการวิเคราะห์
- 4 ในวินโดว์ จัดการการวิเคราะห์ ให้เลือกหนึ่งตัวเลือกจากตัวเลือกต่อไปนี้:
 - โฟลเดอร์ของฉัน ตัวเลือกนี้จะเก็บโฟลเดอร์ใหม่ไว้ในไคลเอนต์โฟลเดอร์ส่วนบุคคลของคุณ
 - โฟลเดอร์ใช้ร่วมกัน ตัวเลือกนี้จะเก็บโฟลเดอร์ใหม่ไว้ในโฟลเดอร์ใช้ร่วมกันในบริษัท
- 5 หากคุณต้องการจัดทำโฟลเดอร์เป็นโฟลเดอร์ย่อยของโฟลเดอร์อื่น ให้เปิดโฟลเดอร์หลัก
- 6 คลิก จัดทำโฟลเดอร์ใหม่
- 7 ป้อนชื่อโฟลเดอร์และคำอธิบาย

หมายเหตุ: จำกัดความยาวชื่อของโฟลเดอร์ไว้ที่ 255 ตัวอักษรหรือน้อยกว่า ไม่สามารถตั้งค่าของการแสดงผลโฟลเดอร์รายงานที่ใช้ร่วมกันได้หากความยาวของชื่อเกิน 255 ตัวอักษร

- 8 คลิก จัดทำโฟลเดอร์

เมื่อจัดทำโฟลเดอร์แล้ว จะมองเห็นโฟลเดอร์ได้จากโฮมเพจของรายงาน ผู้ใช้ทุกคนที่สามารถเข้าใช้โฟลเดอร์ การวิเคราะห์ที่กำหนดเองที่ใช้ร่วมกัน จะสามารถมองเห็นโฟลเดอร์ใช้ร่วมกันในบริษัทจัดทำขึ้นใหม่ หากจำเป็น อาจจัดการแสดงโฟลเดอร์ใช้ร่วมกันโดยการเชื่อมโยงกับบทบาทของผู้ใช้ หากไม่มีการเชื่อมโยงบทบาทของผู้ใช้กับโฟลเดอร์ การแสดงผลโฟลเดอร์จะเป็นแบบใช้ร่วมกัน

หากจัดทำโฟลเดอร์ใหม่ในโฟลเดอร์ของฉัน จะปรากฏในโฟลเดอร์การวิเคราะห์ของฉัน ซึ่งมีอยู่ที่แถบรายงานของ Oracle CRM On Demand โฟลเดอร์นี้จะมีรายงานส่วนบุคคลเท่านั้น ผู้ใช้คนอื่นจะไม่สามารถมองเห็น

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การตั้งค่าการแสดงผลโฟลเดอร์รายงานที่เข้าร่วมกันของผู้ใช้](#) (ในหน้า 646)

ในการเปลี่ยนชื่อโฟลเดอร์

- 1 ในวินโดว์จัดการการวิเคราะห์ ในแถวโฟลเดอร์ ให้คลิก เปลี่ยนชื่อ
- 2 ป้อนชื่อใหม่
- 3 (ถ้าแนะนำ) เลือกการเก็บรักษาการอ้างอิงไปที่ชื่อเดิมของรายการนี้
- 4 คลิกอัปเดต

ในการลบโฟลเดอร์

- ในวินโดว์จัดการการวิเคราะห์ ในแถวโฟลเดอร์ ให้คลิก ลบ แล้วยืนยันการดำเนินการ

ในการป้อนโฟลเดอร์รายงานด้วยรายงาน

- ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
 - จัดทำรายงาน จากนั้นบันทึกรายงานลงในโฟลเดอร์
 - คัดลอกหรือย้ายรายงานที่ถูกบันทึกไว้แล้วจากโฟลเดอร์หนึ่งไปยังอีกโฟลเดอร์หนึ่ง

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการคัดลอกและย้ายรายงาน โปรดดูที่ [การคัดลอกและย้ายรายงาน](#) (โปรดดูที่ "การคัดลอกและการย้ายรายงาน" ในหน้า 653)

การตั้งค่าการแสดงผลโฟลเดอร์รายงานที่เข้าร่วมกันของผู้ใช้

ตามคำศัพท์ บทบาทผู้ใช้ทั้งหมดจะสามารถเห็นแต่ละโฟลเดอร์ที่เข้าร่วมกันได้ คุณสามารถแก้ไขคำศัพท์นี้ได้โดยการเชื่อมโยงบทบาทที่กำหนดกับแต่ละโฟลเดอร์ด้วยตนเอง อย่างไรก็ตาม หากคุณเชื่อมโยงบทบาทผู้ใช้กับโฟลเดอร์ด้วยตนเอง Oracle CRM On Demand จะยกเลิกการแสดงผลโฟลเดอร์สำหรับบทบาทผู้ใช้อื่นๆ ทั้งหมด (ยกเว้นบทบาทผู้ดูแลระบบ) คุณจะต้องทำการเชื่อมโยงบทบาทแต่ละบทบาทที่ควรเห็นโฟลเดอร์นี้ได้ด้วยตนเอง

หากคุณเชื่อมโยงบทบาทกับโฟลเดอร์หนึ่งที่มีโฟลเดอร์ย่อย บทบาทนี้จะเชื่อมโยงกับทุกโฟลเดอร์ย่อยด้วย หากต้องการเปลี่ยนแปลง ให้นำวิเคาไปถึงที่โฟลเดอร์ย่อยและทำการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการ

บทบาทผู้ดูแลระบบจะมองเห็นโฟลเดอร์ทั้งหมดในตลอดเวลา ดังนั้น บทบาทผู้ดูแลระบบจึงไม่สามารถเชื่อมโยงหรือยกเลิกจากโฟลเดอร์ได้ด้วยการแก้ไขด้วยตนเอง บทบาทที่กำหนดเองใดๆ ซึ่งจัดทำโดยการคัดลอกบทบาทผู้ดูแลระบบจะสืบทอดความสามารถเห็นโฟลเดอร์ทั้งหมดในตลอดเวลาด้วย โดยไม่คำนึงถึงว่าบทบาทนี้จะเชื่อมโยงหรือยกเลิกจากโฟลเดอร์ด้วยการแก้ไขด้วยตนเองหรือไม่

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการเนื้อหา

ในการตั้งค่าการแสดงผลโฟลเดอร์รายงานที่เข้าร่วมกันของผู้ใช้

- 1 คลิกที่ลิงก์รวม การจัดการ ที่มุมขวาบนของเพจได้ไว้ใน Oracle CRM On Demand (ไม่ใช่ใน Oracle CRM On Demand Answers)

- 2 ในโฮมเพจการจัดการ ในส่วนการจัดการเนื้อหา คลิกลิงก์ การจัดการเนื้อหา
 - 3 ในเพจการจัดการเนื้อหา ในส่วนไฟล์เดสก์ทอป คลิกลิงก์ การวิเคราะห์ที่กำหนดเองที่ใช้ร่วมกัน
เพจรายการ ไฟล์เดสก์ทอปจะแสดงไฟล์เดสก์ทอปทั้งหมดของการวิเคราะห์ที่กำหนดเองที่ใช้ร่วมกัน
หมายเหตุ: ผู้ใช้ทั้งหมดจะสามารถเห็นไฟล์เดสก์ทอปหลักของการวิเคราะห์ที่กำหนดเองที่ใช้ร่วมกัน
 - 4 เลือกไฟล์เดสก์ทอปนี้:
 - หากไฟล์เดสก์ทอปที่คุณต้องการตั้งค่าให้แสดงข้อมูลเป็นไฟล์เดสก์ทอประดับบนสุด ให้คลิกชื่อไฟล์เดสก์ทอป
 - หากไฟล์เดสก์ทอปที่คุณต้องการตั้งค่าให้แสดงข้อมูลเป็นไฟล์เดสก์ทอปย่อย ให้คลิกลิงก์ไฟล์เดสก์ทอปย่อยของไฟล์เดสก์ทอปหลักนั้น จนกระทั่งคุณไปถึงไฟล์เดสก์ทอปที่ต้องการ จากนั้นคลิกชื่อไฟล์เดสก์ทอป
 - 5 การกำหนดให้บางบทบาทสามารถดูไฟล์เดสก์ทอปได้:
 - a ในเพจรายละเอียดไฟล์เดสก์ทอป คลิก เพิ่มบทบาท
 - b คลิกไอคอนค้นหา ซึ่งอยู่ถัดจากฟิลด์แต่ละฟิลด์เพื่อเชื่อมโยงบทบาทผู้ใช้
 - c คลิก บันทึก
 - 6 การลบบทบาทจากการแสดงข้อมูลไฟล์เดสก์ทอป:
 - a ในเพจรายละเอียดไฟล์เดสก์ทอป ในเมนูระดับเรคคอร์ดของบทบาท ให้เลือก ลบ
 - b โปรดยืนยันว่าคุณต้องการลบบทบาทนั้นออกจากไฟล์เดสก์ทอปหรือไม่
 - 7 ในการลบบทบาทผู้ใช้จากการแสดงข้อมูลไฟล์เดสก์ทอปรายงาน คลิกลบ
 - 8 คลิก บันทึก
- คำแนะนำ: หากคุณตั้งค่าการแสดงผลของไฟล์เดสก์ทอปย่อย คุณสามารถคลิกชื่อไฟล์เดสก์ทอปในฟิลด์ไฟล์เดสก์ทอปหลักเพื่อกลับไปยังเพจรายละเอียดไฟล์เดสก์ทอปของไฟล์เดสก์ทอปหลัก

การใช้รายงานส่วนตัวร่วมกัน

การแสดงผลข้อมูลไฟล์เดสก์ทอปรายงานส่วนตัวใน การวิเคราะห์ของฉัน ของผู้ใช้ถูกจำกัดให้ใช้ได้เฉพาะผู้ใช้เซสชัน Oracle CRM On Demand เท่านั้น ไฟล์เดสก์ทอปการวิเคราะห์ของฉัน ประกอบด้วยรายงานที่จัดทำโดยผู้ใช้และเก็บเป็นแบบส่วนตัว ผู้ใช้ทุกคนที่ได้รับสิทธิ์ จัดการรายงานที่กำหนดเอง จะสามารถใช้รายงานส่วนตัวร่วมกันกับคนอื่นๆ ได้โดยการบันทึกรายงานในไฟล์เดสก์ทอปใช้ร่วมกันในบริษัท

ในการใช้รายงานส่วนตัวร่วมกัน

- 1 ใน Oracle CRM On Demand ให้คลิกแท็บรายงาน
- 2 ในโฮมเพจรายงาน ในส่วนรายงานและการวิเคราะห์ที่กำหนดเอง ให้คลิก ออกแบบการวิเคราะห์ เพื่อเปิด Oracle CRM On Demand Answers
- 3 ใน Oracle CRM On Demand Answers ให้คลิก เปิดการวิเคราะห์
- 4 ในกล่องโต้ตอบเปิดการวิเคราะห์ ให้นำวิเคาไปที่การวิเคราะห์ แล้วเลือกและคลิกตกลง
- 5 ในเพจสร้างและดูการวิเคราะห์ ให้คลิก บันทึก

6 ในกล่องโต้ตอบบันทึกการวิเคราะห์ ให้เลือกโฟลเดอร์ปลายทาง (เช่น โฟลเดอร์ใช้ร่วมกันในบริษัท) ภายในโฟลเดอร์ โฟลเดอร์ใช้ร่วมกัน แล้วคลิก ตกลง

เกี่ยวกับการใช้ร่วมกันและการซ่อนรายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้า

รายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้าจะใช้ร่วมกันได้สำหรับผู้ใช้ทุกคนของบริษัท

สิทธิ์ ใช้รายงานการวิเคราะห์ - ดูการวิเคราะห์ที่สร้างไว้ล่วงหน้า จะควบคุมว่าจะแสดงการวิเคราะห์ที่สร้างไว้ล่วงหน้าให้กับผู้ใช้ที่มีบทบาทเฉพาะหรือไม่ หากใช้งาน ใช้รายงานการวิเคราะห์ - ดูการวิเคราะห์ที่สร้างไว้ล่วงหน้า สำหรับบทบาทผู้ใช้หนึ่ง การวิเคราะห์ที่สร้างไว้ล่วงหน้าทั้งหมดที่ร่วมกันจะแสดงในแท็บรายงานของบทบาทนั้น หากไม่ได้ใช้งานสิทธิ์กับบทบาทผู้ใช้นั้น การวิเคราะห์ที่สร้างไว้ล่วงหน้าทั้งหมดจะถูกซ่อนไว้

หากต้องการซ่อนรายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้าที่ใช้ร่วมกันบางรายงานและแสดงรายงานอื่นๆ ให้ยกเลิกการเลือกสิทธิ์ ใช้รายงานการวิเคราะห์ - ดูการวิเคราะห์ที่สร้างไว้ล่วงหน้า ซึ่งจะซ่อนรายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้าที่ใช้ร่วมกันทั้งหมด จากนั้น หากต้องการใช้รายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้าร่วมกัน ให้ไปที่ **Oracle CRM On Demand Answers** เปิดรายงานที่คุณต้องการใช้ร่วมกัน และบันทึกรายงานไว้ในโฟลเดอร์ที่ใช้ร่วมกันภายใน โฟลเดอร์ใช้ร่วมกันในบริษัท จากนั้น ตั้งค่าการแสดงผลข้อมูลของโฟลเดอร์ที่ใช้ร่วมกันดังกล่าวตามต้องการ

หมายเหตุ: สิทธิ์ การใช้รายงานการวิเคราะห์ - ดูการวิเคราะห์ที่สร้างไว้ล่วงหน้า จะกำหนดว่าคุณสามารถใช้รายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้าได้หรือไม่ หากคุณไม่ได้ใช้งานสิทธิ์นี้ ไม่ว่าคุณจะใช้รายงานจากที่ใด เช่น แท็บรายงาน โฮมเพจ แผงควบคุม เว็บแอปพลิเคชัน หรือแท็บเว็บ รายงานจะไม่ถูกแสดง และคุณอาจได้รับข้อความแสดงข้อผิดพลาด

การตรวจสอบข้อมูลรายงาน

ข้อมูลรายงานจะแสดงในรายการ ตาราง แผนภูมิ หรือกราฟ ในรายงานหลายประเภท คุณสามารถเลือกชนิดที่แตกต่างกันในการจัดรูปแบบข้อมูลเดียวกันใหม่จากมุมมองที่แตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น คุณสามารถแสดงบริษัทของคุณที่จัดกลุ่มตามพื้นที่ในตอนแรก จากนั้นเปลี่ยนการเลือกเพื่อแสดงข้อมูลเดียวกันที่จัดกลุ่มตามอุตสาหกรรม

สำหรับรายการและตาราง คำนี้จะปรากฏเป็นฟิลด์ที่ว่างเปล่า ยกเว้นกรณีต่อไปนี้:

- ฟิลด์ ID เช่น ID บริษัท, ID ผู้ติดต่อ และอื่นๆ ที่แสดงเป็นตัวเลขติดลบ
- ฟิลด์ชื่อประเภทเรคคอร์ด เช่น ชื่อบริษัท ชื่อเต็มของผู้ติดต่อ ชื่ออบเจกต์ที่กำหนดเอง **1** และอื่นๆ โดยแสดงเป็น *ไม่ระบุ*

สำหรับแผนภูมิหรือกราฟ คุณสามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมในแต่ละส่วนเพิ่มเติมเพื่อตรวจสอบเรคคอร์ดที่อยู่ในส่วนนั้น

ในการเปรียบเทียบตัวเลขแบบสัมพัทธ์และแบบสัมบูรณ์ รายงานแผนภูมิหลายแบบจะแสดงตารางของข้อมูลการวัดที่สนับสนุนการใช้งานด้วย

ในการเปลี่ยนมุมมองของรายงาน

- จากรายการตารางรอปดาวน์โหลด ให้เลือกชนิดอื่นในการจัดรูปแบบข้อมูลเดียวกันใหม่จากมุมมองที่แตกต่างกัน

ในการดูเรคคอร์ดที่อยู่ในส่วนของแผนภูมิหรือกราฟ

- ในแผนภูมิ คลิกลูกศรที่ส่วนของแผนภูมิแบบวงกลมหรือกราฟแท่ง

รายการจะปรากฏเพื่อแสดงโอกาสทางการขาย บริษัท หรือค่าบริการซึ่งเป็นองค์ประกอบของส่วนนั้น

การพิมพ์รายงาน

คุณสามารถพิมพ์รายงานได้จากโฮมเพจรายงาน หรือหากบทบาทของคุณมีสิทธิ์ จัดการรายงานที่กำหนดเอง คุณสามารถดำเนินการจาก **Oracle CRM On Demand Answers** ได้

คำแนะนำ: การพิมพ์ในโหมดแนวนอนจะเหมาะสมที่สุดสำหรับการแสดงรายงาน

ในการพิมพ์รายงานจากโฮมเพจรายงาน

- 1 ใน Oracle CRM On Demand ให้คลิกแท็บรายงาน
- 2 ในโฮมเพจรายงาน ให้คลิกลิงก์สำหรับรายงานที่คุณต้องการพิมพ์:
 - ในการพิมพ์รายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้า ให้คลิกลิงก์สำหรับรายงานในโฮมเพจรายงาน
 - ในการพิมพ์รายงานที่กำหนดเอง ให้ดูข้อมูลเพิ่มเติมในไฟล์เคอร์การวิเคราะห์ของฉันทัน หรือไฟล์เคอร์การวิเคราะห์ที่ใช้ร่วมกัน และคลิกลิงก์สำหรับรายงานที่กำหนดเอง
- 3 เลื่อนลงไปยังด้านล่างของเพจรายงาน ให้คลิก พิมพ์ง่าย แล้วเลือก HTML หรือ PDF ขึ้นอยู่กับรูปแบบที่คุณต้องการ รายงานจะเปิดในวินโดว์ที่แยกออกมา
- 4 ในวินโดว์รายงาน ในเมนูของเบราว์เซอร์ ให้เลือก File และ Print
- 5 ในวินโดว์พิมพ์ ให้เลือกการตั้งค่าของคุณ แล้วพิมพ์รายงาน
- 6 ปิดวินโดว์รายงาน

ในการพิมพ์รายงานจากภายใน **Oracle CRM On Demand Answers**

- 1 ใน Oracle CRM On Demand ให้คลิกแท็บรายงาน
- 2 ในโฮมเพจรายงาน ในส่วนรายงานและการวิเคราะห์ที่กำหนดเอง ให้คลิก ออกแบบการวิเคราะห์ เพื่อเปิด Oracle CRM On Demand Answers
- 3 ในเพจ Oracle CRM On Demand Answers ให้คลิก เปิดการวิเคราะห์
- 4 ในกล่องโต้ตอบเปิดการวิเคราะห์ ให้ค้นหาและเลือกการวิเคราะห์ที่คุณต้องการพิมพ์ และคลิก ตกลง
- 5 ในเพจสร้างและดูการวิเคราะห์ ในแถบชื่อ ให้คลิก แสดงตัวอย่างการวิเคราะห์
- 6 เลื่อนไปยังด้านล่างของรายงาน คลิก พิมพ์ง่าย แล้วเลือก HTML หรือ PDF รายงานจะเปิดในวินโดว์ที่แยกออกมา
- 7 ในวินโดว์รายงาน ในเมนูของเบราว์เซอร์ ให้เลือก File และ Print
- 8 ในวินโดว์พิมพ์ ให้เลือกการตั้งค่าของคุณ แล้วพิมพ์รายงาน
- 9 ปิดวินโดว์รายงาน

การรับรายงาน

ถึงแม้ว่าคุณสามารถดูรายงานได้จากเพจหลายๆ เพจในแอปพลิเคชันของคุณ โฮมเพจของรายงานคือเพจที่รวมรายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้าและรายงาน ที่กำหนดเองสำหรับใช้ร่วมกันทั้งหมดให้คุณสามารถเข้าใช้ได้ภายในเพจเดียวกัน

ในการประมวลผลรายงาน

1 ใน Oracle CRM On Demand ให้คลิกแท็บรายงาน

โฮมเพจของรายงานแบ่งกลุ่มของรายงานออกเป็นชนิดต่างๆ ดังนี้:

ชนิด	คำอธิบาย
รายงานและการวิเคราะห์ที่กำหนด	รายงานที่กำหนดเองทั้งหมดได้รับการจัดทำโดยผู้ใช้ในบริษัทของคุณ รายงานซึ่งถูกเผยแพร่ให้กับพนักงานบางคนหรือทุกคน เรียกว่า การวิเคราะห์ที่กำหนดเองที่ใช้ร่วมกัน ส่วนรายงานแบบส่วนบุคคลเรียกว่า การวิเคราะห์ของฉัน ผู้ใช้ที่มีบทบาทซึ่งมีสิทธิ์ จัดการรายงานที่กำหนดเอง เท่านั้นที่สามารถจัดทำรายงานที่กำหนดเองโดยใช้ฟังก์ชันการวิเคราะห์
รายการแบบย่อ	รายงานที่ใช้สำหรับการรายงานรายการแบบมาตรฐาน แทนที่จะเป็นรายงานแบบอินเตอร์แอคทีฟ หรือการวิเคราะห์แบบกราฟิก
การวิเคราะห์ไปป์ไลน์	รายงานที่ช่วยคุณในการประเมินประสิทธิภาพของการขายและของทีมของบริษัท
ประสิทธิภาพของการขาย	รายงานที่ช่วยคุณในการประเมินแนวโน้มและประสิทธิภาพของไปป์ไลน์ในอดีตและในปัจจุบันของบริษัท
ลูกค้า	รายงานที่ช่วยคุณในการประเมินคุณภาพและสถิติประชากรของบริษัทและผู้ติดต่อของคุณ
บริการ	รายงานที่ช่วยคุณในการประเมินประสิทธิภาพของหน่วยงานที่ให้บริการของคุณ
การติดต่อ	รายงานที่ช่วยคุณในการประเมินสถิติเกี่ยวกับการใช้ Oracle Contact On Demand ของคุณ โดยพิจารณาจากแต่ละกลุ่มงานและ โปรเจกต์ ส่วนการติดต่อจะปรากฏขึ้นหากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ในการดูแผงควบคุมนี้
ประสิทธิภาพของการตลาด	รายงานที่ช่วยคุณในการประเมินประสิทธิภาพของกิจกรรมการจัดการแคมเปญและลีดของคุณ

2 ในโฮมเพจของรายงาน คลิกที่ลิงก์เพื่อไปยังรายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้าซึ่งคุณต้องการรัน หรือดูข้อมูลเพิ่มเติมในโฟลเดอร์เพื่อคลิกลิงก์ไปยังรายงานที่กำหนดเองซึ่งคุณต้องการรัน ข้อมูลรายงานปรากฏอยู่ในเพจรายงาน

3 คุณอาจสามารถดำเนินการต่อไปนี้อยู่ในเพจรายงานขึ้นอยู่กับประเภทของรายงาน:

- ในการแสดงข้อมูลจากมุมมองต่างๆ ให้เลือกตัวเลือกอื่นจากรายการดรอปดาวน์
- ในการตรวจสอบดูของส่วนในแผนภูมิหรือกราฟ ให้เลื่อนตัวชี้ไว้เหนือส่วนนั้น
- ในการดูเรคคอร์ดที่เป็นของส่วน ให้คลิกที่ส่วนรายการของเรคคอร์ดจะปรากฏพร้อมด้วยข้อมูลของเรคคอร์ด
- ในการฟิลเตอร์ในระดับกรายงาน ให้เลือกตัวเลือกจากรายการดรอปดาวน์ระดับรายงาน:

ระดับกรายงาน	คำอธิบาย
(ตัวเลือกทั้งหมด)	รายงานที่รันบนข้อมูลของผู้ใช้รายใดก็ตามที่ผู้ใช้เซสชันสามารถมองเห็นได้ใน Oracle CRM On Demand Answers
0	รายงานจะรันข้อมูลของผู้ใช้เซสชันเท่านั้น
1	รายงานจะรันข้อมูลของผู้ใช้ที่อยู่ต่ำกว่าผู้ใช้เซสชัน 1 ระดับในลำดับชั้นของหน่วยงาน และทุกระดับที่อยู่เหนือกว่าระดับที่เลือก
2	รายงานจะรันข้อมูลของผู้ใช้ที่อยู่ต่ำกว่าผู้ใช้เซสชัน 2 ระดับในลำดับชั้นของหน่วยงาน และทุกระดับที่อยู่เหนือกว่าระดับที่เลือก

- ในการดาวน์โหลดรายงาน ให้เลื่อนไปยังด้านล่างของเพจรายงาน คลิก ดาวน์โหลด เลือกตัวเลือกที่คุณต้องการ จากนั้นทำตามคำแนะนำบนหน้าจอเพื่อดาวน์โหลดรายงาน

- ในการรีเฟรชรายงานด้วยข้อมูลปัจจุบันแบบเรียลไทม์ (ใช้งานได้ส่วนใหญ่ แต่ไม่ใช่ทุกรายงาน) ให้คลิกปุ่ม รีเฟรช ที่ด้านล่างของเพจ
- ในการพิมพ์รายงาน ให้คลิกลิงค์ พิมพ์ราย ที่ด้านล่างของเพจ

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง:

- [รายงาน](#) (ในหน้า 633)
- [การตรวจสอบข้อมูลรายงาน](#) (ในหน้า 648)

ดาวน์โหลดรายงาน

คุณสามารถดาวน์โหลดรายงานจากโฮมเพจรายงาน หรือหากพบทางของคุณมีสิทธิ์ จัดการรายงานที่กำหนดเอง จาก **Oracle CRM On Demand Answers**

ในการดาวน์โหลดรายงานจากโฮมเพจรายงาน

- 1 คลิกที่แท็บรายงาน
- 2 ในโฮมเพจรายงาน คลิกลิงค์ของรายงานที่คุณต้องการดาวน์โหลด
- 3 เลื่อนลงมาที่ด้านล่างของเพจรายงาน คลิกลิงค์ดาวน์โหลด และเลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งจากรายการครอบดาวน์โหลดต่อไปนี้:
 - ดาวน์โหลดไปยัง Microsoft Excel (สำหรับ Excel 2002 หรือใหม่กว่า)
 - ดาวน์โหลดไปยัง Excel 2000

หมายเหตุ: ไม่รองรับการดาวน์โหลดแผนภูมิไปยัง Excel 2000 ได้ ดาวน์โหลดได้เฉพาะข้อมูลเท่านั้น

 - ดาวน์โหลดข้อมูล (.csv)
 - ดาวน์โหลดข้อมูล (.txt)
 - ดาวน์โหลดเว็บเพจ (MHTML)
- 4 ทำตามคำแนะนำบนหน้าจอเพื่อดาวน์โหลดรายงาน
- 5 คลิกกลับไปโฮมเพจรายงานเพื่อกลับไปยังโฮมเพจของรายงาน

ในการดาวน์โหลดรายงานจาก **Oracle CRM On Demand Answers**

- 1 คลิกที่แท็บรายงาน
 - 2 บนโฮมเพจของรายงาน ในส่วนรายงานและการวิเคราะห์ที่กำหนดเอง คลิกลิงค์ ออกแบบการวิเคราะห์
- Oracle CRM On Demand Answers จะปรากฏขึ้นในอีกเพจหนึ่งแยกจากเพจอื่นๆ ของ Oracle CRM On Demand
- 3 จากส่วนเปิดการวิเคราะห์ที่มีอยู่ คลิก เปิดการวิเคราะห์

- 4 ในกล่องโต้ตอบปิดการวิเคราะห์ ให้ค้นหาและเลือกการวิเคราะห์ที่คุณต้องการดาวน์โหลด จากนั้นคลิก ตกลง
- 5 ในพจนานุกรมและคู่มือการวิเคราะห์ ในแถบชื่อ ให้คลิก แสดงตัวอย่างการวิเคราะห์
- 6 เลื่อนลงมาที่ด้านล่างของรายงาน คลิกลิงก์ดาวน์โหลด และเลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งต่อไปนี้:
 - ดาวน์โหลดไปยัง Microsoft Excel (สำหรับ Excel 2002 หรือใหม่กว่า)
 - ดาวน์โหลดไปยัง Excel (2000)
 - ดาวน์โหลดข้อมูล (.csv)
 - ดาวน์โหลดข้อมูล (.txt)
 - ดาวน์โหลดเว็บเพจ (MHTML)
- 7 ทำตามคำแนะนำบนหน้าจอเพื่อดาวน์โหลดรายงาน
- 8 คลิกปิดวินโดว์ที่มุมบนขวาของรายงานเพื่อกลับไปเพจ Oracle CRM On Demand Answers
- 9 คลิกปิดวินโดว์ในเพจ Oracle CRM On Demand Answers เพื่อกลับไปโฮมเพจของรายงาน

การอิมพอร์ตรายงานที่ดาวน์โหลดของคุณ

ภายใน Excel ให้เลือก File และ Open เพื่ออิมพอร์ตรายงานที่ดาวน์โหลดของคุณ หากข้อมูลปรากฏขึ้นเป็นคอลัมน์เดี่ยว ให้เลือกคอลัมน์นั้น และเลือก Data และ Text to Columns โดยในบางเวอร์ชันของ Excel คุณสามารถดับเบิลคลิกไอคอนไฟล์ที่ดาวน์โหลดใน Windows Explorer เพื่ออิมพอร์ตรายงานที่ดาวน์โหลดของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความเข้ากันได้กับเวอร์ชันของ Excel ของคุณ โปรดติดต่อทีมสนับสนุนด้านไอทีภายในบริษัทของคุณ

การลบรายงาน

คุณสามารถลบรายงานที่คุณจัดทำขึ้นได้ แต่จะไม่สามารถลบรายงานที่จัดทำโดยผู้อื่น

การลบรายงานที่คุณจัดทำ

- 1 คลิกที่แท็บรายงาน
- 2 บนโฮมเพจของรายงาน ในส่วนรายงานและการวิเคราะห์ที่กำหนดเอง คลิกลิงก์ ออกแบบการวิเคราะห์
- 3 ในเพจ Oracle CRM On Demand Answers ในส่วนจัดการการวิเคราะห์ คลิกปุ่ม จัดการการวิเคราะห์
- 4 ในวินโดว์จัดการการวิเคราะห์ ให้เลือกโฟลเดอร์ที่มีรายงานนั้น
- 5 ในแถวรายงาน ให้คลิก ลบ แล้วยืนยันการลบโดยเลือก ใช่
- 6 คลิก เริ่มต้น ที่บนสุดของเพจเพื่อกลับไปเพจเริ่มต้นกับ Answers

การเปลี่ยนชื่อรายงาน

คุณสามารถเปลี่ยนชื่อรายงานที่จัดทำ คุณสามารถเปลี่ยนชื่อรายงานที่คุณจัดทำขึ้นเท่านั้น คุณไม่สามารถเปลี่ยนชื่อรายงานที่จัดทำโดยผู้อื่น

ในการเปลี่ยนชื่อรายงานที่คุณจัดทำ

- 1 คลิกที่แท็บรายงาน
- 2 บนโฮมเพจของรายงาน ในส่วนรายงานและการวิเคราะห์ที่กำหนดเอง คลิกลิงค์ ออกแบบการวิเคราะห์
- 3 ในเพจ Oracle CRM On Demand Answers ในส่วนจัดการการวิเคราะห์ คลิกปุ่ม จัดการการวิเคราะห์
- 4 ในวินโดว์จัดการการวิเคราะห์ เลือกโฟลเดอร์ที่มีรายงานที่คุณต้องการเปลี่ยนชื่อ
- 5 ในแถวรายงาน คลิก เปลี่ยนชื่อ
- 6 อัปเดตฟิลด์ ชื่อ
- 7 ให้อัปเดฟิลด์คำอธิบาย หากจำเป็น (สูงสุด 2,000 ตัวอักษร)
หากรายงานของคุณเป็นรายงานสาธารณะ ชื่อความของทั้งฟิลด์ ชื่อ และ คำอธิบาย จะปรากฏอยู่บนโฮมเพจของรายงานของพนักงานเหมือนกับที่คุณป้อน
- 8 คลิกอัปเดต
- 9 คลิก เริ่มต้น ที่บนสุดของเพจเพื่อกลับไปเพจเริ่มต้นกับ Answers

การคัดลอกและการย้ายรายงาน

คุณสามารถคัดลอกรายงานจากโฟลเดอร์หนึ่งไปยังอีกโฟลเดอร์หนึ่งได้สองวิธีดังนี้:

- โดยการเปิดรายงานในเพจสร้างและดูการวิเคราะห์ใน Oracle CRM On Demand Answers และบันทึกรายงานไปยังอีกโฟลเดอร์

หมายเหตุ: ใช้วิธีการนี้เมื่อคุณต้องการคัดลอกรายงานจากโฟลเดอร์ของคุณไปยังโฟลเดอร์ใช้ร่วมกัน

- การใช้คุณสมบัติคัดลอก/ย้ายในวินโดว์จัดการการวิเคราะห์ใน Oracle CRM On Demand Answers

หมายเหตุ: ห้ามใช้วิธีการนี้เพื่อคัดลอกรายงานจากโฟลเดอร์ของคุณไปยังโฟลเดอร์ใช้ร่วมกัน

คุณสามารถใช้คุณสมบัติคัดลอก/ย้ายในวินโดว์จัดการการวิเคราะห์ใน Oracle CRM On Demand Answers เพื่อย้ายรายงานจากโฟลเดอร์หนึ่งไปยังอีกโฟลเดอร์หนึ่ง
ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการคัดลอกรายงานจากโฟลเดอร์ของคุณไปยังโฟลเดอร์ใช้ร่วมกัน

การคัดลอกรายงานจากโฟลเดอร์ของคุณไปยังโฟลเดอร์ใช้ร่วมกัน

- 1 ใน Oracle CRM On Demand ให้คลิกแท็บรายงาน
- 2 ในโฮมเพจรายงาน ในส่วนรายงานและการวิเคราะห์ที่กำหนดเอง ให้คลิก ออกแบบการวิเคราะห์ เพื่อเปิด Oracle CRM On Demand Answers
- 3 ใน Oracle CRM On Demand Answers ให้คลิก เปิดการวิเคราะห์

4 ในกล่องโต้ตอบเปิดการวิเคราะห์ ให้นำวิเคาไปที่รายงานที่คุณต้องการใช้ร่วมกัน แล้วเลือกและคลิก **ตกลง**

5 ในพจนานุกรมและดูการวิเคราะห์ ให้คลิก **บันทึก**

6 ในกล่องโต้ตอบบันทึกการวิเคราะห์ ให้นำวิเคาไปที่โฟลเดอร์ที่คุณต้องการคัดลอกหรือย้ายรายงาน

7 คลิก **ตกลง**

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการคัดลอกหรือย้ายรายงานจากโฟลเดอร์หนึ่งไปอีกโฟลเดอร์หนึ่ง

การคัดลอกหรือย้ายรายงานจากโฟลเดอร์หนึ่งไปอีกโฟลเดอร์หนึ่งผ่านวินโดวจัดการการวิเคราะห์

1 ใน **Oracle CRM On Demand** ให้คลิกแท็บรายงาน

2 ในโฮมเพจรายงาน ในส่วนรายงานและการวิเคราะห์ที่กำหนดเอง ให้คลิก **ออกแบบการวิเคราะห์** เพื่อเปิด **Oracle CRM On Demand Answers**

3 ใน **Oracle CRM On Demand Answers** ให้คลิก **จัดการการวิเคราะห์**

4 ในวินโดวจัดการการวิเคราะห์ ในแถวโฟลเดอร์ ให้คลิก **คัดลอก/ย้าย**

5 ในไดเรกทอรีของรายงาน ให้เลือกโฟลเดอร์ที่คุณต้องการคัดลอกหรือย้ายรายงาน

6 คลิก **คัดลอก** หรือ **ย้าย**

เริ่มต้นกับ **Answers** (รายงานที่กำหนดเอง)

หมายเหตุ: ในการจัดทำรายงานที่กำหนดเอง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการรายงานที่กำหนดเองหรือสิทธิ์จัดการรายงานส่วนบุคคล

เพื่อเริ่มต้นกับ **Answers** มีลิงก์สำหรับการดำเนินการต่อไปนี้:

- เปิดการวิเคราะห์ที่มีอยู่ คลิกลิงก์นี้เพื่อเปิดการวิเคราะห์ที่มีอยู่ที่คุณเก็บในโฟลเดอร์ส่วนตัวหรือในโฟลเดอร์ที่ใช้ร่วมกัน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดการรายงาน](#) (ในหน้า 644)
- จัดการการวิเคราะห์ คลิกลิงก์นี้เพื่อลบหรือเปลี่ยนชื่อการวิเคราะห์ที่มีอยู่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดการรายงาน](#) (ในหน้า 644)
- จัดทำการวิเคราะห์ใหม่ ส่วนนี้จะมียิงค์ไปยังประเภทเรื่องที่ใช้เป็นพื้นฐานของรายงานที่กำหนดเอง

การจัดทำการวิเคราะห์ใหม่ (รายงานที่กำหนดเอง)

ส่วนจัดทำการวิเคราะห์ใหม่มีรายการประเภทเรื่องสองรายการที่คุณสามารถใช้ในรายงาน: ประเภทเรื่องการวิเคราะห์และประเภทเรื่องการรายงาน รายงานส่วนใหญ่จะใช้ข้อมูลจากประเภทเรื่องเดียว แต่เป็นไปได้ที่จะจัดทำรายงานโดยใช้ข้อมูลสองประเภทเรื่อง โดยเป็นงานขั้นสูง

แต่ละประเภทเรื่องจะมีฟิลด์ข้อมูล (จัดเป็นมิติ) และการวัดที่เกี่ยวข้อง

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ใช้ข้อมูลที่รวบรวมเป็นประจำทุกคืน ประเภทเรื่องเหล่านี้โดยทั่วไปจะมีข้อมูลประวัติหรือแนวโน้ม หรือมีการคำนวณที่ซับซ้อนมากกว่าที่พบในประเภทเรื่องรายงาน รายงานที่สร้างจากประเภทเรื่องรายงานจะแสดงวันที่และเวลาที่อัปเดตล่าสุดที่ด้านล่างของเพจ หากนี่คือครั้งแรกที่คุณใช้มัน การวิเคราะห์ประวัติจะไม่แสดงข้อมูลระหว่างช่วง **24 ชั่วโมง** แรก

ประเภทเรื่องการรายงานให้การวิเคราะห์แบบเรียลไทม์ ข้อมูลในรายงานนี้สามารถเปลี่ยนแปลงระหว่างวันทำงาน รายงานที่สร้างจากประเภทเรื่องการรายงานจะมีปุ่มรีเฟรช คุณสามารถอัปเดตได้แบบเรียลไทม์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับประเภทเรื่อง โปรดดูที่ [เกี่ยวกับประเภทเรื่องในรายงาน](#) (ในหน้า 658)

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ดำเนินการต่อไปนี้:

- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าข้อมูลที่คุณต้องการให้รวมไว้ยังไม่อยู่ในรายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้า
 - ทำความคุ้นเคยกับข้อจำกัดของรายงานและประเภทเรคคอร์ดการรายงาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [เกี่ยวกับข้อจำกัดในรายงาน](#) (ในหน้า 655)
 - ตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับรายงานที่กำหนดเอง หากคุณเพิ่มฟิลด์ใหม่ คุณสามารถใช้ฟิลด์ที่กำหนดเองเหล่านั้นในรายงานได้ หากคุณเปลี่ยนชื่อที่ใช้แสดงสำหรับฟิลด์ ชื่อที่ใช้แสดงใหม่จะถูกใช้ในรายงาน อย่างไรก็ตาม หากคุณเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ด เช่น บริษัท ชื่อใหม่จะไม่แสดงในรายงาน
- หมายเหตุ:** หากคุณเลือกตัวเลือกที่จะเพิ่มค่ารายการสำหรับเลือกใหม่เมื่อทำการอัปเดตข้อมูล ค่ารายการสำหรับเลือกใหม่อาจจะไม่ปรากฏในรายงานเป็นเวลา **24 ชั่วโมง** ดังนั้นคุณอาจไม่สามารถใช้ค่ารายการสำหรับเลือกใหม่เป็นฟิลด์ในระหว่างช่วงเวลานั้น

ในการจัดทำรายงานที่กำหนดเอง ให้คลิกประเภทเรื่องราววิเคราะห์หรือการรายงาน จากนั้น **Oracle CRM On Demand Answers** จะแนะนำคุณตลอดขั้นตอนการตั้งค่ารายงานที่กำหนดเองและทำการวิเคราะห์แบบไดนามิก กระบวนการนี้ประกอบด้วยขั้นตอนทั่วไปเหล่านี้:

1 ขั้นตอนที่ 1: การกำหนดเกณฑ์ (ในหน้า 795)

ตั้งค่าคอลัมน์และฟิลด์ที่เพิ่มฟิลด์เพื่อระบุข้อมูลที่ต้องการให้รวมไว้ (ไม่จำเป็นแต่แนะนำให้มี) ฟิลด์จะจำกัดข้อมูลที่แสดง ลดขนาดของชุดข้อมูล และหลีกเลี่ยงการเกิดปัญหาด้านประสิทธิภาพการทำงาน

2 ขั้นตอนที่ 2: การจัดทำโครงร่าง (ในหน้า 819)

เพิ่มแผนภูมิหรือตาราง (ไม่จำเป็น) เพื่อใส่การแสดงผลข้อมูลเป็นกราฟิกหรือในลักษณะอื่นๆ เพิ่มเติม

3 ขั้นตอนที่ 3: การกำหนดพอร์มัต (โปรดดูที่ "ขั้นตอนที่ 3: การกำหนดพอร์มัต (ไม่จำเป็น)" ในหน้า 862)

เพิ่มพอร์มัตที่จะให้ผู้ใช้ระบุค่าฟิลด์เมื่อรันรายงาน

4 ขั้นตอนที่ 4: การตรวจสอบรายงาน (ในหน้า 866)

ดูผลของรายงานก่อนที่จะบันทึกการรายงาน

การเริ่มสร้างรายงานที่กำหนดเอง

1 คลิกแท็บ รายงาน ที่ด้านบนของเพจของคุณ

2 บนโฮมเพจของรายงาน ในส่วนรายงานและการวิเคราะห์ที่กำหนดเอง คลิกลิงค์ ออกแบบการวิเคราะห์

Oracle CRM On Demand Answers จะปรากฏขึ้นในอีกเพจหนึ่งแยกจากเพจอื่นๆ ของ **Oracle CRM On Demand**

3 คลิกประเภทเรื่องราววิเคราะห์หรือประเภทเรื่องการรายงาน

เกี่ยวกับข้อจำกัดในรายงาน

ข้อจำกัดรายงานมีแสดงอยู่ในส่วนต่อไปนี้

การรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเอง

Oracle CRM On Demand Answers มีการสนับสนุนที่ครอบคลุมสำหรับการรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเอง คุณสามารถรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 และความสัมพันธ์แบบหลายต่อหลายค่ากับบริษัท ผู้ติดต่อ โอกาสทางการขาย และคำขอบริการผ่านประเภทเรื่องที่ระบุเป็นพิเศษ ใช้ประเภทเรื่องออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูงเพื่อรายงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างออบเจกต์ที่กำหนด 4-15 และออบเจกต์ที่สร้างขึ้นล่วงหน้าอื่นๆ รวมถึงออบเจกต์ที่กำหนด 1, 2 และ 3 ใดๆก็ตาม การรายงานออบเจกต์ที่กำหนดสนับสนุนในประเภทเรื่องแบบเรียลไทม์เท่านั้นในขณะนี้ และไม่มีในประเภทเรื่องในประวัติ

ขีดจำกัดข้อความคำอธิบาย

ฟิลด์ข้อความคำอธิบายจำกัดจำนวนข้อความที่จะพิมพ์ในรายงาน:

- หากชุดตัวอักษรใช้ตัวอักษรไบต์เดียว ตัวอักษร 2,000 ตัวแรกจะปรากฏหากขนาดไบต์โดยรวมน้อยกว่า 4,000 ตัวอักษร
- หากชุดตัวอักษรใช้ตัวอักษรหลายไบต์ ตัวอักษร 1,000 ตัวแรกจะปรากฏหากขนาดไบต์โดยรวมมากกว่า 2,000 ตัวอักษร

จำนวนแถวสูงสุด

จำนวนเรคคอร์ดสูงสุดอาจปรากฏดังนี้:

- มุมมองตาราง สำหรับมุมมองนี้ จำนวนเรคคอร์ดสูงสุดที่ปรากฏคือ 10,000 จำนวนนี้ยังควบคุมจำนวนแถวที่สามารถดาวน์โหลดได้อีกด้วย อย่างไรก็ตาม ระบบสามารถรองรับได้สูงสุด 65,000 แถวเมื่อดาวน์โหลดไฟล์ CSV หรือไฟล์ข้อความ
- มุมมองตาราง **Pivot** สำหรับมุมมองนี้ จำนวนเรคคอร์ดสูงสุดที่ปรากฏคือ 20,000 เรคคอร์ด และจำนวนเซลล์ที่แสดงสูงสุด (แถวคูณด้วยคอลัมน์) คือ 200,000 เรคคอร์ด คอลัมน์ที่ไม่รวมและถูกซ่อน ไม่ถูกพิจารณาในขีดจำกัดนี้
- รายการครอปดาวน์ จำนวนค่าสูงสุดที่สามารถแสดงในรายการครอปดาวน์คือ 1,000 เรคคอร์ด จำนวนนี้มีการครอปดาวน์ในเงื่อนไขที่ฟิลด์และรายงานและแผงควบคุมจะแสดง

ขีดจำกัดเวลาสำหรับการดำเนินการสืบค้น

Oracle CRM On Demand Answers ให้ประสิทธิภาพสูงสุดสำหรับการสืบค้นและรายงานทั้งยังคงประสิทธิภาพที่สมดุลของ Oracle CRM On Demand ในการลดผลกระทบในเชิงลบของการสืบค้นที่ใช้เวลานานหรือการสืบค้นที่ไม่ได้ใช้ต่อประสิทธิภาพโดยรวมของ Oracle CRM On Demand Answers ขีดจำกัดเวลาจะถูกใช้งานสำหรับทั้งรายงานแบบเรียลไทม์และเชิงประวัติ การสืบค้นที่เกินขีดจำกัดเวลาจะสร้างข้อความแสดงข้อผิดพลาดใหม่เอาจัด สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับขีดจำกัดใหม่เอาจัดที่สามารถใช้ได้กับอินสแตนซ์ของ Oracle CRM On Demand ของคุณ โปรดติดต่อฝ่ายดูแลลูกค้า สำหรับอินสแตนซ์ทั้งหมด เวลาการสืบค้นสูงสุดไม่สามารถเกิน 10 นาทีสำหรับประเภทเรื่องการรายงาน (เรียลไทม์) และ 180 นาทีสำหรับประเภทเรื่องการวิเคราะห์ (ประวัติ) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการปรับเวลาคาดการณ์การสืบค้น โปรดดูที่ [เกี่ยวกับประสิทธิภาพรายงาน](#) (ในหน้า 906) และ [การเพิ่มประสิทธิภาพ](#) (ในหน้า 907)

รายการสำหรับเลือกที่เลือกหลายตัวเลือก

คำรายการสำหรับเลือกที่เลือกหลายตัวเลือก (MSPs) ไม่ได้รับการสนับสนุนในประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ ซึ่งสนับสนุนในประเภทเรื่องประวัติสำหรับประเภทเรื่องต่อไปนี้:

- บริษัท
- กิจกรรม
- ผู้ติดต่อ
- ตัวแทนจำหน่าย
- ลีด
- โอกาสทางการขาย
- คำขอบริการ

พร้อมดีฟิลด์คอลลัมน์ในการวิเคราะห์รวม

พร้อมดีฟิลด์คอลลัมน์มีฟิลด์ทั่วไปของคอลลัมน์ภายในคำขอ แต่พร้อมดีฟิลด์คอลลัมน์นี้ไม่มีในคำขอการวิเคราะห์รวม

656 วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รัสเซีย 20

การแสดงผลข้อมูลสมุดบันทึก

เมื่อคุณเลือกบันทึกจากตัวเลือกสมุดบันทึกในประเภทเรื่องในประวัติ จะแสดงเรคคอร์ดที่มีในสมุดบันทึกและสมุดบันทึกย่อย อาจเป็นไปได้ในการรวมเรคคอร์ดที่มีในสมุดบันทึกย่อยในประเภทเรื่องในประวัติ ขณะที่ในประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ จะแสดงเฉพาะเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงกับสมุดบันทึกปัจจุบัน ไม่ใช่เรคคอร์ดที่เชื่อมโยงกับสมุดบันทึกย่อย

อัตราแลกเปลี่ยน

หากบริษัทของคุณมีสกุลเงินที่ใช้งานมากกว่าหนึ่งสกุลเงิน ผู้ดูแลระบบของบริษัทต้องตั้งค่าอัตราแลกเปลี่ยนสำหรับแต่ละสกุลเงิน การเปลี่ยนแปลงอัตราแลกเปลี่ยนจะปรากฏในรายงานหลังจากการรีเฟรชข้อมูลการวิเคราะห์ในช่วงกลางคืน อัตราแลกเปลี่ยนอัตราใดอัตราหนึ่งจะถูกกำหนดสำหรับแต่ละเดือน และการทำรายการทั้งหมดภายในเดือนจะใช้อัตรานั้น

ประเภทเรคคอร์ดบางประเภทมีฟิลด์วันที่หลายฟิลด์ ฟิลด์วันที่ฟิลด์เดียวเท่านั้นจะใช้กำหนดอัตราแลกเปลี่ยนของเดือน สำหรับการแปลงสกุลเงินสินทรัพย์ ฟิลด์วันที่ซื้อจะกำหนดเดือนที่ใช้สำหรับโอกาสทางการขาย วันที่ปิดโอกาสทางการขายที่ใกล้กับวันที่มีผลของอัตราแลกเปลี่ยนจะถูกใช้

การตั้งค่าการแปลเป็นภาษาท้องถิ่น

หากคุณเปลี่ยนแปลงคำศัพท์ของภาษา ส่วนประกอบของการรายงานจะแสดงในภาษาที่เลือกใหม่ อย่างไรก็ตาม ข้อมูลในรายงานหรือแผนภูมิขึ้นอยู่กับคำศัพท์ของภาษาของบริษัทของคุณ โดยไม่คำนึงถึงภาษาที่คุณเลือก

การสนับสนุนวันที่

Oracle CRM On Demand Answers สนับสนุนการวิเคราะห์วันที่ของการวัดผ่านวันที่เป็นเวลา 20 ปี (2000 ถึง 2020) สำหรับบริษัทที่ใช้รูปแบบปฏิทินใดก็ตาม หรือปีการเงินมาตรฐาน สำหรับบริษัทที่ใช้ปีการเงินที่กำหนดเอง **Oracle CRM On Demand Answers** สามารถสนับสนุนการวิเคราะห์วันที่ของการวัดเฉพาะสำหรับปีที่กำหนดใน **Oracle CRM On Demand** หากเรคคอร์ดถูกสร้างขึ้นก่อนงวดนี้ คุณสามารถยังคงแสดงเรคคอร์ดนี้ตราหน้าที่ไม่วิเคราะห์ผ่านวันที่

มิติของวันจะถูกตั้งค่าในประเภทเรื่องการวิเคราะห์ (ประวัติ) แตกต่างจากประเภทเรื่องการรายงาน (เรียลไทม์) ในประเภทเรื่องการวิเคราะห์จะมีมิติวันแบบเดียว (มาตรฐานหรือแบบที่ใช้กันทั่วไป) และอาจมีชุดการวัดหนึ่งหรือหลายชุดที่ใช้วันที่แตกต่างกัน ดังนั้นการวัดนี้สามารถรายงานได้ตามวันที่ใด ๆ ภายในช่วงที่ต้องการ ในประเภทเรื่องการรายงาน จะมีมิติของวันที่หนึ่งหรือหลายมิติ (ตามบทบาท) และมีชุดการวัดเพียงชุดเดียว ดังนั้นการวัดเหล่านี้สามารถวิเคราะห์ได้โดยใช้มิติของวันที่แตกต่างกัน

เช่น เมื่อพิจารณาประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติโอกาสทางการขายที่มีมิติวันที่เดียว (วันที่ปิด) และชุดการวัดสองชุด ชุดการวัดคือชุดการวัดโอกาสทางการขาย จะอิงตามวันที่ปิด แต่จะมีอีกชุดการวัดหนึ่งคือ การวัดโอกาสทางการขายแยกตามวันที่เปิด เพื่อให้สามารถวิเคราะห์โอกาสทางการขายตามวันที่เปิด อย่างไรก็ตาม ประเภทเรื่องการรายงาน โอกาสทางการขายจะมีมิติวันที่สองมิติคือ วันที่เปิดและวันที่ปิด และชุดการวัดหนึ่งชุด (การวัดโอกาสทางการขาย) ข้อดีของการใช้มิติวันที่ของเรื่องการวิเคราะห์คือ ช่วยให้สามารถวิเคราะห์การวัดที่เกี่ยวข้องต่างๆ สำหรับช่วงเวลาทั้งหมดโดยใช้วันที่ใดๆ ภายในช่วงที่ต้องการในรายงานเดียว

ตารางต่อไปนี้สรุปการตั้งค่ามิติวันที่ระหว่างประเภทเรื่องการวิเคราะห์และการรายงาน

คุณลักษณะ	ประเภทเรื่องการวิเคราะห์	ประเภทเรื่องที่รายงาน
มิติวันที่	หนึ่ง	หนึ่งหรือหลายรายการ
ชุดการวัด	หนึ่งหรือหลายรายการ	หนึ่ง

การสนับสนุนเวลา

เวลาและวันที่ในรายงานจะถูกแสดงในโซนเวลาของบริษัท เพื่อให้ทุกคนที่ใช้รายงานสามารถดูข้อมูลที่สอดคล้องได้ คุณสามารถแสดงวันที่และเวลาในโซนเวลาของผู้ใช้ได้ (สำหรับประเภทเรื่องที่รายงานเท่านั้น) หากผู้ดูแลระบบบริษัทใช้งานการสนับสนุนโซนเวลาผู้ใช้สำหรับฟิลด์ประเภทเรื่องที่รายงาน และมีการเลือกฟิลด์นี้ในโปรไฟล์ผู้ใช้ การเปลี่ยนแปลงการตั้งค่านี้จะส่งผลกระทบต่อเฉพาะกับรายงานที่คุณแสดง และไม่ส่งผลกระทบต่อรายงานที่ผู้อื่นคนอื่นๆ แสดง เมื่อใช้รายงานร่วมกัน ข้อมูลวันที่และเวลาที่มองเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลที่ผู้อื่นเห็น

โควต้าผู้ใช้

โควต้าผู้ใช้มีอยู่สำหรับการรายงานในประเภทเรื่องต่อไปนี้: กิจกรรม ประวัติกิจกรรม โอกาสทางการขาย ประวัติโอกาสทางการขาย โอกาสทางการขาย-ผลิตภัณฑ์ และ โอกาสทางการขาย-ประวัติผลิตภัณฑ์ คุณต้องคุ้นเคยกับข้อควรพิจารณาต่อไปนี้เมื่อรายงานโควต้าผู้ใช้:

- โควต้าผู้ใช้เกี่ยวข้องกับการกำหนดปีปฏิทินของคุณ หากปีปฏิทินของคุณใช้แบบ 12 วงศ์โดยเริ่มต้นทุกๆ วันที่ 1 กรกฎาคม โควต้าผู้ใช้ก็จะเป็นเช่นเดียวกัน โควต้าผู้ใช้จะถูกกำหนดโดยงวดสุดท้ายในปีปฏิทิน หากปีปฏิทินของคุณสิ้นสุดในวันที่ 30 มิถุนายน 20011 โควต้าปี 2011 ของผู้ใช้ก็จะระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม 2010 จนถึง 30 มิถุนายน 2011
- หากบริษัทของคุณเปลี่ยนการกำหนดปีปฏิทินการเงิน คุณต้องลบและจัดทำโควต้าผู้ใช้ใหม่หากปรับเพิ่มค่าโควต้ารายไตรมาสและรายปีสำหรับผู้ใช้โดยตรงกับ โควต้าผู้ใช้สำหรับ Oracle Contact On Demand และ Oracle CRM On Demand Answers อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์โควต้าของผู้ใช้ที่มีการเงินใน Oracle CRM On Demand Answers ยังคงใช้ปีที่งวดล่าสุดของการเงินสิ้นสุด
- โควต้าผู้ใช้ถูกกำหนดสำหรับชื่อโควต้า วันที่ (เดือนหรือสูงกว่า) และผู้ใช้ ซึ่งไม่ได้กำหนดที่ระดับโอกาสทางการขาย หากคุณพยายามรายงานการวัด โควต้าและการวัดโอกาสทางการขายกับฟิลด์โอกาสทางการขาย คุณอาจพบข้อผิดพลาด ODBC คุณอาจพบข้อผิดพลาด ODBC เมื่อรายงาน โควต้าผู้ใช้ที่ระดับออบเจกต์ที่ต่ำกว่าระดับที่กำหนดหรือระดับที่มีอยู่ เช่น โควต้าผู้ใช้จะถูกกำหนดที่ระดับเดือน หากคุณพยายามรายงานที่ระดับวันที่ คุณอาจพบข้อผิดพลาด ODBC
- การวัด โควต้าผู้ใช้ถูกจัดทำโดยการใช้การดูของผู้จัดการโดยไม่คำนึงถึงการดูของผู้ใช้ ดังนั้น จึงเป็นไปได้ที่ผู้ใช้ที่ไม่ใช่ผู้ดูแลระบบของบริษัทจะรายงาน โควต้าผู้ใช้ควบคู่กับการวัดโอกาสทางการขายเมื่อตั้งค่าการดูเป็นการดูทีม
- คุณอาจพบข้อผิดพลาด ODBC หากคุณรายงานการวัด โควต้าผู้ใช้ที่ไม่สอดคล้อง เช่น การวัด โควต้าผู้ใช้ไม่ได้กำหนดในส่วนของโอกาสทางการขายในประเภทเรื่องประวัติโอกาสทางการขาย ดังนั้น คุณอาจพบข้อผิดพลาด ODBC หากคุณพยายามรายงาน โควต้าผู้ใช้และการวัดโอกาสทางการขายควบคู่กับฟิลด์โอกาสทางการขาย
- หากคุณกำหนดมากกว่าหนึ่งโควต้าสำหรับปีที่กำหนด ค่าโควต้าของผู้ใช้ที่แสดงในรายงานเป็นการรวมประเภทโควต้าทั้งหมดสำหรับปีนั้น คุณต้องใช้ฟิลด์แยกตามคุณสมบัติการวัด หากคุณต้องการรายงานเพื่อแสดงค่าโควต้าของผู้ใช้ของประเภทโควต้าที่เลือกสำหรับปีนั้น เช่น หากโควต้าบริการและโควต้าใบอนุญาตเป็นประเภทโควต้าสองประเภทสำหรับการเงิน 2009 และคุณต้องการแสดงเฉพาะโควต้าบริการในรายงานเมื่อรายงานรายได้จากโอกาสทางการขาย จากนั้นใช้สูตรการวัดฟิลด์ในคอลัมน์ค่าโควต้าของผู้ใช้:

```
FILTER("Quota Metric"."QUOTA VALUE" USING (Quota."QUOTA NAME" = 'Service Quota'))
```

เกี่ยวกับประเภทเรื่องในรายงาน

เพจเริ่มต้นกับ **Answers** จะมีประเภทเรื่องสองชนิด ได้แก่ การวิเคราะห์และการรายงาน ประเภทเรื่องในชนิดการวิเคราะห์ จะจัดทำรายงานที่เป็นการวิเคราะห์ประวัติและแนวโน้มซึ่งขึ้นอยู่กับข้อมูลที่มีการรีเฟรชเป็นประจำทุกคืน ประเภทเรื่องในชนิดการรายงาน จะจัดทำรายงานที่เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลต้นเหตุการณ์และข้อมูลแบบเรียลไทม์

ประเภทเรื่องจะเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประเภทธุรกิจที่ระบุ หรือความต้องการด้านการรายงานและวิเคราะห์ของผู้เข้าร่วมที่ระบุ ชื่อประเภทเรื่องจะสอดคล้องกับประเภทข้อมูลที่มี อาทิ ออบเจกต์มิติ (ประเภทเรคคอร์ด) และการวัดข้อมูล ซึ่งผู้ใช้งานธุรกิจต้องการวิเคราะห์ ชื่อประเภทเรื่องจะจัดการและจัดประเภทข้อมูลนี้ในหลากหลายโฟลเดอร์

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์

ลิงค์ต่อไปนี้ให้ข้อมูลโดยละเอียดเกี่ยวกับประเภทเรื่องแต่ละรายการ รวมถึงวัตถุประสงค์ของธุรกิจ ประเภทความสัมพันธ์ (หนึ่งต่อหนึ่ง, หนึ่งต่อหลายค่า, หลายค่าต่อหลายค่า และอื่นๆ) และแสดงรายการมิติและการวัดที่มี:

- **ที่อยู่บริษัท** (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ที่อยู่บริษัท" ในหน้า 663)
- **ประวัติบริษัทและคู่แข่ง** (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ของประวัติของบริษัทและคู่แข่ง" ในหน้า 664)
- **ประวัติบริษัทและผู้ค้า** (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติบริษัทและผู้ค้า" ในหน้า 666)
- **ประวัติบริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง** (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติบริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง" ในหน้า 669)
- **ประวัติผู้ติดต่อของบริษัท** (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติผู้ติดต่อของบริษัท" ในหน้า 671)
- **ประวัติบริษัท** (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติบริษัท" ในหน้า 672)

- ประวัติของบริษัท (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติของบริษัท" ในหน้า 674)
- ประวัติกิจกรรม (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติกิจกรรม" ในหน้า 675)
- ประสิทธิภาพ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประสิทธิภาพ" ในหน้า 677)
- ประวัติกิจกรรมการติดต่อ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติกิจกรรมการติดต่อ" ในหน้า 678)
- ประวัติแคมเปญ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติแคมเปญ" ในหน้า 680)
- ประวัติการตอบกลับแคมเปญ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติการตอบกลับแคมเปญ" ในหน้า 681)
- ที่อยู่ผู้ติดต่อ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องในการวิเคราะห์ที่อยู่ผู้ติดต่อ" ในหน้า 683)
- ประวัติผู้ติดต่อ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องในการวิเคราะห์ประวัติผู้ติดต่อ" ในหน้า 683)
- ประสิทธิภาพของข้อมูล (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของข้อมูล" ในหน้า 684)
- ประวัติรายได้ของผู้ติดต่อ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติรายได้ของผู้ติดต่อ" ในหน้า 685)
- ประวัติของบริษัท (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติของบริษัท" ในหน้า 686)
- ประวัติการลงทะเบียนข้อตกลง (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติการลงทะเบียนข้อตกลง" ในหน้า 687) (เฉพาะ Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น)
- ประวัติรายได้จากผลิตภัณฑ์การลงทะเบียนข้อตกลง (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติรายได้จากผลิตภัณฑ์การลงทะเบียนข้อตกลง" ในหน้า 689) (เฉพาะ Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น)
- ประวัติตัวแทนจำหน่าย (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติตัวแทนจำหน่าย" ในหน้า 691) (เฉพาะ Oracle CRM On Demand Automotive Edition เท่านั้น)
- ประวัติของครัวเรือน (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติครัวเรือน" ในหน้า 692) (เฉพาะ Oracle CRM On Demand Financial Services Edition เท่านั้น)
- ประวัติติดต่อ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติติดต่อ" ในหน้า 694)
- ประวัติคำขอ MDF (โปรดดูที่ "หัวข้อเรื่องการวิเคราะห์ประวัติคำขอ MDF" ในหน้า 695) (เฉพาะ CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น)
- ประวัติกิจกรรมทางการตลาดใน MedEd (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องในการวิเคราะห์ประวัติกิจกรรมทางการตลาดใน MedEd" ในหน้า 698) (เฉพาะ Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition เท่านั้น)
- ประวัติโอกาสทางการขายและคู่แข่ง (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติโอกาสทางการขายและคู่แข่ง" ในหน้า 699)
- ประวัติโอกาสทางการขายและลูกค้า (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติโอกาสทางการขายและลูกค้า" ในหน้า 701)
- ประวัติโอกาสทางการขาย (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติโอกาสทางการขาย" ในหน้า 703)
- ประวัติรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย" ในหน้า 705)
- ประวัติลูกค้า (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติลูกค้า" ในหน้า 706) (เฉพาะ Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น)
- ประวัติเว็บไซต์ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติเว็บไซต์" ในหน้า 708)
- ประวัติพอร์ตโฟลิโอ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติพอร์ตโฟลิโอ" ในหน้า 709) (เฉพาะ Oracle CRM On Demand Financial Services Edition เท่านั้น)
- ประสิทธิภาพ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประสิทธิภาพ" ในหน้า 711)
- ประสิทธิภาพของการขาย (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการขาย" ในหน้า 712)
- ประวัติคำขอบริการ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติคำขอบริการ" ในหน้า 713)

- ประวัติผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ" ในหน้า 715)
- การวิเคราะห์การติดตามการใช้ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ของการวิเคราะห์การติดตามการใช้" ในหน้า 717)

ประเภทเรื่องที่รายงาน

ลิงค์ต่อไปนี้ให้ข้อมูลโดยละเอียดเกี่ยวกับประเภทเรื่องแต่ละรายการ รวมถึงวัตถุประสงค์ของธุรกิจ ประเภทความสัมพันธ์ (หนึ่งต่อหนึ่ง, หนึ่งต่อหลายค่า, หลายค่าต่อหลายค่า และอื่นๆ) และแสดงรายการมิติและการวัดที่มี:

- รายได้ของบริษัท (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานรายได้ของบริษัท" ในหน้า 721)
- บริษัท (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานเกี่ยวกับบริษัท" ในหน้า 722)
- บริษัทและคู่แข่ง (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานบริษัทและคู่แข่ง" ในหน้า 724)
- บริษัทและลูกค้า (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานของบริษัทและลูกค้า" ในหน้า 727)
- บริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานของบริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง" ในหน้า 729)
- กิจกรรม (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องที่รายงานกิจกรรม" ในหน้า 732)
- ออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูง (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูง" ในหน้า 733)
- การประเมิน (โปรดดูที่ "การประเมินประเภทเรื่องการรายงาน" ในหน้า 745)
- สินทรัพย์ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานสินทรัพย์" ในหน้า 748)
- การวางแผนธุรกิจ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานการวางแผนธุรกิจ" ในหน้า 750)
- แคมเปญ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานแคมเปญ" ในหน้า 752)
- ความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อ" ในหน้า 754)
- ผู้ติดต่อ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานผู้ติดต่อ" ในหน้า 755)
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 และบริษัท (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเองและบริษัท" ในหน้า 756)
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 และผู้ติดต่อ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องที่รายงานออบเจกต์ที่กำหนดเองและผู้ติดต่อ" ในหน้า 758)
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 และโอกาสทางการขาย (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเองและโอกาสทางการขาย" ในหน้า 760)
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 และคำขอบริการ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องออบเจกต์ที่กำหนดเองและการรายงานคำขอบริการ" ในหน้า 762)
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเอง" ในหน้า 763)
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2 และบริษัท (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเองและบริษัท" ในหน้า 756)
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2 และผู้ติดต่อ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องที่รายงานออบเจกต์ที่กำหนดเองและผู้ติดต่อ" ในหน้า 758)
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2 และโอกาสทางการขาย (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเองและโอกาสทางการขาย" ในหน้า 760)
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2 และคำขอบริการ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องออบเจกต์ที่กำหนดเองและการรายงานคำขอบริการ" ในหน้า 762)
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2 (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเอง" ในหน้า 763)
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 3 และบริษัท (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเองและบริษัท" ในหน้า 756)
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 3 และผู้ติดต่อ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องที่รายงานออบเจกต์ที่กำหนดเองและผู้ติดต่อ" ในหน้า 758)
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 3 และโอกาสทางการขาย (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเองและโอกาสทางการขาย" ในหน้า 760)
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 3 และคำขอบริการ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องออบเจกต์ที่กำหนดเองและการรายงานคำขอบริการ" ในหน้า 762)

- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 3 (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเอง" ในหน้า 763)
- ประมวลการ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานการประมวลการ" ในหน้า 765)
- คริวเรือน (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานคริวเรือน" ในหน้า 770) (เฉพาะ Oracle CRM On Demand Financial Services Edition เท่านั้น)
- ลีด (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานลีด" ในหน้า 773)
- ประเภทเรื่องโอกาสทางการขาย (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานโอกาสทางการขาย" ในหน้า 775)
- โอกาสทางการขายและคู่แข่ง (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องที่รายงานโอกาสทางการขายและคู่แข่ง" ในหน้า 777)
- โอกาสทางการขายและลูกค้า (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องที่รายงานโอกาสทางการขายและลูกค้า" ในหน้า 779)
- โอกาสทางการขาย-ผลิตภัณฑ์ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย" ในหน้า 781)
- ทีมในโอกาสทางการขาย (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานทีมโอกาสทางการขาย" ในหน้า 782)
- ลูกค้า (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานของลูกค้า" ในหน้า 783) (เฉพาะ Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น)
- การส่งเนื้อหาส่วนบุคคล (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องที่รายงานการส่งเนื้อหาส่วนบุคคล" ในหน้า 785) (เฉพาะ Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition เท่านั้น)
- คำขอบริการ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานคำขอบริการ" ในหน้า 788)
- กิจกรรมที่ใช้ร่วมกัน (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานกิจกรรมที่ใช้ร่วมกัน" ในหน้า 790)
- ขานพาหนะ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานขานพาหนะ" ในหน้า 791)

ตารางดังต่อไปนี้แสดงประเภทเรื่อง 5 ประเภทที่ Oracle CRM On Demand ใช้

ประเภทของประเภทเรื่อง	คำอธิบาย
ทั่วไป	<p>ประเภทเรื่องนี้ประกอบด้วยตารางข้อมูลตารางเดียวที่มีการวัดประเภทเรคคอร์ดที่ใช้รันทั้งหมด รายงานจะให้ผลลัพธ์ที่สามารถเข้าใจได้เสมอ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ไม่ว่าคุณ sẽเลือกผสมแอมพริบิวและการวัดใดๆ สำหรับรายงานของคุณ รายงานจะส่งผลลัพธ์ที่แสดงข้อมูลใน Oracle CRM On Demand เสมอ</p> <p>ประเภทเรื่องทั่วไปจะเหมาะสมเมื่อคุณต้องการรายงานการวัดชุดเดียว เนื่องจากจะทำให้คุณสามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายละเอียดในข้อมูลการทำรายการได้</p>
หลายข้อมูล	<p>ประเภทเรื่องนี้ประกอบด้วยตารางข้อมูลสองตารางหรือมากกว่านั้นที่มีระดับมิติที่แตกต่างกัน ตารางข้อมูลจะถูกเชื่อมโยงโดยมิติที่สอดคล้องกัน (ใช้ร่วมกัน) หลายข้อมูลให้คุณสามารถดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวมได้</p> <p>ไม่ใช่ทุกมิติที่มีความสัมพันธ์กับตารางข้อมูลทั้งหมด ตัวอย่างเช่น ตารางการวัดโควตามีความสัมพันธ์กับมิติของผู้ใช้เป็นเจ้าของโควตา และวันที่เท่านั้น มิติเหล่านี้เรียกว่าเป็นมิติที่สอดคล้องกันในคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับโมเดลมิติ ในประเภทเรื่องหลายข้อมูล หากคุณเลือกแอมพริบิวจากมิติและการวัดจากข้อมูล และทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างกัน รายงานของคุณจะทำงานได้ไม่ถูกต้อง ในบางกรณี ฟังก์ชันการวัดจะว่างเปล่า หรือเกิดข้อผิดพลาดปรากฏในรายงาน</p> <p>ประเภทเรื่องหลายข้อมูลจะเหมาะสมเมื่อคุณต้องการรายงานการวัดหลายชุดที่เกี่ยวข้องกัน</p>
สรุป	<p>ประเภทเรื่องนี้ประกอบด้วยตารางข้อมูลที่สรุปตารางเดียว ซึ่งให้คุณสามารถทำการวิเคราะห์สรุปของการวัดโดยใช้มิติหลัก ซึ่งเรียกว่า <i>การสรุป</i> เนื่องจากให้ข้อมูลสรุปสำหรับมิติหรือประเภทเรคคอร์ดที่ระบุในการวิเคราะห์ Oracle CRM On Demand เช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัท จากประเภทเรื่องนี้ คุณสามารถใช้การวัดที่เกี่ยวข้องกับฟังก์ชัน CRM ทั้งหมด เช่น อาทิ การวัดรายได้จากการขาย คำขอบริการ กิจกรรม และลีด</p> <p>ประเภทเรื่องสรุปจะเหมาะสมเมื่อคุณต้องการสรุปของการวัด โดยการใช่มิติหลัก โดยไม่ต้องวิเคราะห์การวัดเหล่านั้นโดยใช่มิติอื่น</p>
หลายคำต่อหลายคำ (M:M)	<p>ประเภทเรื่องนี้แสดงความสัมพันธ์ทั้งแบบหลายคำต่อหลายคำ และหนึ่งคำต่อหลายคำระหว่างเรคคอร์ดสองประเภท โดยมีตารางข้อเท็จจริงหนึ่งตาราง อย่างไรก็ตาม อาจเป็นประเภทเรื่องหนึ่งประเภทโดยไม่มีตารางข้อเท็จจริงก็ได้</p>

ประเภทของประเภทเรื่อง	คำอธิบาย
	<p>ความสัมพันธ์แบบหนึ่งคำต่อหลายคำระหว่างออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 และบริษัทสามารถรายงานได้จากประเภทเรื่องนี้ อย่างไรก็ตาม หากคุณต้องการรายงานความสัมพันธ์แบบหลายคำต่อหนึ่งคำระหว่างบริษัทและออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 คุณไม่ควรใช้ประเภทเรื่องนี้ ประเภทเรื่องออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 ซึ่งเป็นประเภทเรื่องที่ออกแบบอย่างง่ายให้คุณสามารถรายงานความสัมพันธ์แบบหลายคำต่อหนึ่งคำทั้งหมดระหว่างประเภทเรคคอร์ดมาตรฐานทั้งหมดและออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1</p> <p>ประเภทเรื่องแบบหลายคำต่อหลายคำเป็นประเภทเรื่องเดียวที่สามารถใช้ในการรายงานความสัมพันธ์ระหว่างประเภทเรคคอร์ดแบบหลายคำต่อหลายคำและหนึ่งคำต่อหลายคำได้</p>
รวม	<p>ประเภทเรื่องนี้นำโฟลเดอร์มิติและการวัดทั้งหมดมาอยู่ภายใต้ประเภทเรื่องเดียว ซึ่งทำให้คุณสามารถสร้างรายงานประเภทเรคคอร์ดและประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ดังนั้นจะไม่มีประเภทเรคคอร์ดที่ใช้ร่วมกันในประเภทเรื่องนี้ คุณสามารถรายงานความสัมพันธ์แบบหนึ่งคำต่อหลายคำและแบบหลายคำต่อหนึ่งคำระหว่างออบเจกต์ที่กำหนดเองใหม่ (ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 4 -ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 12) และประเภทเรคคอร์ดอื่นๆ แต่ไม่รวมถึงความสัมพันธ์แบบหลายคำต่อหลายคำ</p> <p>ประเภทเรื่องออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูง เป็นประเภทเรื่องเดียวที่อยู่ในประเภทเรื่องนี้ และยังเป็นประเภทเรื่องเดียวที่คุณสามารถรายงานความสัมพันธ์ระหว่างออบเจกต์ที่กำหนดเอง 4 ถึงออบเจกต์ที่กำหนดเอง 15 กับออบเจกต์มาตรฐานอื่นๆ รวมถึงออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 อีกด้วย ทั้งนี้ สามารถรายงานประเภทความสัมพันธ์ทั้งหมดได้โดยใช้ประเภทเรื่องนี้ ยกเว้นความสัมพันธ์แบบหลายคำต่อหลายคำ</p>

ประเภทเรื่องสี่ประเภทที่กล่าวมาแล้ว (ทั่วไป หลายข้อมูล สรุปล และหลายคำต่อหลายคำ) เป็นประเภทเรื่องมาตรฐาน ประเภทเรื่องที่ห้าคือประเภทเรื่องรวมสำหรับออบเจกต์ที่กำหนดเองใหม่

ประเภทเรื่องมาตรฐาน

ประเภทเรื่องมาตรฐานใช้สำหรับรายงานความสัมพันธ์ระหว่างประเภทเรคคอร์ดมาตรฐานด้วยกัน ซึ่งรวมถึงออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 ประเภทเรคคอร์ดมาตรฐานและออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 สามารถมีความสัมพันธ์ดังต่อไปนี้:

- หนึ่งคำต่อหลายคำ
- หลายคำต่อหนึ่งคำ
- หลายคำต่อหลายคำ

Oracle CRM On Demand มีประเภทเรื่องเฉพาะที่ให้รายงานความสัมพันธ์แบบหลายคำต่อหนึ่งคำระหว่างประเภทเรคคอร์ดมาตรฐานและประเภทเรคคอร์ดอื่นๆ ได้ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรื่องโอกาสทางการขายให้รายงานความสัมพันธ์ของประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขายกับประเภทเรคคอร์ดอื่นๆ ประเภทเรื่องเฉพาะยังให้รายงานความสัมพันธ์แบบหลายคำต่อหลายคำระหว่างประเภทเรคคอร์ดสองประเภทได้ด้วย ตัวอย่างเช่น ประเภทเรื่องประวัติโอกาสทางการขายและคู่ค้าให้รายงานความสัมพันธ์แบบหลายคำต่อหลายคำระหว่างประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขายและคู่ค้า

ประเภทเรื่องรวม

ประเภทเรื่องรวม สามารถรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเอง 4 ถึงออบเจกต์ที่กำหนดเอง 15 กับออบเจกต์มาตรฐานอื่นๆ รวมถึงออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 ได้ ประเภทเรื่องออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูงเป็นประเภทเรื่องที่มีแต่ในประเภทนี้ โดยมีอยู่ในวิธีสีนี ซึ่งรวมการรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเองและออบเจกต์ที่เกี่ยวข้องภายใต้ประเภทเรื่องเดียว

วิธีการนี้ให้ฟังก์ชันการทำงานที่สมบูรณ์มากขึ้นในแง่ของประเภทเรคคอร์ดและประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง แนวคิดเรื่องประเภทเรคคอร์ดที่ใช้รีนเรคคอร์ดเดียวจะไม่นำมาใช้อีกต่อไป การที่ไม่มีประเภทเรคคอร์ดที่ใช้รีนหมายถึงคุณต้องเพิ่มการวัดฟีลด์ในรายงานเสมอ เนื่องจากประเภทเรื่องรวมไม่มีออบเจกต์ที่ใช้รีนออบเจกต์เดียว รายงานจึงต้องมีการวัดเสมอเพื่อให้สามารถเลือกพาความสัมพันธ์ระหว่างออบเจกต์ได้ ส่วนในประเภทเรื่องอื่นๆ คุณไม่จำเป็นต้องเลือกการวัด เนื่องจากได้มีการกำหนดความสัมพันธ์ล่วงหน้าแล้วในพื้นที่จัดเก็บโดยใช้การวัดข้อมูลโดยนัย

ประเภทเรื่องออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูงให้การเข้าใช้การวัดประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องทั้งหมด จากประเภทเรื่องนี้ คุณสามารถสร้างรายงานสรุปสำหรับการวัดที่เกี่ยวข้องทั้งหมด รวมถึงประเภทเรคคอร์ดทั้งหมดใน Oracle CRM On Demand

การใช้ประเภทเรื่องออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูง จะให้คุณสามารถสร้างรายงานที่แสดงความสัมพันธ์แบบหนึ่งคำต่อหลายคำและหลายคำต่อหลายคำสำหรับประเภทเรคคอร์ดทั้งหมด ในการออกแบบหลายคำต่อหลายคำ คุณต้องใช้ประเภทเรื่องบริษัทและออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 เพื่อรายงานความสัมพันธ์แบบหนึ่งคำต่อหลายคำ และคุณต้องใช้ประเภทเรื่องออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 เพื่อรายงานความสัมพันธ์แบบหนึ่งคำต่อหลายคำระหว่างประเภทเรคคอร์ดอื่นกับออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 การใช้ประเภทเรื่องออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูงให้คุณสามารถเข้าใช้ประเภทความสัมพันธ์ทั้งสอง อย่างไรก็ตาม ไม่สามารถทำรายงานแบบหลายคำต่อหลายคำในประเภทเรื่องนี้

ตารางต่อไปนี้จะแสดงประเภทเรื่องสำหรับออบเจกต์ที่กำหนดเองใหม่

ชื่อประเภทเรื่อง	ประเภทของประเภทเรื่อง
ประเภทเรื่องออบเจกต์ที่กำหนดเอง	
ออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูง	ขั้นสูงหรือรวม

การเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ดในการวิเคราะห์

Oracle มีการเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ดในการวิเคราะห์สำหรับประเภทเรคคอร์ดมาตรฐานทั้งหมด ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ดใน Oracle CRM On Demand ชื่อใหม่เหล่านี้จะแสดงในส่วนวิเคราะห์ของ Oracle CRM On Demand ประเภทเรคคอร์ดที่เปลี่ยนชื่อแล้วจะปรากฏเป็นชื่อใหม่ในประเภทเรื่อง รายงาน และแผนภูมิ ตัวอย่างเช่น หากผู้ดูแลระบบของบริษัทเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ดบริษัทเป็น *แพทย์* ใน Oracle CRM On Demand คำว่า *บริษัท* จะถูกแทนที่ในคำตอบและประเภทเรื่องทั้งหมด ดังนั้น ประเภทเรื่อง *ที่อยู่บริษัท* จะเปลี่ยนเป็น *ที่อยู่แพทย์* ประเภทเรื่อง *การวัดบริษัท* จะเปลี่ยนเป็น *การวัดแพทย์* และอื่นๆ อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ดยังใช้ไม่ได้กับชื่อรายงานและแผนภูมิในขณะนี้

Row_ID และ ID ออบเจกต์

สำหรับประเภทเรคคอร์ดแต่ละประเภทในประเภทเรื่อง (เช่น บริษัท, กิจกรรม, สินทรัพย์ และอื่นๆ) ฟิลด์ Row_ID ในฐานข้อมูลจะถูกแมปกับชื่อฟิลด์ ID <object> เช่น ค่าใดค่าหนึ่งต่อไปนี้: ID บริษัท, ID ลีด, ID คำขอบริการ และอื่นๆ

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ที่อยู่บริษัท

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้คุณสามารถรายงานความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและที่อยู่ ในประเภทเรื่องอื่น คุณสามารถรายงานได้เฉพาะที่อยู่หลักของบริษัท อย่างไรก็ตาม ประเภทเรื่องนี้จะให้คุณรายงานที่อยู่ทั้งหมดของบริษัท รวมทั้งที่อยู่ที่หลายบริษัทใช้ร่วมกัน ประเภทเรื่องนี้ไม่มีการวัด

ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- ที่อยู่

การวัด

ไม่มี

หมายเหตุการใช้

มีดบริษัทจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ของประวัติของบริษัทและคู่แข่ง

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้อ่อนุญาตการรายงานของความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและคู่แข่งของบริษัท ประเภทเรื่องนี้มีคุณค่าคล้ายคลึงกันกับประเภทเรื่องบริษัทที่สุด ความแตกต่างเพียงประการเดียวคือประเภทเรื่องนี้มีมิติของคู่แข่ง ซึ่งเป็นความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่ากับประเภทเรคคอร์ดบริษัท ประเภทเรื่องนี้อ่อนุญาตให้คุณสร้างรายงานเพื่อแสดงคู่แข่งทั้งหมดของบริษัทหนึ่ง เนื่องจากประเภทเรื่องนี้แสดงความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและคู่แข่งของบริษัท จะไม่สามารถรายงานบริษัทที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับคู่แข่งใดเลยโดยใช้ประเภทเรื่องนี้ แอททริบิวต์ทั้งหมดที่กำหนดความสัมพันธ์ของบริษัทคู่แข่ง และมีให้ใช้ได้สำหรับการรายงานมีดังนี้:

- ผู้ติดต่อหลัก
- บทบาท
- บทบาทแบบย้อนกลับ
- วันที่เริ่มต้น
- วันที่สิ้นสุด
- จุดแข็ง
- จุดอ่อน
- ความเห็น

ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- คู่แข่งบริษัท
- แคมเปญ

- วันที่
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้ติดต่อความสัมพันธ์
- พื้นที่

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดบริษัท
 - การวัดที่กำหนดเองของบริษัท
 - จำนวน (#) ของบริษัท
 - จำนวน (#) ของบริษัทที่มีโอกาสทางการขาย
 - จำนวน (#) ของกิจกรรม
 - จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
 - จำนวน (#) ของลีด
 - จำนวน (#) ของลีดที่เก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว
 - จำนวน (#) ของลีดที่ผ่านคุณสมบัติ
 - จำนวน (#) ของลีดที่ปฏิเสธ
 - จำนวน (#) ของลีดที่แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายแล้ว (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้ถูกแปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายเรียบร้อยแล้ว)
 - จำนวน (#) ของลีดที่ได้สูญเสียโอกาสทางการขาย
 - จำนวน (#) ของลีดที่ประสบความสำเร็จในการขาย (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายและมีสถานะเป็น ได้ปิดการขายแล้ว หรือ ขายสำเร็จแล้ว)
 - จำนวน (#) ของ SR
 - จำนวน (#) ของ SR ที่ยกเลิก
 - จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
 - จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
 - จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอคำเนิการ
 - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
 - จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
 - รายได้ที่มีแนวโน้ม
 - รายได้ที่มีแนวโน้ม (000)
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้ที่มีแนวโน้ม
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) อายุค่าขอบริการที่เปิด
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนวันในการปิดคำขอบริการ
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนนาทในการปิดคำขอบริการ

- ค่าเฉลี่ย (Avg) อายุค่าขอบริการที่เปิด (นาท)
- ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนวันในการปิดโอกาสทางการขาย (นิยาม: จำนวนวัน โดยรวมในการปิดโอกาสทางการขายหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
- รายได้เมื่อปิด
- รายได้เมื่อปิด (000)
- ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้เมื่อปิด
- รายได้
- รายได้ (000)
- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์
- ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้
- รายได้
- รายได้ผลิตภัณฑ์ (000)
- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์ (000)

หมายเหตุการใช้

ประเภทเรื่องนี้เป็นหนึ่งในกลุ่มของประเภทเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกัน ประเภทเรื่องทั้งหมดในกลุ่มนี้มีการวัดที่เหมือนกัน และมีมีส่วนมากร่วมกัน ความแตกต่างเพียงประการเดียวของประเภทเรื่องในกลุ่มนี้คือมิติแรกในรายการมิติถูกระบุเป็นประเภทเรื่องนั้นๆ ประเภทเรื่องในกลุ่มนี้มีดังต่อไปนี้:

- ประสิทธิภาพและคู่แข่ง
- ประสิทธิภาพและลูกค้า
- ประสิทธิภาพและบริษัทที่เกี่ยวข้อง

มิติบริษัทจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประสิทธิภาพและลูกค้า

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้จะให้รายงานความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและลูกค้า ประเภทเรื่องนี้ใกล้เคียงกับประเภทเรื่องบริษัท ซึ่งมีความแตกต่างกันเพียงมีการเพิ่มมิติลูกค้า ซึ่งมีความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่ากับประเภทเรคคอร์ดบริษัท ประเภทเรื่องนี้ให้คุณสร้างรายการเพื่อแสดงลูกค้าทั้งหมดของบริษัท เนื่องจากประเภทเรื่องนี้แสดงความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและบริษัทลูกค้า คุณจะไม่สามารถรายงานบริษัทที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับบริษัทลูกค้าอย่างน้อยหนึ่งบริษัท โดยใช้ประเภทเรื่องนี้ได้ แอททริบิวต์ที่กำหนดความสัมพันธ์ของบริษัทลูกค้าที่ใช้สำหรับการรายงานมีดังนี้:

- ผู้ติดต่อหลัก
- บทบาท
- บทบาทแบบย้อนกลับ

- วันที่เริ่มต้น
- วันที่สิ้นสุด
- จุดแข็ง
- จุดอ่อน
- ความเห็น

ประเภทความสัมพันธ์

หลายคำต่อหลายคำ

มิติ

ประเภทเรื่องมีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- คู่ค้าของบริษัท
- แคมเปญ
- วันที่
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้ติดต่อความสัมพันธ์
- พื้นที่

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดบริษัท
 - การวัดที่กำหนดเองของบริษัท
 - จำนวน (#) ของบริษัท
 - จำนวน (#) ของบริษัทที่มีโอกาสทางการขาย
 - จำนวน (#) ของกิจกรรม
 - จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
 - จำนวน (#) ของลีด
 - จำนวน (#) ของลีดที่เก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว
 - จำนวน (#) ของลีดที่ผ่านคุณสมบัติ
 - จำนวน (#) ของลีดที่ปฏิเสธ
 - จำนวน (#) ของลีดที่แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายแล้ว (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้ถูกแปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายเรียบร้อยแล้ว)
 - จำนวน (#) ของลีดที่ได้สูญเสียโอกาสทางการขาย

- จำนวน (#) ของลีดที่ประสบความสำเร็จในการขาย (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายและมีสถานะเป็น ได้ปิดการขายแล้ว หรือ ขายสำเร็จแล้ว)
- จำนวน (#) ของ SR
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยกเลิก
- จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
- จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
- รายได้ที่มีแนวโน้ม
- รายได้ที่มีแนวโน้ม (000)
- ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้ที่มีแนวโน้ม
- อายุของ SR ที่เปิดโดยเฉลี่ย
- จำนวนวันที่ปิด SR โดยเฉลี่ย
- จำนวนวันที่ที่ปิด SR โดยเฉลี่ย
- อายุของ SR ที่เปิดโดยเฉลี่ย (นาท)
- จำนวนวันโดยเฉลี่ยในการปิดโอกาสทางการขาย (คำอธิบาย: จำนวนวันในการปิดโอกาสทางการขายหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
- รายได้เมื่อปิด
- รายได้เมื่อปิด (000)
- รายได้เมื่อปิดโดยเฉลี่ย
- รายได้
- รายได้ (000)
- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์
- รายได้เฉลี่ย
- รายได้
- รายได้ผลิตภัณฑ์ (000)
- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์ (000)

หมายเหตุการใช้

ประเภทเรื่องนี้เป็นหนึ่งในกลุ่มของประเภทเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกัน ประเภทเรื่องทั้งหมดในกลุ่มนี้มีการวัดที่เหมือนกัน และมีมิติส่วนมากร่วมกัน ความแตกต่างเพียงประการเดียวของประเภทเรื่องในกลุ่มนี้คือมิติแรกในรายการมิติถูกระบุเป็นประเภทเรื่องนั้นๆ ประเภทเรื่องในกลุ่มนี้มีดังต่อไปนี้:

- ประสิทธิภาพและคู่แข่ง
- ประสิทธิภาพและลูกค้า
- ประสิทธิภาพและบริษัทที่เกี่ยวข้อง

มีคิบริยที่จะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติบริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้อนุญาตให้มีการรายงานความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง ประเภทเรื่องนี้แทบจะเหมือนกับทุกประการกับประเภทเรื่องบริษัท แต่มีข้อแตกต่างเพียงประการเดียวคือ จะมีคิบริยที่เกี่ยวข้องซึ่งมีความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่ากับประเภทเรคคอร์ดบริษัทอยู่ด้วย ประเภทเรื่องนี้ทำให้คุณสามารถจัดทำรายงานที่จะแสดงบริษัทที่เกี่ยวข้องทั้งหมดของบริษัทหนึ่งได้ แต่เนื่องจากประเภทเรื่องนี้แสดงความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง ทำให้ไม่สามารถรายงานบริษัทที่ไม่มีความสัมพันธ์กับบริษัทที่เกี่ยวข้องอย่างน้อยหนึ่งบริษัทด้วยประเภทเรื่องนี้ได้ แอททริบิวต์ที่สมบูรณ์ซึ่งกำหนดความสัมพันธ์ของบริษัทที่เกี่ยวข้องที่สามารถรายงานได้มีดังต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อหลัก
- บทบาท
- บทบาทแบบย้อนกลับ
- วันที่เริ่มต้น
- วันที่สิ้นสุด
- จุดแข็ง
- จุดอ่อน
- ความเห็น

ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- แคมเปญ
- วันที่
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- บริษัทที่เกี่ยวข้อง
- ผู้ติดต่อความสัมพันธ์
- พื้นที่

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดบริษัท
 - การวัดที่กำหนดเองของบริษัท
 - จำนวน (#) ของบริษัท
 - จำนวน (#) ของบริษัทที่มีโอกาสทางการขาย
 - จำนวน (#) ของกิจกรรม
 - จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
 - จำนวน (#) ของลีด
 - จำนวน (#) ของลีดที่เก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว
 - จำนวน (#) ของลีดที่ผ่านคุณสมบัติ
 - จำนวน (#) ของลีดที่ปฏิเสธ
 - จำนวน (#) ของลีดที่แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายแล้ว (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้ถูกแปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายเรียบร้อยแล้ว)
 - จำนวน (#) ของลีดที่ได้สูญเสียโอกาสทางการขาย
 - จำนวน (#) ของลีดที่ประสบความสำเร็จในการขาย (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายและมีสถานะเป็น 'ได้ปิดการขายแล้ว' หรือ 'ขายสำเร็จแล้ว')
 - จำนวน (#) ของ SR
 - จำนวน (#) ของ SR ที่ยกเลิก
 - จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
 - จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
 - จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอคำแนะนำ
 - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
 - จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
 - รายได้ที่มีแนวโน้ม
 - รายได้ที่มีแนวโน้ม (000)
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้ที่มีแนวโน้ม
 - อายุของ SR ที่เปิดโดยเฉลี่ย
 - จำนวนวันที่ปิด SR โดยเฉลี่ย
 - จำนวนนาฬิกาที่ปิด SR โดยเฉลี่ย
 - อายุของ SR ที่เปิดโดยเฉลี่ย (นาฬิกา)
 - จำนวนวันโดยเฉลี่ยในการปิดโอกาสทางการขาย (ถ้าอธิบาย: จำนวนวันในการปิดโอกาสทางการขายหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
 - รายได้เมื่อปิด
 - รายได้เมื่อปิด (000)
 - รายได้เมื่อปิดโดยเฉลี่ย

- รายได้
- รายได้ (000)
- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์
- รายได้เฉลี่ย
- รายได้
- รายได้ผลิตภัณฑ์ (000)
- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์ (000)

หมายเหตุการใช้

ประเภทเรื่องนี้เป็นหนึ่งในกลุ่มของประเภทเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกัน ประเภทเรื่องทั้งหมดในกลุ่มนี้มีการวัดที่เหมือนกัน และมีมีส่วนมากร่วมกัน ความแตกต่างเพียงประการเดียวของประเภทเรื่องในกลุ่มนี้คือมิติแรกในรายการมิติถูกระบุเป็นประเภทเรื่องนั้นๆ ประเภทเรื่องในกลุ่มนี้มีดังต่อไปนี้:

- ประสิทธิภาพและคู่แข่ง
- ประสิทธิภาพและลูกค้า
- ประสิทธิภาพและบริษัทที่เกี่ยวข้อง

มิติบริษัทจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติผู้ติดต่อของบริษัท

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณสรุปรายงานเกี่ยวกับความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและผู้ติดต่อ คุณสามารถใช้เพื่อรายงานผู้ติดต่อทั้งหมดที่เชื่อมโยงกับหนึ่งบริษัท หรือผู้ติดต่อที่หลายบริษัทใช้ร่วมกัน คุณไม่สามารถใช้ประเภทเรื่องนี้เพื่อรายงานเกี่ยวกับบริษัทที่ไม่เชื่อมโยงกับผู้ติดต่ออื่นใด หรือรายงานเกี่ยวกับผู้ติดต่อที่ไม่เชื่อมโยงกับบริษัท ประเภทเรื่องนี้ไม่มีการวัด

ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- ผู้ติดต่อ

การวัด

ไม่มี

หมายเหตุการใช้

มีติบริษัทและผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติบริษัท

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้มุมมองข้อมูลสรุปการวัดการทำงานที่สำคัญของบริษัทสำหรับบริษัทที่เกี่ยวข้อง ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือประเภทที่คุณต้องการวิเคราะห์ คุณสามารถใช้ประเภทเรคคอร์ดบริษัทในการตอบคำถามเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท: บริษัทใดมีจำนวนคำขอบริการสูงสุด บริษัทใดมีจำนวนโอกาสทางการขายสูงสุด ประเภทเรื่องนี้ให้คุณจัดกลุ่มและปรับเพิ่มการวัดในระดับต่างๆ ตามบริษัท, พื้นที่ของบริษัท และมิติวันที่ การวิเคราะห์ที่เจาะลึกลงไปจะเกี่ยวข้องกับประเภทธุรกิจอื่นซึ่งต้องใช้ประเภทเรื่องอื่น

ประเภทความสัมพันธ์

สรุป

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- แคมเปญ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- วันที่
- พื้นที่

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดบริษัท
 - การวัดที่กำหนดเองของบริษัท
 - จำนวน (#) ของบริษัท
 - จำนวน (#) ของบริษัทที่มีโอกาสทางการขาย

- จำนวน (#) ของกิจกรรม
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของลีด
- จำนวน (#) ของลีดที่เก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว
- จำนวน (#) ของลีดที่ผ่านคุณสมบัติ
- จำนวน (#) ของลีดที่ปฏิเสธ
- จำนวน (#) ของลีดที่แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายแล้ว (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้ถูกแปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายเรียบร้อยแล้ว)
- จำนวน (#) ของลีดที่ได้สูญเสียโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของลีดที่ประสบความสำเร็จในการขาย (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายและมีสถานะเป็น "ได้ปิดการขายแล้ว" หรือ "ขายสำเร็จแล้ว")
- จำนวน (#) ของ SR
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยกเลิก
- จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
- จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
- รายได้ที่มีแนวโน้ม
- รายได้ที่มีแนวโน้ม (000)
- ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้ที่มีแนวโน้ม
- อายุของ SR ที่เปิดโดยเฉลี่ย
- จำนวนวันที่ปิด SR โดยเฉลี่ย
- จำนวนวันที่ปิด SR โดยเฉลี่ย
- อายุของ SR ที่เปิดโดยเฉลี่ย (นาท)
- จำนวนวันโดยเฉลี่ยในการปิดโอกาสทางการขาย (คำอธิบาย: จำนวนวันในการปิดโอกาสทางการขายหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
- รายได้เมื่อปิด
- รายได้เมื่อปิด (000)
- รายได้เมื่อปิดโดยเฉลี่ย
- รายได้
- รายได้ (000)
- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์
- รายได้เฉลี่ย
- รายได้
- รายได้ผลิตภัณฑ์ (000)

■ รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์ (000)

หมายเหตุการใช้

มีดบริษัทจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติทีมของบริษัท

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณสรุปรายงานความสัมพันธ์แบบหลายคำต่อหลายคำระหว่างบริษัทและผู้ใช้ทีม เนื่องจากเป็นไปได้อาจจะเชื่อมโยงบริษัทกับสมาชิกทีมต่างๆ ใน Oracle CRM On Demand คุณสามารถใช้ประเภทเรื่องนี้เพื่อจัดการรายการสมาชิกทีมทั้งหมดที่เชื่อมโยงกับบริษัท หรือบริษัททั้งหมดที่ผู้ใช้ถูกเพิ่มเป็นสมาชิกทีม คุณไม่สามารถใช้ประเภทเรื่องนี้เพื่อรายงานในบริษัทที่ไม่ได้เชื่อมโยงกับผู้ใช้ หรือรายงานในผู้ใช้ที่ไม่ได้เชื่อมโยงกับบริษัท ประเภทเรื่องนี้ไม่มีการวัด

ประเภทความสัมพันธ์

หลายคำต่อหลายคำ

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- สมาชิกทีม

การวัด

ไม่มี

หมายเหตุการใช้

มีดบริษัทจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติกิจกรรม

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้คุณวิเคราะห์การวัดกิจกรรมต่างๆ ตามกิจกรรม, บริษัท, โอกาสทางการขาย, ลีด, แคมเปญ, ผู้ติดต่อ, คำขอบริการ และวันที่ เนื่องจากประเภทเรื่องนี้แสดงแต่ละเหตุการณ์และการโต้ตอบกับประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้ ประเภทเรื่องนี้จะอยู่ในระดับต่ำสุด ซึ่งหมายความว่าตารางข้อมูลกิจกรรมที่ระบุในประเภทเรื่องนี้จะมีขนาดใหญ่ที่สุด ประเภทเรื่องนี้ให้คุณปรับเพิ่มและวิเคราะห์การวัดกิจกรรมโดยใช้มิติที่กว้างที่สุด ซึ่งประกอบด้วยตารางข้อมูลอย่างน้อยสองตารางที่ให้คุณสามารถจัดทำรายงานไควด้าผู้ใช้ที่สัมพันธ์กับการวัดกิจกรรมได้

ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- กิจกรรม
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- วันที่
- ตัวแทนจำหน่าย
- ลีด
- กิจกรรม MedEd
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ไควด้า
- คำขอบริการ

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดกิจกรรม
 - การวัดที่กำหนดเองของกิจกรรม
 - การวัดกิจกรรมแยกตามวันที่จัดทำ

- จำนวน (#) กิจกรรม (วันที่จัดทำ)
- จำนวน (#) ของการนัดหมาย (วันที่จัดทำ)
- จำนวน (#) กิจกรรมที่ปิด (วันที่จัดทำ)
- จำนวน (#) กิจกรรมที่เปิด (วันที่จัดทำ)
- จำนวน (#) ของงาน (วันที่จัดทำ)
- การวัดกิจกรรมแยกตามวันอื่นๆ
 - จำนวน (#) ของการนัดหมาย (วันที่สิ้นสุด)
 - จำนวน (#) ของการนัดหมาย (วันที่เริ่มต้น)
 - จำนวน (#) ของงาน (วันที่ครบกำหนด)
- จำนวน (#) ของบริษัทที่มีกิจกรรม
- จำนวน (#) ของกิจกรรม
- จำนวน (#) นัดหมายตามกำหนดการ
- จำนวน (#) ครั้งที่โทรออก
- จำนวน (#) ครั้งที่ได้รับ
- จำนวน (#) ของกิจกรรมที่ปิด
- จำนวน (#) ของกิจกรรมที่เปิด
- การวัดโควต้า
 - มูลค่าโควต้า

หมายเหตุการใช้

มีดเบรียทจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ฟิลด์ใช้งานโซนวเวลาของผู้ใช้

โดยปกติ เวลาทั้งหมดในรายงานประเภทเรื่องการวิเคราะห์จะแสดงโซนวเวลาของบริษัท เพื่อให้งั้นใจในความสอดคล้องของข้อมูลเวลา ไม่ว่าใครจะเป็นผู้สร้างรายงานก็ตาม มีดกิจกรรมประกอบด้วยฟิลด์ต่อไปนี้:

- เวลาสิ้นสุด
- โซนวเวลาของผู้ใช้สำหรับเวลาสิ้นสุด
- เวลาที่เริ่มต้น
- โซนวเวลาของผู้ใช้สำหรับเวลาเริ่มต้น

ฟิลด์ เวลาสิ้นสุด และ เวลาเริ่มต้น จะรายงานเวลากิจกรรมในโซนวเวลาของบริษัท ฟิลด์ โซนวเวลาของผู้ใช้สำหรับเวลาสิ้นสุด และ โซนวเวลาของผู้ใช้สำหรับเวลาเริ่มต้น จะรายงานข้อมูลเดียวกันกับฟิลด์มาตรฐาน โดยจะรายงานในโซนวเวลาท้องถิ่นของผู้ใช้

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติสินทรัพย์

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้คุณวิเคราะห์การวัดสินทรัพย์ตามมิติของบริษัท สินทรัพย์ ผลิตภัณฑ์ และผู้ใช้ได้ โดยให้คุณสามารถติดตามสินทรัพย์และผลิตภัณฑ์ที่ขายให้กับลูกค้าหรือบริษัท ประเภทเรื่องนี้เป็นประเภทเรื่องที่ไม่ค่อยได้ใช้โดยการแสดงเรคคอร์ดสินทรัพย์จะขึ้นอยู่กับการแสดงของเรคคอร์ดบริษัทที่เกี่ยวข้อง

ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- สินทรัพย์
- วันที่
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ชนิดผลิตภัณฑ์
- ผลิตภัณฑ์

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดสินทรัพย์
 - การวัดสินทรัพย์แยกตามวันที่ซื้อ
 - จำนวน (#) ของสินทรัพย์
 - ราคาซื้อ
 - ปริมาณ
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) ราคาซื้อ
 - ปริมาณโดยเฉลี่ย (Avg)
 - การวัดสินทรัพย์แยกตามวันที่ส่งสินค้า
 - จำนวน (#) ของสินทรัพย์
 - ราคาซื้อ

- ปริมาณ
- ค่าเฉลี่ย (Avg) ราคาซื้อ
- ปริมาณโดยเฉลี่ย (Avg)
- จำนวน (#) ของสินทรัพย์
- ราคาซื้อ
- ปริมาณ
- ค่าเฉลี่ย (Avg) ราคาซื้อ
- ปริมาณโดยเฉลี่ย (Avg)

หมายเหตุการใช้

คุณสามารถวิเคราะห์การวัดสินทรัพย์ได้โดยใช้มิติ ผู้ใช้เป็นเจ้าของ มิติบริษัทจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการติดต่อ

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้ให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องประสิทธิภาพการติดต่อช่วยให้ผู้จัดการฝ่ายขายและพนักงานขายสามารถวิเคราะห์ข้อมูลกิจกรรมการติดต่อแยกตามบริษัท ผู้ติดต่อ กิจกรรม เจ้าของ ผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และวันที่ สิ่งที่แตกต่างกันจากประเภทเรื่องประสิทธิภาพการติดต่อคือการวัดของประเภทเรื่องประสิทธิภาพการติดต่อจะขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดวิทยาศาสตร์ชีวภาพที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ที่ให้รายละเอียด ตัวอย่างที่ให้ และสินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ ซึ่งหมายความว่ากิจกรรมที่ไม่มีเรคคอร์ดสำหรับประเภทเรคคอร์ดย่อยที่เกี่ยวข้องเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งรายการ จะไม่สามารถรายงานโดยใช้ประเภทเรื่องนี้ได้ การวัดในประเภทเรื่องนี้มีดังต่อไปนี้:

- จำนวน (#) ของการติดต่อ
- จำนวน (#) ของการติดต่อที่มีตัวอย่างที่ให้
- จำนวนการติดต่อที่มีสินค้าส่งเสริมการขายที่ให้

คุณสามารถใช้มิติชนิดผลิตภัณฑ์เพื่อสรุปการวัดกิจกรรมการติดต่อสำหรับระดับต่างๆ ของลำดับชั้นผลิตภัณฑ์ เช่น แบรินต์ ตลาดย่อย และตลาด

ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท

- ผู้ติดต่อ
- กิจกรรมการติดต่อ
- แคมเปญ
- โอกาสทางการขาย
- ชนิดผลิตภัณฑ์
- ผลิตภัณฑ์
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล
- ตัวอย่างที่ให้

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดกิจกรรมการติดต่อ
 - การวัดที่กำหนดเองของผลิตภัณฑ์ที่ให้รายละเอียด
 - สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
 - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
 - การวัดที่กำหนดเองของตัวอย่างที่ให้
 - สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
 - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
- จำนวน (#) ของบริษัท
- จำนวน (#) ของรายละเอียดการติดต่อตามผลิตภัณฑ์
- จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์ที่ให้รายละเอียดของการติดต่อ
- จำนวน (#) ของการติดต่อ
- จำนวน (#) ของการติดต่อที่มีสินค้าส่งเสริมการขายที่ให้
- จำนวน (#) ของการติดต่อที่มีตัวอย่างที่ให้
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
- จำนวนสินค้าส่งเสริมการขายที่ให้
- จำนวน (#) ของตัวอย่างที่ให้

หมายเหตุการใช้

มิดิบริยท์และผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องวิเคราะห์ประวัติแคมเปญ

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้สามารถทำการวิเคราะห์แคมเปญโดยรวมได้ตามมิดิแคมเปญ ผู้ใช้ และวันที่ พื้นที่นี้ทำให้คุณสามารถวิเคราะห์ผลลัพธ์ ประสิทธิภาพ และผลตอบแทนการลงทุน (ROI) ของแคมเปญได้ และนอกจากนี้ยังมีการวัดผลที่จะช่วยแก้ไขปัญหาในการบรรลุเป้าหมายของแคมเปญและปรับปรุงแคมเปญในอนาคตอีกด้วย

ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

มิดิ

ประเภทเรื่องนี้มีมิดิต่อไปนี้:

- แคมเปญ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- วันที่

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัด
 - จำนวน (#) ของแคมเปญ
 - จำนวน (#) ของแคมเปญที่ใช้งาน
 - จำนวน (#) ของแคมเปญที่เสร็จสมบูรณ์
 - จำนวน (#) ของแคมเปญที่วางแผน
 - จำนวน (#) ของลีด
 - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
 - จำนวน (#) ของโอกาสที่ขายสำเร็จ
 - จำนวน (#) ของบริษัทสำหรับแคมเปญ
 - จำนวน (#) ของผู้ติดต่อสำหรับแคมเปญ

- เปอร์เซ็นต์ (%) ของงบประมาณ (นิยาม: ต้นทุนคูณด้วย 100 แล้วหารด้วยต้นทุนที่จัดทำงานประมาณ)
- เปอร์เซ็นต์ (%) ของลีดเป้าหมายที่บรรลุผล (นิยาม: จำนวนลีดคูณด้วย 100 แล้วหารด้วยลีดเป้าหมาย)
- เปอร์เซ็นต์ (%) ของเป้าหมายรายได้ที่บรรลุผล (นิยาม: จำนวนรายได้ที่ปิดคูณด้วย 10 แล้วหารด้วยเป้าหมายรายได้)
- ค่าเฉลี่ย (Avg) วันในการปิดโอกาสทางการขาย (นิยาม: จำนวนวันในการปิดโอกาสทางการขายหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
- วันในการแปลงคำลีดโดยเฉลี่ย (นิยาม: จำนวนวันระหว่างวันที่จัดทำลีดและวันที่แปลงคำลีดหารด้วยจำนวนลีดที่แปลงคำเป็นโอกาสทางการขาย)
- ต้นทุนต่อการขายที่ปิด (นิยาม: ต้นทุนหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
- ต้นทุนเฉลี่ยต่อการขายที่ปิด (นิยาม: ต้นทุนเฉลี่ยหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
- ต้นทุนต่อลีด (นิยาม: ต้นทุนหารด้วยจำนวนลีด)
- ต้นทุนเฉลี่ยต่อลีด (นิยาม: ต้นทุนเฉลี่ยหารด้วยจำนวนลีด)
- อัตราการแปลงคำลีด (นิยาม: จำนวนลีดที่กลายเป็นลูกค้า แสดงเป็นเปอร์เซ็นต์)
- รายได้
- รายได้เมื่อปิด
- รายได้เมื่อปิดเฉลี่ย
- อัตราชนะของโอกาสทางการขาย (นิยาม: ยอดรวมจำนวนโอกาสทางการขายที่ชนะหารด้วยยอดรวมจำนวนโอกาสทางการขายที่ชนะและแพ้)
- ผลตอบแทนจากการลงทุน (ROI)

หมายเหตุการใช้

ไม่มี

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติการตอบกลับแคมเปญ

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ทำให้คุณสามารถวิเคราะห์ข้อมูลการตอบกลับแคมเปญได้ โดยเป็นการเสริมประเภทเรื่องแคมเปญ ซึ่งให้ข้อมูลประสิทธิภาพของแคมเปญ ช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การตอบกลับแคมเปญโดยการตอบคำถามต่อไปนี้: มีคนได้รับแคมเปญกี่คน ในจำนวนนี้ตอบกลับกี่คน พวกเขาตอบกลับอย่างไร ใช้เวลาในการตอบกลับนานเท่าใด และอื่นๆ เป็นต้น

ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

มิติ

ประเภทเรื่องมีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- แคมเปญ
- ผู้รับแคมเปญ
- การตอบกลับแคมเปญ
- วันที่

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัด
 - จำนวน (#) ผู้รับ การวัดนี้จะอิงตามฟิลด์ผู้รับแคมเปญ
 - จำนวน (#) ของการเบาะแสแบบ **Hard** การวัดนี้จะอิงตามการตอบกลับประเภท: ชัยที่อยู่ ที่อยู่ไม่ถูกต้อง และผู้ส่งไม่ถูกต้อง
 - จำนวน (#) ของการเบาะแสแบบ **Soft** การวัดนี้จะอิงตามการตอบกลับประเภท: ปัญหาของเมลล์บ็อกซ์ ปัญหาของระบบ ปัญหาของเครือข่าย ปัญหาโปรโตคอล ปัญหาความปลอดภัย ข้อความใหญ่เกินไป พักผ่อน และวิธีสุดท้าย
 - จำนวน (#) ของผู้ตอบกลับ การวัดนี้จะอิงตามสถานะการส่ง
 - จำนวน (#) ของการตอบกลับ การวัดนี้จะอิงตามสถานะการส่ง
 - จำนวน (#) ของการตอบกลับที่เปิด การวัดนี้จะอิงตามการตอบกลับประเภทข้อความที่เปิด
 - จำนวน (#) ของการคลิก การวัดนี้จะอิงตามการตอบกลับประเภทการคลิก
 - จำนวน (#) ของการเปิดเผย การวัดนี้จะอิงตามการตอบกลับประเภทรายการที่เปิดเผย
 - จำนวน (#) ของการปิดกั้น การวัดนี้จะอิงตามการตอบกลับประเภทรายการที่ปิดกั้น
 - จำนวน (#) ของการเปิดเผยทั้งหมด การวัดนี้จะอิงตามการตอบกลับประเภทการเปิดเผยทั้งหมด
 - จำนวน (#) ของการปิดกั้นทั้งหมด การวัดนี้จะอิงตามการตอบกลับประเภทการปิดกั้นทั้งหมด
 - จำนวนวันเฉลี่ย (ค่าเฉลี่ย) ในการตอบกลับ การวัดนี้จะอิงตามสถานะการส่ง

หมายเหตุการใช้

การวัดการตอบกลับแคมเปญจะขึ้นอยู่กับสถานะการส่ง หรือประเภทการตอบกลับ ตัวอย่างเช่น จำนวนของการเบาะแสแบบ **Hard** จะอิงตามประเภทการตอบกลับ ไม่ใช่สถานะการส่ง แม้ว่าสถานะการส่งจะเป็นการเบาะแสแบบ **Hard** ก็ตาม

มิติบริษัทจะรวมถึงลำดับขั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องในการวิเคราะห์ที่อยู่ผู้ติดต่อ

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้คุณสามารถรายงานความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างผู้ติดต่อและที่อยู่ ในประเภทเรื่องอื่น คุณสามารถรายงานได้เฉพาะที่อยู่หลักของผู้ติดต่อ อย่างไรก็ตาม ประเภทเรื่องนี้จะให้คุณรายงานที่อยู่ทั้งหมดของผู้ติดต่อ รวมทั้งที่อยู่ของผู้ติดต่อหลายคนใช้ร่วมกัน ประเภทเรื่องนี้ไม่มีตารางข้อมูลหรือการวัดใดๆ

ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อ
- ที่อยู่

การวัด

ไม่มี

หมายเหตุการใช้

มิติผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ทุกระดับ

ประเภทเรื่องในการวิเคราะห์ประวัติผู้ติดต่อ

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

คุณสามารถใช้ประเภทเรื่องนี้ในการรายงานการวัดผู้ติดต่อตามผู้ติดต่อ บริษัท แคมเปญ ผู้ใช้เป็นเจ้าของ และข้อมูล ระดับรายละเอียดของประเภทเรื่องนี้ถูกกำหนดไว้ที่หนึ่งแล้วสำหรับผู้ติดต่อแต่ละรายการที่สร้างขึ้นใน Oracle CRM On Demand ประเภทเรื่องนี้จะให้คุณตอบคำถามต่อไปนี้ได้อย่างรวดเร็ว: พนักงานที่มีผู้ติดต่อมากที่สุด 10 อันดับแรก บริษัทใดที่ไม่มีผู้ติดต่อเลย แคมเปญใดที่ใหญ่ที่สุดแยกตามผู้ติดต่อ จำนวนลูกค้าเป้าหมายที่ผู้ติดต่อรายนั้นๆ สามารถนำมาที่บริษัทได้

ประเภทความสัมพันธ์ ทั่วไป

มิติ

ประเภทเรื่องมีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- วันที่
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดผู้ติดต่อ
 - จำนวน (#) ลูกค้า
 - จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
 - จำนวน (#) ลูกค้าเป้าหมาย

หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทและผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติความสนใจของผู้ติดต่อ

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติความสนใจของผู้ติดต่อ ช่วยให้คุณสามารถจัดทำรายงานเกี่ยวกับความสนใจของผู้ติดต่อในแง่ของผู้ติดต่อ รายงานนี้ช่วยให้ที่ปรึกษาและผู้จัดการของพวกเขาสามารถพิจารณาความสนใจและงานอดิเรกของลูกค้า อีกทั้งเลือกของขวัญที่มีความหมายต่อลูกค้าของพวกเขา ซึ่งอ้างอิงจากความสนใจดังกล่าว อย่างเช่น การแข่งกอล์ฟ ด้วยวิธีนี้ ที่ปรึกษาสามารถสร้างความสัมพันธ์เชิงลึกกับลูกค้า พร้อมทั้งพบปะกับเพื่อนและครอบครัวของลูกค้าด้วย กิจกรรมเหล่านี้อาจเป็นการทำให้เกิดธุรกิจใหม่

ประเภทความสัมพันธ์ ทั่วไป

มิติ

ประเภทเรื่องมีมิติต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- วันที่
- ความสนใจของผู้ติดต่อ

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดความสนใจของผู้ติดต่อ
 - จำนวนความสนใจของผู้ติดต่อ

หมายเหตุการใช้

มิติผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติรายได้ของผู้ติดต่อ

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องประวัติรายได้ของผู้ติดต่อช่วยให้คุณวิเคราะห์ข้อมูลรายได้จากผลิตภัณฑ์แยกตามผู้ติดต่อ ผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ เจ้าของ และวันที่ การวัดในประเภทเรื่องนี้ประกอบด้วยรายการต่อไปนี้:

- จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์
- จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของผลิตภัณฑ์
- รายได้เฉลี่ย

ตัวเลือกนี้ช่วยให้ผู้ใช้จัดทำรายงานแสดงประเภทต่างๆ ของรายได้จากผลิตภัณฑ์ในช่วงเวลา เช่น รายได้ที่ได้คาดไว้เทียบกับรายได้ตามจริง การเปรียบเทียบนี้ช่วยให้ผู้ใช้เข้าใจเกี่ยวกับแนวโน้มรายได้และการขายผลิตภัณฑ์แยกตามผู้ติดต่อได้ดียิ่งขึ้น คุณใช้มิติชนิดผลิตภัณฑ์เพื่อสรุปการวัดรายได้ของผู้ติดต่อสำหรับลำดับชั้นผลิตภัณฑ์ในระดับต่างๆ เช่น แบนด์ คลาสย่อย และตลาด

ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อ
- ชนิดผลิตภัณฑ์
- ผลิตภัณฑ์
- รายได้ของผู้ติดต่อ
- วันที่
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดรายได้ของผู้ติดต่อ
 - จำนวนเฉลี่ย (#) ของผลิตภัณฑ์
 - จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์
 - รายได้เฉลี่ย

หมายเหตุการใช้

มิติผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับขั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติทีมของผู้ติดต่อ

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณรายงานเกี่ยวกับความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างผู้ติดต่อและสมาชิกทีม คุณสามารถใช้เพื่อแสดงสมาชิกทีมทั้งหมดที่เชื่อมโยงกับผู้ติดต่อ และผู้ติดต่อทั้งหมดที่ผู้ใช้ได้เพิ่มเป็นสมาชิกทีม คุณไม่สามารถใช้ประเภทเรื่องนี้เพื่อรายงานเกี่ยวกับผู้ติดต่อที่ไม่เชื่อมโยงกับผู้ใช้ใด หรือรายงานเกี่ยวกับผู้ใช้ที่ไม่เชื่อมโยงกับผู้ติดต่อ ประเภทเรื่องนี้ไม่มีตารางข้อมูลและการวัด

ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อ
- สมาชิกทีม

การวัด

ไม่มี

หมายเหตุการใช้

มิติผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติการลงทะเบียนข้อตกลง**ความพร้อม**

ประเภทเรื่องนี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องที่รายงานการลงทะเบียนข้อตกลงจะให้ข้อมูลว่าลูกค้าของคุณใช้การลงทะเบียนข้อตกลงอย่างไร และผลกระทบของการลงทะเบียนข้อตกลงนั้นต่อธุรกิจของคุณ ตัวอย่างเช่น คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

- สร้างรายงานเพื่อแสดงจำนวนรายได้ที่คาดการณ์จากการลงทะเบียนข้อตกลง
- กำหนดจำนวนวันโดยเฉลี่ยที่ต้องใช้ในการอนุมัติการลงทะเบียนข้อตกลง
- กำหนดเปอร์เซ็นต์ของโอกาสที่ได้ลงทะเบียน
- รายงานจำนวนการลงทะเบียนข้อตกลงที่เป็นผลจากโอกาสทางการขายใหม่
- กำหนดระยะเวลาโดยเฉลี่ยของการบังคับใช้การลงทะเบียนข้อตกลง
- รายงานการเปลี่ยนแปลงของรายได้จากการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นรายไตรมาส

ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- ลูกค้าที่เกี่ยวข้อง

- โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้อง
- ผู้ติดต่อ
- วันที่
- การลงทะเบียนซื้อคดกลง
- ผู้อนุมัติขั้นสุดท้าย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- บริษัทลูกค้าหลัก

การวัดที่ไม่ใช้วันที่ปิด

การวัดต่อไปนี้ไม่ได้ติดตาม วันที่ปิด ของการลงทะเบียน:

- การวัดการลงทะเบียนซื้อคดกลง
 - การวัดที่กำหนดเองของการลงทะเบียนซื้อคดกลง
 - จำนวน (#) ของการลงทะเบียนซื้อคดกลง
 - จำนวน (#) ของการลงทะเบียนซื้อคดกลงที่มีโอกาสทางการขาย
 - จำนวน (#) ของการลงทะเบียนซื้อคดกลงที่ไม่มีโอกาสทางการขาย
 - จำนวน (#) ของการลงทะเบียนซื้อคดกลงสำหรับโอกาสทางการขายใหม่
 - จำนวน (#) ของการลงทะเบียนซื้อคดกลงสำหรับลูกค้าที่มีอยู่
 - จำนวน (#) ของการลงทะเบียนซื้อคดกลงสำหรับลูกค้าใหม่
 - จำนวน (#) ของการลงทะเบียนซื้อคดกลงที่แปลงเป็นโอกาสทางการขาย
 - จำนวน (#) ของการลงทะเบียนซื้อคดกลงที่รอการอนุมัติ
 - จำนวน (#) ของการลงทะเบียนซื้อคดกลงที่อนุมัติแล้ว
 - จำนวน (#) ของการลงทะเบียนซื้อคดกลงที่หมดอายุ
 - จำนวน (#) วันที่รอการอนุมัติ
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) ของวันที่อนุมัติ
 - ช่วงการตรวจสอบโดยเฉลี่ย (วัน)
 - เปอร์เซนต์ (%) ของการลงทะเบียนซื้อคดกลงที่อนุมัติแล้ว
 - เปอร์เซนต์ (%) ของการลงทะเบียนซื้อคดกลงที่ปฏิเสธ
 - เปอร์เซนต์ (%) ของการลงทะเบียนซื้อคดกลงที่ส่งคืน
 - เปอร์เซนต์ (%) ของการลงทะเบียนซื้อคดกลงที่แปลงเป็นโอกาสทางการขาย
 - จำนวน (#) ของการลงทะเบียนซื้อคดกลงที่สำเร็จ

การวัดที่ใช้วันที่ปิด

การวัดต่อไปนี้ติดตาม วันที่ปิด ของการลงทะเบียน:

- การวัดการลงทะเบียนข้อตกลง
 - ขนาดการซื้อขายรวมของการลงทะเบียนข้อตกลงที่เปิด
 - ขนาดการซื้อขายรวมโดยเฉลี่ยของการลงทะเบียนข้อตกลงที่เปิด
 - รายได้รวมจากการลงทะเบียนข้อตกลง
 - รายได้รวมโดยเฉลี่ยจากการลงทะเบียนข้อตกลง
 - รายได้รวมจากการลงทะเบียนข้อตกลงเมื่อไตรมาสที่แล้ว
 - รายได้รวมโดยเฉลี่ยจากการลงทะเบียนข้อตกลงเมื่อไตรมาสที่แล้ว

หมายเหตุการใช้

มีผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องรวมถึงลำดับขั้นของสมุดบันทึก ซึ่งช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติรายได้จากผลิตภัณฑ์การลงทะเบียนข้อตกลง

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องประวัติรายได้จากผลิตภัณฑ์การลงทะเบียนข้อตกลงจะช่วยให้คุณระบุแนวโน้มและความโน้มเอียงของรายการสินค้าในการลงทะเบียนข้อตกลง ซึ่งจะช่วยให้คุณจัดทำการสืบค้นพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการวัดรายได้จากผลิตภัณฑ์การลงทะเบียนข้อตกลงโดยใช้แอททริบิวต์หลัก ซึ่งจะช่วยให้คุณตอบคำถามต่างๆ เช่น:

- รายได้สูงสุดที่คาดหวังจากผลิตภัณฑ์หนึ่งในการลงทะเบียนข้อตกลงหนึ่งคือเท่าใด
- หากพิจารณาเฉพาะการลงทะเบียนข้อตกลงที่เปิดอยู่ รายได้เฉลี่ยของการลงทะเบียนข้อตกลงแต่ละรายการคือเท่าใด (ตามที่คำนวณจากเรคคอร์ดรายได้)
- มีผลิตภัณฑ์ที่ไม่ซ้ำกันที่อ้างอิงถึงในการลงทะเบียนข้อตกลงทั้งหมดเท่าใด (ไม่คำนึงถึงสถานะการอนุมัติ)
- ผลิตภัณฑ์สูงสุดของการลงทะเบียนข้อตกลงที่เปิดอยู่ทั้งหมดคืออะไร: แยกตามยอดรวมปริมาณ, ตามยอดรวมรายได้, ตามสกุลเงิน, ตามปริมาณเฉลี่ยสำหรับการลงทะเบียนข้อตกลงแต่ละรายการ หรือตามรายได้เฉลี่ยของการลงทะเบียนข้อตกลงแต่ละรายการ
- แสดงการลงทะเบียนข้อตกลงที่เปิดอยู่ทั้งหมดที่มีรายการสินค้ารายได้จากผลิตภัณฑ์อย่างน้อยหนึ่งรายการที่มีปริมาณเท่ากับศูนย์หรือเป็นลบ หรือมีราคาเท่ากับศูนย์หรือเป็นลบ
- ผลิตภัณฑ์สูงสุดในไตรมาสที่ผ่านมาคืออะไร: แยกตามปริมาณ, ตามรายได้, ตามสกุลเงิน, ตามปริมาณเฉลี่ยต่อการลงทะเบียนข้อตกลง หรือตามรายได้เฉลี่ยของการลงทะเบียนข้อตกลงแต่ละรายการ

ประเภทความสัมพันธ์

หนึ่งค่าต่อหลายค่า

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง
- ลูกค้านี้ที่เกี่ยวข้อง
- โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้อง
- วันที่ (อิงตามวันที่ปิดของการลงทะเบียนข้อตกลง)
- การลงทะเบียนข้อตกลง
- รายได้จากผลิตภัณฑ์การลงทะเบียนข้อตกลง
- บริษัทลูกค้าหลัก (ใช้ได้เฉพาะใน Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น)
- ผลิตภัณฑ์
- ชนิดผลิตภัณฑ์

การวัด

ประเภทเรื่องมีการวัดต่อไปนี้:

- การวัดรายได้จากผลิตภัณฑ์การลงทะเบียนข้อตกลง
 - การวัดที่กำหนดเองของรายได้จากผลิตภัณฑ์การลงทะเบียนข้อตกลง
 - สกุลเงินที่จัดทำดัชนีโดยเฉลี่ย
 - เลขที่ที่จัดทำดัชนีโดยเฉลี่ย
 - สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
 - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
 - จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์
 - จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์ในการลงทะเบียนข้อตกลงที่ไม่มีโอกาสทางการขาย
 - จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์ในการลงทะเบียนข้อตกลงที่เปิด
 - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของผลิตภัณฑ์ในการลงทะเบียนข้อตกลงที่ไม่มีโอกาสทางการขาย
 - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของผลิตภัณฑ์ในการลงทะเบียนข้อตกลงที่เปิด
 - ราคาเฉลี่ย
 - ปริมาณเฉลี่ย
 - ยอดรวมรายได้ในไตรมาสที่ผ่านมาโดยเฉลี่ย
 - รายได้เฉลี่ย
 - ยอดรวมปริมาณในการลงทะเบียนข้อตกลงที่ไม่มีโอกาสทางการขายโดยเฉลี่ย
 - ยอดรวมปริมาณในการลงทะเบียนข้อตกลงที่เปิดโดยเฉลี่ย
 - ยอดรวมรายได้ในการลงทะเบียนข้อตกลงที่ไม่มีโอกาสทางการขายโดยเฉลี่ย
 - ยอดรวมรายได้ในการลงทะเบียนข้อตกลงที่เปิดโดยเฉลี่ย
 - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของผลิตภัณฑ์ (ต่อการลงทะเบียนข้อตกลง)
 - ยอดรวมรายได้ในไตรมาสที่ผ่านมา

- ยอดรวมรายได้ในไตรมาสที่ผ่านมา (000)
- ปริมาณรวม
- ปริมาณรวม (000)
- ยอดรวมปริมาณในการลงทะเบียนข้อดกลงที่ไม่มีโอกาสทางการขาย
- ยอดรวมปริมาณในการลงทะเบียนข้อดกลงที่เปิด
- ยอดรวมรายได้
- ยอดรวมรายได้ (000)
- ยอดรวมรายได้ในการลงทะเบียนข้อดกลงที่ไม่มีโอกาสทางการขาย
- ยอดรวมรายได้ในการลงทะเบียนข้อดกลงที่ไม่มีโอกาสทางการขาย (000)
- ยอดรวมรายได้ในการลงทะเบียนข้อดกลงที่เปิด
- ยอดรวมรายได้ในการลงทะเบียนข้อดกลงที่เปิด (000)
- บริษัทลูกค้าหลัก

หมายเหตุการใช้

ไม่มี

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติตัวแทนจำหน่าย

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้ใช้ได้เฉพาะใน Oracle CRM On Demand Automotive Edition

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติตัวแทนจำหน่ายช่วยให้คุณวิเคราะห์ประวัติตัวแทนจำหน่ายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคำขอบริการและกิจกรรม

ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- ตัวแทนจำหน่าย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- วันที่

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดตัวแทนจำหน่าย
 - การวัดที่กำหนดเองของตัวแทนจำหน่าย
 - จำนวนตัวแทนจำหน่าย
 - จำนวนคำขอบริการ
 - จำนวน (#) ของกิจกรรม
 - จำนวน (#) ของกิจกรรมที่เปิด
 - จำนวน (#) ของกิจกรรมที่ปิด

หมายเหตุการใช้

ไม่มี

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติครัวเรือน

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติครัวเรือนจะช่วยให้สามารถสร้างรายงานเกี่ยวกับครัวเรือนในมิติผู้ติดต่อ รายงานนี้ทำให้ที่ปรึกษาและผู้จัดการของคนที่สามารถตอบคำถามต่างๆ เช่นคำถามต่อไปนี้:

- ลูกค้านั้นเป็นของครัวเรือนใด
- ทรัพย์สินของครัวเรือนในสมุดบันทึกทางธุรกิจของฉันมีการจัดแบ่งระหว่างลูกค้าของฉันอย่างไร
- ครัวเรือนอันดับอื่นๆ ในแง่ของรวมมูลค่าสินทรัพย์คือรายใด

คุณสามารถรวมรายงานครัวเรือนกับรายงานพอร์ตโฟลิโอเข้าด้วยกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ลูกค้าโดยมองว่าลูกค้าเป็นสมาชิกของครอบครัว

ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อ
- ครัวเรือน

■ ผู้ติดต่อของครัวเรือน

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

■ การวัดของครัวเรือน

- **ขอรวมสินทรัพย์ของครัวเรือน**
 - ขอรวมสินทรัพย์ของครัวเรือน
 - ขอรวมสินทรัพย์ของครัวเรือนเฉลี่ย
- **ขอรวมค่าใช้จ่ายของครัวเรือน**
 - ขอรวมค่าใช้จ่ายของครัวเรือน
 - ขอรวมค่าใช้จ่ายของครัวเรือนเฉลี่ย
- **ขอรวมรายได้ของครัวเรือน**
 - ขอรวมรายได้ของครัวเรือน
 - ขอรวมรายได้ของครัวเรือนเฉลี่ย
- **ขอรวมหนี้สินของครัวเรือน**
 - ขอรวมหนี้สินของครัวเรือน
 - ขอรวมหนี้สินของครัวเรือนเฉลี่ย
- **ขอรวมมูลค่าสุทธิของครัวเรือน**
 - ขอรวมมูลค่าสุทธิของครัวเรือน
 - ขอรวมมูลค่าสุทธิของครัวเรือนเฉลี่ย
- **ขอรวมสินทรัพย์ของผู้ติดต่อ**
 - ขอรวมสินทรัพย์
 - ขอรวมสินทรัพย์เฉลี่ย
- **ขอรวมค่าใช้จ่ายของผู้ติดต่อ**
 - ขอรวมค่าใช้จ่าย
 - ขอรวมค่าใช้จ่ายเฉลี่ย
- **ขอรวมรายได้ของผู้ติดต่อ**
 - ขอรวมรายได้
 - ขอรวมรายได้เฉลี่ย
- **ขอรวมหนี้สินของผู้ติดต่อ**
 - ขอรวมหนี้สิน
 - ขอรวมหนี้สินเฉลี่ย
- **ขอรวมมูลค่าสุทธิของผู้ติดต่อ**

- ยอดรวมมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ
- ยอดรวมมูลค่าทรัพย์สินสุทธิเฉลี่ย
- การวัดที่กำหนดเองของครัวเรือน
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อที่พบ
- จำนวน (#) ของคำขอบริการที่พบ
- จำนวน (#) ของลีดที่พบ
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของคำขอบริการผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของลีดผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของครัวเรือน

หมายเหตุการใช้

มิติผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติลีด

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดลีดด้วยบริษัท พื้นที่ของบริษัท แคมเปญ ผู้ติดต่อ วันที่ ลีด โอกาสทางการขาย ผู้ใช้เป็นเจ้าของ และบริษัทลูกค้าหลัก ประเภทเรื่องนี้มีประเภทเรคคอร์ดที่อ้างอิงถึงการวัดที่วิเคราะห์คุณภาพของลีด การแปลงคำลีด และรายได้ที่เกี่ยวข้องกับลีด

ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- พื้นที่ของบริษัท
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ

- วันที่
- ลีด
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- บริษัทลูกค้าหลัก (ใช้ได้เฉพาะใน Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น)

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดลีด
 - จำนวน (#) ของลีดที่เก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว
 - จำนวน (#) ของลีด
 - จำนวน (#) ของลีดที่แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายแล้ว (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้ถูกแปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายเรียบร้อยแล้ว)
 - จำนวน (#) ของลีดที่ได้สูญเสียโอกาสทางการขาย
 - จำนวน (#) ของลีดที่ประสบความสำเร็จในการขาย (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายและมีสถานะเป็น "ได้ปิดการขายแล้ว" หรือ "ขายสำเร็จแล้ว")
 - จำนวนโอกาสทางการขายใหม่ที่อนุญาต
 - จำนวน (#) ของลีดที่ผ่านคุณสมบัติ
 - จำนวน (#) ของลีดที่ปฏิเสธ
 - จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
 - จำนวนวันโดยเฉลี่ย (Avg) ในการแปลงลีด (คำนิยาม: จำนวนวันระหว่างวันที่จัดทำลีดกับวันที่แปลงค่าลีดซึ่งหารด้วยจำนวนลีดที่ถูกแปลงเป็นโอกาสทางการขาย)
 - จำนวนวันโดยเฉลี่ยในการติดตามลีด
 - รายได้เมื่อปิดของลีด
 - รายได้ที่คาดไว้ของลีด
 - รายได้จากโอกาสทางการขายสำหรับลีด
 - รายได้ที่คาดไว้

หมายเหตุการใช้

มีดเบรียทและผู้คคดค้จะรวมถึงลค้ดบ้ช้ขงสมค้ดบ้ช้ทกค้ ซึ่งจะช่วยให้ค้ณสมการจวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวทที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดบ้

หัวข้อการวิเคราะห์ประวัติคำขอ MDF

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

เงินทุนพัฒนาตลาด (MDF) ช่วยให้เจ้าของแบรนด์สามารถจัดหาเงินทุนทางการตลาดให้แก่ลูกค้าอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ลูกค้าขอผลิตภัณฑ์ของเจ้าของแบรนด์ในพื้นที่ทางภูมิศาสตร์เฉพาะหรือตลาดแบรนด์ ผ่านคำขอ MDF ลูกค้าขออนุมัติเงินทุนเบื้องต้นสำหรับกิจกรรมทางการตลาด เมื่อเจ้าของแบรนด์อนุมัติคำขอ MDF ลูกค้าสามารถทำกิจกรรมและส่งการเรียกร้อง MDF เพื่อขอชดเชยเงินที่อนุมัติล่วงหน้าที่ใช้จ่ายไป

เจ้าของแบรนด์ต้องมีการวัดและข้อมูลเกี่ยวกับคำขอ MDF สำหรับลูกค้าแต่ละรายและในแต่ละไตรมาส เพื่อให้สามารถปรับการตลาดและช่องทางการขายให้สอดคล้องกัน หัวเรื่องการวิเคราะห์ห้คำขอ MDF ให้เจ้าของแบรนด์มีข้อมูลที่ต้องการเพื่อควบคุมงบประมาณ MDF และตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการจัดสรรเงินทุนให้กับกิจกรรมที่ให้ผลตอบแทนการลงทุนสูงสุด

ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

มีติ

ประเภทเรื่องมีมีติต่อไปนี้:

- บริษัทลูกค้าหลัก
- แคมเปญ
- คำขอ MDF
- วันที่
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้อนุมัติ

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดคำขอ MDF
 - การวัดที่กำหนดเองของคำขอ MDF
 - การวัดคำขอ MDF ตามวันที่ส่ง
 - จำนวน (#) ของคำขอ MDF
 - จำนวนเงินที่ขอ
 - จำนวนเงินที่ขอโดยเฉลี่ย
 - จำนวนเงินที่อนุมัติล่วงหน้า
 - จำนวนเงินที่อนุมัติล่วงหน้าโดยเฉลี่ย
 - ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่ขอ
 - ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่ขอโดยเฉลี่ย
 - ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่อนุมัติ
 - ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่อนุมัติโดยเฉลี่ย

- จำนวน (#) ของคำขอ MDF
- จำนวนเงินที่ขอ
- จำนวนเงินที่ขอโดยเฉลี่ย
- จำนวนเงินที่อนุมัติล่วงหน้า
- จำนวนเงินที่อนุมัติล่วงหน้าโดยเฉลี่ย
- จำนวนเงินในไตรมาสที่ผ่านมาที่ขอ
- จำนวนเงินเฉลี่ยในไตรมาสที่ผ่านมาที่ขอ
- จำนวนเงินในไตรมาสที่ผ่านมาที่อนุมัติล่วงหน้า
- จำนวนเงินเฉลี่ยในไตรมาสที่ผ่านมาที่อนุมัติล่วงหน้า
- ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่ขอ
- ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่ขอโดยเฉลี่ย
- ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่อนุมัติ
- ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่อนุมัติโดยเฉลี่ย
- ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่ขอไตรมาสที่ผ่านมา
- ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่ขอไตรมาสที่ผ่านมาโดยเฉลี่ย
- ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่อนุมัติไตรมาสที่ผ่านมา
- ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่อนุมัติไตรมาสที่ผ่านมาโดยเฉลี่ย
- จำนวน (#) ของคำขอ MDF ที่รออนุมัติ
- จำนวนเงินที่ขอที่รออนุมัติ
- จำนวน (#) ของคำขอ MDF ที่ส่ง
- จำนวน (#) ของคำขอ MDF ที่อนุมัติ
- จำนวน (#) ของคำขอ MDF ที่ปฏิเสธ
- จำนวน (#) ของคำขอ MDF ที่ส่งคืน
- จำนวน (#) ของคำขอ MDF ที่ยกเลิก
- จำนวน (#) ของคำขอ MDF ที่หมดอายุ
- จำนวน (#) ของการเรียกร้อง MDF ที่ส่ง
- จำนวน (#) ของการเรียกร้อง MDF ที่อนุมัติ
- จำนวน (#) ของการเรียกร้อง MDF ที่ปฏิเสธ
- เปอร์เซ็นต์ (%) ของคำขอ MDF ที่อนุมัติ
- เปอร์เซ็นต์ (%) ของคำขอ MDF ที่หมดอายุ
- เปอร์เซ็นต์ (%) ของคำขอ MDF ที่ปฏิเสธ
- เปอร์เซ็นต์ (%) ของคำขอ MDF ที่ส่งคืน
- จำนวน (#) ของวันที่รอการอนุมัติ

- จำนวน (#) ของวันที่อนุมัติ
- จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของวันที่รอการอนุมัติ
- จำนวนเฉลี่ย (#) ของวันที่รอการอนุมัติ

หมายเหตุการใช้

หากบริษัทของคุณเปลี่ยนชื่อที่แสดงสำหรับคำขอ MDF เป็นชื่อที่กำหนดเอง ชื่อที่กำหนดเองจะปรากฏใน Oracle CRM On Demand Answers

ประเภทเรื่องในการวิเคราะห์ประวัติกิจกรรมทางการตลาดใน MedEd

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition เท่านั้น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

กิจกรรมทางการตลาดใน MedEd อาจเป็นได้ทั้งกิจกรรมส่งเสริมการขายหรือกิจกรรมการศึกษาที่เข้าร่วมโดยแพทย์หรือนักวิชาการทางการแพทย์ ในมุมมองของบริษัท กิจกรรมทางการตลาดใน MedEd ได้แก่:

- ระดับพนักงานขาย ดำเนินการโดยผู้จัดการหรือพนักงานขายตั้งแต่หนึ่งคนขึ้นไป
- ระดับองค์กรหรือระดับประเทศ กิจกรรมการฝึกอบรมหรือการประชุมระดับประเทศสำหรับบุคลากรทางการแพทย์ที่กำหนด

คุณสามารถวางแผนกิจกรรมในระดับประเทศสำหรับผลิตภัณฑ์หรือช่วงเวลาที่เหมาะสม และจัดสรรทรัพยากรตามพื้นที่ ดิสทริกต์ หรือพนักงานขาย โดยบริษัทจะต้องใช้การวัดและข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมทางการแพทย์เพื่อให้สอดคล้องกับกิจกรรมการขายและการตลาด ในมุมมองของการปฏิบัติตามข้อกำหนด รายงานจะให้ข้อมูลกับบริษัทเพื่อให้บริษัทสามารถควบคุมงบประมาณและให้ความมั่นใจว่าจะมีความคลาดเคลื่อนเพียงเล็กน้อยหรือไม่มีเลย

ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- กิจกรรม MedEd
- ผู้ได้รับเชิญ
- ชนิดผลิตภัณฑ์
- ผลิตภัณฑ์
- วันที่
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัด MedEd
 - จำนวนผู้ได้รับเชิญ
 - จำนวนกิจกรรมทางการตลาดใน MedEd
 - ต้นทุนกิจกรรมทางการตลาดใน MedEd

(คำอธิบาย: ต้นทุนกิจกรรมสำหรับผู้เข้าร่วมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางการตลาดใน MedEd)
 - งบประมาณกิจกรรมทางการตลาดใน MedEd

การวัดงบประมาณกิจกรรมมาจากมิติ เมื่อมีการใช้มิติ MedEd การวัดจะเป็นผลรวมของค่าในฟิลด์มิติ อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการใช้มิติอื่นๆ (โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ได้รับเชิญ) การวัดจะคำนวณเป็นค่าฟิลด์มิติสูงสุด
 - ส่วนเกิน/ส่วนขาดของงบประมาณ

(คำอธิบาย: ส่วนต่างระหว่างงบประมาณกิจกรรมและต้นทุนกิจกรรม)

หมายเหตุการใช้

หากบริษัทของคุณเปลี่ยนชื่อที่แสดงของกิจกรรมทางการตลาดใน MedEd เป็นชื่อที่กำหนดเอง ชื่อดังกล่าวจะปรากฏใน Oracle CRM On Demand Answers

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติโอกาสทางการขายและคู่แข่ง

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกวัน

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้คุณวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างโอกาสทางการขายและบริษัทคู่แข่ง ประเภทเรื่องนี้ใกล้เคียงกับประเภทเรื่องโอกาสทางการขายอย่างมาก แตกต่างกันตรงที่ประเภทเรื่องนี้รวมบริษัทคู่แข่ง ซึ่งมีความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่ากับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย ประเภทเรื่องนี้ให้คุณจัดทำรายงานที่แสดงคู่แข่งทั้งหมดสำหรับโอกาสทางการขาย เนื่องจากประเภทเรื่องนี้แสดงความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างโอกาสทางการขายและบริษัทคู่แข่ง โอกาสทางการขายที่ไม่มีความเชื่อมโยงกับบริษัทคู่แข่งอย่างน้อยหนึ่งบริษัทไม่สามารถรายงานโดยใช้ประเภทเรื่องนี้ คุณสมบัติที่กำหนดความสัมพันธ์ของบริษัทคู่แข่งที่มีอยู่สำหรับการรายงานมีดังนี้:

- ผู้ติดต่อหลัก
- บทบาท
- บทบาทแบบย้อนกลับ
- วันที่เริ่มต้น
- วันที่สิ้นสุด
- จุดแข็ง
- จุดอ่อน
- ความเห็น

ประเภทความสัมพันธ์

หลายคำต่อหลายคำ

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- พื้นที่ของบริษัท
- แคมเปญ
- วันที่
- โอกาสทางการขาย
- คู่แข่งของโอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้ติดต่อหลัก
- ผู้ติดต่อความสัมพันธ์
- พื้นที่

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัด โอกาสทางการขาย
 - การวัด โอกาสทางการขายที่กำหนดเอง
 - การวัด โอกาสทางการขายแยกตามวันที่เปิด
 - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด
 - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
 - จำนวน (#) ของผู้ติดต่อที่มีโอกาสทางการขาย (Optys)
 - รายได้เมื่อปิด
 - รายได้ที่คาดหวัง
 - รายได้
 - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของจำนวนวันในขั้นตอน
 - จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
 - ขนาดข้อตกลงโดยเฉลี่ย (นิยาม: ขนาดโดยเฉลี่ยของการขายแต่ละครั้งสำหรับลูกค้าแต่ละราย แสดงเป็นจำนวนหน่วยหรือจำนวนเงินรายได้)
 - รอบการขายเฉลี่ย
 - อัตราชนะของโอกาสทางการขาย (คำจำกัดความ: จำนวนโอกาสทางการขายที่ชนะหารด้วยจำนวนโอกาสทางการขายที่ชนะและแพ้)
 - อัตราแพ้ของโอกาสทางการขาย

- รายได้
- รายได้ที่คาดไว้
- รายได้เมื่อปิด
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อที่มีโอกาสทางการขาย (Optys)
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
- จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของจำนวนวันในขั้นตอน
- ขนาดข้อตกลงโดยเฉลี่ย (คำจำกัดความ: ขนาดเฉลี่ยของแต่ละการขายสำหรับลูกค้าแต่ละรายแสดงเป็นจำนวนหน่วยหรือจำนวนรายได้)
- รอบการขายเฉลี่ย
- อัตราชนะของโอกาสทางการขาย (คำจำกัดความ: จำนวนรวมโอกาสทางการขายที่ชนะหารด้วยจำนวนรวมโอกาสทางการขายที่ชนะและแพ้)
- อัตราแพ้ของโอกาสทางการขาย
- รายได้โอกาสทางการขายในไตรมาสที่ผ่านมา
- รายได้เมื่อปิดในไตรมาสที่ผ่านมา

หมายเหตุการใช้

มีดเบรียทและผู้ติดต่อหลัก รวมถึงลำดับขั้นของสมุดบันทึก ซึ่งช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติโอกาสทางการขายและลูกค้า

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้คุณวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบหลายต่อหลายค่าระหว่างโอกาสทางการขายและบริษัทลูกค้า ประเภทเรื่องนี้เกือบเหมือนกับประเภทเรื่องโอกาสทางการขาย ความแตกต่างเดียวเท่านั้นคือมีบริษัทลูกค้าซึ่งมีความสัมพันธ์แบบหลายต่อหลายค่าที่มีประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย ประเภทเรื่องนี้ให้คุณจัดทำรายงานที่แสดงบริษัททั้งหมดสำหรับโอกาสทางการขาย เนื่องจากประเภทเรื่องนี้จะแสดงความสัมพันธ์แบบหลายต่อหลายค่าระหว่างโอกาสทางการขายและบริษัทลูกค้า โอกาสทางการขายที่ไม่เชื่อมโยงกับบริษัทลูกค้าอย่างน้อยหนึ่งบริษัทไม่สามารถรายงานได้โดยใช้ประเภทเรื่องนี้ คุณสมบัติที่กำหนดความสัมพันธ์ของบริษัทลูกค้าที่มีอยู่สำหรับการรายงานมีดังนี้:

- ผู้ติดต่อหลัก
- บทบาท
- บทบาทแบบย้อนกลับ
- วันที่เริ่มต้น
- วันที่สิ้นสุด

- จุดแข็ง
- จุดอ่อน
- ความเห็น

ประเภทความสัมพันธ์

หลายคำต่อหลายคำ

มิติ

ประเภทเรื่องมีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- พื้นที่ของบริษัท
- แคมเปญ
- วันที่
- โอกาสทางการขาย
- คู่ค้าของโอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้ติดต่อหลัก
- ผู้ติดต่อความสัมพันธ์
- พื้นที่

การวัด

รายการการวัดสำหรับประเภทเรื่องนี้มีดังนี้:

- การวัด โอกาสทางการขาย
 - การวัด โอกาสทางการขายที่กำหนดเอง
 - การวัด โอกาสทางการขายแยกตามวันที่เปิด
 - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด
 - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
 - จำนวน (#) ของผู้ติดต่อที่มีโอกาสทางการขาย (Optys)
 - รายได้เมื่อปิด
 - รายได้ที่คาดไว้
 - รายได้
 - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของจำนวนวันในขั้นตอน
 - จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ

- ขนาดข้อตกลงโดยเฉลี่ย (คำจำกัดความ: ขนาดเฉลี่ยของแต่ละการขายสำหรับลูกค้าแต่ละรายแสดงเป็นจำนวนหน่วยหรือจำนวนรายได้)
- รอบการขายเฉลี่ย
- อัตราชนะของโอกาสทางการขาย (คำจำกัดความ: จำนวนโอกาสทางการขายที่ชนะหารด้วยจำนวนรวมโอกาสทางการขายที่ชนะและแพ้)
- อัตราแพ้ของโอกาสทางการขาย
- รายได้
- รายได้ที่คาดการณ์ไว้
- รายได้เมื่อปิด
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด
- จำนวนผู้ติดต่อที่มีโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
- จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของจำนวนวันในขั้นตอน
- ขนาดข้อตกลงโดยเฉลี่ย (คำจำกัดความ: ขนาดเฉลี่ยของแต่ละการขายสำหรับลูกค้าแต่ละรายแสดงเป็นจำนวนหน่วยหรือจำนวนรายได้)
- รอบการขายเฉลี่ย
- อัตราชนะของโอกาสทางการขาย (คำจำกัดความ: จำนวนโอกาสทางการขายที่ชนะหารด้วยจำนวนรวมโอกาสทางการขายที่ชนะและแพ้)
- อัตราแพ้ของโอกาสทางการขาย
- รายได้โอกาสทางการขายในไตรมาสที่ผ่านมา
- รายได้เมื่อปิดในไตรมาสที่ผ่านมา

หมายเหตุการใช้

มีดเบรียทและผู้ติดต่อหลัก รวมถึงลำดับขั้นของสมุดบันทึก ซึ่งช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติโอกาสทางการขาย

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณวิเคราะห์โอกาสทางการขายตามบริษัท พื้นที่ แคมเปญ ผู้ติดต่อ พื้นที่ เจ้าของ และวันที่ ประเภทเรื่องนี้ประกอบด้วยตารางข้อมูลสองตารางขึ้นไปและรวมถึงการวัดโอกาสทางการขายและโควต้า การวัดโอกาสทางการขายถูกกำหนดที่ระดับต่ำสุดของรายละเอียดในประเภทเรื่องนี้ เพื่อให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดสำหรับการวัดทั้งหมดได้ อย่างไรก็ตามการวัดโควต้าอยู่ระดับสูงสุดของรายละเอียด และสามารถวิเคราะห์ได้ตามมิติที่จำกัดต่อไปนี้เท่านั้น: วันที่ (เดือน), โควต้า และเจ้าของ

ประเภทความสัมพันธ์

หลายข้อมูล

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- พื้นที่ของบริษัท
- แคมเปญ
- วันที่
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้ติดต่อหลัก
- บริษัทลูกค้าหลัก
- โควต้า
- พื้นที่

การวัด

รายการการวัดสำหรับประเภทเรื่องนี้มีดังนี้:

- การวัด โอกาสทางการขาย

การวัด โอกาสทางการขายที่กำหนดเอง

- การวัด โอกาสทางการขายแยกตามวันที่เปิด
 - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด
 - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
 - จำนวน (#) ของผู้ติดต่อที่มีโอกาสทางการขาย (Optys)
 - รายได้เมื่อปิด
 - รายได้ที่คาดหวัง
 - รายได้
 - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของจำนวนวันในขั้นตอน
 - จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
 - ขนาดข้อตกลงโดยเฉลี่ย (คำจำกัดความ: ขนาดเฉลี่ยของแต่ละการขายสำหรับลูกค้าแต่ละรายแสดงเป็นจำนวนหน่วยหรือจำนวนรายได้)
 - รอบการขายเฉลี่ย
 - อัตราชนะของโอกาสทางการขาย (คำจำกัดความ: จำนวนโอกาสทางการขายที่ชนะหารด้วยจำนวนโอกาสทางการขายที่ชนะและแพ้)
 - อัตราแพ้ของโอกาสทางการขาย

- รายได้
- รายได้ที่คาดไว้
- รายได้เมื่อปิด
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด
- จำนวนผู้ติดต่อที่มีโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
- จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของจำนวนวันในขั้นตอน
- ขนาดข้อตกลงโดยเฉลี่ย (คำจำกัดความ: ขนาดเฉลี่ยของแต่ละการขายสำหรับลูกค้าแต่ละรายแสดงเป็นจำนวนหน่วยหรือจำนวนรายได้)
- รอบการขายเฉลี่ย
- อัตราชนะของโอกาสทางการขาย (คำจำกัดความ: จำนวนโอกาสทางการขายที่ชนะหารด้วยจำนวนโอกาสทางการขายที่ชนะและแพ้)
- อัตราแพ้ของโอกาสทางการขาย
- รายได้โอกาสทางการขายในไตรมาสที่ผ่านมา
- รายได้เมื่อปิดในไตรมาสที่ผ่านมา
- การวัดโควต้า
- มูลค่าโควต้า

หมายเหตุการใช้

มีลิขสิทธิ์และผู้ติดต่อหลัก รวมถึงลำดับขั้นของสมุดบันทึก ซึ่งช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณวิเคราะห์รายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขายแยกตามบริษัท พื้นที่ของบริษัท คู่ค้า แคมเปญ โอกาสทางการขาย ผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย ผู้ใช้เป็นเจ้าของ ผลิตภัณฑ์ และชนิดผลิตภัณฑ์ เนื่องจากแต่ละเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์-รายได้ที่เกิดขึ้นอาจมีวันที่เริ่มต้นต่างกัน ประเภทเรื่องนี้อยู่ในระดับย่อยที่สุดของรายละเอียด และมีหนึ่งแถวสำหรับแต่ละเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์-รายได้ที่เกิดขึ้นในโอกาสทางการขาย เมื่อมีการระบุรายละเอียดระดับสูงของประเภทเรื่องนี้ จะมีความยืดหยุ่นสูงสุดในการปรับเปลี่ยนข้อมูลที่ระดับใดๆ ของมิติที่สนับสนุน ประเภทเรื่องนี้ยังมีมิติและการวัดโควต้าซึ่งช่วยให้คุณสามารถรายงานทั้งรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขายและการวัดโควต้าในรายงานเดียวกัน

ประเภทความสัมพันธ์

หลายข้อมูล

มิติ

ประเภทเรื่องมีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- พื้นที่ของบริษัท
- แคมเปญ
- วันที่
- โอกาสทางการขาย
- รายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- บริษัทลูกค้าหลัก (ใช้ได้เฉพาะใน Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น)
- ผลิตภัณฑ์
- ชนิดผลิตภัณฑ์
- โควต้า
- พื้นที่

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย
 - จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์
 - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของผลิตภัณฑ์
- การวัดโควต้า
 - มูลค่าโควต้า

หมายเหตุการใช้

มีบริษัทและผู้ติดต่อหลัก รวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติลูกค้า

ความพร้อม

หัวเรื่องนี้มีอยู่เฉพาะใน Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติลูกค้าช่วยให้สามารถวิเคราะห์ประวัติลูกค้าได้ คุณสามารถวิเคราะห์ลีด โอกาสทางการขาย และรายได้แยกตามลูกค้าและพื้นที่ได้

ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- ลูกค้า
- พื้นที่
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- วันที่

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดลูกค้าของเจ้าของ
 - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
 - จำนวน (#) ของลูกค้าที่มีโอกาสทางการขาย
 - จำนวน (#) ของโอกาสที่ขายสำเร็จ
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้เมื่อปิด
 - จำนวนวันโดยเฉลี่ยในการปิดโอกาสทางการขาย (คำอธิบาย: จำนวนวันในการปิดโอกาสทางการขายหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
 - รายได้เมื่อปิด
 - รายได้เมื่อปิด (000)
 - รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์
 - รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์ (000)
 - รายได้ผลิตภัณฑ์ (000)
 - จำนวน (#) ของลีด
 - จำนวน (#) ของลีดที่เก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว
 - จำนวน (#) ของลีดที่ผ่านคุณสมบัติ
 - จำนวน (#) ของลีดที่ปฏิเสธ
 - จำนวน (#) ของลีดที่แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายแล้ว (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้ถูกแปลงค่าเป็น โอกาสทางการขายเรียบร้อยแล้ว)
 - จำนวน (#) ของลีดที่ประสบความสำเร็จในการขาย (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายและมีสถานะเป็น ได้ปิดการขายแล้ว หรือ ขายสำเร็จแล้ว)
 - จำนวน (#) ของลีดที่ได้สูญเสียโอกาสทางการขาย

- วันในการแปลงค่าสิดโดยเฉลี่ย (นิยาม: จำนวนวันระหว่างวันที่จัดทำสิดและวันที่แปลงค่าสิดหารด้วยจำนวนสิดที่แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขาย)
- จำนวนวันโดยเฉลี่ยในการคิดตามสิด
- ค่าเฉลี่ยรายได้ที่มีแนวโน้ม
- รายได้ที่มีแนวโน้ม
- รายได้ที่มีแนวโน้ม (000)
- จำนวน (#) ของลูกค้าที่มีสิด
- การวัดที่กำหนดเองของลูกค้า
- จำนวน (#) ของลูกค้า

หมายเหตุการใช้

ไม่มี

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติไปป์ไลน์

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกวัน

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องประวัติไปป์ไลน์จะให้สแนปชอตรายเดือนของโอกาสทางการขายทั้งหมดใน Oracle CRM On Demand สแนปชอตไปป์ไลน์ถูกทำขึ้นทุกวันในระหว่างกระบวนการตอนกลางคืน แต่กระบวนการเก็บข้อมูลออกจากระบบจะเก็บสแนปชอตไปป์ไลน์ล่าสุดของแต่ละเดือนและลบสแนปชอตอื่นๆ ทิ้งไป สแนปชอตไปป์ไลน์เหล่านี้จะไม่ถูกลบเลขในระหว่างการ **Extract** - ดึงข้อมูล, **Transform** - แปลง และ **Load** - โหลด (ETL) ข้อมูลทั้งหมด สแนปชอตเหล่านี้จะถูกทำสำรอง และเรียกข้อมูลคืนทั้งหมด หากบริษัทเปลี่ยนประเภทปฏิทินการเงิน สแนปชอตในประวัติเหล่านี้จะไม่ถูกจัดเข้าการกำหนดปฏิทินการเงินใหม่ สำหรับบริษัทที่ใช้ประเภทปฏิทินการเงินแบบกำหนดเอง สามารถจะรายงานสแนปชอตประวัติเหล่านี้ได้เฉพาะสำหรับการกำหนดปีการเงินที่กำหนดไว้ใน Oracle CRM On Demand เท่านั้น สแนปชอตจะทำเฉพาะสำหรับโอกาสทางการขายที่ถูกปิดในไตรมาสที่แล้วเท่านั้น อย่างไรก็ตาม สแนปชอตจะทำสำหรับโอกาสทางการขายที่เปิดทั้งหมด

ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- วันที่
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ

- วันที่สนนปชอทของไปป์ไลน์
- พื้นที่

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดประวัติไปป์ไลน์
 - รายได้ การวัดนี้ระบุถึงรายได้จากโอกาสทางการขาย
 - รายได้ที่คาดไว้ การวัดนี้ระบุถึงรายได้จากโอกาสทางการขายด้วยความเป็นไปได้ของโอกาสทางการขาย
 - รายได้เมื่อปิด การวัดนี้ระบุถึงรายได้จากโอกาสทางการขายที่ปิด/ที่ชนะ เมื่อสถานะของโอกาสทางการขายเป็น ปิด/ชนะ รายได้และรายได้เมื่อปิดจะมีค่าเท่ากัน
 - รายได้ (000) การวัดนี้ระบุถึงรายได้จากโอกาสทางการขาย (หน่วยเป็นพัน)
 - รายได้ที่คาดไว้ (000) การวัดนี้ระบุถึงรายได้จากโอกาสทางการขายด้วยความเป็นไปได้ของโอกาสทางการขาย (หน่วยเป็นพัน)
 - รายได้เมื่อปิด (000) การวัดนี้ระบุถึงรายได้ของโอกาสทางการขายที่ปิด/ที่ชนะ (หน่วยเป็นพัน) เมื่อสถานะของโอกาสทางการขายเป็น ปิด/ชนะ รายได้และรายได้เมื่อปิดจะมีค่าเท่ากัน
 - รายได้จากโอกาสทางการขายเมื่อไตรมาสที่ผ่านมา การวัดนี้ระบุถึงมูลค่าของรายได้ในหนึ่งไตรมาสที่ผ่านมา
 - รายได้ที่คาดไว้เมื่อไตรมาสที่ผ่านมา การวัดนี้ระบุถึงมูลค่าของรายได้ที่คาดไว้ในหนึ่งไตรมาสที่ผ่านมา
 - รายได้เมื่อปิดจากไตรมาสที่ผ่านมา การวัดนี้ระบุถึงมูลค่าของรายได้เมื่อปิดในหนึ่งไตรมาสที่ผ่านมา
 - รายได้จากโอกาสทางการขายเมื่อไตรมาสที่ผ่านมา (000) การวัดนี้ระบุถึงมูลค่าของรายได้ในหนึ่งไตรมาสที่ผ่านมา (หน่วยเป็นพัน)
 - รายได้ที่คาดไว้เมื่อไตรมาสที่ผ่านมา (000) การวัดนี้ระบุถึงมูลค่าของรายได้ที่คาดไว้ในหนึ่งไตรมาสที่ผ่านมา (หน่วยเป็นพัน)
 - รายได้เมื่อปิดจากเมื่อไตรมาสที่ผ่านมา (000) การวัดนี้ระบุถึงมูลค่าของรายได้เมื่อปิดในหนึ่งไตรมาสที่ผ่านมา (หน่วยเป็นพัน)
 - พื้นที่

หมายเหตุการใช้

มีดบริษัทยะรวมถึงลำดับขั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติพอร์ตโฟลิโอ

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณสามารถในการวิเคราะห์ประวัติพอร์ตโฟลิโอ ผู้ติดต่อ และผลิตภัณฑ์ รายงานพอร์ตโฟลิโอให้ความสามารถในการจัดทำรายงานเกี่ยวกับพอร์ตโฟลิโอในมิติต่างๆ ต่อไปนี้: ผู้ติดต่อ บริษัท ผลิตภัณฑ์ ที่ปรึกษา และ เวลา รายงานนี้จะช่วยให้ที่ปรึกษาและผู้จัดการสามารถตอบคำถามต่อไปนี้ได้:

- ผลิตภัณฑ์ทางการเงินใดที่ลูกค้าเป็นเจ้าของ และ โปรไฟล์สถิติประชากรของลูกค้าเหล่านั้นเป็นอย่างไร

- มีสินทรัพย์ของลูกค้านั้นเป็นจำนวนเท่าใดที่นำไปลงทุนกับหลักทรัพย์และสินทรัพย์ประเภทใดบ้าง
- สินทรัพย์ในสมุดบันทึกธุรกิจของแต่ละที่ปรึกษามีขนาดเท่าใด
- สินทรัพย์ในสมุดบันทึกธุรกิจของแต่ละที่ปรึกษาประเภทใดบ้าง
- ใครเป็นลูกค้าที่ดีที่สุดของชั้นตามขนาดและรายได้ของพอร์ตโฟลิโอ

ข้อมูลนี้จะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์พอร์ตโฟลิโอโดยพิจารณาทั้งลูกค้าและที่ปรึกษาได้

ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

มิติ

ประเภทเรื่องมีมิติต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อ
- วันที่
- สถาบัน
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- พอร์ตโฟลิโอ
- ผลิตภัณฑ์

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดพอร์ตโฟลิโอ
 - การวัดที่กำหนดเองของพอร์ตโฟลิโอ
 - จำนวน (#) ของพอร์ตโฟลิโอ
 - มูลค่าสินทรัพย์รวม
 - จำนวนเงินกู้ยืม
 - เบี้ยประกัน
 - รายได้
 - มูลค่าที่ตราไว้
 - วงเงินเครดิต
 - ยอดรวมมูลค่าสินทรัพย์เฉลี่ย
 - จำนวนเงินกู้ยืมเฉลี่ย
 - เบี้ยประกันเฉลี่ย
 - รายได้เฉลี่ย

- มูลค่าเฉลี่ยที่ตราไว้
- วงเงินเครดิตเฉลี่ย

หมายเหตุการใช้

มิติผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติผลิตภัณฑ์

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้ให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดรายได้ตามมิติของผลิตภัณฑ์ บริษัท ผู้ใช้ โอกาสทางการขาย วันที่ และพื้นที่ ระดับของรายละเอียดในประเภทเรื่องนี้จะมีมากกว่าในประเภทเรื่องการรายงานผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย เนื่องจากประเภทเรื่องนี้จะช่วยให้คุณวิเคราะห์รายได้ของโอกาสทางการขายจากการเน้นความสนใจที่มิติของผลิตภัณฑ์ ประเภทเรื่องนี้จะเชื่อมต่อช่องว่างระหว่างประเภทเรื่องการรายงานโอกาสทางการขายและประเภทการรายงานผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย

ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- วันที่
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผลิตภัณฑ์
- พื้นที่

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดรายได้จากผลิตภัณฑ์
 - การวัดที่กำหนดเองของรายได้จากผลิตภัณฑ์
 - รายได้

- รายได้ที่คาดไว้จากผลิตภัณฑ์
- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์
- รายได้ผลิตภัณฑ์ (000)
- รายได้ที่คาดไว้จากผลิตภัณฑ์ (000)
- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์ (000)
- ราคาซื้อ
- ราคาซื้อเฉลี่ย
- ปริมาณเฉลี่ย
- ปริมาณรวม
- รายได้จากผลิตภัณฑ์ในไตรมาสที่ผ่านมา
- รายได้ที่ปิดจากผลิตภัณฑ์ในไตรมาสที่ผ่านมา
- รายได้จากผลิตภัณฑ์ในไตรมาสที่ผ่านมา (000)
- รายได้ที่ปิดจากผลิตภัณฑ์ในไตรมาสที่ผ่านมา (000)

หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องในการวิเคราะห์ประวัติขั้นตอนการขาย

ประวัติขั้นตอนการขายมีประเภทเรื่องดังต่อไปนี้

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกวัน

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ใช้ในการวิเคราะห์โอกาสทางการขายในขั้นตอนการขายแต่ละขั้นตามบริษัท โอกาสทางการขาย ขั้นตอนการขาย และวันที่ ประเภทเรื่องประวัติของขั้นตอนการขายจะแสดงสถานะของประวัติตามเหตุการณ์ของโอกาสทางการขาย และจะแสดงได้เฉพาะข้อมูลประวัติเท่านั้น เนื่องจากโอกาสทางการขายอยู่ในขั้นตอนการขายแต่ละขั้น ประเภทเรื่องนี้มีข้อมูลที่หนาแน่นกว่าประเภทเรื่องโอกาสทางการขายด้วยจำนวนเรคคอร์ดของโอกาสทางการขายของคุณด้วยขั้นตอนการขายที่เกี่ยวข้อง

ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

712 วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand วิธีที่ 20

- บริษัท
- ประวัติด้านการขาย
- โอกาสทางการขาย

การวัด

รายการการวัดทั้งหมดสำหรับประเภทเรื่องนี้ มีดังนี้

- การวัดด้านยอดขาย
 - จำนวนวันในขั้นตอนโดยเฉลี่ย
 - จำนวนวันในขั้นตอน
 - จำนวนโอกาสทางการขาย
 - ผลลัพธ์
 - อัตราผลลัพธ์

หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทจะรวมถึงลำดับขั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติคำขอบริการ

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณวิเคราะห์ประวัติคำขอบริการ บริษัท และสินทรัพย์ได้ ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณวิเคราะห์คำขอบริการได้ตามมิติบริษัท ผู้ติดต่อ คำขอบริการ ผู้ใช้ ลูกค้า และวันที่ และยังช่วยให้คุณวัดและวิเคราะห์การวัดประสิทธิภาพที่สำคัญของหน่วยงานที่ให้บริการตามคำขอของลูกค้า รวมถึงระยะเวลาที่ได้เปิดคำขอบริการและระยะเวลาเฉลี่ยในการปิดคำขอบริการ การใช้การวัดประสิทธิภาพคำขอบริการเหล่านี้สามารถช่วยให้คุณปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน และลดต้นทุนในการปฏิบัติงานได้

ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- สินทรัพย์

- ผู้ติดต่อ
- วันที่
- ตัวแทนจำหน่าย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- บริษัทลูกค้าหลัก (ใช้ได้เฉพาะใน Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น)
- ผลิตภัณฑ์
- คำขอบริการ
- ขานพาหนะ

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดคำขอบริการ
 - การวัดคำขอบริการตามวันที่ปิด
 - จำนวนคำขอบริการที่ยกเลิก (วันที่ปิด)
 - จำนวนคำขอบริการที่ปิด (วันที่ปิด)
 - จำนวนวันเฉลี่ยในการปิดคำขอบริการ (วันที่ปิด)
 - จำนวนนาที่เฉลี่ยในการปิดคำขอบริการ (วันที่ปิด)
- การวัดคำขอบริการที่กำหนดเอง
- จำนวน (#) ของ SR
- จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
- จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยกเลิก
- อายุของ SR ที่เปิดโดยเฉลี่ย
- จำนวนวันที่ปิด SR โดยเฉลี่ย
- อายุของ SR ที่เปิดโดยเฉลี่ย (นาที่)
- จำนวนนาที่ที่ปิด SR โดยเฉลี่ย

หมายเหตุการใช้

ฟิลด์ที่กำหนดเองในมิติขานพาหนะถูกใช้ร่วมกันระหว่างประเภทเรคคอร์ดขานพาหนะและประเภทเรคคอร์ดสินทรัพย์ ประเภทเรคคอร์ดขานพาหนะมีฟิลด์ที่กำหนดเองสองชุด: ชุดหนึ่งถูกใช้ร่วมกับประเภทเรคคอร์ดสินทรัพย์และปรากฏอยู่ในมิติขานพาหนะ และชุดหนึ่งถูกใช้เฉพาะในประเภทเรคคอร์ดขานพาหนะเท่านั้น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ถูกใช้เฉพาะในประเภทเรคคอร์ดขานพาหนะจะไม่อยู่ในรายงานใดๆ เมื่อเพิ่มฟิลด์ที่กำหนดเองในประเภทเรคคอร์ดขานพาหนะ ให้ตรวจสอบให้แน่ใจว่าเพิ่มฟิลด์ใดๆ ที่คุณต้องการให้ปรากฏในรายงานลงในฟิลด์ที่กำหนดเอง ซึ่งถูกใช้ร่วมกันระหว่างสินทรัพย์-ขานพาหนะ ไม่ใช่ฟิลด์ที่กำหนดเองสำหรับขานพาหนะเท่านั้น

มิติบริษัทและผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

คำขอตั้งราคาพิเศษจะช่วยให้คุณและเจ้าของแบรนด์สามารถใช้งานชุดกระบวนการทางธุรกิจได้ ซึ่งลูกค้าได้ขอราคาที่ต่ำลงของผลิตภัณฑ์จากเจ้าของแบรนด์ (โดยมีเหตุผลต่างๆ เช่น ผลตอบกลับจากข้อตกลงที่มีการแข่งขันสูงหรือแนวโน้มราคาทั่วไปที่ลดลง)

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณวิเคราะห์ประวัติประสิทธิภาพและรายงานเกี่ยวกับคำขอตั้งราคาพิเศษ ดังนั้นคุณจึงสามารถเข้าใจประสิทธิภาพของลูกค้าได้ คุณสามารถใช้การวัดและข้อมูล เช่น การลดราคาที่อนุมัติ ของแต่ละผลิตภัณฑ์, ลูกค้า และไตรมาสเพื่อวัดประสิทธิผลของส่วนลดและประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ในช่องทางการนั้นๆ

ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- วันที่ (อิงตามวันที่เริ่มต้นคำขอตั้งราคาพิเศษ)
- การลงทะเบียนข้อตกลง
- ลูกค้าอันดับสุดท้าย
- อนุมัติล่าสุดโดย
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- บริษัทลูกค้าหลัก
- ผลิตภัณฑ์
- ชนิดผลิตภัณฑ์
- คำขอตั้งราคาพิเศษ

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ
 - การวัดผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษแยกตามวันที่อนุมัติ
 - จำนวน (#) คำขอตั้งราคาพิเศษ (วันที่อนุมัติ)

- จำนวนเงินที่อนุมัติ (วันที่อนุมัติ)
- จำนวนเงินที่อนุมัติ (วันที่อนุมัติ) (000)
- จำนวนเงินที่ขอ (วันที่อนุมัติ)
- จำนวนเงินที่ขอ (วันที่อนุมัติ) (000)
- จำนวนเงินที่อนุมัติโดยเฉลี่ย (วันที่อนุมัติ)
- จำนวนเงินที่ขอเฉลี่ย (วันที่อนุมัติ)
- ปริมาณ โดยเฉลี่ย (วันที่อนุมัติ)
- ปริมาณ (วันที่อนุมัติ)
- การวัดผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษตามวันที่ส่ง
 - จำนวน (#) ค่าขอตั้งราคาพิเศษ (วันที่ส่ง)
 - จำนวนเงินที่อนุมัติ (วันที่ส่ง)
 - จำนวนเงินที่อนุมัติ (วันที่ส่ง) (000)
 - จำนวนเงินที่ขอ (วันที่ส่ง)
 - จำนวนเงินที่ขอ (วันที่ส่ง) (000)
 - จำนวนเงินที่อนุมัติโดยเฉลี่ย (วันที่ส่ง)
 - จำนวนเงินที่ขอโดยเฉลี่ย (วันที่ส่ง)
 - ปริมาณ โดยเฉลี่ย (วันที่ส่ง)
 - ปริมาณ (วันที่ส่ง)
- จำนวน (#) ค่าขอตั้งราคาพิเศษ
- จำนวนเงินที่อนุมัติ
- จำนวนเงินที่อนุมัติ (000)
- จำนวนเงินที่ขอ
- จำนวนเงินที่ขอ (000)
- จำนวนเงินที่อนุมัติโดยเฉลี่ย
- จำนวนเงินที่ขอโดยเฉลี่ย
- ค่าใช้จ่ายที่อนุมัติโดยเฉลี่ย
- เปอร์เซ็นต์ส่วนลดที่อนุมัติโดยเฉลี่ย
- MSRP (ราคาขายปลีกของผู้ผลิต) โดยเฉลี่ย
- ต้นทุนการจัดซื้อโดยเฉลี่ย
- ปริมาณเฉลี่ย
- ต้นทุนที่ขอโดยเฉลี่ย
- เปอร์เซ็นต์ส่วนลดที่ขอโดยเฉลี่ย
- ราคาขายที่ขอโดยเฉลี่ย

- ราคาขายต่อที่แนะนำโดยเฉลี่ย
- ปริมาณ
- จำนวนเงินในไตรมาสที่ผ่านมาที่อนุมัติ
- จำนวนเงินในไตรมาสที่ผ่านมาที่อนุมัติ (000)
- จำนวนเงินในไตรมาสที่ผ่านมาที่ขอ
- จำนวนเงินในไตรมาสที่ผ่านมาที่ขอ (000)
- ปริมาณในไตรมาสที่ผ่านมา

หมายเหตุการใช้

ไม่มี

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ของการวิเคราะห์การติดตามการใช้

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกวัน การเข้าใช้งานประเภทเรื่องนี้ต้องมีสิทธิ์ การติดตามการใช้ ซึ่งบทบาทผู้ใช้ที่เป็นผู้ดูแลระบบจะได้รับสิทธิ์นี้โดยดีฟอลต์

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้จะช่วยให้ผู้ใช้ที่มีสิทธิ์ การติดตามการใช้ สามารถวิเคราะห์การใช้งานของ Oracle CRM On Demand ภายในบริษัทได้ บริษัทสามารถวิเคราะห์การใช้ของเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับแอปพลิเคชันต่อไปนี้ใน Oracle CRM On Demand:

- การใช้แอปพลิเคชัน
- การนำมาใช้ของผู้ใช้
- การติดตั้งและตั้งค่า

ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- เนื้อหา
- วันที่
- ประเภทอบเจกต์
- ผู้ใช้

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดและฟิลด์ที่จัดเก็บมีดังนี้:

ตารางต่อไปนี้แสดงการวัดประสิทธิภาพการวิเคราะห์ การวัดเหล่านี้แสดงถึงประสิทธิภาพการสืบค้น

การวัด	ผู้ใช้	วันที่ (สัปดาห์)	ประเภทอบเจกต์	คำอธิบาย
จำนวน (#) ของคำขอ	ใช่	ใช่	ใช่	จำนวนของคำขอตามชื่อรายงานและชื่อแฟงควบคุมตามสัปดาห์ หากมีรายงานอยู่บนแฟงควบคุมด้วยแล้ว จำนวนของคำขอสำหรับรายงานจะแสดงเฉพาะคำขอที่รันเป็นรายงานใน Oracle CRM On Demand Answers เท่านั้น เนื่องจากแฟงควบคุมมักมีรายงานมากกว่าหนึ่งฉบับ คำขอที่รันภายในแฟงควบคุมจะไม่รวมในการนับที่คำนวณสำหรับรายงาน
จำนวน (#) ครั้งที่ล้มเหลว	ใช่	ใช่	ใช่	จำนวนครั้งที่คำขอล้มเหลวแยกตามชื่อรายงานและแฟงควบคุมแยกตามสัปดาห์
ค่าเฉลี่ย (Avg) เวลาตอบกลับ (วินาที)	ใช่	ใช่	ใช่	เวลาตอบกลับคำขอเฉลี่ย (วินาที)

ตารางต่อไปนี้แสดงการวัดการใช้งานแอปพลิเคชันใน Oracle CRM On Demand การวัดเหล่านี้แสดงถึงการใช้ประเภทอบเจกต์แอปพลิเคชันต่างๆ รวมถึงจำนวนเรคคอร์ดที่จัดทำขึ้นและลบทิ้ง ในตาราง ใช่ หมายถึงสามารถวัดได้ในฟิลด์นั้น

การวัด	ผู้ใช้	วันที่ (สัปดาห์)	ประเภทอบเจกต์	คำอธิบาย
จำนวน (#) เรคคอร์ดที่จัดทำ	ใช่	ใช่	ใช่	จำนวนเรคคอร์ดที่จัดทำแยกตามอบเจกต์แยกตามผู้ใช้แยกตามเดือน
จำนวน (#) เรคคอร์ดที่อัปเดต	ใช่	ใช่	ใช่	จำนวนเรคคอร์ดที่อัปเดตแยกตามอบเจกต์แยกตามผู้ใช้แยกตามเดือน
จำนวน (#) เรคคอร์ดที่ลบ	ใช่	ใช่	ใช่	จำนวนเรคคอร์ดที่ลบแยกตามอบเจกต์แยกตามผู้ใช้แยกตามเดือน

ตารางต่อไปนี้แสดงการวัดประสิทธิภาพมุมมองเพจใน Oracle CRM On Demand

การวัด	ผู้ใช้	วันที่ (สัปดาห์)	ประเภทอบเจกต์	คำอธิบาย
จำนวน (#) ของคำขอ	ใช่	ใช่	ใช่	จำนวนคำขอแยกตามเพจแยกตามสัปดาห์
ค่าเฉลี่ย (Avg) เวลาตอบกลับ (มิลลิวินาที)	ใช่	ใช่	ใช่	เวลาตอบกลับมุมมองเพจเฉลี่ย (มิลลิวินาที)

ตารางต่อไปนี้แสดงการวัดการติดตั้งและตั้งค่า การวัดเหล่านี้เป็นสมมติของการติดตั้งและตั้งค่าล่าสุดของ Oracle CRM On Demand เมื่อมีค่านี้อยู่ในเวลาที่รีเฟรชเพื่อเพิ่มค่าของข้อมูลการติดตามการใช้ การวัดการติดตั้งและตั้งค่าเป็นค่าเฉพาะ เนื่องจากไม่ถูกบันทึกไว้ในระดับใดๆ

การวัด	คำอธิบาย
จำนวน (#) ผู้ดูแลระบบ	จำนวนผู้ดูแลระบบที่ได้รับสิทธิ์ต่อไปนี้: จัดการบริษัท, จัดการบริษัท - กำหนดสกุลเงิน, จัดการบริษัท - รีเซตรหัสผ่านทั้งหมด, จัดการริ้ม, จัดการเนื้อหา, จัดการเนื้อหา - จัดการเอกสารแนบ, การจัดการสมุดบันทึก, จัดการพื้นที่, จัดการผู้ใช้และการเข้าใช้, จัดการผู้ใช้และการเข้าใช้ - จัดการผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย
จำนวน (#) กฎการระบุ	จำนวนกฎการระบุที่กำหนดใน Oracle CRM On Demand
จำนวน (#) สมุดบันทึก	จำนวนสมุดบันทึกที่กำหนดใน Oracle CRM On Demand
จำนวน (#) สกุลเงิน	จำนวนสกุลเงินที่เปิดใช้ใน Oracle CRM On Demand
จำนวน (#) ฟิลด์ที่กำหนดเอง	จำนวนฟิลด์ที่กำหนดเองที่ใช้ใน Oracle CRM On Demand

จำนวนออเบกต์ที่กำหนดเอง	จำนวนออเบกต์ที่กำหนดเองที่ใช้ใน Oracle CRM On Demand
จำนวน (#) แท็บที่กำหนดเอง	จำนวนแท็บเว็บที่กำหนดเองที่ใช้ใน Oracle CRM On Demand
จำนวน (#) กลุ่ม	จำนวนกลุ่มที่ตั้งค่าใน Oracle CRM On Demand
จำนวน (#) ภาษา	จำนวนภาษาที่เปิดใช้ใน Oracle CRM On Demand
จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์	จำนวนผลิตภัณฑ์ที่กำหนดใน Oracle CRM On Demand
จำนวน (#) กระบวนการขาย	จำนวนกระบวนการขายที่กำหนดใน Oracle CRM On Demand
จำนวน (#) พื้นที่	จำนวนพื้นที่ที่ตั้งค่าใน Oracle CRM On Demand
จำนวน (#) เว็บแอปพลิเคชัน	จำนวนเว็บแอปพลิเคชันที่ใช้ใน Oracle CRM On Demand
จำนวน (#) เว็บลิงค์	จำนวนเว็บลิงค์ที่ใช้ใน Oracle CRM On Demand
จำนวน (#) เวิร์กโฟลว์	จำนวนเวิร์กโฟลว์ที่ตั้งค่าใน Oracle CRM On Demand

ตารางต่อไปนี้แสดงการวัดการนำผู้ใช้ของผู้ใช้ การวัดเหล่านี้ช่วยให้บริษัทสามารถตรวจสอบและวิเคราะห์การใช้แอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand ของผู้ใช้ได้ในตารางใช้ หมายถึงสามารถใช้การวัดได้ในฟิลด์นั้น

การวัด	ผู้ใช้	วันที่ (เดือน)	คำอธิบาย
จำนวน (#) ผู้ใช้ที่ใช้งาน	ไม่	ใช่	จำนวนผู้ใช้ที่ใช้งานที่มีอยู่ในแอปพลิเคชัน
จำนวน (#) จำนวนวันนับจากการล็อกอินครั้งล่าสุด	ใช่	ไม่	จำนวนวันนับจากการล็อกอินครั้งล่าสุดโดยผู้ใช้
จำนวน (#) ผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย	ไม่	ใช่	จำนวนผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมายที่มีอยู่ในเดือนนั้น
จำนวน (#) ใบอนุญาต	ไม่	ไม่	จำนวนใบอนุญาตที่กำหนดในโปรไฟล์บริษัท
จำนวน (#) การล็อกอินทั้งหมด	ใช่	ใช่	จำนวนครั้งที่ผู้ใช้ล็อกอินในระหว่างเดือนนั้น หากผู้ใช้ล็อกอินสามครั้งในวันนี้ จะถูกนับเป็น 3 ครั้งสำหรับสัปดาห์ปัจจุบัน
จำนวน (#) การล็อกอินที่ไม่ซ้ำกัน	ใช่	ใช่	จำนวนครั้งที่ผู้ใช้ล็อกอินโดยไม่ซ้ำกันในเดือนนั้น หากผู้ใช้ล็อกอินสามครั้งในวันนี้ จะถูกนับเป็น 1 ครั้งสำหรับสัปดาห์ปัจจุบัน
จำนวน (#) การล็อกอินที่ไม่สำเร็จ	ใช่	ใช่	จำนวนการล็อกอินที่ไม่สำเร็จแยกตามผู้ใช้แยกตามเดือน
เปอร์เซ็นต์ (%) ล็อกอินแล้ว	ไม่	ใช่	จำนวนผู้ใช้ที่ล็อกอินในเดือนนั้นหารด้วยจำนวนผู้ใช้ที่ใช้งาน
ค่าเฉลี่ย (Avg) ความถี่ในการล็อกอินต่อเดือน	ไม่	ใช่	จำนวนการล็อกอินที่ไม่ซ้ำกันในเดือนนั้นหารด้วยจำนวนผู้ใช้ที่ล็อกอินในเดือนนั้น

หมายเหตุการใช้

หัวข้อนี้จะแสดงหมายเหตุการใช้

เกี่ยวกับข้อมูลการติดตามการใช้

ข้อมูลการติดตามการใช้ในคลังข้อมูลจะรีเฟรชทุกสัปดาห์จากข้อมูลในข้อมูลแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand ของคุณ การรีเฟรชข้อมูลการติดตามการใช้จะเกิดขึ้นตอนสุดสัปดาห์ และจะไม่ตามการรีเฟรชเพื่อเพิ่มค่าช่วงกลางคืนของข้อมูลที่เหลือใน Oracle CRM On Demand Answers

การวัดการติดตามการใช้จะถูกคำนวณใหม่เฉพาะในเดือนปัจจุบัน และข้อมูลของเดือนที่ผ่านมาจะไม่ถูกนำมาคำนวณใหม่ เว้นแต่ว่าสัปดาห์นั้นๆ จะอยู่ในช่วงสิ้นเดือน ตัวอย่างเช่น เมื่อมีการรีเฟรชเพื่อเพิ่มค่าของการติดตามการใช้ในวัตุกรที่ 28 พฤษภาคม 2010 การวัดการติดตามการใช้จะคำนวณค่าใหม่สำหรับเดือนพฤษภาคมทั้งเดือน โดยเริ่มจากวันที่ 1 พฤษภาคม 2010 เมื่อมีการรีเฟรชเพื่อเพิ่มค่าสำหรับการติดตามการใช้ในวัตุกรที่ 4 มิถุนายน 2010 การวัดการติดตามการใช้จะคำนวณค่าใหม่สำหรับทั้งเดือนพฤษภาคมและมิถุนายน เนื่องจากสัปดาห์นั้นคาบเกี่ยวเดือนพฤษภาคมและมิถุนายน

การวัดการติดตามการใช้จะถูกสรุปข้อมูลตามเดือนปฏิทิน แม้ว่าจะสามารถวิเคราะห์การวัดตามปฏิทินการเงินของบริษัท แต่ข้อมูลจะไม่เป็นไปตามปฏิทินการเงินของบริษัทที่ใช้ปฏิทินที่ไม่ใช่มาตรฐาน โดยจะมีความแตกต่างในการกำหนดปฏิทินการเงิน โดยเฉพาะหากคุณใช้รูปแบบ 4-4-5 หรือ 5-4-4 หรือปฏิทินที่กำหนดเอง โดยที่เดือนปฏิทินสองเดือนเริ่มต้นในงวดการเงินเดียว หรือไม่มีเดือนการเงินที่เริ่มต้นในงวดการเงิน ในกรณีเช่นนี้การวัดการติดตามการใช้งานอาจเกินหรือขาดไปในงวดการเงินที่ระบุ

ข้อมูลการติดตามการใช้ส่วนใหญ่ได้รับการบันทึกที่ระดับสัปดาห์ การวัดการนำมาใช้ของผู้ใช้บางอย่างจะไม่ถูกบันทึกที่ระดับสัปดาห์ การวัดการติดตั้งและตั้งค่าทั้งหมดจะไม่ถูกบันทึกที่ระดับสัปดาห์ เนื่องจากข้อมูลการติดตามการใช้จะได้รับการบันทึกที่ระดับสัปดาห์ จึงอาจรวบรวมโดยแยกตามเดือน ไตรมาส และปี อย่างไรก็ตาม จะไม่มีการสร้างผลลัพธ์ใดๆ หากมีการรันที่ระดับต่ำกว่าระดับสัปดาห์

เกี่ยวกับประวัติการล็อกอินของผู้ใช้

ข้อมูลประวัติการล็อกอินของผู้ใช้ที่เก่ากว่า 90 วันจะถูกลบจากแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand อย่างต่อเนื่อง ดังนั้น คุณสมบัติการติดตามการใช้จึงสามารถสนับสนุนการวัดการนำมาใช้ของผู้ใช้ได้ประมาณ 90 วันเมื่อแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand ได้รับการอัปเดตเป็นรหัสรุ่นครั้งแรก อย่างไรก็ตาม ข้อมูลประวัติการนำมาใช้ของผู้ใช้จะยังคงอยู่ในคลังข้อมูลเพื่อสนับสนุนการวิเคราะห์แนวโน้มเชิงประวัติของการวัดการนำมาใช้ของผู้ใช้ในการวิเคราะห์ Oracle CRM On Demand ข้อมูลนี้จะยังคงอยู่จนถึงการรีเฟรชแบบสมบูรณ์ครั้งถัดไป แม้จะหลังจากที่ข้อมูลถูกลบออกจาก Oracle CRM On Demand

การวัดการติดตามการใช้

การวัดการติดตามการใช้จะถูกรวบรวมตามสัปดาห์ปฏิทิน หากคุณกำลังใช้ปฏิทินที่ไม่ใช่มาตรฐาน เช่น 5-4-4, 4-4-5 หรือปฏิทินการเงินที่กำหนดเอง อาจเป็นไปได้ที่เดือนการเงินหรือไตรมาสการเงินอาจจะมีจำนวนสัปดาห์มากกว่าหรือน้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับเดือนการเงินหรือไตรมาสการเงินอื่น ดังนั้น การวัดของคุณอาจจะปรากฏขึ้นโดยเกินหรือขาดเล็กน้อยสำหรับเดือนหรือไตรมาสสั้น ลักษณะนี้จะเกิดขึ้นเมื่อการวัดการใช้ประสิทธิภาพของบริษัทไม่ตรงกันทั้งหมดกับการกำหนดปฏิทินการเงินเมื่อทำการวิเคราะห์แยกตามเดือนและไตรมาสปฏิทินการเงิน

มิติเนื้อหา

มิติเนื้อหาถูกใช้ร่วมกันโดยทั้งการวัดประสิทธิภาพการวิเคราะห์และการวัดประสิทธิภาพมุมมอง

ในการรายงานการวัดประสิทธิภาพการวิเคราะห์ ให้ใช้ฟิลด์ชนิดเนื้อหาเพื่อฟิลเตอร์เงื่อนไขต่อไปนี้:

ชนิดเนื้อหา = การวิเคราะห์

ในการรายงานการวัดประสิทธิภาพมุมมอง ให้ใช้ฟิลด์ชนิดเนื้อหาเพื่อฟิลเตอร์เงื่อนไขต่อไปนี้:

ชนิดเนื้อหา = มุมมอง

เมื่อทำการวิเคราะห์การวัดประสิทธิภาพมุมมอง ฟิลด์มิติเนื้อหาที่ใช้ได้จะมีเพียง: ชนิดเนื้อหา และ ชื่อเนื้อหา สำหรับประสิทธิภาพมุมมอง ค่าชื่อเนื้อหาจะแสดงถึงชื่อของหน้าจอ สำหรับประสิทธิภาพการวิเคราะห์ ค่าชื่อเนื้อหาจะแสดงถึงชื่อรายงานหรือแผนภูมิ

การวัดประสิทธิภาพการวิเคราะห์

คุณไม่สามารถรวมการวัดประสิทธิภาพการวิเคราะห์กับการวัดอื่นๆ ได้ คุณไม่สามารถรวมการวัดประสิทธิภาพมุมมองเพียงกับการวัดอื่นๆ ได้ การวัดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพทั้งสองนี้จะได้รับการจัดเก็บโดยใช้ระดับของรายละเอียดที่ต่างกัน ซึ่งแตกต่างจากการวัดอื่นๆ แต่ละรายการหรือการวัดอื่นๆ ทั้งหมด การวัดประสิทธิภาพการวิเคราะห์จะบันทึกที่ระดับเนื้อหา ผู้ใช้และสัปดาห์ การวัดเหล่านี้จะถูกรวบรวมทุกครั้งที่ใช้แต่ละคนรันรายงาน และสรุปที่ระดับสัปดาห์ เวลาตอบกลับเฉลี่ยจะวัดเป็นวินาที

ในทางกลับกัน การวัดประสิทธิภาพมุมมองเพียงจะบันทึกที่ระดับเพจและสัปดาห์ การวัดเหล่านี้จะถูกรวบรวมทุกครั้งที่คุณดูแต่ละเพจ และสรุปที่ระดับสัปดาห์ เวลาตอบกลับเฉลี่ยจะวัดเป็นมิลลิวินาที

การใช้การวัดประสิทธิภาพการวิเคราะห์สามารถรายงานการวัด โดยผู้ใช้แต่ละคนได้ อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพมุมมองจะอยู่ที่ระดับบริษัทเท่านั้น มุมมองเพจส่วนใหญ่จะมีชื่อ แต่สำหรับมุมมองเพจที่ไม่มีชื่อ การวัดประสิทธิภาพการใช้จะรายงานเป็น อื่นๆ การใช้การวัดประสิทธิภาพการวิเคราะห์จะได้รับการรวมไว้สำหรับแผนควบคุมแบบใช้ร่วมกันและแบบส่วนบุคคล แต่ไม่ได้รวมไว้สำหรับการสืบค้นแบบไดนามิก ชื่อเนื้อหาทั้งหมดมุมมองเพจและการวิเคราะห์แสดงการวัดตามภาษาดีฟอลต์ของบริษัทและการตั้งชื่อออบเจกต์มาตรฐาน โดยไม่สนับสนุนภาษาหรือการเปลี่ยนชื่อออบเจกต์ของผู้ใช้

ประเภทเรื่องการรายงานรายได้ของบริษัท

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกวัน

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์รายได้ของบริษัทให้ความสามารถในการติดตามรายได้ของบริษัทแยกตามผลิตภัณฑ์ ชนิด พื้นที่ และผู้ใช้

ประเภทความสัมพันธ์

หลายข้อมูล

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- รายได้ของบริษัท
- พื้นที่ของบริษัท
- แคมเปญ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผลิตภัณฑ์
- ชนิดผลิตภัณฑ์
- โควต้า

ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า *รหัส* หรือลงท้ายด้วย *UTC* ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่จัดทำดัชนี *UTC* เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 794) มิติต่อไปนี้เป็นประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- แคมเปญ

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดรายได้ของบริษัท:
 - การวัดที่กำหนดเองของรายได้ของบริษัท
 - จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์
 - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของผลิตภัณฑ์
- การวัดโควต้า:
 - มูลค่าโควต้า

หมายเหตุการใช้

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสามารถสร้างรายได้ของบริษัท โปรดดูที่ [ประเภทเรื่องการรายงานการประมาณการ](#) (ในหน้า 765) ในประเภทเรื่องการประมาณการ คุณสามารถรวมการประมาณการ โควต้าและรายได้ของบริษัทเข้าเป็นรายงานการสืบค้นเดียว มิติและการวัดของโฟลเดอร์โควต้าสามารถรวมกับมิติและการวัดของโฟลเดอร์ผู้ใช้เป็นเจ้าของได้เท่านั้น

มิติบริษัทจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการรายงานเกี่ยวกับบริษัท

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้มุมมองข้อมูลสรุปการวัดการทำงานของบริษัทสำหรับบริษัทที่เกี่ยวข้อง ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือประเภทเรคคอร์ดที่คุณต้องการวิเคราะห์ คุณสามารถใช้ประเภทเรื่องนี้ในการตอบคำถามพื้นฐานเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท: บริษัทใดมีจำนวนคำขอบริการสูงสุด บริษัทใดมีจำนวนโอกาสทางการขายสูงสุด ประเภทเรื่องนี้ให้คุณจัดกลุ่มและปรับเพิ่มการวัดในระดับต่างๆ ตามบริษัท, พื้นที่ของบริษัท และวันที่ สำหรับการวิเคราะห์ที่เจาะลึกลงไปจะเกี่ยวข้องกับประเภทธุรกิจอื่น ซึ่งต้องใช้ประเภทเรื่องอื่น

ประเภทความสัมพันธ์

สรุป

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- แคมเปญ
- วันที่จัดทำ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- พื้นที่

ฟิลด์การฟิเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิเตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า *รหัส* หรือลงท้ายด้วย *UTC* ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด *UTC* เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 794) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- แคมเปญ

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดบริษัท
 - การวัดที่กำหนดเองของบริษัท
 - รายได้
 - รายได้ (000)
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้
 - รายได้เมื่อปิด
 - รายได้เมื่อปิด (000)
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้เมื่อปิด
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) วันในการปิดโอกาสทางการขาย (นิยาม: จำนวนวันในการปิดโอกาสทางการขายหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
 - รายได้ที่มีแนวโน้ม
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้ที่มีแนวโน้ม
 - รายได้
 - รายได้ผลิตภัณฑ์ (000)
 - รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์
 - รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์ (000)

- จำนวน (#) ของบริษัท
- จำนวน (#) ของบริษัทที่มีโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของกิจกรรม
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
- จำนวน (#) ของคำขอบริการ (SR)
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยกเลิก
- จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
- จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ
- ค่าเฉลี่ย (Avg) อายุคำขอบริการที่เปิด
- ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนวันในการปิดคำขอบริการ
- จำนวน (#) ของลีด
- จำนวน (#) ของลีดที่แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายแล้ว (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้ถูกแปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายเรียบร้อยแล้ว)
- จำนวน (#) ของลีดที่ประสบความสำเร็จในการขาย (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายและมีสถานะเป็น 'ได้ปิดการขายแล้ว' หรือ 'ขายสำเร็จแล้ว')
- จำนวน (#) ของลีดที่ได้สูญเสียโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของลีดที่ผ่านคุณสมบัติ
- จำนวน (#) ของลีดที่ปฏิเสธ

หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทจะรวมถึงลำดับขั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการรายงานบริษัทและคู่แข่ง

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้อ่อนุญาตให้คุณรายงานความสัมพันธ์แบบหลายคำต่อหลายคำระหว่างบริษัทและคู่แข่งของบริษัท ประเภทเรื่องนี้มีประสิทธิภาพสูงคล้ายคลึงกับประเภทเรื่องบริษัทที่สุด ความแตกต่างเพียงประการเดียวคือประเภทเรื่องนี้มีมิติของคุณแข่ง ซึ่งเป็นความสัมพันธ์แบบหลายคำต่อหลายคำกับประเภทเรคคอร์ดบริษัท ประเภทเรื่องนี้อ่อนุญาตให้คุณสร้างรายงานเพื่อแสดงคู่แข่งทั้งหมดของบริษัทหนึ่ง เนื่องจากประเภทเรื่องนี้แสดงความสัมพันธ์แบบหลายคำต่อหลายคำระหว่างบริษัทและคู่แข่งของบริษัท จะไม่สามารถรายงานบริษัทที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับคู่แข่งใดเลยโดยใช้ประเภทเรื่องนี้ แอททริบิวต์ที่กำหนดความสัมพันธ์ของบริษัทคู่แข่งที่มีให้ใช้สำหรับการรายงานมีดังต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อหลัก
- บทบาท
- บทบาทแบบย้อนกลับ
- วันที่เริ่มต้น
- วันที่สิ้นสุด
- จุดแข็ง
- จุดอ่อน
- ความเห็น

ประเภทความสัมพันธ์

หลายคำต่อหลายคำ

มิติ

ประเภทเรื่องมีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- คู่แข่งบริษัท
- แคมเปญ
- วันที่จัดทำ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้ติดต่อความสัมพันธ์
- พื้นที่

ฟิลด์การฟิเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิเตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า *รหัส* หรือลงท้ายด้วย *UTC* ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ที่ติดต่อ UTC ล่าสุด เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ที่ติดต่อล่าสุด การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ **การใช้ฟิลด์การฟิเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม** (ในหน้า 794) มิติต่อไปนี้ในประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์การฟิเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- แคมเปญ

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดบริษัท

- การวัดที่กำหนดเองของบริษัท
- รายได้
- รายได้ (000)
- ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้
- รายได้เมื่อปิด
- รายได้เมื่อปิด (000)
- ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้เมื่อปิด
- ค่าเฉลี่ย (Avg) วันในการปิดโอกาสทางการขาย (นิยาม: จำนวนวันในการปิดโอกาสทางการขายหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
- รายได้ที่มีแนวโน้ม
- ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้ที่มีแนวโน้ม
- รายได้
- รายได้ผลิตภัณฑ์ (000)
- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์
- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์ (000)
- จำนวน (#) ของบริษัท
- จำนวน (#) ของบริษัทที่มีโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของกิจกรรม
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
- จำนวนคำขอบริการ
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยกเลิก
- จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
- จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ
- ค่าเฉลี่ย (Avg) อายุคำขอบริการที่เปิด
- ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนวันในการปิดคำขอบริการ
- จำนวน (#) ของลีด
- จำนวน (#) ของลีดที่แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายแล้ว (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้ถูกแปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายเรียบร้อยแล้ว)
- จำนวน (#) ของลีดที่ประสบความสำเร็จในการขาย (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายและมีสถานะเป็น 'ได้ปิดการขายแล้ว' หรือ 'ขายสำเร็จแล้ว')
- จำนวน (#) ของลีดที่ได้สูญเสียโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของลีดที่ผ่านคุณสมบัติ
- จำนวน (#) ของลีดที่ปฏิเสธ

หมายเหตุการใช้

มิลิบริทจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการรายงานของบริษัทและลูกค้า

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้คุณรายงานความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและบริษัทลูกค้า ประเภทเรื่องนี้ใกล้เคียงกับประเภทเรื่องของบริษัทอย่างมาก แตกต่างกันตรงที่ประเภทเรื่องนี้รวมการวิเคราะห์ลูกค้า ซึ่งมีความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่ากับประเภทเรคคอร์ดบริษัท ประเภทเรื่องนี้ให้คุณจัดทำรายงานที่แสดงลูกค้าทั้งหมดของบริษัท เนื่องจากประเภทเรื่องนี้แสดงความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและบริษัทลูกค้า บริษัทที่ไม่มีข้อมูลเชื่อมโยงกับบริษัทลูกค้าอย่างน้อยหนึ่งบริษัทจะไม่สามารถรายงานโดยใช้ประเภทเรื่องนี้ คุณสมบัติที่เป็นตัวกำหนดความสัมพันธ์ของบริษัทลูกค้าที่มีให้ใช้ได้สำหรับการรายงานมีดังต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อหลัก
- บทบาท
- บทบาทแบบย้อนกลับ
- วันที่เริ่มต้น
- วันที่สิ้นสุด
- จุดแข็ง
- จุดอ่อน
- ความเห็น

ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- ลูกค้าของบริษัท
- แคมเปญ
- วันที่จัดทำ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้ติดต่อความสัมพันธ์

■ พื้นที่

ฟิลด์การฟิลด์อร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรอื่งนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ติดต่อด้านล่างสุด UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ติดต่อด้านล่างสุด การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลด์อร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลด์อร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลด์อร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 794) มิติในประเภทเรอื่งต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลด์อร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

■ บริษัท

■ แคมเปญ

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรอื่งทั้งหมดมีดังนี้:

■ การวัดบริษัท

- การวัดที่กำหนดเองของบริษัท
- รายได้
- รายได้ (000)
- ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้
- รายได้เมื่อปิด
- รายได้เมื่อปิด (000)
- ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้เมื่อปิด
- ค่าเฉลี่ย (Avg) วันในการปิดโอกาสทางการขาย (นิยาม: จำนวนวันในการปิดโอกาสทางการขายหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
- รายได้ที่มีแนวโน้ม
- ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้ที่มีแนวโน้ม
- รายได้
- รายได้ผลิตภัณฑ์ (000)
- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์
- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์ (000)
- จำนวน (#) ของบริษัท
- จำนวน (#) ของบริษัทที่มีโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของกิจกรรม
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ

- จำนวนคำขอบริการ
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยกเลิก
- จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
- จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ
- ค่าเฉลี่ย (Avg) อายุคำขอบริการที่เปิด
- ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนวันในการปิดคำขอบริการ
- จำนวน (#) ของลีด
- จำนวน (#) ของลีดที่แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายแล้ว (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้ถูกแปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายเรียบร้อยแล้ว)
- จำนวน (#) ของลีดที่ประสบความสำเร็จในการขาย (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายและมีสถานะเป็น ได้ปิดการขายแล้ว หรือ ขายสำเร็จแล้ว)
- จำนวน (#) ของลีดที่ได้สูญเสียโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของลีดที่ผ่านคุณสมบัติ
- จำนวน (#) ของลีดที่ปฏิเสธ

หมายเหตุการใช้

มีดเบรียทจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการรายงานของบริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้ให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกวัน

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้คุณรายงานความสัมพันธ์แบบหลายคำต่อหลายคำระหว่างบริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง ประเภทเรื่องนี้ใกล้เคียงกับประเภทเรื่องของบริษัทอย่างมาก แตกต่างกันตรงที่ประเภทเรื่องนี้รวมการวิเคราะห์คู่ค้า ซึ่งมีความสัมพันธ์แบบหลายคำต่อหลายคำกับประเภทเรคคอร์ดบริษัท ประเภทเรื่องนี้ให้คุณจัดทำรายงานที่แสดงบริษัทที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เนื่องจากประเภทเรื่องนี้แสดงความสัมพันธ์แบบหลายคำต่อหลายคำระหว่างบริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง บริษัทที่ไม่มีความเชื่อมโยงกับบริษัทที่เกี่ยวข้องอย่างน้อยหนึ่งบริษัทจะไม่สามารถรายงานโดยใช้ประเภทเรื่องนี้ คุณสมบัติที่กำหนดความสัมพันธ์ของบริษัทที่เกี่ยวข้องที่มีให้ใช้ได้สำหรับการรายงานมีดังต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อหลัก
- บทบาท
- บทบาทแบบย้อนกลับ
- วันที่เริ่มต้น
- วันที่สิ้นสุด
- จุดแข็ง

- จุดอ่อน
- ความเห็น

ประเภทความสัมพันธ์

หลายคำต่อหลายคำ

มิติ

ประเภทเรื่องมีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- แคมเปญ
- วันที่จัดทำ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- บริษัทที่เกี่ยวข้อง
- ผู้ติดต่อความสัมพันธ์
- พื้นที่

ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลด์ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า *รหัส* หรือลงท้ายด้วย *UTC* ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด *UTC* เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลด์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 794) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- แคมเปญ

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดบริษัท
 - การวัดที่กำหนดเองของบริษัท
 - รายได้
 - รายได้ (000)
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้
 - รายได้เมื่อปิด
 - รายได้เมื่อปิด (000)

- ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้เมื่อปิด
- ค่าเฉลี่ย (Avg) วันในการปิดโอกาสทางการขาย (นิยาม: จำนวนวันในการปิดโอกาสทางการขายหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
- รายได้ที่มีแนวโน้ม
- ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้ที่มีแนวโน้ม
- รายได้
- รายได้ผลิตภัณฑ์ (000)
- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์
- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์ (000)
- จำนวน (#) ของบริษัท
- จำนวน (#) ของบริษัทที่มีโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของกิจกรรม
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
- จำนวนค่าขอบริการ
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยกเลิก
- จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
- จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ
- ค่าเฉลี่ย (Avg) อายุค่าขอบริการที่เปิด
- ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนวันในการปิดค่าขอบริการ
- จำนวน (#) ของลีด
- จำนวน (#) ของลีดที่แปลงเป็นโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของลีดที่ประสบความสำเร็จในการขาย (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายและมีสถานะเป็น ได้ปิดการขายแล้ว หรือ ขายสำเร็จแล้ว)
- จำนวน (#) ของลีดที่ได้สูญเสียโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของลีดที่ผ่านคุณสมบัติ
- จำนวน (#) ของลีดที่ปฏิเสธ

หมายเหตุการใช้

มีดเบรียทจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องที่รายงานกิจกรรม

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์ชุดการวัดกิจกรรมตามกิจกรรม บริษัท โอกาสทางการขาย ลีด แคมเปญ ผู้ติดต่อ คำขอบริการ และวันที่ เนื่องจากประเภทเรื่องนี้แสดงกิจกรรมและการได้ตอบทั้งหมดที่มีการเชื่อมต่อกับประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้ ประเภทเรื่องนี้อยู่ในระดับต่ำสุดของรายละเอียด ซึ่งหมายความว่าตารางข้อมูลกิจกรรมที่กำหนดประเภทเรื่องนี้อาจมีขนาดใหญ่ที่สุด ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณสามารถปรับเพิ่มและวิเคราะห์การวัดกิจกรรม โดยใช้ชุดมิติที่ใหญ่ที่สุด ประเภทเรื่องนี้เป็นเรื่องหลายข้อมูลซึ่งให้รายงาน โกวคำผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องกับการวัดกิจกรรม

ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- กิจกรรม
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- ลีด
- โอกาสทางการขาย
- คำขอบริการ
- โกวคำ

ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า *รหัส* หรือลงท้ายด้วย *UTC* ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลด์อร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 794) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- กิจกรรม
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ

- ลีด
- โอกาสทางการขาย
- ค่าขอบริการ

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดกิจกรรม
 - จำนวน (#) ของกิจกรรม
 - จำนวน (#) ของกิจกรรมที่เปิด
 - จำนวน (#) ของบริษัทที่มีกิจกรรม
 - จำนวน (#) ของกิจกรรมที่ปิด
- การวัดโควต้า
 - มูลค่าโควต้า

หมายเหตุการใช้

มีดเบรียทและผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูง

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้ความสามารถในการวิเคราะห์ออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูง

พื้นที่ออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูงคือประเภทเรื่องพิเศษที่สามารถมีการรายงานความสัมพันธ์แบบหนึ่งต่อหลายค่าและแบบหลายค่าต่อหนึ่งต่อหลายค่าระหว่างออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 ถึง 15 และออบเจกต์ที่สร้างล่วงหน้า รวมถึงออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 เนื่องจากพื้นที่ออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูงจะรวมการรายงานออบเจกต์ทั้งหมดไว้ภายใต้ประเภทเรื่องเดียว จึงจำเป็นต้องรวมการวัดที่เป็นตัวคิดค้นของรายงานเพื่อช่วยเลือกพารามิเตอร์ระหว่างออบเจกต์ต่างๆ ที่มีอยู่ในรายงาน การรายงานความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าไม่สามารถทำได้โดยใช้ประเภทเรื่องนี้เนื่องจาก Oracle CRM On Demand ไม่สนับสนุนออบเจกต์ที่กำหนดเอง 4 ถึง 15 โดยตรง

ความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าใช้สำหรับออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 กับบริษัท ผู้ติดต่อ ค่าขอบริการ และ โอกาสทางการขาย ในการวิเคราะห์ ดังนั้นจึงสามารถรายงานด้วยความสัมพันธ์แบบหนึ่งค่าต่อหลายค่าเฉพาะระหว่างออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 และออบเจกต์เหล่านั้นเท่านั้น ซึ่งจะไม่สามารถรายงานด้วยความสัมพันธ์แบบหนึ่งค่าต่อหลายค่าระหว่างออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 กับกิจกรรม ลีนทรัพย์ ลีด และ ผลิตภัณฑ์ ได้

ประเภทความสัมพันธ์

รวม

มิติ

ประเภทเรื่องมีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- กิจกรรม
- การปันส่วน
- แคมเปญ
- คำสั่นใหม่
- ผู้ติดต่อ
- ความคุ้มครอง
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 3
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 04
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 05
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 06
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 07
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 08
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 09
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 10
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 11
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 12
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 13
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 14
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 15
- ความเสียหาย
- บัญชีการเงิน
- ผู้ถือบัญชีการเงิน
- การถือครองบัญชีการเงิน
- แผนทางการเงิน
- ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
- การทำรายการทางการเงิน
- คราวเรือน
- ทรัพย์สินประกันภัย

- งวดสินค้าคงคลัง
- ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- ลีด
- โอกาสทางการขาย
- คู่ค้า
- กรมธรรม์
- ผู้ถือกรมธรรม์
- ผลิตภัณฑ์
- สินค้าคงคลังตัวอย่าง
- การทำรายการตัวอย่าง
- คำขอบริการ
- สินค้าที่ทำรายการ

ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลด์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า *รหัส* หรือลงท้ายด้วย *UTC* ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลด์เตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 794) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- กิจกรรม
- การปันส่วน
- คำสินไหม
- ผู้ติดต่อ
- ความคุ้มครอง
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-15
- ความเสียหาย
- บัญชีการเงิน
- ผู้ถือบัญชีการเงิน
- การถือครองบัญชีการเงิน
- แผนทางการเงิน
- ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
- การทำรายการทางการเงิน
- ทรัพย์สินประกกันภัย

- งวดสินค้าคงคลัง
- ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- โอกาสทางการขาย
- กรมธรรม์
- ผู้ถือกรมธรรม์
- สินค้าคงคลังตัวอย่าง
- การทำรายการตัวอย่าง
- ค่าขอบริการ

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดบริษัท
 - การวัดที่กำหนดเองของบริษัท
 - จำนวน (#) ของบริษัท
- การวัดกิจกรรม
 - จำนวน (#) ของบริษัทที่มีกิจกรรม
 - จำนวน (#) ของกิจกรรม
 - จำนวน (#) ของกิจกรรมที่ปิด
 - จำนวน (#) ของกิจกรรมที่เปิด
- การวัดการปันส่วน
 - จำนวน (#) ของการปันส่วน
 - ปริมาณสูงสุดเฉลี่ย (Avg MaxQty) การปันส่วน
 - ปริมาณสูงสุดเฉลี่ย (Avg MaxQty) การติดต่อ
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) ในสังคม
 - ปริมาณสูงสุดรวม (MaxQty) การปันส่วน
 - ปริมาณสูงสุดรวม (MaxQty) การติดต่อ
 - สรุปในสังคม
- การวัดแคมเปญ
 - จำนวน (#) ของบริษัทสำหรับแคมเปญ
 - จำนวน (#) ของแคมเปญ
 - จำนวน (#) ของแคมเปญที่ใช้งาน
 - จำนวน (#) ของแคมเปญที่เสร็จสมบูรณ์
 - จำนวน (#) ของแคมเปญที่วางแผน

- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อสำหรับแคมเปญ
- จำนวนลีดสำหรับแคมเปญ
- จำนวนโอกาสทางการขายสำหรับแคมเปญ
- จำนวน (#) โอกาสที่ชนะของแคมเปญ
- เปอร์เซ็นต์ (%) ของงบประมาณ (นิยาม: ต้นทุนคูณด้วย 100 แล้วหารด้วยต้นทุนที่จัดทำงานประมาณ)
- เปอร์เซ็นต์ (%) ของลีดเป้าหมายที่บรรลุผล (นิยาม: จำนวนลีดคูณด้วย 100 แล้วหารด้วยลีดเป้าหมาย)
- เปอร์เซ็นต์ (%) ของเป้าหมายรายได้ที่บรรลุผล (นิยาม: จำนวนรายได้ที่ปิดคูณด้วย 100 แล้วหารด้วยเป้าหมายรายได้)
- จำนวนวันเฉลี่ยในการปิดโอกาสทางการขายสำหรับแคมเปญ
- ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้เมื่อปิดของแคมเปญ
- จำนวนวันเฉลี่ยในการปิดโอกาสทางการขายสำหรับแคมเปญ
- ค่าเฉลี่ย (Avg) ต้นทุนต่อการขายที่ปิด (นิยาม: ต้นทุนเฉลี่ยหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
- ค่าเฉลี่ย (Avg) ต้นทุนต่อลีด (นิยาม: ต้นทุนเฉลี่ยหารด้วยจำนวนลีด)
- รายได้เมื่อปิดของแคมเปญ
- ต้นทุนต่อการขายที่ปิด (นิยาม: ต้นทุนหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
- ต้นทุนต่อลีด (นิยาม: ต้นทุนหารด้วยจำนวนลีด)
- อัตราการแปลงลีดของแคมเปญ
- รายได้จากโอกาสทางการขายของแคมเปญ
- อัตราชนะของโอกาสทางการขายของแคมเปญ
- ผลตอบแทนจากการลงทุน (ROI)
- การวัดค่าสินไหม
 - การวัดที่กำหนดเองของค่าสินไหม
 - จำนวน (#) ของค่าสินไหม
 - จำนวนเงินหนี้สินเฉลี่ย (Avg)
 - จำนวนเงินความเสียหายโดยเฉลี่ย (Avg)
 - จำนวนพนักงานที่บาดเจ็บโดยเฉลี่ย (Avg)
 - จำนวนบุคคลที่บาดเจ็บโดยเฉลี่ย (Avg)
 - จำนวนเงินหนี้สินโดยรวม
 - จำนวนเงินความเสียหายโดยรวม
 - จำนวนพนักงานที่บาดเจ็บโดยรวม
 - จำนวนบุคคลที่บาดเจ็บโดยรวม
- การวัดผู้ติดต่อ
 - การวัดที่กำหนดเองของผู้ติดต่อ

- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ

- การวัดความคุ้มครอง

- การวัดความคุ้มครองแบบปรับแต่งเอง
- จำนวน (#) ของความคุ้มครอง
- หักลดได้โดยเฉลี่ย
- วงเงินแบบบุคคลโดยเฉลี่ย
- จำนวนเงินเอาประกันโดยเฉลี่ย
- วงเงินรวมโดยเฉลี่ย
- หักลดได้โดยรวม
- วงเงินแบบบุคคลโดยรวม
- จำนวนเงินเอาประกันโดยรวม
- วงเงินรวมโดยรวม

- การวัดออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-15

- การวัดที่กำหนดเองของออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-15
- จำนวน (#) ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-15

- การวัดความเสี่ยง

- การวัดความเสี่ยงแบบปรับแต่งเอง
 - จำนวน (#) ของความเสี่ยง
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนเงินที่ประมาณการ
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนทรัพย์สิน
 - จำนวนเงินที่ประมาณการรวม
 - จำนวนทรัพย์สินโดยรวม

- การวัดบัญชีการเงิน

- การวัดบัญชีการเงินแบบปรับแต่งเอง
- จำนวน (#) ของบัญชีการเงิน
- ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดดุล
- ยอดดุลรวม

- การวัดผู้ถือบัญชีการเงิน

- การวัดผู้ถือบัญชีการเงินแบบปรับแต่งเอง
- จำนวน (#) ของผู้ถือบัญชีการเงิน

- การวัดการถือบัญชีการเงิน

- การวัดผู้ถือบัญชีการเงินแบบปรับแต่งเอง
- จำนวน (#) ของการถือบัญชีการเงิน
- ค่าเฉลี่ย (Avg) ประสิทธิภาพ
- ค่าเฉลี่ย (Avg) ราคาซื้อ
- ปริมาณโดยเฉลี่ย (Avg)
- ค่าเฉลี่ย (Avg) มูลค่า
- ประสิทธิภาพโดยรวม
- ราคาซื้อโดยรวม
- ปริมาณโดยรวม
- มูลค่าโดยรวม
- การวัดแผนทางการเงิน
- การวัดแผนทางการเงินแบบปรับแต่งเอง
- จำนวน (#) ของแผนทางการเงิน
- การวัดผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
- การวัดผลิตภัณฑ์ทางการเงินแบบปรับแต่งเอง
- จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
- ค่าเฉลี่ย (Avg) ราคาปัจจุบัน
- ราคาปัจจุบันโดยรวม
- การวัดการทำรายการทางการเงิน
- การวัดการทำรายการทางการเงินแบบปรับแต่งเอง
- จำนวน (#) ของการทำรายการทางการเงิน
- ปริมาณโดยเฉลี่ย (Avg)
- ค่าเฉลี่ย (Avg) ราคาของการทำรายการ
- ค่าเฉลี่ย (Avg) มูลค่า
- ปริมาณโดยรวม
- ราคาของการทำรายการโดยรวม
- มูลค่าโดยรวม
- การวัดของครัวเรือน
- การวัดที่กำหนดเองของครัวเรือน
- ยอดรวมสินทรัพย์ของผู้ติดต่อ
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมสินทรัพย์
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมสินทรัพย์ (000)

- ยอดรวมสินทรัพย์
- ยอดรวมสินทรัพย์ (000)
- ยอดรวมค่าใช้จ่ายของผู้ติดต่อ
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมค่าใช้จ่าย
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมค่าใช้จ่าย (000)
 - ยอดรวมค่าใช้จ่าย
 - ยอดรวมค่าใช้จ่าย (000)
- ยอดรวมรายได้ของผู้ติดต่อ
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมรายได้
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมรายได้ (000)
 - ยอดรวมรายได้
 - ยอดรวมรายได้ (000)
- ยอดรวมหนี้สินของผู้ติดต่อ
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมหนี้สิน
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมหนี้สิน (000)
 - ยอดรวมหนี้สิน
 - ยอดรวมหนี้สิน (000)
- ยอดรวมมูลค่าสุทธิของผู้ติดต่อ
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมมูลค่าสุทธิ
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมมูลค่าสุทธิ (000)
 - ยอดรวมมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ
 - ยอดรวมมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ (000)
- ยอดรวมสินทรัพย์ของครัวเรือน
 - ยอดรวมสินทรัพย์ของครัวเรือนเฉลี่ย
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมสินทรัพย์ของครัวเรือน (000)
 - ยอดรวมสินทรัพย์ของครัวเรือน
 - ยอดรวมสินทรัพย์ของครัวเรือน (000)
- ยอดรวมค่าใช้จ่ายของครัวเรือน
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมค่าใช้จ่ายของครัวเรือน
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมค่าใช้จ่ายของครัวเรือน (000)
 - ยอดรวมค่าใช้จ่ายของครัวเรือน
 - ยอดรวมค่าใช้จ่ายของครัวเรือน (000)
- ยอดรวมรายได้ของครัวเรือน

- ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมรายได้ของครัวเรือน
- ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมรายได้ของครัวเรือน (000)
- ยอดรวมรายได้ของครัวเรือน
- ยอดรวมรายได้ของครัวเรือน (000)
- ยอดรวมหนี้สินของครัวเรือน
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมหนี้สินของครัวเรือน
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมหนี้สินของครัวเรือน (000)
 - ยอดรวมหนี้สินของครัวเรือน
 - ยอดรวมหนี้สินของครัวเรือน (000)
- ยอดรวมมูลค่าสุทธิของครัวเรือน
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมมูลค่าสุทธิของครัวเรือน
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมมูลค่าสุทธิของครัวเรือน (000)
 - ยอดรวมมูลค่าสุทธิของครัวเรือน
 - ยอดรวมมูลค่าสุทธิของครัวเรือน (000)
- จำนวน (#) ของผลิตภัณฑ์ติดต่อ
- จำนวน (#) ของคำขอบริการผลิตภัณฑ์ติดต่อ
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของครัวเรือน
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อที่พบ
- จำนวน (#) ของผลิตภัณฑ์ที่พบ
- จำนวน (#) ของคำขอบริการที่พบ
- การวัดทรัพย์สินประกันภัย
 - การวัดทรัพย์สินประกันภัยแบบปรับแต่งเอง
 - จำนวน (#) ของทรัพย์สินประกันภัย
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนเงิน
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) ลำดับ
 - จำนวนเงินโดยรวม
 - ลำดับโดยรวม
- การวัดวงเงินค้ำคงคลัง
 - การวัดวงเงินค้ำคงคลังแบบกำหนดเอง
 - จำนวน (#) ของวงเงินค้ำคงคลัง
- การวัดฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

- การวัดฝ่ายที่เกี่ยวข้องแบบกำหนดเอง
- จำนวน (#) ของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- การวัดลีด
 - จำนวน (#) ของลีดที่เก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว
 - จำนวน (#) ของลีด
 - จำนวน (#) ของลีดที่แปลงค่าเป็น โอกาสทางการขายแล้ว (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้ถูกแปลงค่าเป็น โอกาสทางการขายเรียบร้อยแล้ว)
 - จำนวน (#) ของลีดที่ได้สูญเสียโอกาสทางการขาย
 - จำนวน (#) ของลีดที่ประสบความสำเร็จในการขาย (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายและมีสถานะเป็น ได้ปิดการขายแล้ว หรือ ขายสำเร็จแล้ว)
 - จำนวนโอกาสทางการขายใหม่ที่อนุญาต
 - จำนวน (#) ของลีดที่ผ่านคุณสมบัติ
 - จำนวน (#) ของลีดที่ปฏิเสธ
 - จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
 - รายได้เมื่อปิดของลีด
 - รายได้ที่คาดการณ์ของลีด
 - รายได้จากโอกาสทางการขายสำหรับลีด
- การวัดโอกาสทางการขาย
 - การวัดโอกาสทางการขายที่กำหนดเอง
 - จำนวนโอกาสทางการขายที่เปิด
 - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด
 - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
 - จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวน (#) ของวันในขั้นตอน
 - รายได้เมื่อปิด
 - รายได้เมื่อปิด (000)
 - รายได้ที่คาดการณ์
 - รายได้ที่คาดการณ์ (000)
 - รายได้
 - รายได้ (000)
- การวัดคู่ค้า
 - การวัดที่กำหนดเองของคู่ค้า
 - จำนวน (#) ของคู่ค้า
- การวัดกรรมธรรม
 - การวัดกรรมธรรมแบบปรับแต่งเอง

- จำนวน (#) ของกรรมกรรม
- ค่าเฉลี่ย (Avg) วงเงินที่เอาประกัน
- ค่าเฉลี่ย (Avg) เบี้ยประกันแบบ Modal
- ค่าเฉลี่ย (Avg) เบี้ยประกันรวม
- วงเงินที่เอาประกันโดยรวม
- เบี้ยประกันแบบ Modal โดยรวม
- เบี้ยประกันรวม โดยรวม
- การวัดผู้ถือกรรมกรรม
 - การวัดผู้ถือกรรมกรรมแบบปรับแต่งเอง
 - จำนวน (#) ของผู้ถือกรรมกรรม
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) เปอร์เซนต์ของผู้ถือ
 - เปอร์เซนต์ของผู้ถือโดยรวม
- การวัดสินค้าคงคลังตัวอย่าง
 - การวัดสินค้าคงคลังตัวอย่างแบบปรับแต่งเอง
 - จำนวน (#) ของสินค้าคงคลังตัวอย่าง
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนทางกายภาพล่าสุด
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดยกมา
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนทางกายภาพ
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนของระบบ
 - ค่าเฉลี่ยจำนวนทางกายภาพล่าสุด
 - ยอดยกมารวม
 - จำนวนทางกายภาพโดยรวม
 - จำนวนของระบบ โดยรวม
- การวัดของการทำการการตัวอย่าง
 - การวัดของการทำการการตัวอย่างแบบปรับแต่งเอง
 - จำนวน (#) ของการทำการการตัวอย่าง
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) แพคเกจที่ได้รับ
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) แพคเกจที่ส่งออก
 - แพคเกจที่ได้รับ โดยรวม
 - แพคเกจที่ส่งออกโดยรวม
- การวัดค่าขอบริการ
 - การวัดค่าขอบริการที่กำหนดเอง
 - จำนวน (#) ของ SR ที่ยกเลิก

- จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
- จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ
- จำนวน (#) ของ SR
- ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนวันในการปิดคำขอบริการ
- ค่าเฉลี่ย (Avg) อายุคำขอบริการที่เปิด
- การวัดสินค้าที่ทำรายการ
 - การวัดสินค้าที่ทำรายการแบบปรับแต่งเอง
 - จำนวน (#) ของสินค้าที่ทำรายการ
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่รายการ
 - ปริมาณโดยเฉลี่ย (Avg)
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) ปริมาณที่ส่ง
 - เลขที่รายการรวม
 - ปริมาณโดยรวม
 - ปริมาณที่ส่งโดยรวม

หมายเหตุการใช้

รายงานที่ไม่มีผลลัพธ์อาจเกิดจากหลายสาเหตุ สาเหตุหนึ่งคือไม่มีการวัดในรายงาน รายงานของคุณจะต้องมีการวัดอย่างน้อยหนึ่งมิติ

คุณยังอาจได้รับรายงานที่ไม่มีผลลัพธ์หากคุณใช้ขอบเขตที่กำหนดเองที่ไม่ได้เชื่อมโยงกับแต่ละขอบเขตโดยตรง เช่น ถ้าขอบเขตบริษัทเชื่อมโยงกับขอบเขตที่กำหนดเอง 4 และขอบเขตที่กำหนดเอง 5 โดยตรง คุณสามารถรายงานเกี่ยวกับการเชื่อมโยงระหว่างบริษัทและขอบเขตที่กำหนดเอง 4 หรือการเชื่อมโยงระหว่างบริษัทและขอบเขตที่กำหนดเอง 5 ได้ แต่อย่างไรก็ตาม คุณจะไม่สามารถรายงานเกี่ยวกับการเชื่อมโยงระหว่างบริษัท ขอบเขตที่กำหนดเอง 4 และขอบเขตที่กำหนดเอง 5 ได้หากไม่ได้กำหนดการเชื่อมโยงกันโดยตรงระหว่างขอบเขตที่กำหนดเอง 4 และขอบเขตที่กำหนดเอง 5 ในแอปพลิเคชัน

พิจารณาจากตัวอย่างนี้เพิ่มเติม ถ้าขอบเขตบริษัทเชื่อมโยงกับขอบเขตที่กำหนดเอง 4 โดยตรง และขอบเขตที่กำหนดเอง 4 เชื่อมโยงกับขอบเขตที่กำหนดเอง 5 โดยตรง คุณก็สามารถรายงานเกี่ยวกับการเชื่อมโยงระหว่างบริษัทและขอบเขตที่กำหนดเอง 4 หรือการเชื่อมโยงระหว่างขอบเขตที่กำหนดเอง 4 และขอบเขตที่กำหนดเอง 5 ได้ แต่อย่างไรก็ตาม คุณจะไม่สามารถรายงานการเชื่อมโยงระหว่างบริษัท ขอบเขตที่กำหนดเอง 4 และขอบเขตที่กำหนดเอง 5 รวมกันได้หากไม่ได้กำหนดการเชื่อมโยงกันโดยตรงระหว่างบริษัทและขอบเขตที่กำหนดเอง 5 ในแอปพลิเคชัน

มิติบริษัทและผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องขอบเขตที่กำหนดเองขั้นสูงและขอบเขตการเงินและการประกันภัย

ประเภทเรื่องขอบเขตที่ปรับแต่งเองขั้นสูงจะช่วยให้คุณสามารถรายงานแอททริบิวต์และการวัดของขอบเขตทั้งหมด ที่มีอยู่ในประเภทเรื่องได้ และยังช่วยให้คุณสามารถรายงานการเชื่อมโยงระหว่างขอบเขตเหล่านี้ได้ด้วย อย่างไรก็ตามสำหรับคู่ขอบเขตใดๆ ที่ระบุ มิติของหนึ่งการเชื่อมโยงเท่านั้นที่ได้รับการสนับสนุนในประเภทเรื่อง เช่น:

- ขอบเขตบัญชีการเงินสามารถเป็นขอบเขตย่อยของบริษัท สาขา และสถาบันการเงินได้ อย่างไรก็ตาม จะสามารถรายงานได้เฉพาะการเชื่อมโยงขอบเขตบริษัทเท่านั้น
- ขอบเขตบัญชีการเงินสามารถเป็นขอบเขตย่อยของผู้ติดต่อและที่ปรึกษาได้ อย่างไรก็ตาม จะสามารถรายงานได้เฉพาะการเชื่อมโยงขอบเขตผู้ติดต่อเท่านั้น
- ขอบเขตกรรมธรรม์สามารถเป็นขอบเขตย่อยของบริษัท ตัวแทน และผู้จัดส่งได้ อย่างไรก็ตาม จะสามารถรายงานได้เฉพาะการเชื่อมโยงขอบเขตบริษัทเท่านั้น
- ขอบเขตกรรมธรรม์สามารถเป็นขอบเขตย่อยของผู้ติดต่อ ตัวแทน และผู้รับประกันของผู้จัดส่งได้ อย่างไรก็ตาม จะสามารถรายงานได้เฉพาะการเชื่อมโยงขอบเขตบริษัทเท่านั้น

การเชื่อมโยงระหว่างออนเจกต์การเงินและออนเจกต์ที่ปรับแต่งเอง 1-5 และการเชื่อมโยงระหว่างออนเจกต์การประกันภัยและออนเจกต์ที่ปรับแต่งเอง 1-15 จะไม่พร้อมสำหรับการรายงานจากประเภทเรื่องออนเจกต์ที่ปรับแต่งเองขั้นสูง

ในมิติการเงิน การประกันภัย และตัวอย่าง ฟิลด์สกุลเงินและวันที่จะมีรูปแบบล่วงหน้าอยู่แล้ว ประเภทฟิลด์อื่นๆ ในมิติเหล่านั้น เช่น จำนวนเต็มและเปอร์เซ็นต์ จะไม่มีรูปแบบล่วงหน้า คุณสามารถใช้รูปแบบที่ปรับแต่งเองกับฟิลด์เหล่านี้ได้

การประเมินประเภทเรื่องการรายงาน

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกวัน

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้จะทำการวิเคราะห์การประเมินการใช้งานและผลลัพธ์แบบเรียลไทม์ คุณสามารถรับการแสดงข้อมูลแบบครบถ้วนในการประเมินความสมบูรณ์ การให้คะแนน และการโต้ตอบบนอีกมิติที่เกี่ยวข้อง เช่น กิจกรรม ผู้ติดต่อ และบริษัทได้

ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- กิจกรรม
- การประเมิน
- ผู้ติดต่อ
- วันที่แก้ไขครั้งสุดท้าย
- วันที่เริ่มต้น
- ลีด
- วัตถุประสงค์
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- คำขอบริการ

ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลด์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า *รหัส* หรือลงท้ายด้วย *UTC* ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลด์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 794) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- กิจกรรม
- ผู้ติดต่อ
- โอกาสทางการขาย
- คำขอบริการ

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดบริษัท
 - การวัดที่กำหนดเองของบริษัท
 - จำนวน (#) ของบริษัท
- การวัดกิจกรรม
 - จำนวน (#) ของบริษัทที่มีกิจกรรม
 - จำนวน (#) ของกิจกรรม
 - จำนวน (#) ของกิจกรรมที่ปิด
 - จำนวน (#) ของกิจกรรมที่เปิด
- การวัดการประเมิน
 - คำตอบ
 - จำนวน (#) ของคำตอบที่เป็นเกณฑ์
 - คำตอบสมบูรณ์
 - คำตอบไม่สมบูรณ์
 - เกณฑ์
 - จำนวนของ (#) ของเกณฑ์ของสคริปต์
 - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของเกณฑ์ของสคริปต์
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) คะแนนเกณฑ์
 - คะแนนเกณฑ์
 - ค่าสูงสุด (Max) คะแนนเกณฑ์
 - ค่าต่ำสุด (Min) คะแนนเกณฑ์

■ สคริปต์

- จำนวน (#) ของสคริปต์เวลาที่ใช้
- เปอร์เซนต์ (%) ที่สมบูรณ์
- คะแนนสคริปต์จริง
- ค่าเฉลี่ย (Avg) คะแนนสคริปต์จริง
- ค่าเฉลี่ย (Avg) คะแนนสคริปต์เกณฑ์
- ค่าสูงสุด (Max) คะแนนสคริปต์จริง
- ค่าต่ำสุด (Min) คะแนนสคริปต์จริง
- คะแนนสคริปต์เกณฑ์

■ การวัดผู้ติดต่อ

- การวัดที่กำหนดเองของผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ

■ การวัดลีด

- จำนวน (#) ของลีดที่เก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว
- จำนวน (#) ของลีด
- จำนวน (#) ของลีดที่แปลงเป็นโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของลีดที่ได้สูญเสียโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของลีดที่เป็นโอกาสทางการขายที่ชนะ
- จำนวนโอกาสทางการขายใหม่ที่อนุญาต
- จำนวน (#) ของลีดที่ผ่านคุณสมบัติ
- จำนวน (#) ของลีดที่ปฏิเสธ
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
- รายได้เมื่อปิดของลีด
- รายได้ที่คาดว่าจะของลีด
- รายได้จากโอกาสทางการขายสำหรับลีด

■ การวัดวัตถุประสงค์

- การวัดวัตถุประสงค์แบบปรับแต่งเอง
- จำนวน (#) ของวัตถุประสงค์
- ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้วัตถุประสงค์
- ค่าเฉลี่ย (Avg) เป้าหมายวัตถุประสงค์
- รายได้วัตถุประสงค์
- เป้าหมายวัตถุประสงค์

■ การวัดโอกาสทางการขาย

- การวัดโอกาสทางการขายที่กำหนดเอง
- จำนวนโอกาสทางการขายที่เปิด
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
- จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของจำนวนวันในขั้นตอน
- รายได้เมื่อปิด
- รายได้เมื่อปิด (000)
- รายได้ที่คาดการณ์ไว้
- รายได้ที่คาดการณ์ไว้ (000)
- รายได้
- รายได้ (000)
- การวัดค่าขอบริการ
 - การวัดค่าขอบริการที่กำหนดเอง
 - จำนวน (#) ของ SR ที่ยกเลิก
 - จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
 - จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
 - จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ
 - จำนวน (#) ของ SR
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนวันในการปิดคำขอบริการ
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) อายุคำขอบริการที่เปิด

หมายเหตุการใช้

คุณสามารถใช้การวัดการประเมินได้เฉพาะกับมิติการประเมิน หากการวัดการประเมินบางส่วนถูกลบออก การประเมินที่ดำเนินการจนเสร็จก่อนหน้านี้จะไม่แสดงถึงการลบ และผลลัพธ์อาจไม่แม่นยำได้

ประเภทเรื่องการรายงานสินทรัพย์

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้คุณวิเคราะห์การวัดสินทรัพย์แยกตามบริษัท สินทรัพย์ ผลิตภัณฑ์ และผู้ใช้ ให้คุณตรวจสอบสินทรัพย์และผลิตภัณฑ์ที่ถูกขายให้กับลูกค้าหรือบริษัท ประเภทเรื่องนี้เป็นหนึ่งในไม่กี่หัวข้อเรื่องที่คุณสามารถวัดสินทรัพย์ตามการดูแลลูกค้าของบริษัทที่เกี่ยวข้อง

ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- สินทรัพย์
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผลิตภัณฑ์

ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลด์เตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า *รหัส* หรือลงท้ายด้วย *UTC* ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี *UTC* เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลด์เตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 794) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- สินทรัพย์

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดสินทรัพย์
 - จำนวน (#) ของสินทรัพย์
 - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของสินทรัพย์

หมายเหตุการใช้

คุณสามารถวิเคราะห์การวัดสินทรัพย์ได้โดยใช้มิติ ผู้ใช้เป็นเจ้าของ มิติบริษัทจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการรายงานการวางแผนธุรกิจ

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้สามารถดูข้อมูลบริษัท, ผู้ติดต่อ, โอกาสทางการขาย และผลิตภัณฑ์ภายในบริบทของแผนธุรกิจ, วัตถุประสงค์, ประเภทแผน, งวด, เป้าหมายรายได้ และหน่วยวัด นอกจากนี้ยังช่วยให้สามารถตรวจสอบประสิทธิภาพที่แท้จริงโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ภายในแผนธุรกิจ ผลลัพธ์สามารถรวมเข้ากับการสืบค้นจากประเภทเรื่องอื่นสำหรับเปรียบเทียบผลลัพธ์กับเป้าหมาย

ประเภทความสัมพันธ์

หนึ่งค่าต่อหลายค่า

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- กิจกรรม
- สมุดบันทึก
- แผนธุรกิจ
- ผู้ติดต่อ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 3
- ลีด
- วัตถุประสงค์
- โอกาสทางการขาย
- ระยะเวลา
- บริษัทของแผน
- ผู้ติดต่อของแผน
- โอกาสทางการขายของแผน
- บริษัทคู่ค้าหลัก
- ผลิตภัณฑ์
- ค่าขอบริการ

ฟิลด์การปิดเคสที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลด์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การปิดเคสที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การปิดเคสที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 794) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การปิดเคสที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- กิจกรรม
- ผู้ติดต่อ
- ลีด
- โอกาสทางการขาย
- คำขอบริการ

การวัด

รายการการวัดสำหรับประเภทเรื่องนี้มีดังนี้:

- การวัดบริษัท
- การวัดกิจกรรม
- การวัดแผนธุรกิจ
- การวัดผู้ติดต่อ
- การวัดออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1
- การวัดออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2
- การวัดออบเจกต์ที่กำหนดเอง 3
- การวัดลีด
- การวัดลีดอุปสงค์
- การวัดโอกาสทางการขาย
- การวัดคู่ค้า
- การวัดงวด
- การวัดบริษัทของแผน
- การวัดผู้ติดต่อของแผน
- การวัดโอกาสทางการขายของแผน
- การวัดคำขอบริการ

หมายเหตุการใช้

ประเภทเรื่องนี้มีหลายมิติ แต่คุณต้องใช้ความระมัดระวังไม่ผสมมิติต่างๆ โดยไม่ตั้งใจ การผสมมิติต่างๆ เข้าด้วยกันในบางรูปแบบอาจให้ผลลัพธ์ที่ไม่มีประโยชน์ รายการต่อไปนี้แสดงมิติออบเจกต์ที่ใช้นับด้วยตัวอักษรหนา และมิติที่สามารถผสมเข้าด้วยกันเพื่อให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้อง

- บริษัท: วัตถุประสงค์, บริษัทของแผน
- กิจกรรม: แผนธุรกิจ, วัตถุประสงค์
- แผนธุรกิจ: กิจกรรม, วัตถุประสงค์, คู่ค้า, งบ, บริษัทของแผน, ผู้ติดต่อของแผน, โอกาสทางการขายของแผน, ผลลัพธ์
- ผู้ติดต่อ: วัตถุประสงค์, ผู้ติดต่อของแผน
- ลีด: วัตถุประสงค์
- วัตถุประสงค์: บริษัท, กิจกรรม, แผนธุรกิจ, ผู้ติดต่อ, ลีด, งบ, ผลลัพธ์, คำขอบริการ
- โอกาสทางการขาย: วัตถุประสงค์, โอกาสทางการขายของแผน
- คู่ค้า: แผนธุรกิจ
- งบ: แผนธุรกิจ, วัตถุประสงค์
- บริษัทของแผน: บริษัท, แผนธุรกิจ
- ผู้ติดต่อของแผน: แผนธุรกิจ, ผู้ติดต่อ
- โอกาสทางการขายของแผน: แผนธุรกิจ, โอกาสทางการขาย
- ผลลัพธ์: แผนธุรกิจ, ผู้ติดต่อของแผน
- คำขอบริการ: วัตถุประสงค์

หมายเหตุ: เมื่อผสมมิติต่างๆ ในรายงานเข้าด้วยกัน ตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้รวมการวัดจากมิติเหล่านี้ไว้แล้ว เพื่อให้ **Oracle CRM On Demand** สามารถเชื่อมโยงได้อย่างถูกต้อง เช่น หากมิติที่ใช้คือ วัตถุประสงค์ และคุณต้องการใช้ฟิลด์ผู้ติดต่อบางฟิลด์ คุณต้องรวมการวัดวัตถุประสงค์ไว้ในการสืบค้นของคุณด้วย คุณสามารถยกเลิกการเพิ่มการวัดได้ แต่ข้อมูลนั้นต้องอยู่ในการสืบค้น

มิติสมุดบันทึกจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องของบริษัทหรือผู้ติดต่อได้ทุกระดับของลำดับชั้นของสมุดบันทึก

ประเภทเรื่องการรายงานแคมเปญ

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้มีการวิเคราะห์แคมเปญอย่างครอบคลุมแยกตามแคมเปญ ผู้ใช้และวันที่ ให้คุณวิเคราะห์ผลลัพธ์ของแคมเปญ ประสิทธิภาพ และผลตอบแทนจากการลงทุน (ROI) รวมถึงมีการวัดเพื่อช่วยให้อุปกรณ์แก้ปัญหาเพื่อบรรลุเป้าหมายแคมเปญและเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดของแคมเปญในอนาคต

ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- แคมเปญ
- วันที่
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ

ฟิลด์การปิดเคอร์รี่ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเร่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า *รหัส* หรือลงท้ายด้วย *UTC* ตัวอย่างเช่น มิติแคมเปญมีฟิลด์ประเภทแคมเปญ และยังมีฟิลด์รหัสประเภทแคมเปญ ซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทแคมเปญ การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลด์อร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้เร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การปิดเคอร์รี่ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การปิดเคอร์รี่ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 794) มิติต่อไปนี้ในประเภทเร่องนี้มีฟิลด์การปิดเคอร์รี่ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- แคมเปญ

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเร่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดแคมเปญ
 - จำนวน (#) ของแคมเปญ
 - จำนวน (#) ของแคมเปญที่วางแผน
 - จำนวน (#) ของแคมเปญที่ใช้งาน
 - จำนวน (#) ของแคมเปญที่เสร็จสมบูรณ์
 - จำนวน (#) ของบริษัทสำหรับแคมเปญ
 - จำนวน (#) ของผู้ติดต่อสำหรับแคมเปญ
 - จำนวนลีดสำหรับแคมเปญ
 - จำนวนโอกาสทางการขายสำหรับแคมเปญ
 - จำนวน (#) โอกาสที่ชนะของแคมเปญ
 - เปอร์เซนต์ (%) ของงบประมาณ (นิยาม: ต้นทุนคูณด้วย 100 แล้วหารด้วยต้นทุนที่จัดทำงบประมาณ)
 - เปอร์เซนต์ (%) ของลีดเป้าหมายที่บรรลุผล (นิยาม: จำนวนลีดคูณด้วย 100 แล้วหารด้วยลีดเป้าหมาย)
 - เปอร์เซนต์ (%) ของเป้าหมายรายได้ที่บรรลุผล (นิยาม: จำนวนรายได้ที่ปิดคูณด้วย 100 แล้วหารด้วยเป้าหมายรายได้)
 - จำนวนวันเฉลี่ยในการปิดโอกาสทางการขายสำหรับแคมเปญ
 - ต้นทุนต่อการขายที่ปิด (นิยาม: ต้นทุนหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) ต้นทุนต่อการขายที่ปิด (นิยาม: ต้นทุนเฉลี่ยหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
 - ต้นทุนต่อลีด (นิยาม: ต้นทุนหารด้วยจำนวนลีด)
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) ต้นทุนต่อลีด (นิยาม: ต้นทุนเฉลี่ยหารด้วยจำนวนลีด)
 - อัตราการแปลงลีดของแคมเปญ
 - รายได้เมื่อปิดของแคมเปญ
 - รายได้จากโอกาสทางการขายของแคมเปญ

- ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้เมื่อปิดของแคมเปญ
- อัตราชนะของโอกาสทางการขายของแคมเปญ
- ผลตอบแทนจากการลงทุน

หมายเหตุการใช้

ไม่มี

ประเภทเรื่องการรายงานความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อ

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องการรายงานความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อช่วยให้คุณวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อ คุณสามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อแยกตามบริษัท ผู้ติดต่อ และผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง ประเภทเรื่องนี้ไม่มีการวัด

ประเภทความสัมพันธ์

หลายคำต่อหลายคำ

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- ผู้ติดต่อ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง

ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลด์อร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 794) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- ผู้ติดต่อ

การวัด

ไม่มี

หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทและผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการรายงานผู้ติดต่อ

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

คุณสามารถใช้ประเภทเรื่องนี้ในการรายงานการวัดผู้ติดต่อตามผู้ติดต่อ บริษัท แคมเปญ ผู้ใช้เป็นเจ้าของ และข้อมูล ระดับรายละเอียดของประเภทเรื่องนี้ถูกกำหนดไว้ที่หนึ่งแถวสำหรับผู้ติดต่อแต่ละรายการที่สร้างขึ้นใน Oracle CRM On Demand ประเภทเรื่องนี้จะให้คุณตอบคำถามดังตัวอย่างต่อไปนี้ได้อย่างรวดเร็ว: พนักงานที่มีผู้ติดต่อมากที่สุด 10 อันดับแรก บริษัทใดที่ไม่มีผู้ติดต่อเลย แคมเปญใดที่ใหญ่ที่สุดแยกตามผู้ติดต่อ

ประเภทความสัมพันธ์

หลายข้อมูลแบบทั่วไป

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- วันที่จัดทำ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ

ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า *รหัส* หรือลงท้ายด้วย *UTC* ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 794) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท

■ แคมเปญ

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

■ การวัดผู้ติดต่อ

■ การวัดที่กำหนดเองของผู้ติดต่อ

- สกิลเงินที่จัดทำดัชนี
- ค่าเฉลี่ย (Avg) สกิลเงินที่จัดทำดัชนี
- เลขที่ที่จัดทำดัชนี
- ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี

■ จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ

หมายเหตุการใช้

มีบริษัทและผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับขั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเองและบริษัท

หัวข้อนี้ครอบคลุมประเภทเรื่องการรายงานต่อไปนี้:

- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 และบริษัท
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2 และบริษัท
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 3 และบริษัท

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องเหล่านี้ช่วยให้คุณวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 2 และ 3 ประเภทเรื่องบริษัทจะซ้ำกันและใส่เพิ่มด้วยมิติออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 2 และ 3 บ่อยครั้งที่บริษัทออกแบบออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 2 และ 3 ใหม่ และต้องการรายงานเกี่ยวกับออบเจกต์ที่ออกแบบใหม่เหล่านี้กับบริษัท เนื่องจากประเภทเรื่องนี้แสดงถึงความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 2 และ 3 บริษัทที่ไม่เชื่อมโยงกับออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 2 และ 3 อย่างน้อยหนึ่งอินสแตนซ์ จึงไม่สามารถรายงานโดยใช้ประเภทเรื่องเหล่านี้

ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

มิติ

ประเภทเรื่องเหล่านี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- แคมเปญ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง
- วันที่จัดทำ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- พื้นที่

ฟิลด์การฟิลด์อร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า *รหัส* หรือลงท้ายด้วย *UTC* ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด *UTC* เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลด์อร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลด์อร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลด์อร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 794) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลด์อร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- แคมเปญ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 3

การวัด

รายการการวัดที่ครอบคลุมของประเภทเรื่องเหล่านี้มีดังต่อไปนี้:

- การวัดบริษัท
 - การวัดที่กำหนดเองของบริษัท
 - สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
 - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
- รายได้
- รายได้ (000)
- ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้
- รายได้เมื่อปิด
- รายได้เมื่อปิด (000)

- ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้เมื่อปิด
- ค่าเฉลี่ย (Avg) วันในการปิดโอกาสทางการขาย (นิยาม: จำนวนวันในการปิดโอกาสทางการขายหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
- จำนวน (#) ของบริษัท
- จำนวน (#) ของบริษัทที่มีโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
- จำนวนค่าขอบริการ
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยกเลิก
- จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
- จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ
- ค่าเฉลี่ย (Avg) อายุค่าขอบริการที่เปิด
- ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนวันในการปิดค่าขอบริการ

หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทจะรวมถึงลำดับขั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอฟทริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องที่ยารงานออบเจกต์ที่กำหนดเองและผู้ติดต่อ

หัวข้อนี้ครอบคลุมประเภทเรื่องการรายงานต่อไปนี้:

- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 และผู้ติดต่อ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2 และผู้ติดต่อ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 3 และผู้ติดต่อ

ความพร้อม

ประเภทเรื่องเหล่านี้สามารถใช้งานได้ใน Oracle CRM On Demand ทุกเวอร์ชัน

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องเหล่านี้ช่วยให้คุณวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างผู้ติดต่อและออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 ประเภทเรื่องผู้ติดต่อจะถูกคัดลอกและเพิ่มด้วยมิติออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 บริษัทมีก๊อปปี้แบบออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 ใหม่ และต้องการรายงานเกี่ยวกับออบเจกต์ที่ออกแบบใหม่เหล่านี้ด้วยผู้ติดต่อ เนื่องจากประเภทเรื่องนี้แสดงความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างผู้ติดต่อและออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 ทำให้ไม่สามารถรายงานค่าขอบริการที่ไม่มีการเชื่อมโยงกับอินสแตนซ์หนึ่งของออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 โดยใช้พื้นที่หัวเรื่องเหล่านี้ได้

ประเภทความสัมพันธ์

หลายคำต่อหลายคำ

มิติ

ประเภทเรื่องเหล่านี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง
- วันที่จัดทำ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ

ฟิลด์การฟิเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิเตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า *รหัส* หรือลงท้ายด้วย *UTC* ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด *UTC* เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 794) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 3

การวัด

รายการการวัดที่ครอบคลุมของประเภทเรื่องเหล่านี้มีดังต่อไปนี้:

- การวัดผู้ติดต่อ
 - การวัดที่กำหนดเองของผู้ติดต่อ
 - สกิลเงินที่จัดทำดัชนี
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกิลเงินที่จัดทำดัชนี
 - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ

นิติบริษัทและผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมาคมที่ก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

หัวข้อนี้ครอบคลุมประเภทเรื่องการรายงานต่อไปนี้:

- ## ความพร้อม

ประเภทเรื่องเหล่านี้สามารถใช้งานได้ใน Oracle CRM On Demand ทุกเวอร์ชัน

ประเภทเรื่องเหล่านี้ช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างโอกาสทางการขายและออบเจกต์ที่กำหนด 1 2 และ 3 ประเภทเรื่องโอกาสทางการขายจะขึ้นกับและไปพร้อมกับออบเจกต์ที่กำหนด 1 2 และ 3 บ่อยครั้งที่บริษัทออกแบบออบเจกต์ที่กำหนด 1 2 และ 3 ใหม่ และต้องการรายงานเกี่ยวกับออบเจกต์ที่ออกแบบใหม่เหล่านี้กับโอกาสทางการขาย เนื่องจากประเภทเรื่องนี้แสดงถึงความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างโอกาสทางการขายและออบเจกต์ที่กำหนด 1 2 และ 3 โอกาสทางการขายที่ไม่เชื่อมโยงกับออบเจกต์ที่กำหนด 1 2 และ 3 อย่างน้อยหนึ่งอันสแตนด์ จึงไม่สามารถรายงานโดยใช้ประเภทเรื่องเหล่านี้

หลายคำต่อหลายคำ

ประเภทเรื่องเหล่านี้มีมิติต่อไปนี้:

- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง
- บริษัท
- แคมเปญ
- วันที่ปิด
- วันที่เปิด
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้ติดต่อหลัก
- พื้นที่

ฟิลด์การปิดเคสที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลด์เตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า *รหัส* หรือลงท้ายด้วย *UTC* ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด *UTC* เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลด์เตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การปิดเคสที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การปิดเคสที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 794) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การปิดเคสที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 3
- โอกาสทางการขาย

การวัด

รายการการวัดที่ครอบคลุมของประเภทเรื่องเหล่านี้มีดังต่อไปนี้:

- การวัด โอกาสทางการขาย
 - การวัด โอกาสทางการขายที่กำหนดเอง
 - สกูลเงินที่จัดทำดัชนี
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกูลเงินที่จัดทำดัชนี
 - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
 - รายได้
 - รายได้ที่คาดไว้
 - รายได้เมื่อปิด
 - รายได้ (000)
 - รายได้ที่คาดไว้ (000)
 - รายได้เมื่อปิด (000)
 - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
 - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด
 - จำนวนโอกาสทางการขายที่ปิด
 - จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
 - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของจำนวนวันในขั้นตอน

หมายเหตุการใช้

มิดิบรีทจะรวมถึงลำดับขั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องออบเจกต์ที่กำหนดเองและการรายงานค่าขอบริการ

หัวข้อนี้ครอบคลุมประเภทเรื่องการรายงานต่อไปนี้:

- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 และค่าขอบริการ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2 และค่าขอบริการ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 3 และค่าขอบริการ

ความพร้อม

ประเภทเรื่องเหล่านี้สามารถใช้งานได้ใน Oracle CRM On Demand ทุกเวอร์ชัน

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องเหล่านี้ช่วยให้คุณวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างค่าขอบริการและออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 ประเภทเรื่องค่าขอบริการจะถูกคัดลอกและเพิ่มด้วยมิดิออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 บริษัทมักออกแบบออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 ใหม่ และต้องการรายงานเกี่ยวกับออบเจกต์ที่ออกแบบใหม่เหล่านี้ด้วยค่าขอ บริการ เนื่องจากประเภทเรื่องนี้แสดงความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างโอกาสทางการขายและออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 ทำให้ไม่สามารถรายงานค่าขอบริการที่ไม่มีการเชื่อมโยงกับอินสแตนซ์หนึ่งของออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 โดยใช้ประเภทเรื่องเหล่านี้ได้

ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

มิดิ

ประเภทเรื่องเหล่านี้มีมิดิต่อไปนี้:

- บริษัท
- ผู้ติดต่อ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง
- วันที่ปิด
- วันที่เปิด
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ค่าขอบริการ

ฟิลด์การฟิลด์อร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า *รหัส* หรือลงท้ายด้วย *UTC* ตัวอย่างเช่น มิดิบรีทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการ

ปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลด์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 794) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- ผู้ติดต่อ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 3
- ค่าขอบริการ

การวัด

รายการการวัดที่ครอบคลุมของประเภทเรื่องเหล่านี้มีดังต่อไปนี้:

- การวัดค่าขอบริการ
 - การวัดค่าขอบริการที่กำหนดเอง
 - สต็อกเงินที่จัดทำดัชนี
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) สต็อกเงินที่จัดทำดัชนี
 - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
 - จำนวนค่าขอบริการ
 - จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
 - จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
 - จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ
 - จำนวน (#) ของ SR ที่ยกเลิก
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) อายุค่าขอบริการที่เปิด
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนวันในการปิดค่าขอบริการ

หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทและผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเอง

หัวข้อนี้ครอบคลุมประเภทเรื่องการรายงานต่อไปนี้:

- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2

■ ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 3

ความพร้อม

ประเภทเรื่องเหล่านี้สามารถใช้งานได้ใน Oracle CRM On Demand ทุกเวอร์ชัน

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องเหล่านี้ช่วยให้คุณสามารถรายงานเกี่ยวกับการวัดออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 โดยแยกตามบริษัท, กิจกรรม, แคมเปญ, ผู้ติดต่อ, ลีด, โอกาสทางการขาย, คำขอบริการ, คู่ค้า, วันที่ และขนาดของออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 ประเภทเรื่องเหล่านี้นำเสนอความสามารถในการวิเคราะห์การวัดออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 โดยแยกตามออบเจกต์ที่เกี่ยวข้องต่างๆ การรายงานของออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 จะสามารถใช้ได้เฉพาะในเรียลไทม์เท่านั้น เมื่อวิเคราะห์ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 ให้ใช้เฉพาะประเภทเรื่องเหล่านี้

ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

มิติ

ประเภทเรื่องเหล่านี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- กิจกรรม
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- วันที่จัดทำ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 3
- ลีด
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- คู่ค้า (ใช้ได้เฉพาะใน Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น)
- คำขอบริการ

ฟิลด์การฟิลด์อร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า *รหัส* หรือลงท้ายด้วย *UTC* ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลด์อร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับ

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 794) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- กิจกรรม
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 3
- ลีด
- โอกาสทางการขาย
- คำขอบริการ

การวัด

รายการการวัดที่ครอบคลุมของประเภทเรื่องเหล่านี้มีดังต่อไปนี้:

- การวัดออบเจกต์ที่กำหนดเอง
 - การวัดที่กำหนดเองของออบเจกต์ที่กำหนดเอง
 - สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
 - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
 - จำนวนออบเจกต์ที่กำหนดเอง

หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทและผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการรายงานการประมาณการ

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้คุณรายงานข้อมูลที่สร้างโดยโมดูลประมาณการของ **Oracle CRM On Demand** ซึ่งให้คุณเปรียบเทียบสรุปการประมาณการกับข้อมูลโอกาสทางการขาย เรียงใหม่ล่าสุดตามมิติของบริษัท พื้นที่ ผู้ใช้ โอกาสทางการขาย ผลิตภัณฑ์ วันที่ และโควต้าผู้ใช้ คุณสามารถจัดทำรายงานประสิทธิภาพของทีมขาย แสดงความครอบคลุมไปป์ไลน์ การบรรลุผล โควต้า และความถูกต้องของประมาณการ และให้ผู้จัดการฝ่ายขายตรวจสอบประสิทธิภาพของสมาชิกทีมแต่ละคน ได้โดยใช้ลำดับชั้นผู้ใช้

ประเภทความสัมพันธ์

หลายข้อมูล

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- รายได้ของบริษัท (ดูในหมายเหตุ 1)
- พื้นที่ของบริษัท
- สมุดบันทึก
- วันที่ปิด (โปรดดูที่ หมายเหตุ 2)
- ผู้ติดต่อ
- ประมาณการ
- วันที่ประมาณการ (โปรดดูที่ หมายเหตุ 3)
- โอกาสทางการขาย (โปรดดูที่ หมายเหตุ 4)
- รายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย (ดูในหมายเหตุ 4)
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผลิตภัณฑ์
- ชนิดผลิตภัณฑ์
- โควต้า

หมายเหตุ 1: คุณไม่สามารถรวมมิติรายได้ของบริษัทกับมิติโอกาสทางการขายหรือผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย

หมายเหตุ 2: สำหรับโควต้า วันที่ปิดคือวันแรกของเดือนของงวดโควต้า สำหรับการประมาณการ วันที่ปิดคือวันที่ปิดของโอกาสทางการขายที่อยู่ในสแนปชอตของการประมาณการ สำหรับโอกาสทางการขาย วันที่ปิดคือวันที่ปิดของโอกาสทางการขาย

หมายเหตุ 3: วันที่ประมาณการคือวันที่รันประมาณการ โอกาสทางการขายสามารถอยู่ในหลายประมาณการได้

หมายเหตุ 4: โอกาสทางการขายและรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขายสามารถเชื่อมโยงกับการวัดโอกาสทางการขายและรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขายได้เท่านั้น

ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า *รหัส* หรือลงท้ายด้วย *UTC* ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด *UTC* เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมการใช้

ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 794) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- ผู้ติดต่อ
- โอกาสทางการขาย

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดรายได้ของบริษัท
 - จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์
 - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของผลิตภัณฑ์
- การวัดประมาณการ
 - รายได้ของบริษัทของฉันทัน
 - รายได้ของบริษัทของฉันทัน
 - รายได้ของผู้ติดต่อของฉันทัน
 - รายได้ของผู้ติดต่อของฉันทัน
 - โอกาสทางการขายของฉันทัน
 - รายได้จากโอกาสทางการขายของฉันทัน
 - รายได้จากผลิตภัณฑ์ของฉันทัน
 - รายได้จากผลิตภัณฑ์ของฉันทัน
 - ผลิตภัณฑ์ของฉันทัน
 - ปริมาณที่ปิด
 - รายได้เมื่อปิด
 - รายได้ที่คาดไว้
 - ปริมาณที่ประมาณการ
 - ปริมาณไปป์ไลน์
 - ข้อมูลสรุปทีม
 - ประมาณการ
 - รายได้เมื่อปิด
 - ไปป์ไลน์
 - กรณีที่ดีที่สุด
 - สรุปผลิตภัณฑ์ของทีม
 - ปริมาณที่ปิด

- ปริมาณที่ประมาณการ
- ปริมาณไปป์ไลน์
- รายได้เมื่อปิด
- รายได้ที่คาดว่าจะ
- รายได้เมื่อปิด
- ไปป์ไลน์
- ประมาณการ
- รายได้ที่คาดว่าจะ
- กรณีที่ดีที่สุด
- การวัด โควต้า
- มูลค่าโควต้า
- การวัด โอกาสทางการขาย
 - การวัด โอกาสทางการขายที่กำหนดเอง
 - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
 - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
 - รายได้
 - รายได้ที่คาดว่าจะ
 - รายได้เมื่อปิด
 - รายได้ (000)
 - รายได้ที่คาดว่าจะ (000)
 - รายได้เมื่อปิด (000)
 - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
 - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด
 - จำนวนโอกาสทางการขายที่ปิด
 - จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
 - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของจำนวนวันในขั้นตอน
- การวัดรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย
 - จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์
 - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของผลิตภัณฑ์

หมายเหตุการใช้

ใช้ข้อจำกัดต่อไปนี้:

- หลายข้อมูล เนื่องจากประเภทเรื่องการประมาณการเป็นประเภทเรื่องหลายข้อมูล คุณต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการวัดเพียงการวัดเดียวในรายงาน
- มิติสมุดบันทึก มิติสมุดบันทึกและลำดับชั้นให้คุณจัดกลุ่มเรคคอร์ดข้อมูลเป็นสมุดบันทึก แต่ข้อมูลที่คุณเห็นจะยังคงควบคุมโดยโหมดการแสดงผลข้อมูลในการวิเคราะห์ โดยจะทำงานกับบริษัท รายได้ของบริษัท โอกาสทางการขาย และผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขายเท่านั้น
- ลำดับชั้น ลำดับชั้นทั้งหมดถูกจำกัดที่แต่ละระดับ
- การแบ่งรายได้ เมื่อตั้งค่าคุณสมบัติการแบ่งรายได้ (โปรดดูที่ การตั้งค่าโปรไฟล์บริษัทของคุณและคำติฟอแลคซ์ร่วม) สรุปการประมาณการจะแสดงการแบ่ง แต่การวัดโอกาสทางการขายแบบเรียลไทม์จะไม่แสดง
- การวัดโควต้า การเปรียบเทียบการวัดโควต้ากับการวัดอื่นจะใช้ได้ทั้งระดับเดือนและระดับผู้ใช้
- ฟิวด์ที่กำหนดสรุปประมาณการ ฟิวด์เหล่านี้ใช้สำหรับรายงานไม่ได้ สรุปการประมาณการที่สร้างโดย Oracle CRM On Demand มีขอรวมที่ปรับเพิ่มแล้ว ดังนั้นการวัดประมาณการในรายงานจะถูกต้องเฉพาะเมื่อคุณดูข้อมูลตามผู้ใช้ การดูการวัดการประมาณการโดยไม่มีผู้ใช้จะทำให้ค่าที่ปรากฏไม่ถูกต้อง
- โอกาสทางการขายและการประมาณการหลายรายการ โอกาสทางการขายเดียวกันสามารถปรากฏในหลายการประมาณการได้ ดังนั้น การวัดการประมาณการต้องดูตามวันที่เฉพาะเจาะจงโดยใช้กลไกการวัดที่ฟิวด์เตอร์ หากไม่ทำดังนี้ การวัดการประมาณการอาจปรากฏไม่ถูกต้อง
- การประมาณการและการวัดโควต้าผู้ใช้ ข้อมูลสำหรับรายได้จะเหมือนกับวันที่สรุปการประมาณ ดังนั้น โอกาสทางการขายทั้งหมดจะปรากฏในวันแรกของเดือน โควต้าผู้ใช้จะถูกตั้งค่าสำหรับงวดรายเดือนและปรากฏในวันแรกของเดือน ด้วยเหตุผลนี้ รายการงานที่รวมการประมาณการและการวัดโควต้าผู้ใช้จะถูกต้องเฉพาะเมื่อข้อมูลถูกรวบรวมที่เดือนหรือระดับที่สูงกว่า
- การวัดโควต้าผู้ใช้ การแสดงผลการวัดโควต้าผู้ใช้จะควบคุมโดยใช้การแสดงผลข้อมูลผู้จัดการ โดยไม่คำนึงถึงการแสดงผลข้อมูลของผู้ใช้ ดังนั้นจึงเป็นไปได้ที่ผู้ใช้ที่ไม่ใช่ผู้ดูแลระบบของบริษัทที่จะรายงานโควต้าผู้ใช้พร้อมกับการวัดโอกาสทางการขายเมื่อตั้งค่าการแสดงผลข้อมูลเป็นการแสดงผลข้อมูลทีม
- การจัดอันดับเปอร์เซ็นต์ของผู้ใช้ คุณไม่สามารถสร้างการจัดอันดับเปอร์เซ็นต์ของผู้ใช้โดยไม่มีการแก้ไขข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด
- เดือนปฏิทินและการประมาณการหลายรายการ เดือนปฏิทินแต่ละเดือนสามารถมีหลายการประมาณการได้ ดังนั้น รายงานจะแสดงที่แสดงขอรวมการวัดการประมาณต้องมีคุณสมบัติในวันที่ประมาณการที่เฉพาะเจาะจง
- โควต้าและรายได้ หากรายงานของคุณแสดงโควต้าผู้ใช้ และรายได้จากโอกาสทางการขายแบบเรียลไทม์ไม่แสดงผลลัพธ์ที่ต้องการ อาจเกิดขึ้นเนื่องจากไม่มีเรคคอร์ดที่มีวันที่ปิด โอกาสทางการขายในงวดเดียวกันกับเรคคอร์ดโควต้า
- การประมาณการรายเดือน ขอรวมสรุปการประมาณการรายเดือนถูกปรับเพิ่มแล้ว ดังนั้นขอรวมของผู้ใช้ทั้งหมดจะให้ผลลัพธ์ที่ไม่ถูกต้อง หากคุณต้องการรับขอรวมในลักษณะนี้ คุณต้องใช้การวัดรายได้จากโฟลเดอร์รายได้ของงาน
- การแสดงผลข้อมูลผู้จัดการการวิเคราะห์ ใช้การแสดงผลข้อมูลผู้จัดการการวิเคราะห์หากการประมาณการรวมเฉพาะบุคคลที่อยู่ได้บังคับบัญชาของคุณ
- การแสดงผลข้อมูลทีมการวิเคราะห์ ใช้การแสดงผลข้อมูลทีมการวิเคราะห์ หากบุคคลเหล่านั้นในการประมาณการเป็นส่วนหนึ่งของทีม หากบุคคลในการประมาณการไม่อยู่ในทีมหรืออยู่ได้บังคับบัญชาของคุณ โอกาสทางการขายและมุมมองผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขายจะไม่ตรงตามสรุปการประมาณการ
- การวัดประมาณการ การวัดประมาณการต้องอ้างอิงประมาณการ ให้ใช้ฟังก์ชันการวัด FILTER เพื่ออ้างอิงการวัดตามวันที่ประมาณการและประเภทประมาณการ ตัวอย่างเช่น ใช้ฟังก์ชันการวัด FILTER เพื่อรับค่าประมาณการของวันที่ประมาณการ เช่น 16 ก.ย. 2009 เนื่องจากประเภทการประมาณการมีหลายประเภท ให้เพิ่มฟิวด์เตอร์เพิ่มเติมเพื่อรับเฉพาะค่าของประมาณการรายได้จากโอกาสทางการขาย ตัวอย่าง:

```
FILTER ("Forecast Metrics"."Forecast Revenue" USING ("Forecast Date.Date = date '2009-09-16' AND Forecast."Forecast Type" = 'Opportunity Revenue Forecast'))
```

การใช้ฟังก์ชันการวัด FILTER ไม่เหมือนกับกรเพิ่มฟิวด์เตอร์ในรายงาน หากคุณเพิ่มฟิวด์เตอร์รายงานเพื่อฟิวด์เตอร์ตามวันที่ประมาณการและประเภทประมาณการ คุณจะไม่สามารถค่าของโควต้าผู้ใช้หรือรายได้แบบเรียลไทม์ หากคุณมีหลายโควต้ากำหนดไว้สำหรับผู้ใช้แต่ละคน คุณต้องใช้ฟังก์ชันการวัด FILTER เพื่ออ้างอิงมูลค่าโควต้าที่เฉพาะเจาะจงตัวอย่าง:

```
FILTER("Quota Metric"."Quota value" USING (Quota."Quota Name" = 'Sales'))
```

ในตัวอย่างนี้ ฟังก์ชันการวัด FILTER รับมูลค่าโควต้าของชื่อโควต้าเฉพาะ (Sales) หากไม่มีการวัดฟิวด์เตอร์นี้ คุณได้รับมูลค่ารวมของโควต้าทั้งหมดเท่านั้น

มัลติบริษัและผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ มัลติของสมุดบันทึกจะช่วยให้คุณ
วิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องของบริษัทและผู้ติดต่อ ได้ทุกระดับของลำดับชั้นของสมุดบันทึก

ประเภทเรื่องการรายงานครัวเรือน

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องการรายงานครัวเรือนจะช่วยให้คุณสร้างรายงานเกี่ยวกับครัวเรือนในมัลติผู้ติดต่อ รายงานนี้ทำให้ที่ปรึกษาและผู้จัดการของคุณสามารถตอบคำถามต่างๆ เช่นคำถามต่อไปนี้:

- ลูกค้ารายใดของฉันทนเป็นของครัวเรือนใด
- ทรัพย์สินของครัวเรือนในสมุดบันทึกทางธุรกิจของฉันทนมีการจัดแบ่งระหว่างลูกค้าของฉันทนอย่างไร
- ครัวเรือนอันดับต้นๆ ในแง่ยอดรวมมูลค่าสินทรัพย์คือรายใด

คุณสามารถรวมรายงานครัวเรือนกับรายงานพอร์ตโฟลิโอเข้าด้วยกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ลูกค้าโดยมองว่าลูกค้าเป็นสมาชิกของครอบครัว

ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อ
- ครัวเรือน
- ผู้ติดต่อของครัวเรือน

ฟิลด์การฟิลด์อร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า *รหัส* หรือลงท้ายด้วย *UTC* ตัวอย่างเช่น มิติผู้ติดต่อมีฟิลด์ประเภทผู้ติดต่อ และยังมีฟิลด์รหัสประเภทผู้ติดต่อซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทผู้ติดต่อ และในลักษณะเดียวกัน ฟิลด์วันที่จัดทำ *UTC* เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่จัดทำ การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลด์อร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลด์อร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลด์อร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 794) มิติต่อไปนี้ในประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์การฟิลด์อร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- ผู้ติดต่อ

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

■ การวัดของครัวเรือน

■ ยอดรวมสินทรัพย์ของครัวเรือน

- ยอดรวมสินทรัพย์ของครัวเรือน
- ยอดรวมสินทรัพย์ของครัวเรือน (000)
- ยอดรวมสินทรัพย์ของครัวเรือนเฉลี่ย
- ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมสินทรัพย์ของครัวเรือน (000)

■ ยอดรวมค่าใช้จ่ายของครัวเรือน

- ยอดรวมค่าใช้จ่ายของครัวเรือน
- ยอดรวมค่าใช้จ่ายของครัวเรือน (000)
- ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมค่าใช้จ่ายของครัวเรือน
- ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมค่าใช้จ่ายของครัวเรือน (000)

■ ยอดรวมรายได้ของครัวเรือน

- ยอดรวมรายได้ของครัวเรือน
- ยอดรวมรายได้ของครัวเรือน (000)
- ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมรายได้ของครัวเรือน
- ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมรายได้ของครัวเรือน (000)

■ ยอดรวมหนี้สินของครัวเรือน

- ยอดรวมหนี้สินของครัวเรือน
- ยอดรวมหนี้สินของครัวเรือน (000)
- ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมหนี้สินของครัวเรือน
- ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมหนี้สินของครัวเรือน (000)

■ ยอดรวมมูลค่าสุทธิของครัวเรือน

- ยอดรวมมูลค่าสุทธิของครัวเรือน
- ยอดรวมมูลค่าสุทธิของครัวเรือน (000)
- ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมมูลค่าสุทธิของครัวเรือน
- ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมมูลค่าสุทธิของครัวเรือน (000)

■ ยอดรวมสินทรัพย์ของผู้ติดต่อ

- ยอดรวมสินทรัพย์
- ยอดรวมสินทรัพย์ (000)
- ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมสินทรัพย์
- ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมสินทรัพย์ (000)

■ ยอดรวมค่าใช้จ่ายของผู้ติดต่อ

- ยอดรวมค่าใช้จ่าย

- ยอดรวมค่าใช้จ่าย (000)
- ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมค่าใช้จ่าย
- ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมค่าใช้จ่าย (000)
- ยอดรวมรายได้ของผู้ติดต่อ
 - ยอดรวมรายได้
 - ยอดรวมรายได้ (000)
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมรายได้
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมรายได้ (000)
- ยอดรวมหนี้สินของผู้ติดต่อ
 - ยอดรวมหนี้สิน
 - ยอดรวมหนี้สิน (000)
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมหนี้สิน
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมหนี้สิน (000)
- ยอดรวมมูลค่าสุทธิของผู้ติดต่อ
 - ยอดรวมมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ
 - ยอดรวมมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ (000)
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมมูลค่าสุทธิ
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมมูลค่าสุทธิ (000)
- การวัดที่กำหนดเองของครัวเรือน
 - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
 - สตูดิโอเงินที่จัดทำดัชนี
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) สตูดิโอเงินที่จัดทำดัชนี
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อที่พบ
- จำนวน (#) ของคำขอบริการที่พบ
- จำนวน (#) ของผลิตภัณฑ์ที่พบ
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของคำขอบริการผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของผลิตภัณฑ์ผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของครัวเรือน

หมายเหตุการใช้

มีผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับขั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการรายงานผล

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ทำให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดผลตามบริษัท พื้นที่ของบริษัท แคมเปญ ผู้ติดต่อ วันที่ ลีด โอกาสทางการขาย ผู้ใช้เป็นเจ้าของ และบริษัทลูกค้าหลัก ประเภทเรื่องนี้มีการวัดเพื่อวิเคราะห์คุณภาพของลีด การแปลงลีด และรายได้ที่เกี่ยวข้องกับลีด

ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- พื้นที่ของบริษัท
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- วันที่
- ลีด
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- บริษัทลูกค้าหลัก

ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลด์อร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลด์อร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลด์อร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 794) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลด์อร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ

■ ลีด

■ โอกาสทางการขาย

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

■ การวัดลีด

■ ลำดับชั้นพื้นที่บริษัท

■ ชื่อพื้นที่ระดับบนสุด

■ ชื่อพื้นที่ระดับ 8

■ ชื่อพื้นที่ระดับ 7

■ ชื่อพื้นที่ระดับ 6

■ ชื่อพื้นที่ระดับ 5

■ ชื่อพื้นที่ระดับ 4

■ ชื่อพื้นที่ระดับ 3

■ ชื่อพื้นที่ระดับ 2

■ ชื่อพื้นที่ระดับ 1

■ จำนวน (#) ของลีด

■ จำนวน (#) ของลีดที่ผ่านคุณสมบัติ

■ จำนวน (#) ของลีดที่ปฏิเสธ

■ จำนวน (#) ของลีดที่เก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว

■ จำนวน (#) ของลีดที่แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายแล้ว (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้ถูกแปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายเรียบร้อยแล้ว)

■ จำนวน (#) ของลีดที่ประสบความสำเร็จในการขาย (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายและมีสถานะเป็น 'ได้ปิดการขายแล้ว' หรือ 'ขายสำเร็จแล้ว')

■ จำนวน (#) ของลีดที่ได้สูญเสียโอกาสทางการขาย

■ จำนวนโอกาสทางการขายใหม่ที่อนุญาต

■ จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ

■ รายได้เมื่อปิดของลีด

■ รายได้ที่คาดไว้ของลีด

■ รายได้จากโอกาสทางการขายสำหรับลีด

หมายเหตุการใช้

มีคิบบริษัทและผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอมเพริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการรายงานโอกาสทางการขาย

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์โอกาสทางการขายตามบริษัท พื้นที่ แคมเปญ ผู้ติดต่อ เจ้าของ และวันที่ ประเภทเรื่องนี้เป็นประเภทเรื่องที่ให้ข้อเท็จจริงหลายด้าน ซึ่งประกอบด้วยการวัดโอกาสทางการขายและการวัดโควต้า การวัดโอกาสทางการขายกำหนดเป็นระดับเล็กที่สุดในประเภทเรื่องนี้ ดังนั้น จึงสามารถวิเคราะห์ตามมิติที่เป็นไปได้ทั้งหมด อย่างไรก็ตาม การวัดโควต้าเป็นระดับที่สูงกว่า และสามารถวิเคราะห์ได้ตามมิติที่จำกัดเท่านั้น ได้แก่ วันที่ (เดือน) โควต้า เจ้าของ

ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

มิติ

- บริษัท
- พื้นที่ของบริษัท
- แคมเปญ
- วันที่ปิด
- วันที่เปิด
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้ติดต่อหลัก
- บริษัทคู่ค้าหลัก
- โควต้า
- พื้นที่

ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า *รหัส* หรือลงท้ายด้วย *UTC* ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 794) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- แคมเปญ

- ผู้ติดต่อ
- โอกาสทางการขาย

การวัด

รายการต่อไปนี้เป็นการวัดหลักในประเภทเรื่องนี้:

- รายได้ (ที่คาดไว้และเมื่อปิด)
- จำนวนโอกาสทางการขาย (เปิดและเมื่อปิด)
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
- จำนวนโควต้า

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัด โอกาสทางการขาย
 - การวัด โอกาสทางการขายที่กำหนดเอง
 - สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
 - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
 - รายได้
 - รายได้ที่คาดไว้
 - รายได้เมื่อปิด
 - รายได้ (000)
 - รายได้ที่คาดไว้ (000)
 - รายได้เมื่อปิด (000)
 - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
 - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด
 - จำนวนโอกาสทางการขายที่ปิด
 - จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
 - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของจำนวนวันในขั้นตอน
- การวัด โควต้า
 - มูลค่าโควต้า

หมายเหตุการใช้

เนื่องจากไม่ได้กำหนดการวัดโควต้าที่ระดับมิติโอกาสทางการขาย การวัดเหล่านี้จะปรากฏเป็นเซลล์ว่างเมื่อมีแอททริบิวต์มิติโอกาสทางการขายอยู่ในรายงาน

มิติบริษัทยจะรวมถึงลำดับขั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องที่รายงานโอกาสทางการขายและคู่แข่ง

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้ให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกวัน

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างโอกาสทางการขายกับบริษัทคู่แข่ง ประเภทเรื่องนี้เหมือนกับประเภทเรื่องโอกาสทางการขายเกือบทั้งหมด ความแตกต่างเดียวคือได้รวมถึงบริษัทคู่แข่ง ซึ่งมีความสัมพันธ์กับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขายแบบหลายค่าต่อหลายค่า ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณสร้างรายงานที่แสดงคู่แข่งทั้งหมดสำหรับโอกาสทางการขาย เนื่องจากประเภทเรื่องนี้เป็นความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างโอกาสทางการขายกับบริษัทคู่แข่ง โอกาสทางการขายที่ไม่มีการเชื่อมโยงกับบริษัทคู่แข่งอย่างน้อยหนึ่งรายจะไม่สามารถรายงานโดยใช้ประเภทเรื่องนี้ได้ แอททริบิวต์ที่กำหนดความสัมพันธ์ของบริษัทคู่แข่งที่มีใช้สำหรับการรายงานมีดังต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อหลัก
- บทบาท
- บทบาทแบบย้อนกลับ
- วันที่เริ่มต้น
- วันที่สิ้นสุด
- จุดแข็ง
- จุดอ่อน
- ความเห็น

ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- พื้นที่ของบริษัท
- แคมเปญ
- วันที่ปิด
- วันที่ปิด
- โอกาสทางการขาย
- คู่แข่งของโอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ

- ผู้ติดต่อหลัก
- ผู้ติดต่อความสัมพันธ์
- พื้นที่

ฟิลด์การฟิเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิเตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า *รหัส* หรือลงท้ายด้วย *UTC* ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด *UTC* เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 794) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- โอกาสทางการขาย

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดโอกาสทางการขาย
 - การวัดโอกาสทางการขายที่กำหนดเอง
 - สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
 - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
 - รายได้
 - รายได้ที่คาดไว้
 - รายได้เมื่อปิด
 - รายได้(000)
 - รายได้ที่คาดไว้(000)
 - รายได้เมื่อปิด(000)
 - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
 - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด
 - จำนวนโอกาสทางการขายที่ปิด
 - จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
 - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของจำนวนวันในขั้นตอน

หมายเหตุการใช้

มิลิบริทจะรวมถึงลำดับขั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องที่รายงานโอกาสทางการขายและลูกค้า

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างโอกาสทางการขายกับบริษัทลูกค้า ซึ่งเหมือนกันกับประเภทเรื่องโอกาสทางการขายเกือบทั้งหมด ความแตกต่างเดียวคือได้รวมถึงมิลิบริทลูกค้า ซึ่งมีความสัมพันธ์กับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขายแบบหลายค่าต่อหลายค่า ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณสร้างรายงานที่แสดงลูกค้าทั้งหมดสำหรับโอกาสทางการขาย เนื่องจากประเภทเรื่องนี้เป็นความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างโอกาสทางการขายกับบริษัท ลูกค้า โอกาสทางการขายที่ไม่มีการเชื่อมโยงกับบริษัทลูกค้าอย่างน้อยหนึ่งรายจะไม่สามารถรายงานโดยใช้ประเภทเรื่องนี้ได้ แอททริบิวต์ที่กำหนดความสัมพันธ์ของบริษัทลูกค้าที่มีให้ใช้สำหรับการรายงานมีดังต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อหลัก
- บทบาท
- บทบาทแบบย้อนกลับ
- วันที่เริ่มต้น
- วันที่สิ้นสุด
- จุดแข็ง
- จุดอ่อน
- ความเห็น

ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- พื้นที่ของบริษัท
- แคมเปญ
- วันที่ปิด
- วันที่เปิด
- โอกาสทางการขาย

- คู่ค้าของโอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้ติดต่อหลัก
- ผู้ติดต่อความสัมพันธ์
- พื้นที่

ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลด์เดอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า *รหัส* หรือลงท้ายด้วย *UTC* ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด *UTC* เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลด์เดอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 794) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- โอกาสทางการขาย

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดโอกาสทางการขาย
 - การวัดโอกาสทางการขายที่กำหนดเอง
 - สกูลเงินที่จัดทำดัชนี
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกูลเงินที่จัดทำดัชนี
 - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
 - รายได้
 - รายได้ที่คาดไว้
 - รายได้เมื่อปิด
 - รายได้ (000)
 - รายได้ที่คาดไว้ (000)
 - รายได้เมื่อปิด (000)
 - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
 - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด
 - จำนวนโอกาสทางการขายที่ปิด

- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
- จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของจำนวนวันในขั้นตอน

หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทและผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับขั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการรายงานรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้ให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ทำให้คุณสามารถวิเคราะห์รายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขายตามบริษัท พื้นที่ของบริษัท แคมเปญ โอกาสทางการขาย ผลิตภัณฑ์โอกาสทางการขาย ผู้ใช้เป็นเจ้าของ ผลิตภัณฑ์ และชนิดผลิตภัณฑ์ เนื่องจากเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นแต่ละเรคคอร์ดอาจมีวันที่เริ่มต้นแตกต่างกันไป ระดับของรายละเอียดสำหรับประเภทเรื่องนี้จึงอยู่ระดับต่ำสุด และมีหนึ่งแถวสำหรับเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นแต่ละเรคคอร์ดในโอกาสทางการขาย ระดับรายละเอียดสำหรับประเภทเรื่องนี้จะให้ความยืดหยุ่นมากที่สุดในการปรับปรุงข้อมูลเพิ่มเติมที่ระดับใดๆ ของมิติที่สนับสนุน ประเภทเรื่องนั้นยังมีมิติโควต้าและการวัดโควต้า ซึ่งทำให้คุณสามารถรายงานทั้งรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย และการวัดโควต้าในรายงานเดียวกัน

ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- พื้นที่ของบริษัท
- แคมเปญ
- โอกาสทางการขาย
- รายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผลิตภัณฑ์
- ชนิดผลิตภัณฑ์
- โควต้า

ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลด์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลด์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 794) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- แคมเปญ
- โอกาสทางการขาย

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย
 - จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์
- การวัดโควต้า
 - มูลค่าโควต้า

หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการรายงานที่มีโอกาสทางการขาย

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ทำให้สามารถรายงานความสัมพันธ์ระหว่างโอกาสทางการขายและทีมโอกาสทางการขาย ใช้ประเภทเรื่องนี้เพื่อสืบค้นสมาชิกของทีมที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขาย ประเภทเรื่องนี้ไม่มีการวัด

ประเภทความสัมพันธ์

หนึ่งค่าต่อหลายค่า

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- โอกาสทางการขาย
- ทีมในโอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ

การวัด

ไม่มี

หมายเหตุการใช้

ไม่มี

การแสดงผลข้อมูล ประเภทเรื่องนี้ใช้โหมดการแสดงผลข้อมูลทีมเสมอ โดยไม่คำนึงถึงการตั้งค่าที่คุณได้กำหนดในโปรไฟล์ของคุณ ด้วยเหตุนี้ คุณสามารถรายงานโอกาสทางการขายทั้งหมดที่คุณเป็นเจ้าของหรือเป็นสมาชิกของทีมได้เสมอ

ประเภทเรื่องการรายงานของคู่ค้า

ความพร้อม

หัวเรื่องนี้มีอยู่เฉพาะใน Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องการรายงานของคู่ค้าให้คุณสามารถวิเคราะห์คู่ค้า และวัดประสิทธิภาพที่สำคัญๆ ได้ รวมถึงจำนวนลีดที่มีคุณสมบัติและรายได้รวมในไปป์ไลน์โอกาสทางการขาย

ประเภทความสัมพันธ์

สรุป

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- วันที่จัดทำ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- คู่ค้า
- พื้นที่

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดคู่ค้า
- การวัดที่กำหนดเองของคู่ค้า
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกูเงินที่จัดทำดัชนี
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
 - สกูเงินที่จัดทำดัชนี
 - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
- จำนวน (#) ของคู่ค้า
- จำนวน (#) ของลีดที่เก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว
- จำนวน (#) คำขอบริการที่ยกเลิก (SR)
- จำนวนโอกาสทางการขายที่ปิด
- จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
- จำนวน (#) ของลีด
- จำนวน (#) ของลีดที่แปลงเป็นโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของลีดที่ได้สูญเสียโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของลีดที่เป็นโอกาสทางการขายที่ชนะ
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด
- จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ
- จำนวน (#) ของลีดที่ผ่านคุณสมบัติ
- จำนวน (#) ของลีดที่ปฏิเสธ
- จำนวน (#) ของ SR
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ขายสำเร็จ
- จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของจำนวนวันในขั้นตอน
- ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนวันในการปิดคำขอบริการ
- ค่าเฉลี่ย (Avg) อายุคำขอบริการที่เปิด
- รายได้เมื่อปิด
- รายได้เมื่อปิด (000)
- รายได้เมื่อปิดของลีด
- รายได้ที่คาดไว้ของลีด
- รายได้จากโอกาสทางการขายสำหรับลีด

- รายได้
- รายได้(000)

หมายเหตุการใช้

การวัดที่ผ่านมาจะอิงกับบริษัทลูกค้าหลักของสิด, โอกาสทางการขาย และคำขอบริการ

ประเภทเรื่องที่รายงานการส่งเนื้อหาส่วนบุคคล

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้ใช้ได้เฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition เท่านั้น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้ข้อมูลที่จำเป็นต่อหลายๆ บทบาทในองค์กรเกสรกรรมในการสร้างความเข้าใจต่อแพทย์ คัดเลือกข้อมูล และส่งข้อความที่ถูกต้องให้กับบุคคลที่เหมาะสมในเวลาที่เหมาะสม เช่น ผู้จัดการฝ่ายการตลาดสามารถวิเคราะห์แนวโน้มการให้ข้อมูล ประสิทธิภาพหลักประกัน และการตอบสนองจากหลายกลุ่ม ด้วยข้อมูลนี้ ผู้จัดการจะสามารถปรับแก้หลักประกันหรือกลุ่มเฉพาะของลูกค้าได้ใหม่ และจากนั้นจึงกำหนดลูกค้าเป้าหมายตาม ผู้จัดการฝ่ายขายสามารถวิเคราะห์แนวโน้มการให้ข้อมูล ค้นหาพนักงานที่มีประสิทธิภาพและคอยประสิทธิภาพในพื้นที่ และฝึกอบรมทีมตามความจำเป็น

ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- กิจกรรม
- ผู้ติดต่อ
- การตอบกลับข้อความ
- แผนรับส่งข้อความ
- รายการแผนรับส่งข้อความ
- ผลิตภัณฑ์

ฟิลด์ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลด์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลด์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับ

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิล์ดการฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิล์ดการฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 794) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิล์ดการฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- กิจกรรม
- ผู้ติดต่อ

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดแผนการรับส่งข้อความ
 - การวัดที่กำหนดเองของแผนการรับส่งข้อความ
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกูลเงินที่จัดทำดัชนี
 - สกูลเงินที่จัดทำดัชนี
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
 - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
 - จำนวนของแผนการรับส่งข้อความ
- การวัดรายการแผนการรับส่งข้อความ
 - การวัดที่กำหนดเองของรายการแผนการรับส่งข้อความ
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกูลเงินที่จัดทำดัชนี
 - สกูลเงินที่จัดทำดัชนี
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
 - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
 - จำนวนของรายการแผนการรับส่งข้อความ
- การวัดการตอบกลับข้อความ
 - การวัดที่กำหนดเองของการตอบกลับข้อความ
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกูลเงินที่จัดทำดัชนี
 - สกูลเงินที่จัดทำดัชนี
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
 - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
 - จำนวนของการตอบกลับข้อความ
- การวัดบริษัท
 - รายได้
 - รายได้ (000)
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้

- รายได้เมื่อปิด
- รายได้เมื่อปิด (000)
- ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้เมื่อปิด
- ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนวันในการปิดโอกาสทางการขาย
- รายได้ที่มีแนวโน้ม
- ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้ที่มีแนวโน้ม
- รายได้
- รายได้ผลิตภัณฑ์ (000)
- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์
- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์ (000)
- จำนวน (#) ของบริษัท
- จำนวน (#) ของบริษัทที่มีโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของกิจกรรม
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ขายสำเร็จ
- จำนวนคำขอบริการ
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยกเลิก
- จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
- จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ
- ค่าเฉลี่ย (Avg) อายุคำขอบริการที่เปิด
- ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนวันในการปิดคำขอบริการ
- จำนวน (#) ของลีด
- จำนวน (#) ของลีดที่แปลงเป็นโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของลีดที่เป็นโอกาสทางการขายที่ชนะ
- จำนวน (#) ของลีดที่ได้สูญเสียโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของลีดที่ผ่านคุณสมบัติ
- จำนวน (#) ของลีดที่ปฏิเสธ
- การวัดกิจกรรม
 - จำนวน (#) ของกิจกรรม
 - จำนวน (#) ของกิจกรรมที่เปิด
 - จำนวน (#) ของบริษัทที่มีกิจกรรม

- จำนวน (#) ของกิจกรรมที่ปิด
- การวัดผู้ติดต่อ
 - การวัดที่กำหนดเองของผู้ติดต่อ
 - สต็อกเงินที่จัดทำดัชนี
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) สต็อกเงินที่จัดทำดัชนี
 - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
 - फिल्ดผู้ใช้เป็นเจ้าของที่กำหนดเอง
 - फिल्ดผู้ใช้เป็นเจ้าของที่กำหนดเอง
 - จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
- การวัดรายได้จากผลิตภัณฑ์
 - รายได้
 - รายได้ที่คาดไว้จากผลิตภัณฑ์
 - รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์
 - รายได้ผลิตภัณฑ์ (000)
 - รายได้ที่คาดไว้จากผลิตภัณฑ์ (000)
 - รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์ (000)
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) ราคาซื้อ
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) ปริมาณ
 - ปริมาณ

หมายเหตุการใช้

ไม่มี

ประเภทเรื่องการรายงานคำขอบริการ

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้ความสามารถวิเคราะห์คำขอบริการด้วยมิติ บริษัท ผู้ติดต่อ คำขอบริการ ผู้ใช้ คู่ค้า และวันที่ ซึ่งช่วยให้คุณวัดและวิเคราะห์การวัดประสิทธิภาพที่สำคัญของคำขอบริการลูกค้าขององค์กร รวมทั้งคำขอบริการเปิดอยู่เป็นเวลานานเท่าไร และระยะเวลาเฉลี่ยที่ปิดคำขอบริการเหล่านั้น การใช้การวัดประสิทธิภาพสำหรับคำขอบริการเหล่านี้สามารถช่วยให้บริษัทของคุณปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า ผลผลิตของพนักงาน และลดต้นทุนการดำเนินงานได้

ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- ผู้ติดต่อ
- วันที่ปิด
- วันที่เปิด
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- บริษัทผู้ค้าหลัก (ใช้ได้เฉพาะใน Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น)
- ค่าขอบริการ

ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลด์อร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 794) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- ผู้ติดต่อ
- ค่าขอบริการ

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดค่าขอบริการ
 - การวัดค่าขอบริการที่กำหนดเอง
 - สกิลเงินที่จัดทำดัชนี
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกิลเงินที่จัดทำดัชนี
 - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
 - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
 - จำนวนค่าขอบริการ
 - จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
 - จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว

- จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยกเลิก
- ค่าเฉลี่ย (Avg) อายุค่าขอบริการที่เปิด
- ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนวันในการปิดค่าขอบริการ

หมายเหตุการใช้

มีติบริษัทและผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับขั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการรายงานกิจกรรมที่ใช้ร่วมกัน

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณวิเคราะห์กิจกรรมที่ใช้ร่วมกันแยกตามบริษัท ผู้ติดต่อ และผู้ใช้ เนื่องจากกิจกรรมเหล่านี้สามารถเข้าร่วมกันโดยผู้ใช้งานมากกว่าหนึ่งรายใน Oracle CRM On Demand การใช้ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณสรุปรายงานกิจกรรมที่ใช้ร่วมกัน กิจกรรมที่ไม่เข้าร่วมกันกับผู้ใช้อย่างน้อยหนึ่งราย ไม่สามารถรายงานโดยใช้ประเภทเรื่องนี้

ประเภทความสัมพันธ์

หลายคำต่อหลายคำ

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- กิจกรรม
- ผู้ติดต่อ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ

ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า *รหัส* หรือลงท้ายด้วย *UTC* ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลด์เตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 794) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท

■ กิจกรรม

■ ผู้ติดต่อ

การวัด

ไม่มี

หมายเหตุการใช้

มีดเบรียทและผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการรายงานยานพาหนะ

ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้จะมีความสามารถในการวิเคราะห์การวัดที่เกี่ยวข้องกับยานพาหนะ โดยมีคิของยานพาหนะและตัวแทนจำหน่าย และอบเบเจกต์มิติอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ติดต่อ วันที่ ตัวแทนจำหน่าย และผลิตภัณฑ์

ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

■ ผู้ติดต่อ

■ วันที่

■ ตัวแทนจำหน่าย

■ ผลิตภัณฑ์

■ ยานพาหนะ

ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลด์ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะลงท้ายด้วยคำว่ารหัสหรือ UTC ตัวอย่างเช่น มิติผู้ติดต่อมีฟิลด์ฟิลด์การระบุ 1 และยังมีฟิลด์รหัสฟิลด์การระบุ 1 ซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ฟิลด์การระบุ 1 และในลักษณะเดียวกัน ฟิลด์วันที่จัดทำ UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่จัดทำ การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลด์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูล

เพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ฟิล์ดการฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิล์ดการฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 794) มิติต่อไปนี้เป็นประเภทเรื่องนี้มีฟิล์ดการฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- ผู้ติดต่อ
- วันที่
- ตัวแทนจำหน่าย
- ขานพาหนะ

การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดขานพาหนะ
 - การวัดขานพาหนะแบบปรับแต่งเอง
 - จำนวน (#) ของขานพาหนะ

หมายเหตุการใช้

ไม่มี

การเปลี่ยนลักษณะที่แสดงของรายงาน

เมื่อตั้งค่าหรืออัปเดตรายงานใน **Oracle CRM On Demand Answers** คุณสามารถเปลี่ยนลักษณะที่ปรากฏของรายงาน ที่เรียกว่าการจัดรูปแบบตกแต่ง คุณสามารถใช้การจัดรูปแบบตกแต่ง คัดลอกและวางแอททริบิวต์การจัดรูปแบบตกแต่ง และบันทึกรายงานที่จัดรูปแบบเพื่อใช้เป็นเทมเพลตรูปแบบ

กล่องโต้ตอบจะแสดงตัวเลือกที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับรายการที่คุณกำลังจัดรูปแบบ เช่น การควบคุมแบบอักษร เซลล์ และเส้นขอบ สี ตัวเลือกการจัดรูปแบบเพิ่มเติม เช่น ระยะห่างของเซลล์ และตัวเลือกสไตล์ CSS ที่กำหนดเองของ HTML

คุณสามารถเปลี่ยนแปลงลักษณะของ:

- คอลัมน์และส่วน เช่น สีพื้นหลังและเส้นขอบ
- คอลัมน์ในตาราง
- ขนาดของชื่อ

คุณสามารถคัดลอกช่วงของแอททริบิวต์การจัดรูปแบบตกแต่งที่คุณจะใช้กับรายการ เช่น คอลัมน์ในตาราง และวางในรายการประเภทเดียวกัน เช่น คอลัมน์อื่นในตาราง หรือคอลัมน์ในตารางอื่น คุณยังสามารถเรียกคืนลักษณะดีฟอลต์ได้ ในการดำเนินการดังกล่าว ให้ใช้ไอคอนที่ด้านบนขวาของกล่องโต้ตอบ

มุมมองที่สนับสนุนการคัดลอกและวางได้แก่ ตาราง **Pivot Table** และมุมมองแผนภูมิ

เกี่ยวกับการบันทึกรายงานเป็นเทมเพลตรูปแบบ

หลังจากคุณปรับแต่งลักษณะของรายงานและบันทึกแล้ว คุณสามารถใช้เป็นเทมเพลตได้ ซึ่งคุณสามารถใช้การจัดรูปแบบจากรายงานที่บันทึกไว้กับรายงานใหม่หรือที่มีอยู่ได้

มุมมองที่สนับสนุนการใส่รายงานที่บันทึกไว้เป็นเทมเพลตได้แก่ ตาราง **Pivot Table** และมุมมองแผนภูมิ

หัวข้อนี้ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานต่อไปนี้:

- การจัดรูปแบบลักษณะที่ปรากฏของรายงาน
- การคัดลอกและวางแอททริบิวการจัดรูปแบบ
- การเรียกคืนลักษณะดีฟอลต์ของแอททริบิว
- การใช้รายงานที่บันทึกไว้เป็นเทมเพลต

ในการจัดรูปแบบลักษณะที่ปรากฏของรายงาน

- 1 ใน Oracle CRM On Demand ให้คลิกแท็บรายงาน
- 2 ในโฮมเพจรายงาน ในส่วนรายงานและการวิเคราะห์ที่กำหนดเอง ให้คลิก ออกแบบการวิเคราะห์ เพื่อเปิด Oracle CRM On Demand Answers
- 3 ใน Oracle CRM On Demand Answers ให้คลิก เปิดการวิเคราะห์
- 4 เลือกรายงานที่คุณต้องการใช้ทำงาน แล้วคลิก ตกลง

5 ในเพจสร้างและดูการวิเคราะห์ ให้เปิดกล่องโต้ตอบรูปแบบตกแต่งโดยทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในขั้นตอนที่ 1 ให้คลิกปุ่มคุณสมบัติคอลัมน์ และคลิกแท็บรูปแบบ ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์
- ในขั้นตอนที่ 2 เปิดกล่องโต้ตอบแก้ไขรูปแบบโดยทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
 - สำหรับชื่อหรือตาราง ให้คลิกปุ่มจัดรูปแบบมุมมอง
 - ในมุมมอง Pivot Table ให้คลิกปุ่มคุณสมบัติมุมมอง Pivot Table และปุ่มตั้งค่ารูปแบบสำรอง

หมายเหตุ: ในมุมมองตาราง คุณยังสามารถคลิกปุ่มจัดรูปแบบคอลัมน์ และใช้แท็บรูปแบบค่าได้ในมุมมอง Pivot Table คุณยังสามารถคลิกปุ่มคุณสมบัติส่วน และใช้แท็บคุณสมบัติส่วนได้

กล่องโต้ตอบรูปแบบตกแต่งจะปรากฏขึ้น

6 ในพื้นที่ตัวอักษร ให้เลือกการตั้งค่าของคุณสำหรับ ตระกูลของแบบอักษร ขนาด สี สไตล์ (เช่น ตัวหนา) และเอฟเฟกต์ใดๆ ที่ต้องการใช้ (เช่น ชิดเส้นได้)

หมายเหตุ: ตัวเลือกนี้ไม่สามารถใช้ได้สำหรับบางรายการ

7 ในพื้นที่เซลล์ ให้ตั้งค่าการจัดข้อความและสีพื้นหลัง

หมายเหตุ: สำหรับการจัดข้อความแนวนอน การจัดข้อความที่ใช้งานมากที่สุดสำหรับข้อความคือชิดซ้าย สำหรับตัวเลข การจัดข้อความที่ใช้งานมากที่สุดคือชิดขวา

การจัดข้อความแนวตั้งจะไม่มีผลใดๆ นอกจากคอลัมน์จะมีความสูงเท่ากับหลายแถวในคอลัมน์อื่น

8 ในพื้นที่เส้นขอบ เลือกตัวเลือกของคุณสำหรับตำแหน่ง สี และสไตล์ ของเส้นขอบของเซลล์

คำแนะนำ: คุณสามารถเลือกหรือยกเลิกการเลือกเส้นของที่กำหนดเองได้โดยคลิกเส้นขอบด้านบน ด้านล่าง ด้านซ้าย และด้านขวาใกล้กับรายการครอบปวงน์ ตำแหน่ง

9 หากต้องการจัดรูปแบบช่องว่างภายในเซลล์ ให้คลิก ตัวเลือกการจัดรูปแบบเพิ่มเติม และระบุค่าความกว้างและความสูงของข้อมูลในเซลล์ และช่องว่างด้านบน ด้านล่าง ด้านซ้าย และด้านขวาของข้อมูล

ค่าระบุเป็นพิกเซล

10 หากต้องการแทนที่สไตล์และอิลิเมนต์คลาสที่ระบุไว้ในสไตล์ชีทของ Oracle CRM On Demand Answers ให้ทำการเลือกในพื้นที่ตัวเลือก สไตล์ CSS ที่กำหนดเอง

a คลิกลูกค้าที่คุณต้องการใช้งาน

b ระบุที่ตั้งของคลาส สไลด์ หรือสไลด์ชีวิต

หมายเหตุ: ตัวเลือกการจัดรูปแบบสไลด์ขั้นสูงมีไว้สำหรับผู้ที่ใช้ที่ทราบวิธีการใช้งานคลาสสไลด์ชีวิต

11 คลิก ตกลง

ในการคัดลอกและวางแอททริบิวต์การจัดรูปแบบ

- 1 ในเพจสร้างและดูการวิเคราะห์ ให้ไปที่รายการที่มีการจัดรูปแบบที่คุณต้องการคัดลอก เช่น แถว คอลัมน์ หรือเซลล์ตาราง
- 2 เปิดกล่องโต้ตอบการจัดรูปแบบตกแต่ง คลิปปุ่ม คัดลอกการจัดรูปแบบ แล้วคลิก ชกเลิก เพื่อปิดกล่องโต้ตอบการปรับแต่งรูปแบบ
- 3 ไปที่รายการที่คุณต้องการวางการจัดรูปแบบ
- 4 เปิดกล่องโต้ตอบการจัดรูปแบบตกแต่ง คลิปปุ่ม วางการจัดรูปแบบ แล้วคลิก ตกลง เพื่อใช้การเปลี่ยนแปลง

ในการเรียกคืนลักษณะดีฟอลต์

- เปิดกล่องโต้ตอบการจัดรูปแบบตกแต่งของรายการ และคลิปปุ่ม ล้างการจัดรูปแบบ

สำหรับมุมมองบางประเภท เมื่อคุณเพิ่มมุมมอง คุณสามารถใช้รายงานที่บันทึกไว้เป็นเทมเพลตตามที่คุณต้องการในขั้นตอนต่อไป

ในการใช้รายงานที่บันทึกไว้เป็นเทมเพลต

- 1 ในเพจสร้างและดูการวิเคราะห์ ให้ไปที่ขั้นตอนที่ 2 จัดทำโครงร่าง
- 2 คลิก เพิ่มมุมมอง และเลือกมุมมองที่คุณต้องการ
- 3 คลิปปุ่ม อิมพอร์ตการจัดรูปแบบมุมมองจากการวิเคราะห์อื่น ใกล้เคียงด้านบนของพื้นที่ทำงาน



- 4 ในกล่องโต้ตอบอิมพอร์ตรูปแบบที่บันทึกไว้ ให้นำวิเคระห์ไปที่รายงานที่บันทึกไว้ และคลิก ตกลง
- 5 คลิกลิงก์บันทึกผลลัพธ์หรือปุ่มแสดงตัวอย่างการวิเคราะห์

การใช้ฟิลต์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะลงท้ายด้วยคำว่า *รหัส* (สำหรับรายการสำหรับเลือก) หรือ *UTC* (เวลาสากลในการทำงานร่วมกัน) สำหรับฟิลต์วันที่-เวลา การใช้ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในการฟิลเตอร์ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของรายงานได้

ฟิลต์รหัสในฟิลเตอร์

ฟิลต์รหัสจะจัดเก็บค่ารายการสำหรับเลือกในรหัสที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษ (LIC) สำหรับรายการสำหรับเลือกแบบหลายภาษา ใน Oracle CRM On Demand คุณจะจัดการกับหลายภาษาด้วยรหัสที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษ และรายการเฉพาะสำหรับแต่ละภาษา ตัวอย่างเช่น ฟิลต์สถานะอาจถูกนำไปใช้ตามค่าภาษาพร้อมสถานะการใช้งาน

ภาษา	ค่า	รหัสที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษ
อังกฤษ	ใช้งาน	ใช้งาน
ฝรั่งเศส	Actif	ใช้งาน
เยอรมัน	Aktiv	ใช้งาน
สเปน	Activo	ใช้งาน

ในการฟิลเตอร์บริษัทที่ใช้งาน คุณจะต้องจัดทำฟิลเตอร์สำหรับฟิลต์รหัสสถานะ (เวอร์ชันที่ปรับแต่งให้เหมาะสมสำหรับฟิลต์สถานะ) และสำหรับค่า LIC (ในกรณีนี้คือ ใช้งาน) ไม่ว่าคุณจะใช้ภาษาใด การสืบค้นค่า LIC จะพัฒนาประสิทธิภาพของรายงาน เนื่องจากไม่จำเป็นต้องใช้ขั้นตอนการแปลเพิ่มเติมในการสืบค้นภาษาอื่น

การแสดงค่า LIC สำหรับรายการสำหรับเลือก

ในการแสดงค่า LIC สำหรับรายการสำหรับเลือก ให้ใช้ขั้นตอนต่อไปนี้

ในการแสดงค่า **LIC** สำหรับรายการสำหรับเลือก

- 1 คลิกที่ลิงก์ร่วม การจัดการ ที่มุมขวาบนของเพจใดก็ได้
- 2 ในส่วนการปรับแต่งแอปพลิเคชัน ให้คลิกลิงก์การปรับแต่งแอปพลิเคชัน
- 3 ในส่วนการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ด ให้คลิกลิงก์ของประเภทเรคคอร์ดที่จำเป็น
- 4 ในส่วนการจัดการฟิลต์ ให้คลิกการตั้งค่าฟิลต์ ประเภทเรคคอร์ด
- 5 บนหน้าฟิลต์ ให้คลิกที่หนึ่งในลิงก์แก้ไขรายการสำหรับเลือก สำหรับฟิลต์รายการสำหรับเลือกที่คุณต้องการ
ค่า LIC จะอยู่ในคอลัมน์ ID

ฟิลต์ UTC ในฟิลเตอร์

เมื่อคุณใช้ฟิลต์ UTC ค่าเหล่านั้นจะไม่แปลงเป็นบริษัทหรือโซนเวลาผู้ใช้ ดังนั้นจึงเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของรายงาน ประสิทธิภาพจะพัฒนาต่อไปเมื่อฟิลต์วันที่-เวลาได้รับการจัดทำดัชนีในฐานข้อมูล คุณสามารถจับฟิลต์เหล่านี้ในรายงานของคุณ และใช้ฟิลต์ที่ได้รับการแก้ไขโซนเวลาแล้วแทนได้

ขั้นตอนที่ 1: การกำหนดเกณฑ์

คุณจะกำหนดเกณฑ์สำหรับรายงานของคุณในเพจกำหนดรายงานใน Oracle CRM On Demand Answers ในการเข้าใช้เพจกำหนดเกณฑ์ ให้จัดทำการวิเคราะห์ใหม่ตามที่อธิบายใน เริ่มต้นกับ Answers (รายงานที่กำหนดเอง) (ในหน้า 654) หรือเปิดการวิเคราะห์ที่มีอยู่ใน Oracle CRM On Demand Answers

คลิกที่หัวข้อเพื่อดูคำแนะนำที่ละเอียดขึ้นตอนเพื่อดำเนินการต่อไปนี้:

- การเพิ่มคอลัมน์ในรายงาน (ในหน้า 796)

- การเพิ่มฟิลด์ที่กำหนดเองในรายงาน (ในหน้า 796)
- การเพิ่มฟิลด์ในคอลัมน์ (โปรดดูที่ "การเพิ่มฟิลด์ลงในคอลัมน์" ในหน้า 797) (ไม่จำเป็นต้องแนะนำให้ใช้)
- การแก้ไขคุณสมบัติคอลัมน์ (ในหน้า 804)
- การตั้งค่าสูตรของคอลัมน์ (ในหน้า 813)
- การเพิ่มลิงก์การดำเนินการในผลลัพธ์ (ในหน้า 814) (ไม่จำเป็น)
- การเรียงลำดับและการจัดลำดับคอลัมน์ (ในหน้า 817)

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- เกี่ยวกับการใช้ที่อยู่ในรายงาน (ในหน้า 818)
- การรวมผลลัพธ์จากหลายรายงานโดยใช้การดำเนินการเกี่ยวกับเซต (ในหน้า 818)

การเพิ่มคอลัมน์ในรายงาน

เมื่อจัดทำหรือแก้ไขรายงานใน Oracle CRM On Demand Answers คุณเพิ่มคอลัมน์ได้จนกว่ารายงานจะมีข้อมูลทั้งหมดที่คุณต้องการ

หมายเหตุ: ช่วงเวลาในรายงานของคุณอาจจะใช้ปฏิทินทางการเงินของบริษัทของคุณ ซึ่งอาจแตกต่างจากปฏิทินมาตรฐาน ตัวอย่างเช่น ปีการเงินของบริษัทของคุณอาจเริ่มต้นในวันที่ 1 มิถุนายนของปีปฏิทินแต่ละปี หากบริษัทของคุณเพิ่งเปลี่ยนปีปฏิทินการเงินใน Oracle CRM On Demand คุณจะตรวจสอบการวิเคราะห์ประวัติอย่างระมัดระวังหากมีการว่างการข้ามปีหรือไม่ ข้อมูลในรายงานที่ใช้ปฏิทินทางการเงินก่อนหน้านี้จะไม่สามารถจัดเรียงกับข้อมูลที่ใช้ปฏิทินทางการเงินใหม่ได้

ในการเพิ่มคอลัมน์ลงในรายงาน

- 1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในส่วนประเภทเรื่องที่ใช้งาน ให้ขยายรายการคอลัมน์เพื่อแสดงคอลัมน์ที่คุณสามารถรวมไว้ในรายงานได้
- 2 คลิกที่คอลัมน์ที่คุณต้องการรวมไว้ในรายงาน

หมายเหตุ: คุณสามารถลบคอลัมน์ออกจากรายงานได้โดยการคลิกที่ไอคอน X ภายในคอลัมน์นั้น รวมทั้งเปลี่ยนลำดับของคอลัมน์ได้ด้วยโดยการลากไปยังตำแหน่งใหม่และวาง

การเพิ่มฟิลด์ที่กำหนดเองในรายงาน

คุณสามารถเพิ่มฟิลด์ที่กำหนดเองเป็นคอลัมน์ในรายงานและการวิเคราะห์ใน Oracle CRM On Demand Answers สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มคอลัมน์ในรายงาน โปรดดูที่ [การเพิ่มคอลัมน์ในรายงาน](#) (ในหน้า 796)

สำหรับการใช้งานหลายภาษาโดยใช้ Oracle CRM On Demand Answers คุณจะต้องแปลฟิลด์ที่กำหนดเองให้เป็นแต่ละภาษาที่ใช้ใน Oracle CRM On Demand Answers เพื่อให้ฟิลด์เหล่านั้นสามารถเพิ่มในรายงานและการวิเคราะห์ได้ ตัวอย่างเช่น หากฟิลด์ที่กำหนดเองถูกสร้างขึ้นโดยใช้ภาษาอังกฤษ ฟิลด์จะต้องถูกแปลเป็นภาษาเยอรมันเพื่อให้ผู้ใช้ภาษาเยอรมันสามารถเห็น และใช้ฟิลด์ในรายงานหรือการวิเคราะห์ได้

การเพิ่มฟิลเตอร์ลงในคอลัมน์

ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจกำหนดเกณฑ์ คุณสามารถตั้งค่าฟิลเตอร์สำหรับคอลัมน์ในรายงานของคุณ ฟิลเตอร์จะจำกัดผลลัพธ์ที่ปรากฏเมื่อรันรายงาน Oracle CRM On Demand Answers จะแสดงผลลัพธ์ที่ตรงกับเกณฑ์เท่านั้น

ฟิลเตอร์คอลัมน์ประกอบด้วยอีลิเมนต์ต่อไปนี้:

- คอลัมน์ที่ต้องการฟิลเตอร์ เช่น ประเภทบริษัท
 - ค่าที่ต้องการใช้เมื่อมีการใช้งานฟิลเตอร์ เช่น 10 (สามารถใช้นิพจน์ SQL หรือตัวแปรแทนค่าได้หากจำเป็น)
 - ตัวดำเนินการที่กำหนดวิธีการนำค่านั้นมาใช้ เช่น น้อยกว่า
- ตัวอย่างเช่น หากคอลัมน์มีปริมาณการขาย ตัวดำเนินการเป็น น้อยกว่า และค่าคือ 10 ผลลัพธ์จะมีเฉพาะปริมาณการขายที่น้อยกว่า 10 หน่วย

ฟิลเตอร์คอลัมน์สามารถมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้:

- ฟิลเตอร์สามารถรวมกับฟิลเตอร์คอลัมน์อื่นจากพื้นที่หัวเรื่องเดียวกันเพื่อจำกัดผลลัพธ์ของรายงานเพิ่มเติม
- ฟิลเตอร์สามารถจัดกลุ่มให้เป็นฟิลเตอร์ที่ซับซ้อนได้
- ค่าของฟิลเตอร์สามารถถูกจำกัดโดยผลลัพธ์ของรายงานที่บันทึกไว้ล่วงหน้าจากพื้นที่หัวเรื่องเดียวกัน

ฟิลเตอร์จะถูกแปลงเป็นส่วนคำสั่ง WHERE ในคำสั่ง SELECT ของ SQL ส่วนคำสั่ง WHERE นี้ใช้ในการจำกัดจำนวนแถวที่ส่งคืนให้เป็นไปตามข้อจำกัดที่ระบุ ผู้ใช้ขั้นสูงสามารถป้อน SQL สำหรับฟิลเตอร์ได้โดยตรง

หมายเหตุ: หากคุณเลือกตัวเลือกที่จะเพิ่มค่ารายการสำหรับเลือกใหม่เมื่อทำการอิมพอร์ตข้อมูล ค่ารายการสำหรับเลือกใหม่เหล่านั้นอาจจะไม่ปรากฏในรายงานเป็นเวลา 24 ชั่วโมง ดังนั้นคุณอาจไม่สามารถใช้ค่ารายการสำหรับเลือกใหม่เป็นฟิลเตอร์ในระหว่างช่วงเวลานั้น

การสร้างฟิลเตอร์คอลัมน์

คุณสามารถจัดทำฟิลเตอร์ของแต่ละคอลัมน์ในรายงานของคุณ หากคุณไม่ต้องการให้คอลัมน์แสดงผลลัพธ์ คุณสามารถซ่อนคอลัมน์นั้นได้

คำเตือน: ถ้าคุณคลิกปุ่ม รีเฟรช ของเบราว์เซอร์ของคุณก่อนที่คุณจะจัดทำฟิลเตอร์คอลัมน์เสร็จ เบราว์เซอร์จะโหลดเพจนั้นใหม่และยกเลิกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

การจัดทำฟิลเตอร์โดยไม่เพิ่มคอลัมน์ไว้ในรายงาน

- ให้คอนโทรล-คลิกคอลัมน์

ในการจัดทำฟิลเตอร์คอลัมน์

1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจกำหนดเกณฑ์ ให้คลิกปุ่ม ฟิลเตอร์ใหม่ ในคอลัมน์ที่คุณต้องการจัดทำฟิลเตอร์

2 ในกล่องโต้ตอบจัดทำแก้ไขฟิลเตอร์ เลือกตัวดำเนินการจากรายการดรอปดาวน์ตัวดำเนินการ

ตัวเลือกสำหรับตัวดำเนินการและค่าต่างๆ จะปรากฏขึ้นในคอลัมน์ด้านซ้าย และอาจมีตัวเลือกเพิ่มเติมปรากฏขึ้นในคอลัมน์ด้านขวา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของคอลัมน์ที่คุณเลือก เช่น ปุ่มปฏิทินสำหรับการระบุช่วงวันที่ หรือกล่องเทียบข้อความสำหรับการจำกัดจำนวนค่าในรายการที่ขยาย

3 ในการระบุค่า ให้ป้อนค่าลงในกล่องค่า หรือคลิก ตัวเลือกทั้งหมด เพื่อดูค่าที่มีอยู่ในคอลัมน์ แล้วเลือกค่าจากรายการ

คุณสามารถเพิ่มค่าหลายค่าได้โดยการคลิก เพิ่ม และเลือกค่า หลังจากป้อนข้อมูลของฟิลด์ค่าปัจจุบัน

ใช้คำแนะนำที่แสดงในตารางต่อไปนี้เมื่อเลือกตัวดำเนินการและระบุค่า สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวดำเนินการ โปรดดูที่ หมายเหตุการใช้ตัวดำเนินการ ซึ่งจะปรากฏหลังจากขั้นตอนนี้

ตัวดำเนินการ	คำแนะนำการใช้งาน
เท่ากับหรืออยู่ใน	ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ ระบุค่าเดียวหรือหลายค่า ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่มีข้อมูลในคอลัมน์ตรงกับค่าในฟิลเตอร์
ไม่เท่ากับหรือไม่อยู่ใน	ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ ระบุค่าเดียวหรือหลายค่า ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่มีข้อมูลในคอลัมน์ไม่ตรงกับค่าในฟิลเตอร์
น้อยกว่า	ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีตัวเลขหรือวันที่ ระบุค่าเดียว ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่มีข้อมูลในคอลัมน์น้อยกว่าค่าในฟิลเตอร์
มากกว่า	ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีตัวเลขหรือวันที่ ระบุค่าเดียว ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่มีข้อมูลในคอลัมน์มากกว่าค่าในฟิลเตอร์
น้อยกว่าหรือเท่ากับ	ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีตัวเลขหรือวันที่ ระบุค่าเดียว ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่มีข้อมูลในคอลัมน์น้อยกว่าหรือเท่ากับค่าในฟิลเตอร์
มากกว่าหรือเท่ากับ	ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีตัวเลขหรือวันที่ ระบุค่าเดียว ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่มีข้อมูลในคอลัมน์มากกว่าหรือเท่ากับค่าในฟิลเตอร์
อยู่ระหว่าง	ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีตัวเลขหรือวันที่ ระบุสองค่า ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่มีทั้งค่าที่ระบุและค่าที่อยู่ระหว่างค่าที่ระบุ
เป็นนัล	<p>ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ ไม่ระบุค่า ตัวดำเนินการจะทดสอบการไม่มีอยู่ของค่าในคอลัมน์เท่านั้น ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่ไม่มีข้อมูลอยู่ในคอลัมน์</p> <p>บางครั้งการทราบว่ามีค่าใดๆ อยู่หรือไม่อาจมีประโยชน์ และการใช้ตัวดำเนินการ IS NULL ก็เป็นวิธีหนึ่งในการทดสอบเงื่อนไขนั้น</p>
ไม่เป็นนัล	<p>ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ ไม่ระบุค่า ตัวดำเนินการจะทดสอบการมีอยู่ของค่าในคอลัมน์เท่านั้น ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่มีข้อมูลอยู่ในคอลัมน์</p>
อยู่บนสุด	<p>ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ ระบุค่าเดียว ผลลัพธ์จะมีเฉพาะ n เรคคอร์ดแรก โดย n คือเลขจำนวนเต็มที่ระบุเป็นค่าในฟิลเตอร์</p> <p>ตัวดำเนินการนี้ใช้สำหรับการจัดอันดับผลลัพธ์ เช่น คุณสามารถใช้ตัวดำเนินการนี้ในการหารายชื่อผู้ที่มีผลงานดีที่สุด 10 อันดับแรก</p>
อยู่ล่างสุด	<p>ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ ระบุค่าเดียว ผลลัพธ์จะมีเฉพาะ n เรคคอร์ดสุดท้าย โดยที่ n คือเลขจำนวนเต็มที่ระบุเป็นค่าในฟิลเตอร์</p> <p>ตัวดำเนินการนี้ใช้สำหรับการจัดอันดับผลลัพธ์ เช่น คุณสามารถใช้ตัวดำเนินการนี้ในการหารายชื่อลูกค้าที่มีการแจ้งปัญหามาน้อยครั้งที่สุด</p>
มีค่าทั้งหมด	ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ ระบุค่าเดียวหรือหลายค่า ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่มีข้อมูลในคอลัมน์มีค่าทั้งหมดในฟิลเตอร์
มีค่าอย่างน้อยหนึ่งค่า	ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ ระบุค่าเดียวหรือหลายค่า ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่มีข้อมูลในคอลัมน์มีค่าในฟิลเตอร์อย่างน้อยหนึ่งค่า
ไม่มีค่า	ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ ระบุค่าเดียวหรือหลายค่า ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดซึ่งข้อมูลในคอลัมน์ไม่มีค่าใดๆ ในฟิลเตอร์
เริ่มต้นด้วย	ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ ระบุค่าเดียว ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่มีข้อมูลในคอลัมน์เริ่มต้นด้วยค่า

ตัวดำเนินการ	คำแนะนำการใช้งาน
	ในฟิลเตอร์
สิ้นสุดด้วย	ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ ระบุค่าเดียว ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่มีข้อมูลในคอลัมน์สิ้นสุดด้วยค่าในฟิลเตอร์
เหมือนกับ (เปรียบเทียบกับรูปแบบ)	ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ระบุค่าเดียวหรือหลายค่า ต้องใช้สัญลักษณ์เปอร์เซ็นต์ (%) เป็นอักขระไวด์การ์ด คุณอาจระบุอักขระเปอร์เซ็นต์ได้สูงสุดสองตัวในค่า ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่มีข้อมูลในคอลัมน์ตรงกับค่ารูปแบบในฟิลเตอร์
ไม่เหมือนกัน (เปรียบเทียบกับรูปแบบ)	ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ระบุค่าเดียวหรือหลายค่า ต้องใช้สัญลักษณ์เปอร์เซ็นต์ (%) เป็นอักขระไวด์การ์ด คุณอาจระบุอักขระเปอร์เซ็นต์ได้สูงสุดสองตัวในค่า ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่มีข้อมูลในคอลัมน์ไม่ตรงกับค่ารูปแบบในฟิลเตอร์
เป็นพารามิเตอร์	<p>ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ การตั้งค่าคอลัมน์ให้เป็นพารามิเตอร์ จะกำหนดให้คอลัมน์นั้นถูกฟิลเตอร์โดยค่าที่ส่งผ่านให้จากรายงานอื่น</p> <p>หมายเหตุ: ใช้ตัวเลือกนี้เมื่อเชื่อมโยงรายงานเข้าด้วยกันผ่านการนำวิเคา (โปรดดูที่ ขั้นตอนที่ 2: การจัดทำโครงร่าง (ในหน้า 819)) คอลัมน์อย่างน้อยหนึ่งคอลัมน์ในรายงานที่คุณดูรายละเอียดเพิ่มเติมต้องมีฟิลเตอร์ เป็นพารามิเตอร์ สำหรับรายงานดังกล่าวเพื่อแสดงแถวที่จำกัดค่าที่เลือกและดูรายละเอียดเพิ่มเติมจากรายงานหลัก</p>

4 ใช้การควบคุมการเปลี่ยนแปลงในการนำวิเคาตัวเลือกหากมีหลายตัวเลือกสำหรับคอลัมน์:

- คลิกบนหมายเลขเพจที่ระบุเพื่อนำวิเคาไปยังเพจนั้น
- คลิกปุ่มเปลี่ยนเพจที่เป็นลูกศรซ้ายขวาสองชั้น (>>) เพื่อข้ามไปเพจสุดท้าย หรือคลิกปุ่มเปลี่ยนเพจที่เป็นลูกศรซ้ายขวาสองชั้น (<<) เพื่อย้อนกลับไปเพจแรก

5 ใช้ปุ่มปฏิทินในการระบุช่วงวันที่สำหรับคอลัมน์ที่มีวันที่

หากต้องการระบุวันที่วันเดียว ให้ระบุวันที่เดียวกันสำหรับวันเริ่มต้นและวันสิ้นสุด

6 ใช้รายการกรอบดาวนการตรงกัน เพื่อดูค่าที่สามารถใช้ได้ ในฟิลเตอร์ และหากต้องการ คุณอาจระบุเกณฑ์เพื่อจำกัดค่าในการส่งคืนได้ (ไม่จำเป็นต้องระบุ) จากนั้นคลิกถึงตัวเลือกทั้งหมด แล้วเลือกค่าจากรายการที่ส่งคืน

ตัวอย่างเช่น สมมุติว่าคุณต้องการดูผลลัพธ์สำหรับพื้นที่ภาคตะวันออก (Eastern) หากคุณป้อน E ลงในกล่องข้อความและเลือก "เริ่มต้นด้วย" จากรายการกรอบดาวนการตรงกัน รายการจะแสดงเฉพาะค่าที่เริ่มต้นด้วย E

7 ในการเพิ่มนิพจน์ SQL หรือตัวแปรเซสชัน ให้ทำดังต่อไปนี้:

- a** คลิกปุ่ม เพิ่ม และเลือกตัวเลือกที่เหมาะสม
ป้อนชื่อบนช่องค่า จะเปลี่ยนแปลงตามค่าที่คุณเลือก
- b** ป้อนนิพจน์ SQL หรือชื่อตัวแปรเซสชันลงในช่อง

นิพจน์ SQL สามารถมีการเรียกฟังก์ชันที่ดำเนินการกับค่าในคอลัมน์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การใช้ฟังก์ชันในการวิเคราะห์ \(ในหน้า 867\)](#) และ [ตัวแปรเซสชัน \(ในหน้า 905\)](#)

8 ในการลบคำนิพจน์ SQL หรือตัวแปรเซสชัน ให้คลิกไอคอน X ถัดจากคำนั้น

ในการลบการกำหนดค่าทั้งหมด ให้คลิกปุ่ม ล้างค่า

- 9 หากต้องการให้ฟิลเตอร์นี้ถูกจำกัดโดยค่าของคอลัมน์จากพื้นที่หัวเรื่องเดียวกันในการวิเคราะห์อื่น ให้คลิกปุ่ม **ขั้นสูง** และเลือกตัวเลือกฟิลเตอร์จากผลลัพธ์ของคำขออื่น
กล่องโต้ตอบฟิลเตอร์จากคำขอที่บันทึกไว้ จะปรากฏขึ้น
- 10 หากต้องการแปลงค่าฟิลเตอร์เป็น SQL ให้คลิกปุ่ม **ขั้นสูง** และเลือกตัวเลือกแปลงค่าฟิลเตอร์นี้เป็น SQL
กล่องโต้ตอบฟิลเตอร์ SQL ขั้นสูง จะปรากฏขึ้น
- 11 เมื่อคุณดำเนินการเสร็จแล้ว ให้คลิก **ตกลง**
ฟิลเตอร์จะปรากฏขึ้นในพื้นที่ฟิลเตอร์ บนเพจกำหนดเกณฑ์ หรือบนเพจฟิลเตอร์ที่บันทึกไว้

หมายเหตุการใช้ตัวดำเนินการ

ตัวดำเนินการบางอย่างทำหน้าที่คล้ายกัน แต่ไม่เหมือนกันทั้งหมด ให้พิจารณาความคล้ายคลึงกันและความแตกต่างกันระหว่างตัวดำเนินการต่อไปนี้:

- เท่ากับ
- อยู่ใน
- มีค่าทั้งหมด
- มีค่าอย่างน้อยหนึ่งค่า
- เหมือนกัน

เท่ากับ หรือ **อยู่ใน** จะค้นหาสิ่งที่ตรงกันทั้งหมดระหว่างเกณฑ์การค้นหาและค่าในฐานข้อมูล เช่น หากเกณฑ์ดังกล่าวเป็น Pat Lee เฉพาะ Pat Lee เท่านั้นที่ตรงกันทั้งหมดและผ่านฟิลเตอร์ เนื่องจากการค้นหาทั้งหมดต้องมีตัวพิมพ์ที่ตรงกัน ค่าเช่น pat Lee หรือ Pat lee จึงไม่ผ่านฟิลเตอร์

มีค่าทั้งหมด จะค้นหาค่าทั้งหมดที่ตรงตามเกณฑ์ และค่าทั้งหมดต้องอยู่ในค่านี้เพื่อผ่านฟิลเตอร์ เหมือนกับการค้นหา AND เช่น หากเกณฑ์คือ ค้นหาสองค่า ค่า = Pat และ ค่า = Lee แล้ว Pat Lee และ Lee Pat จะผ่านฟิลเตอร์ แต่ pat Lee, Pat Smith และ Chris Lee จะไม่ผ่านฟิลเตอร์เนื่องจากไม่มีเกณฑ์ทั้งหมด (Pat AND Lee)

มีค่าอย่างน้อยหนึ่งค่า จะค้นหาค่าที่ตรงกับเกณฑ์ แต่เครื่งครัดน้อยกว่าตรงที่ไม่ต้องมีค่าทั้งหมด โดยจะเหมือนการค้นหา OR เช่น หากเกณฑ์คือ ค้นหาสองค่า โดย ค่า = Pat และ ค่า = Lee แล้ว Pat, Pat Smith, Chris Lee และ Lee จะผ่านฟิลเตอร์เนื่องจากตรงตามเกณฑ์ของ Pat OR Lee

เหมือนกัน จะค้นหารูปแบบ ดังนั้นจึงต้องการใช้สัญลักษณ์เปอร์เซ็นต์ (%) หนึ่งหรือสองตัวเหมือนอักขระไว้คั่นกรัด เช่น หากเกณฑ์การค้นหาเป็น ค่า = P%t %ee แล้ว Pat Lee, Pit smee และ Packet trainee จะผ่านฟิลเตอร์ทั้งหมด แต่ pat Lee ไม่ผ่าน

สำหรับความเร็วในการค้นหาที่เหมาะสมที่สุด ให้ลดหรือกำจัดการใช้ตัวดำเนินการที่ตรงกันตามรูปแบบ เช่น มีค่าทั้งหมด มีค่าอย่างน้อยหนึ่งค่า และเหมือนกัน หากคุณต้องการค้นหาที่ตรงทุกประการ อย่าใช้ตัวดำเนินการที่ตรงกันตามรูปแบบแทนตัวดำเนินการที่ตรงทุกประการ

การบันทึกฟิลเตอร์คอลัมน์

คุณสามารถบันทึกฟิลเตอร์เป็นส่วนหนึ่งของการวิเคราะห์หรือนำมาใช้ใหม่ในการวิเคราะห์อื่นๆ หากฟิลเตอร์นั้นใช้สำหรับการวิเคราะห์หนึ่งและคุณบันทึกการวิเคราะห์นั้น ฟิลเตอร์จะถูกบันทึกเป็นส่วนหนึ่งของการวิเคราะห์และจะถูกนำไปใช้ทุกครั้งที่รันการวิเคราะห์นั้น นอกจากนี้คุณยังสามารถบันทึกเฉพาะฟิลเตอร์เพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์อื่นๆ ได้อีกด้วย

ฟิลเตอร์ที่บันทึกไว้และโฟลเดอร์ที่มีฟิลเตอร์ของพื้นที่หัวเรื่องอยู่จะปรากฏต่อท้ายชื่อของพื้นที่หัวเรื่องนั้น หากไม่มีฟิลเตอร์ที่บันทึกไว้สำหรับพื้นที่หัวเรื่อง ส่วนนี้จะมองเห็นว่างไว้

ในการบันทึกฟิลเตอร์คอลัมน์ให้เป็นส่วนหนึ่งของการวิเคราะห์

- 1 ในเพจกำหนดเกณฑ์ ให้คลิก **บันทึก**
- 2 ในกล่องโต้ตอบบันทึกการวิเคราะห์ เลือกที่ตั้งที่ต้องการบันทึกการวิเคราะห์แล้วคลิก **ตกลง**

ในการบันทึกฟิลด์คอลัมน์สำหรับการวิเคราะห์อื่น

- 1 ในเพจกำหนดเกณฑ์ ในส่วนฟิลด์ ให้คลิก บันทึกฟิลด์
- 2 ในกล่องโต้ตอบบันทึกฟิลด์ ให้เลือกฟิลด์ที่จะบันทึกฟิลด์:
 - หากต้องการบันทึกฟิลด์สำหรับการใช้งานส่วนตัวของคุณ คลิก ฟิลด์ของฉัน
 - ฟิลด์ที่บันทึกไว้ในฟิลด์ของฉัน จะมีให้ใช้งานได้สำหรับคุณเท่านั้น
 - หากต้องการบันทึกฟิลด์สำหรับบุคคลอื่นใช้งาน คลิก ฟิลด์สาธารณะ
 - ฟิลด์ที่บันทึกไว้ในฟิลด์สาธารณะจะสามารถใช้งานได้โดยผู้อื่นๆ ที่มีสิทธิ์เข้าใช้ฟิลด์นั้น
- 3 ป้อนชื่อของฟิลด์
- 4 (ไม่จำเป็น) ป้อนคำอธิบายสำหรับฟิลด์
- 5 คลิก ตกลง

ในการการแสดงคุณสมบัติของฟิลด์ที่บันทึกไว้

- ในเพจกำหนดเกณฑ์ ในส่วนฟิลด์ ให้คลิก ไอคอนตัวเลือกฟิลด์ถัดจากฟิลด์ที่มีคุณสมบัติที่คุณต้องการแสดง แล้วเลือกตัวเลือกแก้ไขฟิลด์

การนำฟิลด์ที่บันทึกไว้มาใช้ในการวิเคราะห์

คุณสามารถนำฟิลด์คอลัมน์ที่บันทึกไว้มาใช้ในการวิเคราะห์ได้ คุณสามารถนำมาใช้ได้ทั้งข้อมูลของฟิลด์และการอ้างอิงฟิลด์

เมื่อคุณนำข้อมูลฟิลด์คอลัมน์ที่บันทึกไว้มาใช้ ข้อมูลจริงของฟิลด์จะถูกคัดลอกมายังพื้นที่ฟิลด์ บนเพจกำหนดเกณฑ์ การคัดลอกนี้ช่วยให้คุณแก้ไขเกณฑ์ของฟิลด์ได้โดยไม่ต้องทำการเปลี่ยนแปลงฟิลด์ที่บันทึกไว้ เมื่อคุณนำการอ้างอิงฟิลด์มาใช้ ฟิลด์ที่บันทึกไว้จะถูกอ้างอิงด้วยชื่อของฟิลด์เท่านั้น และคุณสามารถดูข้อมูลของฟิลด์ได้แต่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้

ในการบันทึกฟิลด์คอลัมน์ในการวิเคราะห์

- 1 ในเพจกำหนดเกณฑ์ ในส่วนฟิลด์ ให้คลิก เปิดฟิลด์ที่บันทึกไว้
 - 2 นาวิเกตไปที่ฟิลด์ฟิลด์ที่เหมาะสม เลือกฟิลด์ที่บันทึกไว้ที่คุณต้องการนำมาใช้ แล้วคลิก ตกลง
 - 3 ในกล่องโต้ตอบนำฟิลด์ที่บันทึกมาใช้ ในส่วนตัวเลือกฟิลด์ ให้ระบุตัวเลือกของคุณ ถ้ามี
 - 4 คลิก ตกลง
- ฟิลด์จะปรากฏขึ้นในพื้นที่ฟิลด์ บนเพจกำหนดเกณฑ์

การแก้ไขฟิลด์คอลัมน์

คุณสามารถแก้ไขฟิลด์คอลัมน์เพื่อเปลี่ยนแปลงคุณสมบัติของฟิลด์ได้

ในการแก้ไขฟิลด์คอลัมน์

- 1 ในเพจอ์กำหนดเกณฑ์ ในส่วนฟิลด์ ให้คลิกปุ่ม ตัวเลือกฟิลด์ สำหรับฟิลด์ที่คุณต้องการแก้ไข แล้วเลือก แก้ไขฟิลด์
กล่องโต้ตอบจัดทำแก้ไขฟิลด์ จะปรากฏขึ้น
- 2 ทำการเปลี่ยนแปลงของคุณแล้วคลิก ตกลง

การแก้ไขสูตรสำหรับฟิลด์คอลัมน์

คุณสามารถแก้ไขสูตรสำหรับฟิลด์คอลัมน์ได้ การแก้ไขของคุณจะนำไปในการใช้ฟิลด์ของคอลัมน์เท่านั้น สูตรสามารถมีการเรียกฟังก์ชันเพื่อทำการคำนวณขั้นสูงได้ โปรดดูที่ [การใช้ฟังก์ชันในการวิเคราะห์](#) (ในหน้า 867)

ในการแก้ไขสูตรของคอลัมน์สำหรับฟิลด์

- 1 ในเพจอ์กำหนดเกณฑ์ ในส่วนฟิลด์ ให้คลิกปุ่ม ตัวเลือกฟิลด์ สำหรับฟิลด์ แล้วเลือก แก้ไขสูตรคอลัมน์
- 2 คลิกแท็บสูตรของคอลัมน์
- 3 พิมพ์สูตรลงในพื้นที่สูตรของคอลัมน์
- 4 คลิก ตกลง เพื่อบันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

การลบฟิลด์คอลัมน์

คุณสามารถลบฟิลด์เดี่ยวหรือฟิลด์ทั้งหมดออกจากการวิเคราะห์ได้

หมายเหตุ: ถ้าการวิเคราะห์ที่บันทึกไว้ก่อนหน้ามีการใช้ฟิลด์ใดๆ ให้บันทึกการวิเคราะห์นั้นอีกครั้งเพื่อลบฟิลด์ออก

ในการลบฟิลด์คอลัมน์ออกจากการวิเคราะห์

- ในเพจอ์กำหนดเกณฑ์ ในส่วนฟิลด์ ให้คลิกไอคอน X

การรวมฟิลด์คอลัมน์กับฟิลด์คอลัมน์อื่น

การรวมฟิลด์คอลัมน์เรียกอีกอย่างหนึ่งว่าการฟิลด์ในวงเล็บ ซึ่งช่วยให้คุณจัดทำฟิลด์ที่ซับซ้อนได้โดยที่คุณไม่จำเป็นต้องรู้จัก SQL

คุณสามารถรวมฟิลด์คอลัมน์ด้วยตัวดำเนินการ AND และ OR ตัวดำเนินการ AND หมายความว่าต้องตรงตามเกณฑ์ที่ระบุในแต่ละฟิลด์ ตัวดำเนินการนี้เป็นคำพ้องสำหรับวิธีการรวมฟิลด์คอลัมน์ ตัวดำเนินการ OR หมายความว่าต้องตรงตามเกณฑ์ที่ระบุอย่างน้อยหนึ่งฟิลด์คอลัมน์

การรวมฟิลด์คอลัมน์กับฟิลด์คอลัมน์อื่น

- 1 ในเพจอ์กำหนดเกณฑ์ ให้เพิ่มฟิลด์คอลัมน์อย่างน้อยสองฟิลด์ลงในวิเคราะห์ หรือเพิ่มฟิลด์คอลัมน์อย่างน้อยสองฟิลด์ลงในฟิลด์ที่บันทึกไว้
ฟิลด์จะแสดงรายการอยู่ในส่วนฟิลด์ โดยมีตัวดำเนินการ AND อยู่ระหว่างฟิลด์เหล่านั้น
- 2 หากต้องการเปลี่ยนตัวดำเนินการ AND เป็นตัวดำเนินการ OR ให้คลิกที่ตัวดำเนินการ

- 3 ขณะที่คุณเพิ่มฟิลด์คอลลัมน์ ให้คลิกตัวดำเนินการ AND หรือ OR เพื่อจัดกลุ่มฟิลด์เข้าด้วยกัน และสร้างการรวมกันของฟิลด์ที่ต้องการ
อิลิเมนต์ฟิลด์ที่รวมกันจะอยู่ภายในกรอบ
- 4 ในการคัดลอก หรือยกเลิกการจัดกลุ่มอิลิเมนต์ที่รวมกันอยู่ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขกลุ่มฟิลด์ แล้วเลือกตัวเลือกที่เหมาะสม

การป้องกันไม่ให้ฟิลด์ถูกแทนที่ในระหว่างการนำวิเคาและการพอร์มด

คุณสามารถป้องกันข้อมูลของฟิลด์ในรายงานไม่ให้ได้รับผลกระทบจากการนำวิเคาและการพอร์มด ฟิลด์ที่มีการป้องกันจะถูกนำไปใช้กับผลลัพธ์ทุกครั้ง

ในการป้องกัน ไม่ให้มีการเปลี่ยนแปลงฟิลด์ในระหว่างการนำวิเคาและการพอร์มด

- ในเพกกำหนดเกณฑ์ ในส่วนฟิลด์ ให้คลิกปุ่ม ตัวเลือกฟิลด์ สำหรับฟิลด์ แล้วเลือก ป้องกันฟิลด์

การใช้รายงานที่บันทึกไว้เป็นฟิลด์

ฟิลด์สามารถรวมกับฟิลด์อื่น เช่นเดียวกับที่สามารถขึ้นกับค่าที่ส่งคืนโดยรายงานอื่น รายงานที่บันทึกไว้รายงานใดก็ตาม สามารถใช้ในการฟิลด์คอลลัมน์ที่เลือกในรายงานของคุณ

ในการจัดทำฟิลด์ที่ขึ้นกับผลลัพธ์ของรายงานอื่นที่บันทึกไว้

- 1 ในเพกกำหนดเกณฑ์ ให้คลิกปุ่ม ฟิลด์ใหม่ ในคอลัมน์ที่คุณต้องการจัดทำฟิลด์
- 2 ในกล่องโต้ตอบจัดทำแก้ไขฟิลด์ ให้คลิกปุ่ม ขึ้นสูง แล้วเลือกตัวเลือกฟิลด์ที่ขึ้นกับผลลัพธ์ของตัวเลือกค่าอื่น
- 3 ในกล่องโต้ตอบฟิลด์จากค่าของที่บันทึกไว้ ในฟิลด์ความสัมพันธ์ ให้เลือกความสัมพันธ์ที่เหมาะสมระหว่างผลลัพธ์และคอลัมน์ที่จะฟิลด์
- 4 คลิก เบรส์ และนำวิเคาไปที่รายงานที่บันทึกไว้
- 5 ในฟิลด์ใช้ค่าในคอลัมน์ ให้เลือกคอลัมน์ที่จะใช้สำหรับฟิลด์

หากรายงานที่บันทึกไว้มีชื่อคอลัมน์ที่ตรงกับคอลัมน์ที่คุณจัดทำฟิลด์ ชื่อคอลัมน์นั้นจะปรากฏเป็นรายการแรกในรายการค่าในฟิลด์ใช้ค่าในคอลัมน์ คุณสามารถเลือกคอลัมน์อื่นได้

- 6 คลิก ตกลง

ฟิลด์จะปรากฏขึ้นในส่วนฟิลด์ในเพกกำหนดเกณฑ์

หมายเหตุ: หากคุณต้องการแก้ไขฟิลด์ในภายหลัง คุณสามารถแก้ไขข้อมูลที่แสดงในกล่องโต้ตอบฟิลด์จากค่าของที่บันทึกไว้เท่านั้น

การแก้ไข SQL สำหรับฟิลด์คอลลัมน์

คุณสามารถแก้ไขตรรกะของส่วนคำสั่ง WHERE ของ SQL เพื่อใช้งานเป็นฟิลด์ได้ แม้โดยทั่วไปคุณสมบัตินี้จะไม่จำเป็น แต่คุณสมบัตินี้มีไว้ให้ผู้ใช้ที่ต้องการความสามารถในการใช้งานฟิลด์ขั้นสูง สำหรับคำอธิบายโดยละเอียดของไวยากรณ์ SQL ให้ดูหนังสืออ้างอิงเกี่ยวกับ SQL จากแหล่งอื่น คู่มืออ้างอิงเกี่ยวกับ SQL จากผู้จำหน่ายฐานข้อมูล หรือจากไซต์อ้างอิงออนไลน์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมทั่วไปเกี่ยวกับการใช้ SQL ใน Oracle CRM On Demand Answers โปรดดูที่ [การใช้ฟังก์ชันในการวิเคราะห์](#) (ในหน้า 867)

ในการแก้ไข **SQL** ที่สร้างขึ้นจากฟิลเตอร์คอลัมน์

1 ขณะอยู่ในกล่องโต้ตอบจัดทำ/แก้ไขฟิลเตอร์ ให้คลิก ขึ้นสูง แล้วเลือกตัวเลือกแปลงค่าฟิลเตอร์นี้เป็น SQL

2 ป้อนการแก้ไขของคุณลงในกล่องข้อความแล้วคลิกตกลง

ฟิลเตอร์จะปรากฏอยู่ในพื้นที่ฟิลเตอร์ บนเพจอ์กำหนดเกณฑ์ หลังจากที่คุณเลือกตัวเลือกนี้ การแก้ไขฟิลเตอร์จะแสดง SQL ที่คุณป้อนทุกครั้ง

ตัวอย่าง: การระบุลูกค้าด้วยปริมาณการขายสูงสุด

ตัวอย่างต่อไปนี้จะรายงานข้อมูลของลูกค้าสิบรายที่มียอดขายสูงสุดในปี 2003

"วันที่ปิด" "ปีปฏิทิน" = 2003

AND RANK ("การวัดโอกาสทางการขาย"."รายได้เมื่อปิด") <= 10

การแก้ไขคุณสมบัติคอลัมน์

คุณสามารถแก้ไขคุณสมบัติของคอลัมน์เพื่อควบคุมลักษณะการแสดงผลและโครงสร้างของคอลัมน์และข้อมูลของคอลัมน์ นอกจากนี้คุณยังสามารถระบุการจัดรูปแบบเพื่อนำมาใช้กับข้อมูลของคอลัมน์ที่ตรงกับเงื่อนไขบางอย่างเท่านั้น ได้อีกด้วย จากการตั้งค่าฟิลด์ ค่าที่คุณเลือกสำหรับคอลัมน์จะนำมาใช้กับรายงานปัจจุบันเท่านั้น

การแก้ไขลักษณะการแสดงผลข้อมูลของคอลัมน์

ลักษณะการแสดงผลฟิลด์ข้อมูลของคอลัมน์ในผลลัพธ์จะขึ้นกับศาสตร์ดิงส์ไคซ์ซ์และไฟล์ข้อความ XML คุณสามารถใช้แท็บสไตล์ ของกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ เพื่อแทนที่การตั้งค่าฟิลด์ต่างๆ ได้ เช่น แบบและขนาดตัวอักษรที่ต้องการใช้ ค่าที่คุณเลือกจะนำมาใช้กับข้อมูลของคอลัมน์ในรายงานที่คุณกำลังใช้งานอยู่เท่านั้น

การแก้ไขลักษณะการแสดงผลของข้อมูลในคอลัมน์

1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจอ์กำหนดเกณฑ์ ให้คลิกปุ่ม คุณสมบัติคอลัมน์ ของคอลัมน์

2 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ ให้คลิกแท็บสไตล์

3 เลือกแบบอักษร เซลล์ เส้นขอบ ภาพ และตัวเลือกการจัดรูปแบบสไตล์ขั้นสูง

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดรูปแบบข้อมูลในคอลัมน์ ในหัวข้อนี้

4 ในแท็บรูปแบบข้อมูล คุณสามารถควบคุมวิธีการแสดงผลข้อมูลได้โดยเลือกช่องทำเครื่องหมายแทนที่ค่าฟิลด์รูปแบบข้อมูล

ตัวเลือกนี้ช่วยให้คุณสามารถแทนที่ค่าฟิลด์ลักษณะการแสดงผล ตัวเลือกที่คุณเห็นอาจแตกต่างกันขึ้นกับประเภทของข้อมูล ตัวอย่างเช่น ถ้าคอลัมน์มีข้อมูลตัวเลข คุณสามารถเลือกวิธีการแสดงค่าตัวเลขนั้น เช่น เปอร์เซ็นต์ ชื่อเดือน หรือวันที่ คุณสามารถเลือกจำนวนตำแหน่งทศนิยมที่จะแสดง วิธีแสดงจำนวนลบ จำนวนหลักที่ต้องการแสดง และเครื่องหมายก่อนจำนวนหลักพัน หากคอลัมน์มีข้อความ คุณสามารถเลือกวิธีการแสดงข้อความนั้น เช่น Plain Text, HTML, หรือลิงก์ ในกล่องข้อความรูปแบบข้อความที่กำหนดเอง จะแสดงสตริง HTML ที่ใช้ในการแสดงข้อมูลโดยขึ้นกับค่าที่คุณเลือก

หากต้องการใช้รูปแบบที่กำหนดเองสำหรับข้อความ เลือกรูปแบบข้อความที่กำหนดเองจากรายการดรอปดาวน์ แล้วป้อนรูปแบบที่กำหนดเอง คุณสามารถป้อนข้อมูล HTML ซึ่งมีการจัดรูปแบบพิเศษได้ นอกจากนี้คุณยังสามารถป้อนสตริง HTML โค้ดตามที่ใช้ได้ รวมทั้ง JavaScript, VBScript, และอื่นๆ ได้อีกด้วย

ตัวอย่างเช่น HTML ตัวอย่างต่อไปนี้จะตั้งค่าความกว้างและความสูงของคอลัมน์ในตารางและ Pivot Table ในตัวอย่างนี้ ข้อความ html ที่อยู่ภายในวงเล็บก้ามปู ([html]) จะหมายถึงการใช้ HTML และเครื่องหมายแอมเพอ (@) จะแสดงแทนข้อมูลแบบไดนามิกของคอลัมน์

[html]@

หากคุณไม่รู้จัก HTML, JavaScript, VBScript หรืออื่นๆ คุณสามารถดูข้อมูลได้จากข้อมูลอ้างอิงภายนอก

ในการจัดทำรูปแบบตัวเลขที่กำหนดเอง คุณสามารถใช้เครื่องหมายเลขที่ (#) เพื่อใส่เลขนัยสำคัญ และเลขศูนย์ (0) เพื่อจำนวนหลักตามจำนวนที่ระบุ แม้ว่าตัวเลขอาจไม่มีความละเอียดขนาดนั้นก็ตาม ดังตัวอย่างต่อไปนี้:

การระบุ ##.# จะแสดง 12.34 เป็น 12.3

การระบุ ##.000 จะแสดง 12.34 เป็น 12.340

5 คลิก ตกลง เมื่อคุณดำเนินการเสร็จแล้ว

การแก้ไขโครงสร้างของข้อมูลในคอลัมน์

ใช้แท็บรูปแบบคอลัมน์ ของกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ ในการทำงานต่อไปนี้:

■ ระบุว่าคอลัมน์ใดจะปรากฏอยู่ในผลลัพธ์บ้าง

ตามปกติคอลัมน์จะมองเห็นได้ในผลลัพธ์ตามคำฟอลด์ แต่อาจมีคอลัมน์ในรายงานของคุณที่ไม่ต้องการให้ใส่ไว้ในผลลัพธ์ เช่น คอลัมน์ที่ใช้ในการจัดทำฟิลเตอร์

■ ระบุตารางสำรองและส่วนหัวคอลัมน์และนำการจัดรูปแบบที่กำหนดเองมาใช้

■ ควบคุมการแสดงผลข้อมูลที่ซ้ำกัน เช่น ค่าในคอลัมน์ที่ซ้ำกัน

ข้อมูลในคอลัมน์หนึ่งของตารางอาจซ้ำกันเมื่อเทียบกับแถวของข้อมูลในคอลัมน์อื่นในตาราง เช่น ถ้ามีคอลัมน์หนึ่งแสดงรายชื่อลูกค้า และอีกคอลัมน์หนึ่งแสดงรายชื่อพื้นที่ที่ลูกค้าเหล่านั้นอยู่ ข้อมูลพื้นที่อาจซ้ำกันได้สำหรับแต่ละแถวของลูกค้า คุณสามารถเลือกให้แสดงข้อมูลที่ซ้ำกันเพียงครั้งเดียว หรือแสดงในแต่ละแถวก็ได้ การแสดงผลข้อมูลที่ซ้ำกันเพียงครั้งเดียวทำให้อ่านตารางได้ง่ายขึ้น และสามารถช่วยให้แยกความแตกต่างของข้อมูลได้ชัดเจนมากขึ้น

■ ระบุการโต้ตอบที่ควรเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้งานดำเนินการกับผลลัพธ์ เช่น การนำวิเคาไปที่รายงานอื่น

นอกจากนี้คุณยังสามารถใช้ฟังก์ชันและนิพจน์เงื่อนไขในการจัดรูปแบบผลลัพธ์ในลักษณะต่างๆ ได้อีกด้วย

ค่าที่คุณเลือกจะนำมาใช้กับข้อมูลของคอลัมน์ในรายงานที่คุณกำลังใช้งานอยู่เท่านั้น

การซ่อนคอลัมน์ในผลลัพธ์

1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ให้คลิกปุ่ม คุณสมบัติคอลัมน์ ของคอลัมน์

2 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ ให้คลิกแท็บรูปแบบคอลัมน์

3 เลือกช่องทำเครื่องหมายซ่อนคอลัมน์นี้ หากยังไม่ได้เลือกไว้

ในการจัดทำตารางที่กำหนดเองและส่วนหัวคอลัมน์

1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ให้คลิก กำหนดเกณฑ์

2 คลิกปุ่ม คุณสมบัติของคอลัมน์ สำหรับคอลัมน์

หากคุณรวมผลลัพธ์จากรายงานหลายรายงาน ปุ่มคุณสมบัติของคอลัมน์จะอยู่ที่ระดับคอลัมน์ของผลลัพธ์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงาน โปรดดูที่ [การรวมผลลัพธ์จากหลายรายงานโดยใช้การดำเนินการเชื่อม](#) (โปรดดูที่ "การรวมผลลัพธ์จากหลายรายงานโดยใช้การดำเนินการเกี่ยวกับเชื่อม" ในหน้า 818)

3 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ ให้คลิกแท็บรูปแบบคอลัมน์

4 ในพื้นที่ส่วนหัว เลือกช่องทำเครื่องหมายส่วนหัวคอลัมน์

การดำเนินการนี้ช่วยให้คุณสามารถเปลี่ยนข้อความส่วนหัวและการจัดรูปแบบส่วนหัวได้

- 5 ในการเปลี่ยนข้อความของส่วนหัวตารางหรือส่วนหัวคอลัมน์ ให้ป้อนข้อความส่วนหัวใหม่ลงในกล่องข้อความที่เหมาะสม ส่วนหัวจะถูกใช้ในรายงานนี้แทนส่วนหัวจากคีย์ฟิลด์
หมายเหตุ: คุณยังสามารถระบุการนำวิเคาไปที่รายงานอื่นในพื้นที่การโต้ตอบของส่วนหัวคอลัมน์
- 6 หากต้องการเปลี่ยนรูปแบบส่วนหัวของตารางหรือส่วนหัวคอลัมน์ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขรูปแบบ ซึ่งอยู่ถัดจากกล่องข้อความ กล่องโต้ตอบการแก้ไขรูปแบบ จะปรากฏขึ้น
เลือกแบบอักษร เซลล์ เส้นขอบ และตัวเลือกการจัดรูปแบบสีได้ขั้นสูง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ "การจัดรูปแบบข้อมูลในคอลัมน์" ด้านล่าง

ในการยกเลิกการแสดงข้อมูลที่ซ้ำกัน

- 1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจกำหนดเกณฑ์ ให้คลิกปุ่ม คุณสมบัติคอลัมน์ ของคอลัมน์
- 2 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ ให้คลิกแท็บรูปแบบคอลัมน์
- 3 ในพื้นที่การไม่แสดงค่า ให้เลือกตัวเลือกที่เหมาะสม:
 - เลือกไม่แสดง เพื่อแสดงข้อมูลที่ซ้ำกันเพียงครั้งเดียวและไม่แสดงแถวที่ข้อมูลซ้ำกัน
 - เลือกแสดงซ้ำ เพื่อแสดงข้อมูลที่ซ้ำกันในทุกแถว
 - เลือกค่าคีย์ฟิลด์ เพื่อคงค่าคีย์ฟิลด์ของลักษณะการแสดงผล

ในการระบุสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้คลิกที่คอลัมน์

- 1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจกำหนดเกณฑ์ ให้คลิกปุ่ม คุณสมบัติคอลัมน์ ของคอลัมน์
- 2 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ ให้คลิกแท็บรูปแบบคอลัมน์
- 3 ในการระบุสิ่งที่ควรเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้คลิกที่คอลัมน์ เลือกตัวเลือกที่เหมาะสมในพื้นที่การโต้ตอบของส่วนหัวคอลัมน์:
 - ค่าคีย์ฟิลด์ - คินค่าคีย์ฟิลด์การโต้ตอบ
 - เจาะ - ช่วยให้สามารถเจาะข้อมูลลึกขึ้น คุณสามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมได้
 - นาวิเกต - ช่วยให้สามารถนาวิเกตไปที่การวิเคราะห์อื่นได้ คลิกปุ่ม เพิ่มเป้าหมายการนาวิเกต ค้นหาไปยังรายงานหรือแผงควบคุมเป้าหมาย จากนั้นคลิก ตกลง และป้อนหัวข้อสำหรับเป้าหมายลงในกล่องข้อความหัวข้อ ทำซ้ำขั้นตอนนี้สำหรับแต่ละเป้าหมายการนาวิเกตที่คุณต้องการเพิ่ม ให้คลิกปุ่ม ลบ ด้านข้างของกล่องข้อความหัวข้อ เพื่อลบเป้าหมายการนาวิเกตนั้น
 - ไม่มีการโต้ตอบ - ปิดใช้งานการเจาะข้อมูลหรือการนาวิเกต การโต้ตอบจะถูกกำหนดไว้แยกจากส่วนหัวคอลัมน์และข้อมูลในคอลัมน์

ในการระบุสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้คลิกที่ค่า

- 1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจกำหนดเกณฑ์ ให้คลิกปุ่ม คุณสมบัติคอลัมน์ ของคอลัมน์
- 2 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ ให้คลิกแท็บรูปแบบคอลัมน์
- 3 หากต้องการระบุสิ่งที่ควรเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้คลิกที่ค่า ให้เลือกตัวเลือกที่เหมาะสมในพื้นที่การโต้ตอบของค่า:
 - ค่าคีย์ฟิลด์ - คินค่าคีย์ฟิลด์การโต้ตอบ

- เจาะ - ช่วยให้คุณสามารถเจาะข้อมูลลึกขึ้น คุณสามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมได้
- นาวิเกด - ช่วยให้คุณสามารถนาวิเกดไปที่การวิเคราะห์อื่นได้ คลิกปุ่ม เพิ่มเป้าหมายการนาวิเกด ค้นหาไปยังรายงานหรือแผนภูมิเป้าหมาย จากนั้นคลิก ตกลง และป้อนหัวข้อสำหรับเป้าหมายลงในกล่องข้อความหัวข้อ ทำซ้ำขั้นตอนนี้สำหรับแต่ละเป้าหมายการนาวิเกดที่คุณต้องการเพิ่ม ให้คลิกปุ่ม ลบ ด้านข้างของกล่องข้อความหัวข้อ เพื่อลบเป้าหมายการนาวิเกดนั้น
- ไม่มีการโต้ตอบ - ปิดใช้งานการเจาะข้อมูลหรือการนาวิเกด การโต้ตอบจะถูกกำหนดไว้แยกจากส่วนหัวคอลัมน์และข้อมูลในคอลัมน์

การใช้การจัดรูปแบบตามเงื่อนไขกับข้อมูลในคอลัมน์

ในตารางและ Pivot Table การจัดรูปแบบตามเงื่อนไขช่วยสร้างความน่าสนใจแก่ผู้เฝ้าติดตามข้อมูลหากตรงตามเงื่อนไขบางประการ เช่น คุณสามารถแสดงตัวเลขรายได้จากการขายที่สูง ด้วยสีบางสี หรือแสดงรูปภาพ เช่น ด้วยรางวัล ถัดจากชื่อของพนักงานขายแต่ละคนที่ทำรายได้เกินกว่าเปอร์เซ็นต์ที่กำหนด

คุณสามารถทำเช่นนี้ได้โดยเลือกคอลัมน์หนึ่งคอลัมน์หรือมากกว่าในรายงานที่ต้องการใช้ ระบุเงื่อนไขที่ต้องการ แล้วเลือกตัวเลือกสำหรับแบบอักษร เซลล์ เส้นขอบ และ สไตล์สี ที่ต้องการนำมาใช้เมื่อตรงตามเงื่อนไข รูปแบบตามเงื่อนไขสามารถประกอบด้วยสี แบบอักษร รูปภาพ และอื่นๆ สำหรับข้อมูลและสำหรับเซลล์ตารางที่มีข้อมูล ขั้นตอนต่างๆ ในการระบุเงื่อนไขเหมือนกันกับขั้นตอนที่ใช้ในการจัดทำไคเตอร์

คุณสามารถเพิ่มเงื่อนไขหลายเงื่อนไขเพื่อให้ข้อมูลและเซลล์ตารางแสดงอยู่ในแบบใดรูปแบบหนึ่งตามจำนวนหลายรูปแบบโดยขึ้นกับค่าของข้อมูล เช่น รายได้จากการขายที่ต่ำอาจแสดงด้วยสีหนึ่ง และรายได้จากการขายที่สูงอาจแสดงด้วยสีอีกสีหนึ่ง

มีความแตกต่างบางประการระหว่างการจัดรูปแบบตามเงื่อนไขของตารางทั่วไปและของ Pivot Table การจัดรูปแบบตามเงื่อนไขที่จัดรูปแบบคอลัมน์หนึ่งจากค่าของอีกคอลัมน์หนึ่งจะไม่มีผลใน Pivot Table แต่จะมีผลในตารางมาตรฐาน เช่น การตั้งค่าสีของชื่อพื้นที่จากยอดขายในพื้นที่ที่ไม่มีผลใน Pivot Table แต่การตั้งค่าสีของข้อมูลยอดขายจากค่าข้อมูลยอดขายจะมีผลใน Pivot Table เช่นเดียวกับการตั้งค่าสีของชื่อพื้นที่จากชื่อของพื้นที่นั้น เช่น การแสดงค่าของพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือด้วยข้อความสีแดง

หมายเหตุ: ใน Pivot Table เงื่อนไขจะได้รับการประเมินจากค่าที่คำนวณได้หรือรวบรวมได้โดย Pivot Table การจัดรูปแบบตามเงื่อนไขจะนำมาใช้ตามค่าที่ใช้อ้างอิงแม้ว่าคุณจะเลือกตัวเลือก แสดงเป็น เพื่อแสดงข้อมูลเป็นเปอร์เซ็นต์หรือดัชนีก็ตาม

ค่าที่คุณเลือกจะนำมาใช้กับข้อมูลของคอลัมน์ในรายงานที่คุณกำลังใช้งานอยู่เท่านั้น

ในการเพิ่มการจัดรูปแบบตามเงื่อนไขให้กับคอลัมน์ในรายงาน

1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจกำหนดเกณฑ์ ให้คลิกปุ่ม คุณสมบัติคอลัมน์ ของคอลัมน์

2 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ ให้คลิกแท็บการจัดรูปแบบตามเงื่อนไข

3 คลิกปุ่ม เพิ่มเงื่อนไข และเลือกคอลัมน์ในรายงานที่ต้องการสำหรับใช้ในการสร้างเงื่อนไข

กล่องโต้ตอบจัดทำแก้ไขไฟล์เตอร์ จะเปิดขึ้น จากนั้นเลือกตัวดำเนินการและค่าสำหรับเงื่อนไข

หมายเหตุ: เมื่อคุณเข้าใช้กล่องโต้ตอบ จัดทำแก้ไขไฟล์เตอร์ จากแท็บการจัดรูปแบบตามเงื่อนไข กล่องโต้ตอบจะแสดงเฉพาะตัวเลือกที่สามารถใช้ได้สำหรับการจัดรูปแบบตามเงื่อนไขเท่านั้น เช่น รายการครอบถ้วนตัวดำเนินการจะแสดงชุดย่อยของตัวดำเนินการที่ใช้ในการจัดรูปแบบตามเงื่อนไข

4 คลิก ตกลง ในกล่องโต้ตอบจัดทำแก้ไขไฟล์เตอร์

กล่องโต้ตอบการแก้ไขรูปแบบ จะปรากฏขึ้น

5 เลือกแบบอักษร เซลล์ เส้นขอบ ภาพ และตัวเลือกการจัดรูปแบบสไตล์ขั้นสูง

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดรูปแบบข้อมูลในคอลัมน์ ในหัวข้อนี้

หมายเหตุ: หากคุณระบุรูปภาพให้เป็นส่วนหนึ่งของการจัดรูปแบบตามเงื่อนไข รูปภาพนั้นจะปรากฏในผลลัพธ์ตามเงื่อนไข

6 คลิก ตกลง เมื่อคุณดำเนินการเสร็จแล้วเพื่อกลับไปกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์

กล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ จะแสดงเงื่อนไขและการจัดรูปแบบตามเงื่อนไขที่จะนำไปใช้

คอลัมน์จะได้รับการประเมินตามลำดับที่แสดงในรายการ

- ในการจัดลำดับคอลัมน์ใหม่ คลิกลูกปุ่ม ย้ายขึ้น หรือ ย้ายลง
- ในการลบคอลัมน์ออกจากเงื่อนไข คลิกลูกปุ่ม ลบ
- ในการแก้ไขเงื่อนไขหรือรูปแบบตามเงื่อนไข ให้คลิกที่เงื่อนไขนั้น

7 คุณสามารถระบุเงื่อนไขอื่นที่ต้องการเพิ่มเติม หรือคลิก ตกลง หากคุณดำเนินการเสร็จแล้ว

ตัวอย่างต่อไปนี้อธิบายว่าการจัดรูปแบบตามเงื่อนไขสามารถนำไปใช้กับผลลัพธ์ได้อย่างไรบ้าง

สมมุติว่ารายงานประกอบด้วยการจัดอันดับชนิดต่างๆ ด้วยค่า 1 ในคอลัมน์เพื่อบ่งชี้อันดับที่แย่ที่สุด และค่า 10 เพื่อบ่งชี้อันดับที่ดีที่สุด คุณสามารถนำการจัดรูปแบบตามเงื่อนไขมาใช้เพื่อแสดงผลลัพธ์ต่อไปนี้:

- ใช้ภาพหนึ่งในการบ่งชี้อันดับต่ำสำหรับคอลัมน์มีค่า 1 2 หรือ 3
- อีกภาพหนึ่งเพื่อบ่งชี้อันดับปานกลางสำหรับคอลัมน์มีค่า 4 5 6 หรือ 7
- ภาพที่สามเพื่อบ่งชี้อันดับสูงสำหรับคอลัมน์มีค่า 8 9 หรือ 10

ในกล่องโต้ตอบกราฟิก เลือกตัวเลือกการจัดวางภาพอย่างเดียว ในการแสดงผล คอลัมน์จะปรากฏโดยแสดงเฉพาะรูปภาพเท่านั้น และไม่แสดงตัวเลขอันดับ

การจัดรูปแบบเนื้อหาในคอลัมน์

ใช้กล่องโต้ตอบการแก้ไขรูปแบบ (และตัวเลือกบนแท็บ สไลด์ ของกล่องโต้ตอบ คุณสมบัติคอลัมน์) เพื่อเลือกแบบอักษร เซลล์ เส้นขอบ และตัวเลือกการจัดรูปแบบสไลด์ขั้นสูง สำหรับข้อมูลในคอลัมน์ที่แสดงอยู่ภายในเซลล์ในรูปแบบของตาราง เช่น ตาราง หรือ Pivot Table นอกจากนี้คุณยังสามารถเลือกการตั้งค่าสำหรับตารางและส่วนหัวคอลัมน์ได้อีกด้วย

หากคุณแทนที่คำศัพท์ที่คุณสมบัติการจัดรูปแบบของคอลัมน์ ค่าที่คุณเลือกจะเป็นแบบสแตติก หากคุณระบุคุณสมบัติการจัดรูปแบบตามเงื่อนไขสำหรับคอลัมน์ไว้ ค่าที่คุณเลือกจะนำมาใช้ก็ต่อเมื่อตรงตามเงื่อนไขเท่านั้น

ในการใช้กล่องโต้ตอบ การแก้ไขรูปแบบ หรือแท็บสไลด์ ของกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์

- 1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจกำหนดเกณฑ์ ให้คลิกลูกปุ่ม คุณสมบัติคอลัมน์ ของคอลัมน์
- 2 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ ให้คลิกแท็บสไลด์
- 3 ในพื้นที่ตัวอักษร ให้เลือกการตั้งค่าของคุณสำหรับ ตระกูลของแบบอักษร ขนาด สี สไลด์ (เช่น ตัวหนา) และเอฟเฟกต์ใดๆ ที่ต้องการใช้ (เช่น ชิดเส้นได้)
- 4 ในพื้นที่เซลล์ ให้เลือกการตั้งค่าของคุณสำหรับการ จัดชิด สีพื้นหลัง และรูปภาพ ที่ต้องการแสดงภายในเซลล์
 - ค่าที่เลือกสำหรับการจัดชิดแนวนอนและแนวตั้งเหมือนกันกับค่าสำหรับการจัดข้อความในโปรแกรมประมวลผลคำ การจัดชิดแนวตั้งจะไม่มีผลใดๆ นอกจากว่าคอลัมน์จะมีความสูงครอบคลุมคอลัมน์อื่นๆ หลายแถว

สำหรับการจัดแนวนอน:

เลือกซ้าย เพื่อจัดข้อความชิดด้านซ้าย การจัดชิดซ้ายมักใช้ในการจัดตำแหน่งข้อมูลของข้อความที่ใช้มากที่สุด เลือกขวา เพื่อจัดข้อความชิดด้านขวา การจัดชิดขวามักใช้ในการจัดตำแหน่งข้อมูลตัวเลข เลือกกึ่งกลาง เพื่อจัดข้อความอยู่กึ่งกลาง หากต้องการคงคำศัพท์การจัดชิดข้อมูลของคอลัมน์นี้ไว้ ให้เลือกคำศัพท์โฟลต์

สำหรับการจัดแนวตั้ง:

เลือกบน เพื่อจัดข้อมูลชิดด้านบนของเซลล์ตาราง เลือกล่าง เพื่อจัดข้อมูลชิดด้านล่างของเซลล์ตาราง เลือกกึ่งกลาง เพื่อจัดข้อมูลไว้กลางเซลล์ตาราง หากต้องการคงคำศัพท์โฟลต์การจัดชิดข้อมูลแนวตั้งของคอลัมน์นี้ไว้ ให้เลือกคำศัพท์โฟลต์
 - เมื่อคุณคลิกลูกปุ่ม ภาพ กล่องโต้ตอบกราฟิก จะปรากฏขึ้น

- เลือกตัวเลือกไม่มีภาพ หากคุณไม่ต้องการใส่ภาพ
- ในการใส่ภาพที่กำหนดเอง เลือกตัวเลือกภาพที่กำหนดเอง และระบุภาพที่เหมาะสมในกล่องข้อความ ภาพควรสามารถเข้าใช้ได้โดยผู้ใช้ทั้งหมดที่จะดูผลลัพธ์ ภาพที่กำหนดเองสามารถใช้ได้สำหรับทั้งผลลัพธ์แบบตามเงื่อนไขและไม่ตามเงื่อนไข
- ในการใส่ภาพที่มีมาให้กับ **Oracle CRM On Demand Answers** ให้ใช้วินโดว์การเลือกกราฟฟิก วินโดว์จะแสดงภาพที่สามารถใช้ประโยชน์ในการจัดรูปแบบตามเงื่อนไข เช่น มิเตอร์ และลูกศรแนวโน้ม ช่องด้านซ้ายแสดงชนิดของภาพ เมื่อคุณคลิกที่ชนิดของภาพ ช่องด้านขวาจะแสดงภาพในชนิดนั้น เลือกภาพของคุณโดยการเลือกช่องตัวเลือก ถัดจากภาพที่คุณต้องการใช้

- ในการระบุตำแหน่งของภาพภายในเซลล์ ให้เลือกตัวเลือกจากรายการกรอบด้านล่าง การจัดวางภาพ:

คำศัพท์ - แสดงภาพใด ๆ ในตำแหน่งศัพท์ ซึ่งโดยทั่วไปอยู่ด้านซ้ายของข้อมูลหรือส่วนหัวคอลัมน์

ภาพด้านซ้าย - แสดงภาพใด ๆ อยู่ด้านซ้ายของข้อมูลหรือส่วนหัวคอลัมน์

ภาพด้านขวา - แสดงภาพใด ๆ อยู่ด้านขวาของข้อมูลหรือส่วนหัวคอลัมน์

ภาพอย่างเดียว - แสดงเฉพาะภาพใด ๆ ไม่แสดงข้อมูลหรือส่วนหัวคอลัมน์

- 5 ในพื้นที่เส้นขอบ เลือกตัวเลือกของคุณสำหรับตำแหน่ง สี และสไตล์ ของเส้นขอบของเซลล์
- 6 ในพื้นที่ตัวเลือกการจัดรูปแบบเพิ่มเติม เลือกตัวเลือกของคุณสำหรับความกว้าง ความสูง ขอบหน้า (ช่องว่างด้านซ้าย) ช่องว่างด้านขวา ช่องว่างด้านบน และช่องว่างด้านล่างของคอลัมน์
- 7 ในพื้นที่ตัวเลือกสไตล์ CSS ที่กำหนดเอง (เฉพาะ HTML) คุณสามารถแทนที่สไตล์หรือโอลิเมนต์คลาสที่ระบุในสไตล์ชีทของ **Oracle CRM On Demand Answers** ความสามารถนี้มีไว้สำหรับผู้ใช้ที่ทราบวิธีการใช้งานคำสั่ง CSS ได้
 - ขยายพื้นที่ตัวเลือกสไตล์ CSS ที่กำหนดเอง (เฉพาะ HTML) โดยคลิกที่ไอคอน +
 - คลิกช่องทำเครื่องหมายด้านข้างของการตั้งค่าที่คุณต้องการใช้แล้วใส่ที่คั่นของคลาส สไตล์ หรือ สไตล์ชีท

ตัวอย่างเช่น การใช้สไตล์ CSS ที่กำหนดเอง คุณสามารถป้อนแอตทริบิวต์ของสไตล์ CSS ที่ใช้ได้ โดยคั่นด้วยเครื่องหมายอัฒภาค เช่น:

`text-align:center;color:red`
- 8 คลิก ตกลง เมื่อคุณป้อนคำสั่งเสร็จแล้วเพื่อปิดกล่องโต้ตอบ

การใช้สตรึงการจัดรูปแบบวันที่/เวลาที่กำหนดเอง

สตรึงการจัดรูปแบบวันที่/เวลาที่กำหนดเองมีตัวเลือกเพิ่มเติมไว้สำหรับการจัดรูปแบบคอลัมน์ที่มีบันทึกเวลา วันที่ และเวลา

ในการป้อนสตรึงการจัดรูปแบบวันที่/เวลาที่กำหนดเอง

- 1 ใน **Oracle CRM On Demand Answers** ในเพจกำหนดเกณฑ์ ให้คลิกปุ่ม คุณสมบัติคอลัมน์ ของคอลัมน์ที่มีเวลาที่จะใส่ วันที่ หรือเวลา
- 2 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ ให้เลือกตัวเลือกต่อไปนี้ในพื้นที่รูปแบบข้อมูล: ช่องแทนที่คำศัพท์รูปแบบข้อมูล
- 3 ในฟิลด์รูปแบบวันที่ เลือก กำหนดเอง จากรายการกรอบด้านล่าง
- 4 ในฟิลด์รูปแบบวันที่ที่กำหนดเอง ป้อนสตรึงการจัดรูปแบบที่กำหนดเองตามที่แสดงไว้ในตารางต่อไปนี้ รวมทั้งอักขระวงเล็บก้ามปูเปิดและปิด (())

หมายเหตุ: คุณต้องป้อนสตรึงการจัดรูปแบบที่กำหนดเองลงในฟิลด์ รูปแบบวันที่ที่กำหนดเอง สตรึงการจัดรูปแบบที่กำหนดเองเหล่านี้ไม่มีให้เลือกในรายการกรอบด้านล่าง

สตริงการจัดรูปแบบที่กำหนดเองทั่วไป

ตารางต่อไปนี้อธิบายรูปแบบที่กำหนดเองทั่วไปบางรูปแบบและผลลัพธ์ที่แสดงของรูปแบบ รูปแบบเหล่านี้จะแสดงฟิลล์วันที่/เวลาในโลแคลของผู้ใช้

สตริงการจัดรูปแบบทั่วไป	ผลลัพธ์
[FMT:dateShort]	จัดรูปแบบวันที่เป็นวันที่แบบสั้นในโลแคล คุณสามารถพิมพ์ [FMT:date] ได้เช่นกัน
[FMT:dateLong]	จัดรูปแบบวันที่เป็นวันที่แบบยาวในโลแคล
[FMT:dateInput]	จัดรูปแบบวันที่ในรูปแบบที่สามารถใช้ในการป้อนข้อมูลกลับเข้าสู่ระบบได้
[FMT:time]	จัดรูปแบบเวลาในรูปแบบเวลาของโลแคล
[FMT:timeHourMin]	จัดรูปแบบเวลาในรูปแบบเวลาของโลแคลแต่ไม่แสดงวินาที
[FMT:timeInput]	จัดรูปแบบเวลาในรูปแบบที่สามารถใช้ในการป้อนข้อมูลกลับเข้าสู่ระบบได้
[FMT:timeInputHourMin]	จัดรูปแบบเวลาในรูปแบบที่สามารถใช้ในการป้อนข้อมูลกลับเข้าสู่ระบบได้แต่ไม่แสดงวินาที
[FMT:timeStampShort]	เทียบเท่ากับการป้อน [FMT:dateShort] [FMT:time] สตริงนี้จัดรูปแบบวันที่เป็นวันที่แบบสั้นของโลแคลและจัดรูปแบบเวลาในรูปแบบเวลาของโลแคล คุณสามารถพิมพ์ [FMT:timeStamp] ได้เช่นกัน
[FMT:timeStampLong]	เทียบเท่ากับการป้อน [FMT:dateShort] [FMT:time] สตริงนี้จัดรูปแบบวันที่เป็นวันที่แบบยาวของโลแคลและจัดรูปแบบเวลาในรูปแบบเวลาของโลแคล
[FMT:timeStampInput]	เทียบเท่ากับการป้อน [FMT:dateInput] [FMT:timeInput] สตริงนี้จัดรูปแบบวันที่และเวลาในรูปแบบที่สามารถใช้ในการป้อนข้อมูลกลับเข้าสู่ระบบได้
[FMT:timeHour]	จัดรูปแบบเฉพาะฟิลล์ชั่วโมงในรูปแบบของโลแคล เช่น 8 PM

สตริงการจัดรูปแบบที่กำหนดเองของ ODBC

ตารางต่อไปนี้จะแสดงสตริงการจัดรูปแบบที่กำหนดเองชนิดมาตรฐานของ ODBC และผลลัพธ์ที่แสดงของรูปแบบ รูปแบบเหล่านี้จะแสดงฟิลล์วันที่/เวลาตามมาตรฐานของ ODBC

สตริงรูปแบบ ODBC	ผลลัพธ์
[FMT:dateODBC]	จัดรูปแบบวันที่ในรูปแบบมาตรฐาน yyyy-mm-dd ของ ODBC (ปี 4 หลัก เดือน 2 หลัก วัน 2 หลัก)
[FMT:timeODBC]	จัดรูปแบบเวลาในรูปแบบมาตรฐาน hh:mm:ss ของ ODBC (ชั่วโมง 2 หลัก นาที 2 หลัก วินาที 2 หลัก)
[FMT:timeStampODBC]	เทียบเท่ากับการพิมพ์ [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC] สตริงนี้จัดรูปแบบวันที่ในรูปแบบ yyyy-mm-dd และเวลาในรูปแบบ hh:mm:ss
[FMT:dateTyped]	แสดงคำว่า date จากนั้นแสดงวันที่ในรูปแบบมาตรฐาน yyyy-hh-mm ของ ODBC วันที่จะแสดงอยู่ภายในเครื่องหมายอัฒภาคเดี่ยว (')
[FMT:timeTyped]	แสดงคำว่า time จากนั้นแสดงเวลาในรูปแบบมาตรฐาน hh:mm:ss ของ ODBC เวลาจะแสดงอยู่ภายในเครื่องหมายอัฒภาคเดี่ยว (')
[FMT:timeStampTyped]	แสดงคำว่า timestamp จากนั้นแสดงบันทึกเวลาในรูปแบบมาตรฐาน yyyy-mm-dd hh:mm:ss ของ ODBC บันทึกเวลาจะแสดงอยู่ภายในเครื่องหมายอัฒภาคเดี่ยว (')

สตรึงการจับรูปแบบที่กำหนดเองสำหรับฟิลด์จำนวนเต็ม

ตารางต่อไปนี้แสดงสตรึงการจับรูปแบบที่กำหนดเองที่มีให้ใช้งานในการทำงานกับฟิลด์จำนวนเต็ม รูปแบบเหล่านี้สามารถแสดงชื่อเดือนและวันในโลแคลของผู้ใช้

ฟิลด์จำนวนเต็มมีค่าจำนวนเต็มที่ใช้แทนเดือนในปี หรือวันในสัปดาห์ สำหรับเดือน 1 จะใช้แทนมกราคม 2 ใช้แทนกุมภาพันธ์ เป็นเช่นนี้ไปเรื่อยๆ โดย 12 ใช้แทนธันวาคม สำหรับวันในสัปดาห์ 1 จะใช้แทนวันอาทิตย์ 2 ใช้แทนวันจันทร์ เป็นเช่นนี้ไปเรื่อยๆ โดย 7 จะแทนวันเสาร์

สตรึงการจับรูปแบบของฟิลด์จำนวนเต็ม	ผลลัพธ์
[MMM]	แสดงชื่อย่อของเดือนในโลแคลของผู้ใช้
[MMMM]	แสดงชื่อเต็มของเดือนในโลแคลของผู้ใช้
[DDD]	แสดงชื่อย่อของวันในสัปดาห์ในโลแคลของผู้ใช้
[DDDD]	แสดงชื่อเต็มของวันในสัปดาห์ในโลแคลของผู้ใช้

สตรึงการจับรูปแบบที่กำหนดเองสำหรับการแปลงค่าเป็นชั่วโมง

ตารางต่อไปนี้แสดงสตรึงการจับรูปแบบที่กำหนดเองที่สามารถใช้ในการจับรูปแบบข้อมูลเป็นชั่วโมง รูปแบบเหล่านี้สามารถใช้ได้กับฟิลด์ชนิดต่างๆ ต่อไปนี้:

- ฟิลด์ที่มีจำนวนเต็มหรือจำนวนทศนิยมที่แทนค่าเวลาที่ผ่านไปนับจากจุดเริ่มต้นของวัน (12:00 AM)
- ฟิลด์ที่ให้ผลลัพธ์ในรูปแบบ [FMT:timeHour] (รูปแบบนี้แสดงเฉพาะฟิลด์ชั่วโมงในรูปแบบของโลแคล เช่น 8 PM)

สตรึงการจับรูปแบบการแปลงค่าข้อมูล	ผลลัพธ์
[FMT:timeHour]	รูปแบบนี้ใช้ค่าเป็นจำนวนชั่วโมงที่ผ่านไปนับจากจุดเริ่มต้นของวัน และจัดรูปแบบจำนวนชั่วโมงนั้นเป็น hh โดย hh คือจำนวนชั่วโมง เศษส่วนจะถูกปัดทิ้งจากค่า เช่น ค่า 2 จะถูกจัดรูปแบบเป็น 2 AM และค่า 12.24 เป็น 12 PM
[FMT:timeHour(min)]	รูปแบบนี้ใช้ค่าเป็นจำนวนนาทีที่ผ่านไปนับจากจุดเริ่มต้นของวัน และจัดรูปแบบจำนวนนาฬิกานั้นเป็น hh โดย hh คือจำนวนชั่วโมง เศษส่วนจะถูกปัดทิ้งจากค่า เช่น ค่า 2 จะถูกจัดรูปแบบเป็น 12 AM และค่า 360.10 เป็น 6 AM
[FMT:timeHour(sec)]	รูปแบบนี้ใช้ค่าเป็นจำนวนวินาทีที่ผ่านไปนับจากจุดเริ่มต้นของวัน และจัดรูปแบบจำนวนวินาทีนั้นเป็น hh โดย hh คือจำนวนชั่วโมง เศษส่วนของชั่วโมงจะถูกปัดทิ้งจากค่า เช่น ค่า 600 จะถูกจัดรูปแบบเป็น 12 AM ค่า 3600 เป็น 1 AM และค่า 61214.30 เป็น 5 PM

สตรึงการจับรูปแบบที่กำหนดเองสำหรับการแปลงค่าเป็นชั่วโมงและนาที

ตารางต่อไปนี้แสดงสตรึงการจับรูปแบบที่กำหนดเองที่สามารถใช้ในการจับรูปแบบข้อมูลเป็นชั่วโมงและนาที รูปแบบเหล่านี้สามารถใช้ได้กับฟิลด์ที่มีจำนวนเต็มหรือจำนวนทศนิยมที่แทนค่าเวลาที่ผ่านไปนับจากจุดเริ่มต้นของวัน (12:00 AM)

รูปแบบนี้ยังสามารถใช้ได้เมื่อผลลัพธ์อยู่ในรูปแบบ [FMT:timeHourMin] อีกด้วย (รูปแบบนี้แสดงเวลาในรูปแบบของโลแคลแต่ไม่แสดงวินาที)

สตรึงการจับรูปแบบการแปลงค่าข้อมูล	ผลลัพธ์
[FMT:timeHourMin]	รูปแบบนี้ใช้ค่าเป็นจำนวนนาทีที่ผ่านไปนับจากจุดเริ่มต้นของวัน และแปลงค่านั้นให้แสดงเป็น hh:mm โดย hh คือจำนวนชั่วโมง และ mm คือจำนวนนาที เศษส่วนจะถูกปัดทิ้งจากค่า เช่น ค่า 12 จะถูกจัดรูปแบบเป็น 12:12 AM ค่า 73 เป็น 1:13 AM และค่า 750 เป็น 12:30 AM
[FMT:timeHourMin(sec)]	รูปแบบนี้ใช้ค่าเป็นจำนวนวินาทีที่ผ่านไปนับจากจุดเริ่มต้นของวัน และแปลงค่านั้นให้แสดงเป็น hh:mm โดย hh คือจำนวนชั่วโมง และ mm คือจำนวนนาที เศษส่วนจะถูกปัดทิ้งจากค่า เช่น ค่า 60 จะถูกจัดรูปแบบเป็น 12:01 AM ค่า 120 เป็น 12:02 AM และค่า 43200 เป็น 12:00 PM
[FMT:timeHourMin(hour)]	รูปแบบนี้ใช้ค่าเป็นจำนวนชั่วโมงที่ผ่านไปนับจากจุดเริ่มต้นของวัน และแปลงจำนวนชั่วโมงนั้นให้แสดงเป็น hh:mm โดย hh คือจำนวนชั่วโมง และ mm คือจำนวนนาทีของเศษที่เหลือ เช่น ค่า 0 จะถูกจัดรูปแบบเป็น 12:00 AM ค่า 1.5 เป็น 1:30 AM

สตริงการจัดรูปแบบการแปลงค่าข้อมูล	ผลลัพธ์
	และค่า 13.75 เป็น 1:45 PM

สตริงการจัดรูปแบบที่กำหนดเองสำหรับการแปลงค่าเป็นชั่วโมง นาที และวินาที
ตารางต่อไปนี้แสดงสตริงการจัดรูปแบบที่กำหนดเองที่สามารถใช้ในการจัดรูปแบบข้อมูลเป็นชั่วโมง นาที และวินาที รูปแบบเหล่านี้สามารถใช้ได้กับฟิลด์ที่มีจำนวนเต็มหรือจำนวนทศนิยมที่แทนค่าเวลา

รูปแบบนี้ยังสามารถใช้ได้เมื่อผลลัพธ์อยู่ในรูปแบบ [FMT:time] อีกด้วยดังที่อธิบายไว้ในหัวข้อสตริงการจัดรูปแบบที่กำหนดเองทั่วไป (รูปแบบนี้แสดงเวลาในรูปแบบเวลาของโลแคล)

สตริงการจัดรูปแบบการแปลงค่าข้อมูล	ผลลัพธ์
[FMT:time]	รูปแบบนี้ใช้ค่าเป็นจำนวนวินาทีที่ผ่านไบนับจากจุดเริ่มต้นของวัน และแปลงค่านั้นให้แสดงเป็น hh:mm:ss โดย hh คือจำนวนชั่วโมง mm คือจำนวนนาที และ ss คือจำนวนวินาที เช่น ค่า 60 จะถูกจัดรูปแบบเป็น 12:01:00 AM ค่า 126 เป็น 12:02:06 AM และค่า 43200 เป็น 12:00:00 PM
[FMT:time(min)]	รูปแบบนี้ใช้ค่าเป็นจำนวนนาทีที่ผ่านไบนับจากจุดเริ่มต้นของวัน และแปลงค่านั้นให้แสดงเป็น hh:mm:ss โดย hh คือจำนวนชั่วโมง mm คือจำนวนนาที และ ss คือจำนวนวินาที เช่น ค่า 60 จะถูกจัดรูปแบบเป็น 1:00:00 AM ค่า 126 เป็น 2:06:00 AM และค่า 1400 เป็น 11:20:00 PM
[FMT:time(hour)]	รูปแบบนี้ใช้ค่าเป็นจำนวนชั่วโมงที่ผ่านไบนับจากจุดเริ่มต้นของวัน และแปลงค่านั้นให้แสดงเป็น hh:mm:ss โดย hh คือจำนวนชั่วโมง mm คือจำนวนนาที และ ss คือจำนวนวินาที เช่น ค่า 6.5 จะถูกจัดรูปแบบเป็น 6:30:00 AM และค่า 12 เป็น 12:00:00 PM

รูปแบบที่กำหนดเองขั้นสูง

นอกเหนือจากรูปแบบที่ได้อธิบายมาแล้ว คุณยังสามารถจัดรูปแบบวันที่และเวลาได้โดยการจัดทำรูปแบบของคุณเองโดยใช้รูปแบบวันที่และเวลาทั่วไปซึ่งอธิบายไว้ในตารางต่อไปนี้

ตัวอย่างเช่น โดยใช้รูปแบบต่อไปนี้คุณสามารถจัดทำรูปแบบ:

dddd - h:mm tt

ซึ่งจะจัดรูปแบบฟิลด์บันทึกวันที่ให้มีลักษณะดังนี้:

วันจันทร์ - 4:03 PM

หมายเหตุ: เมื่อใช้รูปแบบเหล่านี้ ไม่จำเป็นต้องใส่ในรูปแบบอื่นๆ

แม้ว่ารูปแบบต่อไปนี้จะช่วยเพิ่มความยืดหยุ่นในการจัดรูปแบบ แต่รูปแบบเหล่านี้ไม่อนุญาตให้เปลี่ยนรูปแบบของวันที่นอกเหนือจากการตั้งค่าโลแคลของผู้ใช้ ซึ่งสามารถทำได้ในการจัดรูปแบบอื่นๆ หลายรูปแบบที่ตามมา

รูปแบบวันที่และเวลาทั่วไปบางรูปแบบมีการอธิบายไว้ในตารางต่อไปนี้

รูปแบบ	ผลลัพธ์
d	ตัวเลขวันในเดือน (เช่น 1 ถึง 31) เลขตัวเดียวจะไม่มีเลขศูนย์ (0) นำหน้า
dd	เหมือนกับ d แต่เลขตัวเดียวจะขึ้นต้นด้วย 0
ddd	ชื่อย่อของวันในสัปดาห์ (เช่น อ. จ.)
dddd	ชื่อเต็มของวันในสัปดาห์ (เช่น วันอาทิตย์ วันจันทร์)
M	ตัวเลขเดือน (เช่น 1, 12) เลขตัวเดียวจะไม่มี 0 นำหน้า

รูปแบบ	ผลลัพธ์
MM	เหมือน M แต่เลขตัวเดียวจะขึ้นต้นด้วย 0
MMM	ชื่อย่อของเดือน (เช่น ม.ค. ก.พ.)
MMMM	ชื่อเต็มของเดือน (เช่น มกราคม กุมภาพันธ์)
yy	เลขปีสองหลัก (เช่น 06)
yyyy	เลขปีสี่หลัก (เช่น 2006)
h	ชั่วโมงในรูปแบบ 12 ชั่วโมง เลขตัวเดียวจะไม่มี 0 นำหน้า
hh	เหมือน h แต่เลขตัวเดียวจะขึ้นต้นด้วย 0
H	ชั่วโมงในรูปแบบ 24 ชั่วโมง เลขตัวเดียวจะไม่มี 0 นำหน้า
HH	เหมือน H แต่เลขตัวเดียวจะขึ้นต้นด้วย 0
m	ตัวเลขนาฬิกา เลขตัวเดียวจะไม่มี 0 นำหน้า
mm	เหมือน m แต่เลขตัวเดียวจะขึ้นต้นด้วย 0
s	ตัวเลขวินาที เลขตัวเดียวจะไม่มี 0 นำหน้า
ss	เหมือน s แต่เลขตัวเดียวจะขึ้นต้นด้วย 0
tt	ตัวบ่งชี้ AM และ PM ใช้ร่วมกับรูปแบบ h และ hh

การตั้งค่าสูตรของคอลัมน์

ผู้ใช้งานสูงสามารถจัดทำสูตรใหม่หรือแก้ไขสูตรที่มีอยู่ โดยใช้ฟังก์ชันในตัว Oracle CRM On Demand Answers สนับสนุนฟังก์ชัน SQL-92 ที่หลากหลาย ตลอดจนส่วนเพิ่มเติมต่างๆ ของ SQL-92 สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟังก์ชันที่ใช้งานได้ โปรดดูที่ [การใช้ฟังก์ชันในการวิเคราะห์](#) (ในหน้า 867)

ในการแก้ไขและการเพิ่มสูตร

- 1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจกำหนดเกณฑ์ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขสูตร ของคอลัมน์ที่คุณต้องการแก้ไขหรือเพิ่มสูตร
 - 2 ในกล่องโต้ตอบแก้ไขสูตรคอลัมน์ ให้เลือกแท็บสูตรคอลัมน์
 - 3 เลือกช่องทำเครื่องหมายส่วนหัวที่กำหนดเอง หากคุณต้องการเปลี่ยนส่วนหัวของตารางและข้อความส่วนหัวคอลัมน์
 - 4 แก้ไขสูตรตามที่ต้องการโดยใช้ปุ่มที่ด้านล่างของกล่องสูตรของคอลัมน์
 - 5 เลือกกฎการรวมจากรายการครอบปวง์กฎการรวมตามที่ต้องการ
 - 6 เลือกแท็บตารางเอกสาร และรวมค่าหลายค่าหรือช่วงของค่าลงในตารางเอกสารตามที่ต้องการ
- สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ ขั้นตอนในการรวมค่าหลายค่าหรือช่วงของค่าลงในตารางเอกสารในหัวข้อนี้

7คลิกตกลง

ในการวิเคราะห์ คุณสามารถใช้ฟังก์ชันและนิพจน์ตามเงื่อนไขในการแสดงผลลัพธ์ที่ได้จากการค้นหาด้วยวิธีต่างๆ

ในการรวมค่าหลายค่าหรือช่วงของค่าลงในภาคเอกสาร

1 ในกล่องโต้ตอบแก้ไขสูตรคอลัมน์ ให้เลือกแท็บเอาด

2 คลิก เพิ่มเอาด ป้อนหรือเลือกค่าหรือช่วงของค่าที่คุณต้องการรวมลงในเอาด แล้วคลิก ตกลง

3 ในกล่องโต้ตอบแก้ไขชื่อเอาด ให้ป้อนชื่อของเอาด

4 ทำซ้ำในขั้นตอนที่ 2 ถึง 3 จนคุณเพิ่มเอาดทั้งหมดที่คุณต้องการแล้ว

อินสแตนซ์ทั้งหมดของกฎที่แตกต่างกัน ซึ่งสร้างภาคเอกสารในชุดผลลัพธ์จะแทนที่ด้วยชื่อของภาคเอกสาร การรวมจะดำเนินการตามชื่อนั้น

การเพิ่มลิงก์การดำเนินการในผลลัพธ์

คุณสามารถเพิ่มลิงก์การดำเนินการในผลลัพธ์ได้ ลิงก์การดำเนินการช่วยให้ผู้ใช้เข้าใช้เพจรายละเอียดเรคคอร์ด โดยการคลิกที่ลิงก์บนเรคคอร์ดในรายงาน คุณสามารถเพิ่มลิงก์การดำเนินการโดยใช้วิธีดังต่อไปนี้:

- การใช้คลาสลิงก์การดำเนินการ ด้วยการใช้วิธีนี้ คุณสามารถตั้งค่าชื่อประเภทเรคคอร์ดในรายงานเป็นลิงก์การดำเนินการได้ คลาสลิงก์การดำเนินการจะรับค่า ID แฉในรายงาน และใช้ในการดึงข้อมูลเรคคอร์ดเฉพาะจาก Oracle CRM On Demand คุณสามารถใช้วิธีนี้กับประเภทเรคคอร์ดดังต่อไปนี้: บริษัท แคมเปญ ผู้ติดต่อ ลีด โอกาสทางการขาย คำขอ บริการ และผู้ใช้
- การใช้ URL ด้วยการใช้วิธีนี้ คุณสามารถจัดทำลิงก์ของประเภทเรคคอร์ดใดๆ ก็ได้จากตารางหรือมุมมองตาราง Pivot รวมทั้งตั้งค่าคอลัมน์ ID ประเภทเรคคอร์ดเป็นลิงก์การดำเนินการ

เกี่ยวกับชื่อประเภทเรคคอร์ดในลิงก์การดำเนินการ

เมื่อคุณเพิ่มลิงก์การดำเนินการ คุณต้องใช้ชื่อประเภทเรคคอร์ดเดิมในรหัสหรือ URL ที่เพิ่มลิงก์นั้น หากผู้ดูแลระบบในบริษัทของคุณเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ดใน Oracle CRM On Demand คุณจะต้องระบุชื่อเดิมของประเภทเรคคอร์ดที่คุณต้องการเพิ่มลิงก์ ตัวอย่างเช่น ผู้ดูแลระบบในบริษัทของคุณอาจเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ดบริษัทเป็นชื่อประเภทเรคคอร์ดใหม่คือ *ลูกค้า* หากคุณต้องการเพิ่มลิงก์การดำเนินการให้กับผลลัพธ์ของประเภทเรคคอร์ดลูกค้า รหัสหรือ URL ของลิงก์จะต้องอ้างอิงถึงประเภทเรคคอร์ดบริษัท (ซึ่งเป็นชื่อเดิมของประเภทเรคคอร์ด) ให้ใช้ชื่อประเภทเรคคอร์ดในรหัสหรือ URL โดยขึ้นกับประเภทของลิงก์ที่คุณต้องการจัดทำดังนี้:

- เมื่อเพิ่มลิงก์การดำเนินการสำหรับประเภทเรคคอร์ดลูกค้า (เดิมคือ เรคคอร์ดบริษัท) ด้วยคลาสลิงก์การดำเนินการ ให้ใช้ชื่อประเภทเรคคอร์ด *บริษัท* ในรหัสของลิงก์ดังที่แสดงในตัวอย่างต่อไปนี้:

```
[html]"<a onClick=\"javascript:LinkOccam (this, 'account');\">\"@\"</a>"
```

เมื่อคุณเพิ่มลิงก์การดำเนินการโดยใช้คลาสลิงก์การดำเนินการ ชื่อประเภทเรคคอร์ดทั้งหมดในรหัสของลิงก์ต้องเป็นอักขระตัวพิมพ์เล็ก

เคล็ดลับ: ในการระบุชื่อเดิมของประเภทเรคคอร์ดที่คุณต้องการจะเพิ่มลิงก์ ให้เปิดโฮมเพจของประเภทเรคคอร์ดนั้น URL ในฟิลด์ที่อยู่ในวินโดว์ของเบราเซอร์จะแสดงชื่อเดิมของประเภทเรคคอร์ด ในตัวอย่างซึ่งประเภทเรคคอร์ดบริษัทมีการเปลี่ยนชื่อเป็น *ลูกค้า* โฮมเพจลูกค้าจะแสดง URL ต่อไปนี้:

```
https://server_name/OnDemand/user/AccountHomePage
```

โดยที่:

server_name คือ URL ที่ใช้ในการไชนอินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand

- เมื่อเพิ่มลิงก์การดำเนินการสำหรับประเภทเรคคอร์ดลูกค้า (เดิมคือ เรคคอร์ดบริษัท) โดยใช้ URL ให้ใช้ชื่อประเภทเรคคอร์ด *ลูกค้า* ใน URL ดังที่แสดงในตัวอย่างต่อไปนี้:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/AccountDetail?OMTGT=AccountDetailForm&OMTHD=AccountDetailNav&AccountDetailForm.Id="@>"@</a>"
```

คำแนะนำ: ในการระบุ URL ที่ถูกต้องของเพจรายละเอียดของประเภทเรคคอร์ด ให้เปิดเพจรายละเอียดสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น ในฟิลด์ที่อยู่ในแถบชื่อวินโดว์ของเบราว์เซอร์ของคุณ ให้คัดลอกส่วนของสตริงที่อยู่ที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ *http* ถึง *Id=* ในตัวอย่างซึ่งประเภทเรคคอร์ดบริษัทมีการเปลี่ยนชื่อเป็นลูกค้า URL จะถูกคัดลอกจากเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดลูกค้า

ในบางกรณี ชื่อประเภทเรคคอร์ดแบบเต็มจะถูกใช้ทุกตำแหน่งใน URL ของเพจรายละเอียดประเภทเรคคอร์ดเช่นเดียวกับในกรณีของ URL ที่แสดงในตัวอย่างข้างต้น แต่อย่างไรก็ตาม ในกรณีอื่นจะใช้ชื่อประเภทเรคคอร์ดแบบย่อในบางตำแหน่งของ URL

ตัวอย่างเช่น หากประเภทเรคคอร์ดที่คุณต้องการจะเพิ่มลิงก์นั้นแต่เดิมเป็นประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย URL จะเป็นดังนี้:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTGT=OpptyDetailForm&OMTHD=OpportunityDetailNav&OpptyDetailForm.Id="@>"@</a>"
```

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเพิ่มลิงก์การดำเนินการ โดยใช้คลาสลิงก์การดำเนินการ

ในการเพิ่มลิงก์การดำเนินการโดยใช้คลาสลิงก์การดำเนินการ

1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจกำหนดเกณฑ์ ให้เพิ่มคอลัมน์ในรายงาน.

คุณต้องเพิ่มฟิลด์ชื่อประเภท (เช่น ชื่อบริษัท) เรคคอร์ดและฟิลด์ ID ประเภทเรคคอร์ด (เช่น ID บริษัท) ลงในรายงาน และคุณต้องวางฟิลด์ ID ที่ด้านขวาของฟิลด์ชื่อในโครงร่างรายงาน

2 คลิกปุ่ม คุณสมบัติคอลัมน์ของคอลัมน์ ID ประเภทเรคคอร์ด

3 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ ให้คลิกแท็บรูปแบบคอลัมน์

4 ในแท็บรูปแบบคอลัมน์ ให้เลือกช่องทำเครื่องหมาย ขอนคอลัมน์นี้ แล้วคลิก ตกลง

5 ในเพจกำหนดเกณฑ์ ให้คลิกปุ่ม คุณสมบัติคอลัมน์ ของคอลัมน์ชื่อประเภทเรคคอร์ด

6 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ ให้คลิกแท็บสไตล์

7 ในแท็บสไตล์ ให้ทำดังต่อไปนี้:

a ขยายพื้นที่ตัวเลือกสไตล์ CSS ที่กำหนดเอง (เฉพาะ HTML) โดยคลิกที่ไอคอนเครื่องหมายบวก (+)

b เลือกช่องทำเครื่องหมาย ใช้คลาส CSS ที่กำหนดเอง และพิมพ์ *ActionLink* ในกล่องข้อความ

8 คลิกแท็บรูปแบบข้อมูล

9 ในแท็บรูปแบบข้อมูล ให้ทำดังต่อไปนี้:

a เลือกช่องทำเครื่องหมาย แทนที่คำศัพท์รูปแบบข้อมูล

b ในรายการแสดงข้อความ ให้เลือกรูปแบบข้อความที่กำหนดเอง

c ในฟิลด์รูปแบบข้อความที่กำหนดเอง ให้พิมพ์ข้อความเช่นเดียวกับตัวอย่างต่อไปนี้หลังเครื่องหมาย @

ในตัวอย่างนี้ ลิงก์การดำเนินการจะถูกจัดทำขึ้นสำหรับบริษัท:

```
[html]"<a onClick=\"javascript:LinkOccam (this, 'account');\">\"@\"</a>"
```

ในการจัดทำลิงก์การดำเนินการสำหรับประเภทเรคคอร์ดอื่นๆ ที่สนับสนุนลิงก์การดำเนินการที่จัดทำขึ้นด้วยคลาสลิงก์การดำเนินการ ให้แทนที่คำว่า **account** ในตัวอย่างข้างต้นด้วย **campaign, contact, lead, opportunity, service** หรือ **user** ตามความเหมาะสม ชื่อประเภทเรคคอร์ดต้องเป็นอักษรตัวพิมพ์เล็กทั้งหมด

หมายเหตุ: คุณต้องใช้ชื่อประเภทเรคคอร์ดเดิมในรหัสของลิงก์ หากผู้ดูแลระบบในบริษัทของคุณเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ด ใน **Oracle CRM On Demand** คุณต้องระบุชื่อเดิมของประเภทเรคคอร์ดที่คุณจะเพิ่มลิงก์การดำเนินการ และใช้ชื่อนั้นในรหัสของลิงก์

10 คลิก ตกลง

11 ในการแสดงตัวอย่างรายงาน ให้คลิก แสดงตัวอย่างการวิเคราะห์

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเพิ่มลิงก์การดำเนินการ โดยใช้ URL คุณสามารถใช้ขั้นตอนนี้ในการเพิ่มลิงก์การดำเนินการของประเภทเรคคอร์ดใดๆ ก็ได้

ในการเพิ่มลิงก์การดำเนินการโดยใช้ **URL**

1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจกำหนดเกณฑ์ ให้เพิ่มคอลัมน์ลงในรายงาน รวมถึงคอลัมน์ ID ประเภทเรคคอร์ด (เช่น ID บริษัท)

หมายเหตุ: เพื่อให้ลิงก์การดำเนินการใช้งานได้ คุณต้องเพิ่มฟิลด์ ID ประเภทเรคคอร์ดลงในรายงาน

2 คลิกปุ่ม คุณสมบัติคอลัมน์ของคอลัมน์ ID ประเภทเรคคอร์ด

3 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ ให้คลิกเห็นรูปแบบข้อมูล

4 ในเห็นรูปแบบข้อมูล ให้ทำตามต่อไปนี้:

a เลือกช่องทำเครื่องหมาย แทนที่คำศัพท์รูปแบบข้อมูล

b ในรายการแสดงข้อความ ให้เลือกรูปแบบข้อความที่กำหนดเอง

c ในฟิลด์รูปแบบข้อความที่กำหนดเอง ให้ป้อนรหัสของลิงก์หลังเครื่องหมาย (@) ดังในตัวอย่างต่อไปนี้:

```
"http://\"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OM
TGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id= \"@\">\"@\"</a>"
```

โดยที่:

server_name ที่ปรากฏอยู่ในตัวอย่างจะแทน URL ที่คุณใช้ในการไชนอินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand

ในตัวอย่างข้างต้น URL จะเป็นของประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย ให้ใช้ URL ที่เหมาะสมสำหรับเซิร์ฟเวอร์ Oracle CRM On Demand และประเภทเรคคอร์ดของคุณที่ต้องการจัดทำลิงก์

หมายเหตุ: คุณต้องใช้ชื่อประเภทเรคคอร์ดเดิมใน URL หากผู้ดูแลระบบในบริษัทของคุณเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ด ใน **Oracle CRM On Demand** คุณต้องระบุชื่อเดิมของประเภทเรคคอร์ดที่คุณจะเพิ่มลิงก์การดำเนินการ และใช้ชื่อนั้นใน URL

Oracle CRM On Demand Answers จะแทนที่เครื่องหมาย (@) ตัวสุดท้ายในสตริงนั้นด้วยค่า ID ประเภทเรคคอร์ดสำหรับแต่ละเรคคอร์ดในรายงาน หาก你不ต้องการให้ลิงก์แสดง ID ประเภทเรคคอร์ด ให้แทนที่เครื่องหมาย (@) สุดท้ายด้วยข้อความที่คุณต้องการแสดง ในตัวอย่างต่อไปนี้ ID ในลิงก์การดำเนินการจะถูกแทนที่ด้วยคำว่า ดู:

```
"http://\"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OM
TGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id= \"@\">ดู</a>"
```


5 คลิก ตกลง**6** ในการแสดงตัวอย่างรายงาน ให้คลิก แสดงตัวอย่างการวิเคราะห์

ตัวอย่างต่อไปนี้จะแสดงรหัสที่ใช้ในลิงก์บนเรคคอร์ดสินทรัพย์:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/AssetDetail?OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetailForm&AssetDetailForm.Id="@>"@</a>"
```

ตัวอย่างต่อไปนี้จะแสดงรหัสที่ใช้ในลิงก์บนเรคคอร์ดการนัดหมาย:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/ApptDetail?OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&ApptDetailForm.Id="@>"@</a>"
```

ตัวอย่างต่อไปนี้จะแสดงรหัสที่ใช้ในลิงก์บนเรคคอร์ดงาน:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/TaskDetail?OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetailForm&TaskDetailForm.Id="@>"@</a>"
```

การเรียงลำดับและการจัดลำดับคอลัมน์

คุณสามารถเลือกการเรียงลำดับข้อมูลในคอลัมน์และตรวจสอบว่าคอลัมน์ปรากฏตามลำดับที่ต้องการ

คุณสามารถระบุการเรียงลำดับสำหรับหนึ่งคอลัมน์หรือมากกว่าที่ปรากฏในการวิเคราะห์ เมื่อคุณคลิกที่ปุ่ม เรียงลำดับตาม ภาพใหม่จะปรากฏขึ้นเพื่อแสดงผลการเรียงลำดับตามคอลัมน์ที่เลือก

ในการเรียงลำดับการวิเคราะห์ตามคอลัมน์





1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจกำหนดเกณฑ์ ให้คลิกปุ่ม เรียงลำดับตาม สำหรับคอลัมน์ที่คุณต้องการเรียงลำดับ

ปุ่มจะเปลี่ยนแปลงเพื่อแสดงการเรียงลำดับ

2 ดำเนินการต่อโดยคลิกที่ปุ่ม เรียงลำดับตาม จนกว่าการเรียงลำดับที่คุณต้องการจะปรากฏ

ตารางต่อไปนี้จะอธิบายการเรียงลำดับที่มีอยู่

ปุ่ม	คำอธิบาย
------	----------

ปุ่ม	คำอธิบาย
	คอลัมน์ที่เลือกจะไม่ใช้ในการเรียงลำดับผลลัพธ์
	ผลลัพธ์จะถูกเรียงลำดับจากน้อยไปหามาก โดยใช้รายการในคอลัมน์ที่เลือก
	ผลลัพธ์จะถูกเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย โดยใช้รายการในคอลัมน์ที่เลือก
	เลขที่ที่ปรากฏบนปุ่ม เรียงลำดับตาม แสดงว่า คอลัมน์นั้นไม่ใช่คอลัมน์เรียงลำดับหลักที่ใช้กับผลลัพธ์ เลขที่จะตรงกับรายการเรียงลำดับ ในตัวอย่างนี้ คอลัมน์ถูกใช้เป็นคอลัมน์เรียงลำดับคอลัมน์ที่สอง ลูกศรขึ้นแสดงว่ามีการเรียงลำดับผลลัพธ์จากน้อยไปหามาก โดยใช้รายการในคอลัมน์ที่เลือก

เกี่ยวกับการใช้ที่อยู่ในรายงาน

รายงานหลายประเภทจำเป็นต้องใช้ฟิลด์ที่อยู่ใน Oracle CRM On Demand คุณสามารถสร้างรายงานเกี่ยวกับที่อยู่ได้สองวิธี โดยขึ้นอยู่กับความต้องการของคุณ ในประเภทเรื่อง ที่ใช้งานใน Oracle CRM On Demand Answers โฟลเดอร์ที่อยู่ซึ่งมีคำว่า เพิ่มเติม รวมอยู่ในชื่อ (ตัวอย่างเช่น ที่อยู่ที่เรียกเก็บ - เพิ่มเติม) จะแสดงรายงานเกี่ยวกับฟิลด์ที่อยู่ มาตราฐานทั้งเก้าประเภทที่รวมอยู่ใน Oracle CRM On Demand สำหรับรายละเอียดในเรื่องวิธีการแมปฟิลด์กับรูปแบบที่อยู่สำหรับประเทศต่างๆ โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแมป ประเทศและที่อยู่

ฟิลด์ซึ่งรวมจากโฟลเดอร์ที่อยู่แบบเพิ่มเติมจะไม่สามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมในรายงานได้ ป้ายชื่อฟิลด์จะแสดงเหมือนเดิมโดยไม่คำนึงถึงประเทศของแต่ละเรคคอร์ดหรือคำศัพท์ของประเทศของบริษัทของผู้ใช้ใน Oracle CRM On Demand

ฟิลด์ที่อยู่ส่วนใหญ่ในประเภทเรื่องที่ใช้งานใน Oracle CRM On Demand Answers (ซึ่งไม่อยู่ในโฟลเดอร์ เพิ่มเติม) สามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมได้เมื่อรวมในรายงาน ฟิลด์ที่แสดงจะสอดคล้องกับฟิลด์ที่เกี่ยวข้องกับคำศัพท์ประเทศของบริษัทของผู้ใช้ Oracle CRM On Demand อย่างไรก็ตาม บางฟิลด์อาจไม่ปรากฏขึ้น หากประเทศที่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดไม่ตรงกับคำศัพท์ประเทศของบริษัทของผู้ใช้ใน Oracle CRM On Demand

การรวมผลลัพธ์จากหลายรายงานโดยใช้การดำเนินการเกี่ยวกับเซต

หลังจากที่คุณเลือกประเภทเรื่องและเพิ่มคอลัมน์ลงในรายงานแล้ว คุณสามารถรวมเกณฑ์จากประเภทเรื่องอื่นได้โดยใช้การดำเนินการเซต การดำเนินการนี้จะรวมผลลัพธ์ของรายงานสอง รายงานหรือมากกว่าลงในรายงานเดียว

หมายเหตุ: ประเภทตัวเลขและข้อมูลของคอลัมน์ที่เลือกในแต่ละส่วนประกอบต้องเหมือนกัน ความยาวของคอลัมน์อาจต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้แสดงตัวดำเนินการเกี่ยวกับเซตและอธิบายผลที่เกิดขึ้นกับผลลัพธ์ของตัวดำเนินการ

ตัวดำเนินการเกี่ยวกับเซต	สิ่งที่เกิดขึ้นกับผลลัพธ์
Union	แสดงแถวที่ไม่ซ้ำกันจากรายงานทั้งหมด
Union ทั้งหมด	แสดงทุกแถวจากรายงานทั้งหมดรวมทั้งแถวที่ซ้ำกัน

ตัวดำเนินการเกี่ยวกับเซต	สิ่งที่เกิดขึ้นกับผลลัพธ์
Intersect	แสดงแถวที่มีเหมือนกันอยู่ในรายงานทั้งหมด
ลบ	แสดงแถวจากรายงานแรกที่ไม่ได้อยู่ในรายงานอื่นๆ

การรวมผลลัพธ์จากหลายรายงาน

- 1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจกำหนดเกณฑ์ ให้คลิกเครื่องหมายบวกในส่วนขั้นสูง แล้วคลิกปุ่ม รวมเข้ากับการวิเคราะห์ที่คล้ายกัน
- 2 ในกล่องโต้ตอบประเภทเรื่อง ให้เลือกประเภทเรื่องที่มีข้อมูลที่คุณต้องการรวมกับคอลัมน์ในรายงานของคุณ
ประเภทเรื่องสามารถเป็นประเภทเรื่องเดียวกับที่ใช้กับคอลัมน์ที่มีอยู่ในรายงานหรือเป็นประเภทเรื่องอื่น
เพจการดำเนินการเกี่ยวกับเซต จะปรากฏขึ้น
- 3 ทำตามคำแนะนำบนหน้าจอเพื่อสร้างรายงานที่รวมกัน
- 4 คลิกปุ่ม เซต แล้วเลือกประเภทการดำเนินการ
- 5 เลือกคอลัมน์จากพื้นที่การเลือกเพื่อรวมเข้ากับรายงานแรก
- 6 หากจำเป็น ให้กำหนดฟิลเตอร์สำหรับใช้งานกับพื้นที่หัวเรื่องปัจจุบัน
- 7 เพิ่มพื้นที่หัวเรื่องเพิ่มเติม โดยคลิก แก้ไข ในส่วนการดำเนินการเกี่ยวกับเซต แล้วเลือก จัดทำเกณฑ์ใหม่
- 8 แก้ไขคุณสมบัติของคอลัมน์ (จัดรูปแบบคอลัมน์ เรียงลำดับ) สำหรับการรวมรายงาน โดยคลิก คอลัมน์ผลลัพธ์ ในส่วนการดำเนินการเกี่ยวกับเซต
การดำเนินการนี้จะแสดงคอลัมน์ผลลัพธ์พร้อมด้วยปุ่มที่คุณสามารถใช้ในการแก้ไขรูปแบบและการเรียงลำดับ

ขั้นตอนที่ 2: การจัดทำโครงร่าง

หลังจากที่คุณกำหนดเกณฑ์แล้ว คุณควรสร้างโครงร่างของรายงานของคุณ ในขั้นตอนนี้ คุณสามารถเพิ่มมุมมองเพิ่มเติมให้กับโครงร่างของคุณ ซึ่งจะปรากฏขึ้นที่ด้านล่างของโครงร่างของคุณในตอนแรก คุณสามารถเพิ่มยอดรวมย่อยและยอดรวมลงในคอลัมน์ของคุณได้

มุมมองจะใช้คุณสมบัติการนำเสนอเพื่อช่วยคุณในการพิจารณาผลลัพธ์ได้อย่างมีความหมายและลึกซึ้ง คุณสามารถเพิ่มมุมมองที่หลากหลายให้กับผลลัพธ์ เช่น แผนภูมิและ Pivot Table ที่จะช่วยให้คุณดูข้อมูลรายละเอียด ข้อความอธิบาย และรายการของฟิลเตอร์ซึ่งเคยใช้ในการจำกัดผลลัพธ์ และอื่นๆ

เมื่อคุณประมวลผลรายงานใหม่ Oracle CRM On Demand Answers จะแสดงผลลัพธ์ในเบื้องต้นลงในตาราง โดยมีชื่อเรื่องนำหน้าตาราง โดยการรวมมุมมองชื่อซึ่งแสดงชื่อของรายงานที่บันทึก และมุมมองตารางซึ่งแสดงผลลัพธ์ในตารางทั่วไปที่ไร้รูปแบบ การเรียงลำดับ และตัวเลือกอื่นๆ ที่ระบุในขั้นตอนกำหนดเกณฑ์ คุณสามารถปรับแต่งหรือลบมุมมองที่มีอยู่ของรายงาน เพิ่มมุมมองอื่นๆ ตลอดจนรวมและวางตำแหน่งมุมมองได้ทุกที่ภายในพื้นที่ทำงาน

การจัดเตรียมมุมมองของผลลัพธ์ในแบบหลายมุมมองสามารถช่วยให้คุณระบุแนวโน้มและความสัมพันธ์ต่างๆ ของข้อมูลได้ และคุณสามารถบันทึกรายงานพร้อมกับชุดของมุมมองต่างๆ ได้

คุณกำหนดโครงร่างของรายงานในเพจจัดทำโครงร่างใน Oracle CRM On Demand Answers ในการเข้าใช้เพจจัดทำโครงร่าง ให้จัดทำการวิเคราะห์ใหม่ตามที่อธิบายใน [เริ่มต้นกับ Answers \(รายงานที่กำหนดเอง\)](#) (ในหน้า 654) หรือเปิดการวิเคราะห์ที่มีอยู่ใน Oracle CRM On Demand Answers

โครงร่างของคุณสามารถรวมมุมมองต่างๆ ดังที่แสดงในตารางต่อไปนี้

โครงร่าง	คำอธิบาย
----------	----------

โครงร่าง	คำอธิบาย
ชื่อ	ใช้มุมมองนี้เพื่อรวมชื่อและชื่อย่อ ชื่อที่บันทึกไว้ของผลลัพธ์ ตลอดจนสัญลักษณ์แบบกำหนดเองเพื่อระบุผลลัพธ์ สำหรับวิธีใช้ของผลลัพธ์แต่ละแบบ คุณสามารถรวมไอคอนวิธีใช้ซึ่งเชื่อมโยงไปยังเพจ HTML ใดๆ หรือไซต์ที่มีข้อมูลเกี่ยวกับรายงานหรือผลลัพธ์ได้
ตาราง	ใช้มุมมองนี้เพื่อแสดงข้อมูลในรูปแบบคอลัมน์ คุณสามารถเลือกที่จะแสดงจะข้อมูลที่ละหน้าซึ่งสะดวกสำหรับการแสดงชุดของผลลัพธ์ ขนาดใหญ่ต่างๆ ตลอดจนควบคุมขนาดของหน้าและตำแหน่งของการควบคุมเพจ ตารางสนับสนุนรูปแบบที่หลากหลายและสามารถรวมกราฟิก ลิงค์ และอื่นๆ ไว้ได้โดยใช้โปรแกรมจัดรูปแบบที่กำหนดเอง ซึ่งการใช้มุมมองตารางนี้ทำให้ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนรูปแบบของหัวข้อตารางได้
แผนภูมิ	ใช้มุมมองนี้ เพื่อลากและวางคอลัมน์ต่างๆ ลงในแผนภูมิโครงร่าง คุณสามารถควบคุมชื่อ ตำแหน่งของคำอธิบาย ชื่อแกน และป้ายข้อมูลได้โดยสมบูรณ์ คุณสามารถควบคุมขนาดและมาตราส่วนของแผนภูมิ ตลอดจนควบคุมสีต่างๆ โดยใช้สไลด์ชิตได้ นอกจากนี้ คุณยังสามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมของผลลัพธ์ได้ด้วย ประเภทของแผนภูมิที่สนับสนุนประกอบด้วย แผนภูมิแท่ง แผนภูมิคอลัมน์ แผนภูมิเส้น แผนภูมิพื้นที่ แผนภูมิวงกลม แผนภูมิกระจาย แผนภูมิฟองอากาศ และประเภทย่อยต่างๆ ที่กำหนดเอง เช่น สองมิติ สามมิติ แบบสัมผัส แบบกลุ่ม แบบซ้อน แบบผสม และแบบกำหนดเอง เป็นต้น
Pivot Table	ใช้มุมมองนี้หากคุณต้องการปรับเปลี่ยนระหว่างแถว คอลัมน์ และส่วนหัวของส่วนต่างๆ เพื่อให้ได้มุมมองที่แตกต่างออกไป คุณสามารถลากและวางส่วนหัวเพื่อปรับเปลี่ยนผลลัพธ์ Pivot ดูตัวอย่าง และใช้การตั้งค่าต่างๆ ผู้ใช้สามารถนำวิเคา Pivot Table และดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ ผู้ใช้สามารถสร้าง Pivot Table ที่ซับซ้อนซึ่งแสดงการรวมและขอยรวมต่างๆ ที่ไม่สัมพันธ์ออกจากข้อมูล Pivot ซึ่งทำให้การวิเคราะห์มีความยืดหยุ่น สำหรับชุดผลลัพธ์แบบอินเตอร์แอคทีฟ สามารถวางอิลิเมนต์ในหน้าต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเลือกอิลิเมนต์ได้ เช่นเดียวกันกับมุมมองตาราง สามารถจัดรูปแบบอิลิเมนต์ได้โดยใช้โปรแกรมจัดรูปแบบ
เกจ	ใช้มุมมองเกจเพื่อแสดงผลลัพธ์ในรูปของเกจต่างๆ เช่น ไดอัลเกจ บาร์เกจ และเกจในรูปแบบบัลล์ เป็นต้น
ฟิลเตอร์ที่ใช้งาน	ใช้มุมมองนี้เพื่อแสดงฟิลเตอร์ที่ใช้งานอยู่ในรายงาน
ข้อความแบบสแตก	ใช้มุมมองนี้เพื่อรวมข้อความแบบสแตกไว้ในผลลัพธ์ คุณสามารถใช้ HTML เพื่อรวมแบนเนอร์, แถบข้อความเลื่อน, ออบเจกต์ Active-X, แอปเพล็ต Java, ลิงค์, คำสั่ง, คำอธิบาย, กราฟิก และอื่นๆ ลงในผลลัพธ์ได้
คำอธิบาย	ใช้มุมมองคำอธิบายเพื่ออธิบายความหมายของการจัดรูปแบบพิเศษที่ใช้ในผลลัพธ์ เช่น ความหมายของสีแบบกำหนดเองต่างๆ ที่ใช้ในเกจ
เครื่องมือเลือกคอลัมน์	ใช้เครื่องมือเลือกคอลัมน์เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนคอลัมน์ที่จะแสดงในการวิเคราะห์ได้แบบไดนามิก ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลในมิติต่างๆ และเปลี่ยนเนื้อหาของผลลัพธ์แบบไดนามิกได้
เครื่องมือเลือกมุมมอง	ใช้มุมมองเครื่องมือเลือกมุมมองเพื่อเลือกมุมมองเฉพาะของผลลัพธ์จากมุมมองที่บันทึกไว้ เมื่อวางลงบนแผงควบคุม เครื่องมือเลือกมุมมองจะแสดงเป็นรายการดรอปดาวน์เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเลือกได้
แผนภูมิเป้าหมาย	ใช้มุมมองนี้ เพื่อแสดงแผนภูมิสามมิติซึ่งใช้แสดงเป้าหมายและค่าที่ได้ตามจริงโดยการใช้อุปมา ระดับ และสี ซึ่งเป็นประโยชน์ในการแสดงค่าเป้าหมายต่างๆ ซึ่งคลาดตามเวลา เช่น ไปป์ไลน์การขาย เป็นต้น

โครงร่าง	คำอธิบาย
อธิบาย	ใช้มุมมองนี้เพื่อแสดงผลลัพธ์ต่างๆ ในรูปของข้อความในหนึ่งย่อหน้าหรือมากกว่า คุณสามารถป้อนประโยคที่มีค่าสำหรับแทนที่ของแต่ละคอลัมน์ลงในผลลัพธ์ และระบุวิธีการแยกแยะต่างๆ คุณสามารถรวม HTML หรือ JavaScript ที่กำหนดเองเพื่อระบุวิธีการแสดงข้อมูลได้
แถบข้อความเลื่อน	ใช้มุมมองนี้เพื่อแสดงผลลัพธ์ต่างๆ ของรายงานในรูปของแถบข้อความเลื่อนหรือข้อความเลื่อนซึ่งมีรูปแบบที่เหมือนกับแถบข้อความเลื่อนของหุ้นที่วิ่งแสดงอยู่ในเว็บไซต์ทางการเงินหลายแห่ง มุมมองนี้จะป็นประโยชน์ในการเรียกความสนใจให้กับผลลัพธ์หรือสำหรับข้อมูลที่เพิ่งเกิดขึ้น คุณสามารถควบคุมข้อมูลที่จะแสดงและการเลื่อนของข้อมูลภายในเพจได้ มุมมองนี้สนับสนุนรูปแบบที่หลากหลายและสามารถรวมกราฟิก ลิงค์ และอื่นๆ ไว้ได้โดยใช้โปรแกรมจัดรูปแบบที่กำหนดเอง
ไม่มีผลลัพธ์	ใช้มุมมองนี้เพื่อระบุการแสดงผลคำอธิบาย ถ้ารายงานไม่ได้แสดงผลลัพธ์ใดๆ

คลิกที่หัวข้อเพื่อดูคำแนะนำที่ละเอียดขั้นตอนเพื่อดำเนินการต่อไปนี้:

- [การเพิ่มชื่อให้กับผลลัพธ์](#) (ในหน้า 821)
- [การเพิ่มตารางให้กับผลลัพธ์](#) (ในหน้า 822)
- [การแสดงผลลัพธ์ในแผนภูมิ](#) (ในหน้า 824)
- [การแสดงผลลัพธ์ใน Pivot Table](#) (ในหน้า 837)
- [การแสดงผลลัพธ์เป็นแถวโดยใช้มุมมองแถว](#) (ในหน้า 845)
- [การแสดงผลลัพธ์เป็นคอลัมน์โดยใช้มุมมองคอลัมน์](#) (ในหน้า 850)
- [การเพิ่มข้อความส่วนเพิ่มให้กับผลลัพธ์](#) (ในหน้า 851)
- [การเพิ่มคำอธิบายในรายงานโดยใช้มุมมองคำอธิบาย](#) (ในหน้า 852)
- [การให้ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนคอลัมน์ในรายงาน](#) (ในหน้า 853)
- [การอนุญาตให้ผู้ใช้เลือกมุมมองเฉพาะโดยใช้มุมมองเครื่องมือเลือกมุมมอง](#) (ในหน้า 854)
- [การแสดงผลลัพธ์ในแผนภูมิเป้าหมาย](#) (ในหน้า 855)
- [การเพิ่มข้อความคำอธิบายในผลลัพธ์](#) (ในหน้า 856)
- [การแสดงผลลัพธ์ในแถบข้อความเลื่อน](#) (ในหน้า 859)
- [การเลือกผู้ใช้เมื่อไม่มีข้อมูล](#) (ในหน้า 861)

การเพิ่มชื่อให้กับผลลัพธ์

ใช้มุมมองชื่อ เพื่อเพิ่มชื่อ, ชื่อย่อ, โลโก้, ลิงก์ไปยังเพจวิธีใช้ออนไลน์แบบกำหนดเอง และตัวบันทึกเวลา ลงในผลลัพธ์ สามารถกำหนดรูปแบบชื่อและชื่อย่อได้

มุมมองชื่อ จะถูกเพิ่มเป็นมุมมองแรกในผลลัพธ์เสมอ

ในการทำงานกับมุมมองชื่อ

- 1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจจัดทำโครงร่าง ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
 - ในการเพิ่มมุมมองชื่อใหม่ ให้คลิกปุ่ม เพิ่มมุมมอง แล้วเลือกชื่อจากรายการดรอปดาวน์
 - ในการแก้ไขมุมมองชื่อที่มีอยู่ ให้ค้นหามุมมองชื่อ แล้วคลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง
- 2 ในกล่องข้อความชื่อ ให้ป้อนข้อความที่จะแสดงเป็นชื่อ

หากคุณไม่ระบุชื่อ ชื่อรายงานที่บันทึกจะถูกนำมาใช้เป็นชื่อ ส่วนรายงานที่ไม่ได้บันทึกกล่องข้อความชื่อจะไม่มีข้อมูล
- 3 หากคุณไม่ต้องการให้แสดงชื่อรายงานที่บันทึกไว้ ให้ยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมาย แสดงชื่อที่บันทึกไว้

หากเลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ไว้ ชื่อที่บันทึกจะแสดงได้ข้อความในกล่องข้อความชื่อ (หากมีข้อความนี้อยู่)
- 4 (ไม่จำเป็น) หากคุณต้องการให้แสดงภาพโลโก้หรือกราฟิกอื่น ให้ระบุพาที่ที่เหมาะสมในกล่องข้อความโลโก้

ภาพจะแสดงทางด้านซ้ายของข้อความชื่อ ผู้ใช้ทั้งหมดที่ดูรายงานจะสามารถเข้าดูภาพหรือกราฟิกได้
- 5 (ไม่จำเป็น) ในกล่องข้อความชื่อย่อ ให้ป้อนข้อความที่จะแสดงเป็นชื่อย่อ

ข้อความชื่อย่อจะอยู่ต่อจากชื่อตามจริงโดยขึ้นบรรทัดใหม่
- 6 หากคุณต้องการเพิ่มการกำหนดรูปแบบเพิ่มเติมสำหรับชื่อหรือชื่อย่อ ให้ทำดังนี้:
 - a คลิกปุ่ม แก้ไข ทางด้านขวาของกล่องโต้ตอบชื่อและชื่อย่อ
 - b เลือกตัวเลือกแบบอักษร เซลล์ และเส้นขอบ แล้วคลิก ตกลง

หมายเหตุ: หากคุณป้อนหัวข้อใหม่ หัวข้อใหม่จะแทนชื่อหรือชื่อย่อเดิม
- 7 หากคุณต้องการแสดงวันที่หรือเวลาที่จัดทำรายงาน ให้เลือกตัวเลือกตัวบันทึกเวลาหนึ่งตัวจากรายการดรอปดาวน์เวลาเริ่มต้น
- 8 หากคุณต้องการแสดงลิงก์ไปยังวิธีใช้หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่กำหนดเองที่เกี่ยวข้องกับรายงาน ให้ป้อน URL ที่เหมาะสมในกล่องข้อความ URL วิธีใช้

URL ต้องเป็น URL ที่เข้าใช้ได้สำหรับผู้ใช้ทั้งหมดที่จะดูรายงานนี้
- 9 เมื่อคุณดำเนินการแล้วเสร็จ คุณสามารถบันทึกรายงานได้ในมุมมองชื่อ

การเพิ่มตารางให้กับผลลัพธ์

ใช้มุมมองตารางแสดงผลลัพธ์ในตารางมาตรฐาน ผู้ใช้สามารถนำวิเกตและดูข้อมูลเพิ่มเติมในผลลัพธ์ คุณสามารถเพิ่มยอดรวมทั้งหมดและยอดรวมของคอลัมน์ กำหนดตารางและส่วนหัวคอลัมน์ และเปลี่ยนแปลงสูตรหรือกฎการรวมสำหรับคอลัมน์ อีกทั้งยังสามารถแก้ไขคุณสมบัติของคอลัมน์เพื่อควบคุมการแสดงผลและ โครงร่างของคอลัมน์และข้อมูลในคอลัมน์ และกำหนดรูปแบบที่จะใช้เฉพาะเมื่อข้อมูลในคอลัมน์ตรงตามเงื่อนไขที่กำหนดเท่านั้น

คุณสามารถกำหนดการควบคุมเพจและจำนวนแถวต่อเพจ แสดงคอลัมน์และส่วนหัวตาราง ใช้การกำหนดรูปแบบแถบสีเขียว และใช้การเรียงลำดับคอลัมน์ หากเลือกการเรียงลำดับคอลัมน์ไว้ ส่วนหัวคอลัมน์ของคอลัมน์ที่เรียงลำดับได้จะแสดงเป็นตัวคูณเล็กน้อย

มุมมองตารางจะถูกเพิ่มในผลลัพธ์เป็นมุมมองที่สองเสมอ

ยอดรวมทั้งหมดของคอลัมน์ที่มีกฎการรวม ค่าเฉลี่ย ในมุมมองตารางและตาราง Pivot จะแตกต่างกัน ในมุมมองตาราง ยอดรวมทั้งหมดของคอลัมน์ที่มีกฎการรวม ค่าเฉลี่ย จะคำนวณจากฐานข้อมูล (ผลรวมหารด้วยจำนวนนับ) ในตาราง Pivot ยอดรวมทั้งหมดจะเป็นค่าเฉลี่ยของแถวในชุดผลลัพธ์

จำนวนรวมสุดท้ายจะไม่ใช้ฟิลเตอร์ในการวัดเมื่อทำการรวมผลลัพธ์ ตัวอย่างเช่น หากคุณมีรายงานที่มีคอลัมน์ชื่อบริษัทและการวัดจำนวน โอกาสทางการขาย โดยมีการฟิลเตอร์โอกาสทางการขายที่มากกว่าหรือเท่ากับ 10 จำนวนรวมจะไม่สนใจฟิลเตอร์ในการวัดดังกล่าว และจะรวมโอกาสทางการขายทั้งหมดแทน

หมายเหตุ: การเปลี่ยนแปลงที่เกิดในคอลัมน์ในมุมมองตาราง (เช่น รูปแบบคอลัมน์ ลำดับคอลัมน์ เรียงลำดับ สูตร และอื่นๆ) จะแสดงในเพจกำหนดเกณฑ์ และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในเพจกำหนดเกณฑ์จะปรากฏในมุมมองตาราง

ในการทำงานกับมุมมองตาราง

1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจจัดทำโครงร่าง ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเพิ่มมุมมองตารางใหม่ ให้คลิกปุ่ม เพิ่มมุมมอง และเลือกตารางจากรายการการตอบค่านมุมมอง
- ในการแก้ไขมุมมองตารางที่มีอยู่ ให้ค้นหาตาราง แล้วคลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองตาราง

พื้นที่ทำงานจะแสดงตัวเลือกและการตั้งค่าของมุมมอง

2 ในการดูปุ่มเพื่อทำงานกับคอลัมน์แต่ละคอลัมน์ ให้เลือกแถบเครื่องมือส่วนหัวซึ่งมีผลลัพธ์ในรายการการตอบค่านด้านขวาของหน้าจอ

3 ในการระบุการเรียงลำดับคอลัมน์หนึ่งคอลัมน์หรือมากกว่าที่ปรากฏในรายงาน ให้คลิกปุ่ม เรียงลำดับตาม ของคอลัมน์

คุณสามารถเรียงลำดับผลลัพธ์ได้มากกว่าหนึ่งคอลัมน์ หากคุณเลือกมากกว่าหนึ่งคอลัมน์ ลำดับจะแสดงบนปุ่ม เรียงลำดับตาม สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเรียงลำดับ โปรดดูที่ [การเรียงลำดับและการจัดลำดับคอลัมน์](#) (ในหน้า 817)

4 ในการระบุยอดรวม ให้ดำเนินการต่อไปนี้:

- ในการเพิ่มยอดรวมทั้งหมด ให้คลิกปุ่ม ยอดรวมทั้งหมด ที่ด้านบนและตรวจสอบว่าได้เลือกยอดรวมตามรายงานไว้ (คลิกที่ปุ่ม ยอดรวมทั้งหมด อีกครั้งเพื่อดูเมนูในตัวเลือกนี้)
- ในการเพิ่มยอดรวมเฉพาะคอลัมน์ ให้คลิกปุ่ม ยอดรวมตาม สำหรับคอลัมน์นั้น และตรวจสอบว่าได้เลือกตัวเลือกยอดรวมตามรายงาน (คลิกปุ่ม ยอดรวมตาม อีกครั้งเฉพาะคอลัมน์นั้นเพื่อดูเมนูในตัวเลือกนี้)

หมายเหตุ: ปุ่ม ยอดรวมตาม มีเฉพาะคอลัมน์ที่สามารถรวมยอดตามได้เท่านั้น โดยปกติคอลัมน์นี้จะมีค่าที่จะถูกรวมเป็นยอดรวม หากไม่ได้เลือกตัวเลือก ยอดรวมตามรายงาน ระบบจะคำนวณยอดรวมตามชุดผลลัพธ์ทั้งหมด ก่อนใช้ฟิลเตอร์ในการวัด

5 ในการเพิ่มส่วนหัวที่กำหนดเองหรือแก้ไขสูตรสำหรับคอลัมน์ ให้คลิกที่ปุ่ม แก้ไขสูตร

กล่องโต้ตอบแก้ไขสูตรคอลัมน์ ปรากฏขึ้น คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

- ในการระบุส่วนหัวที่กำหนดเอง ให้เลือกช่องทำเครื่องหมายส่วนหัวที่กำหนดเอง และป้อนข้อความส่วนหัวใหม่ในตำแหน่งที่เหมาะสม
- ในการแก้ไขสูตรสำหรับคอลัมน์ ให้ป้อนในกล่องข้อความสูตรคอลัมน์
- ในการเปลี่ยนกฎการรวมสำหรับคอลัมน์ ให้เลือกจากรายการการตอบค่านกฎการรวม
- ในการรวมค่าหลายค่าหรือช่วงค่าจากคอลัมน์ที่กำหนดในภาคเอกสาร ให้คลิกแท็บภาคเอกสาร จากนั้นเพิ่มและตั้งชื่อภาคเอกสาร

อินสแตนซ์ทั้งหมดของกฎที่แตกต่างกัน ซึ่งสร้างภาคเอกสารในชุดผลลัพธ์จะแทนที่ด้วยชื่อของภาคเอกสาร การรวมจะดำเนินการตามชื่อนั้น

6 ในการแก้ไขคุณสมบัติสำหรับคอลัมน์ หรือในการระบุการกำหนดรูปแบบที่จะใช้หากข้อมูลในคอลัมน์ตรงกับเงื่อนไขที่กำหนด ให้คลิกปุ่ม คุณสมบัติคอลัมน์

กล่องโต้ตอบ แก้ไขรูปแบบคอลัมน์ จะปรากฏให้คุณเลือก:

- สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการกำหนดรูปแบบคอลัมน์และการเพิ่มการกำหนดรูปแบบเงื่อนไข โปรดดูที่ [การแก้ไขคุณสมบัติคอลัมน์](#) (ในหน้า 804)

7 เมื่อคุณดำเนินการแล้วเสร็จ คุณสามารถบันทึกรายงานพร้อมมุมมองตารางได้

ในการระบุการควบคุมเพจและจำนวนแถวต่อเพจ ให้แสดงส่วนหัวคอลัมน์และตาราง ใช้การกำหนดรูปแบบแถบสีเขียว และเปิดใช้เรียงลำดับคอลัมน์

- 1 ที่มุมมองตาราง ให้คลิกที่ปุ่ม แก้ไขคุณสมบัติมุมมองตาราง ใกล้เคียงด้านบนของพื้นที่ทำงาน
- 2 ทำการเลือกตัวเลือกต่างๆ

การแสดงผลพีชในแผนภูมิ

ใช้มุมมอง แผนภูมิ เพื่อวางตำแหน่งคอลัมน์ในแผนภูมิ และปรับแต่งชื่อ ที่ตั้งคำอธิบาย ชื่อแกน ป้ายข้อมูล ขนาด และมาตราส่วน คุณสามารถเลือกกราฟแผนภูมิได้ เช่น กราฟเส้น หรือกราฟแท่ง ประเภทย่อยของกราฟ เช่น 2 มิติ และรูปแบบคอลัมน์ เช่น รูปร่างและรูปแบบการเติม รวมทั้งสามารถตั้งค่าขอบและสี และควบคุมลักษณะเฉพาะอื่นๆ ของแผนภูมิได้ ผู้ใช้สามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมของผลลัพธ์ในมุมมองแผนภูมิได้

ตัวเลือกกราฟแผนภูมิประกอบด้วย แผนภูมิพื้นที่ แผนภูมิแท่ง แผนภูมิรูปฟองอากาศ แผนภูมิเส้น และประเภทอื่นๆ ประเภทย่อยของแผนภูมิ ได้แก่ 2 มิติ 3 มิติ สมบูรณ์ คลัสเตอร์ ซ้อน ผสม และกำหนดเอง

หัวข้อนี้จะอธิบายวิธีการใช้งานแผนภูมิ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้:

- กราฟแผนภูมิสำหรับ Oracle CRM On Demand Answers
- ปุ่มมุมมองแผนภูมิใน Oracle CRM On Demand Answers
- ส่วนประกอบพื้นฐานของแผนภูมิ

หัวข้อนี้ยังให้คำแนะนำสำหรับการดำเนินงานต่อไปนี้:

- การเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองแผนภูมิ
- การระบุคุณสมบัติทั่วไปสำหรับมุมมองแผนภูมิ
- การควบคุมการแสดงเส้นกริดในมุมมองแผนภูมิ
- การระบุตำแหน่งคำอธิบายบนมุมมองแผนภูมิ
- การตั้งค่าสีของพื้นหลัง ข้อความ และเส้นขอบในมุมมองแผนภูมิ
- การเลือกคอลัมน์ที่จะแสดงเป็นแกนในมุมมองแผนภูมิ
- การตั้งค่าตัวเลือกการกำหนดมาตราส่วนของแกนในมุมมองแผนภูมิ
- การแก้ไขเครื่องหมายมาตราส่วนในมุมมองแผนภูมิ
- การจัดทำเครื่องหมายมาตราส่วนของเส้น
- การจัดทำเครื่องหมายมาตราส่วนของช่วง
- การระบุการตั้งค่านับสูงสำหรับค่าช่วงและค่าเส้น
- การระบุชื่อแกนและป้ายในมุมมองแผนภูมิ
- การระบุชื่อแกนในมุมมองแผนภูมิ
- การระบุการทำงานเมื่อผู้ใช้คลิกที่แผนภูมิ
- การจัดรูปแบบลักษณะของชุดแผนภูมิ
- การเลือกป้ายข้อมูลในแผนภูมิวงกลม

หมายเหตุ: **Oracle CRM On Demand Answers** ใช้กลไกการสร้างแผนภูมิของที่อื่น ประเภทของแผนภูมิ ขนาด และจำนวนอิลิเมนต์ของแผนภูมิจะมีผลต่อการแสดงแกนหรือคำอธิบาย แกนหรือคำอธิบายจะแสดงหรือไม่ขึ้นอยู่กับจำนวนช่องว่างที่มีบนเพจเว็บเบราว์เซอร์ ในบางครั้ง คุณอาจแสดงแกนและคำอธิบายในแผนภูมิได้โดยปรับการควบคุมความกว้างและความสูง

กราฟแผนภูมิสำหรับ Oracle CRM On Demand Answers

ตารางต่อไปนี้จะแสดงกราฟแผนภูมิที่มีในรายการคอรอปดาวน์ กราฟ และอธิบายถึงวิธีการใช้ มีกราฟแผนภูมิบางส่วนเท่านั้นที่เหมาะสมกับข้อมูลทุกประเภท ค่าดีฟอลต์ของกราฟแผนภูมิ คือ แผนภูมิแท่งแนวดิ่ง

ประเภทของกราฟแผนภูมิ	คำอธิบาย
พื้นที่	<p>กราฟพื้นที่จะคล้ายคลึงกับกราฟเส้น แตกต่างกันที่พื้นที่ใต้เส้นจะทึบ กราฟพื้นที่นี้จะแสดงเปอร์เซ็นต์รวมของตัวแปรต่างๆ</p> <p>กราฟพื้นที่จะมีประโยชน์ต่อการสังเกตการเปลี่ยนแปลงของค่าสะสมหรือเปอร์เซ็นต์ในช่วงเวลาหนึ่ง ตัวอย่างเช่น คุณสามารถเปรียบเทียบกลุ่มต่างๆ เพื่อการประเมินค่าบางประเภท เช่น ผลลัพธ์ และแสดงแนวโน้มของกลุ่ม</p>
แท่งแนวนอน	<p>ใช้กราฟแท่งแนวนอนเพื่อเปรียบเทียบข้อมูลโดยการแสดงกราฟแท่งในทิศทางตามแนวนอน</p> <p>กราฟแท่งแนวนอนมีประโยชน์ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายการที่เหมือนกัน ตัวอย่างเช่น คุณสามารถเปรียบเทียบยอดขายผลิตภัณฑ์ที่แข่งขัน ยอดขายผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกันในช่วงเวลาต่างๆ หรือยอดขายผลิตภัณฑ์เดียวกันในตลาดต่างๆ</p>
ฟองอากาศ	<p>กราฟฟองอากาศเป็นการค้นแปรของกราฟจุดกระจาย ซึ่งแสดงอิลิเมนต์ข้อมูลเป็นวงกลม (ฟองอากาศ) โดยกราฟนี้จะแสดงตัวแปร 3 ตัวแบบ 2 มิติ ซึ่งค่าหนึ่งแทนด้วยตำแหน่งวงกลมบนแกน X ส่วนอีกค่าหนึ่งแทนด้วยตำแหน่งวงกลมบนแกน Y และค่าที่สามแทนด้วยวงกลมในขนาดที่สัมพันธ์กัน</p> <p>กราฟฟองอากาศมีประโยชน์ในการพล็อตข้อมูลด้วยตัวแปรสามตัว และแสดงข้อมูลทางการเงินในช่วงเวลาหนึ่ง</p> <p>คำแนะนำ: ในการจัดทำกราฟฟองอากาศ ให้พล็อตข้อมูลที่หนึ่งบนแกน X ข้อมูลที่สองบนแกน Y และข้อมูลที่สามบนแกนรัศมีของฟองอากาศ ข้อมูลทั้งสามนี้จะถูกพล็อตไว้สำหรับเลือกบนแกนระดับ</p>
แท่งแนวดิ่ง	<p>กราฟแท่งแนวดิ่งใช้ในการเปรียบเทียบข้อมูลโดยใช้คอลัมน์แนวดิ่ง</p> <p>กราฟแท่งแนวดิ่งมีประโยชน์ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายการที่คล้ายกัน</p>
เส้น	<p>กราฟเส้นสามารถใช้ในการพล็อตข้อมูลต่างๆ</p> <p>กราฟเส้นมีประโยชน์ในการแสดงรูปแบบและแนวโน้มของข้อมูล</p>

ประเภทของกราฟแผนภูมิ	คำอธิบาย
ผสมเส้นและแท่ง	<p>กราฟผสมเส้นและแท่งใช้พล็อตชุดข้อมูลสองชุดด้วยช่วงที่ต่างกัน: ชุดหนึ่งเป็นกราฟแท่ง และอีกชุดหนึ่งเป็นเส้นที่ซ้อนบนกราฟแท่ง</p> <p>แผนภูมิผสมเส้นและแท่งมีประโยชน์ในการแสดงความสัมพันธ์ของแนวโน้มระหว่างชุดข้อมูล</p> <p>คำแนะนำ: คุณสามารถระบุแบบแท่งและคอลัมน์ผสมกันได้ แต่ต้องมีเพียงอย่างละหนึ่งรายการเท่านั้น คุณสามารถระบุคอลัมน์ทั้งหมดเป็นเส้นได้ แต่หากต้องการกราฟแท่งเพียงอย่างเดียว ให้ใช้แผนภูมิแท่ง (เมื่อเลือกกราฟแท่งเพียงอย่างเดียวสำหรับประเภทแผนภูมินี้ บางคอลัมน์ที่เลือกอาจเป็นเส้น)</p>
พารโด	<p>กราฟพารโดเป็นรูปแบบหนึ่งของแผนภูมิแท่งและแผนภูมิเส้นซึ่งแสดงเกณฑ์ตามลำดับจากมากไปหาน้อย ในกราฟประเภทนี้ เส้นจะแสดงยอดรวมสะสมของเปอร์เซ็นต์</p> <p>กราฟพารโดมีประโยชน์ในการระบุอิทธิพลที่สำคัญ เช่น ดีที่สุด แย่ที่สุด หรือมากที่สุดและน้อยที่สุด</p>
วงกลม	<p>กราฟวงกลมแสดงชุดข้อมูลเป็นเปอร์เซ็นต์รวม</p> <p>กราฟวงกลมมีประโยชน์ในการเปรียบเทียบส่วนใดส่วนหนึ่งจากส่วนทั้งหมด เช่น ยอดขายของพื้นที่หรือเขต</p>
กราฟวงกลมแสดงค่าแบบมุมมอง	<p>กราฟวงกลมแสดงค่าแบบมุมมองว่ามีวิธีการพล็อตข้อมูลแบบเดียวกับกราฟแท่ง แต่จะแสดงข้อมูลจากจุดศูนย์กลางของกราฟ โดยอิทธิพลแต่ละรายการจะมีแกนแสดงค่าเป็นของตนเอง</p> <p>กราฟวงกลมแสดงค่าแบบมุมมองมีประโยชน์ในการตรวจสอบความทับซ้อนกันและการกระจายของข้อมูล</p>
กราฟแสดงค่าแบบจุด	<p>กราฟแสดงค่าแบบจุดแสดงค่า $X-Y$ เป็นจุดกระจายแยกกันภายในกริด $X-Y$ โดยจะพล็อตข้อมูลอ้างอิงตามตัวแปรอิสระ 2 ตัว กราฟแสดงค่าแบบจุดจะทำให้คุณสามารถพล็อตจุดข้อมูลจำนวนมากและสังเกตการรวมกลุ่มของจุดข้อมูลได้</p> <p>กราฟแสดงค่าแบบจุดมีประโยชน์ในการสังเกตความสัมพันธ์และแนวโน้มของชุดข้อมูลขนาดใหญ่</p> <p>คำแนะนำ: ในการจัดทำกราฟแสดงค่าแบบจุด ให้พล็อตข้อมูลหนึ่งบนแกน X และอีกข้อมูลหนึ่งบนแกน Y ข้อมูลเหล่านี้จะถูกพล็อตไว้สำหรับเลือกบนแกนระดับ</p>
ชั้นบันได	<p>กราฟชั้นบันไดมีความคล้ายคลึงกับกราฟเส้น โดยสามารถใช้ในการพล็อตข้อมูลต่างๆ</p>

การเลือกใช้กราฟแผนภูมิจะเป็นการกำหนดประเภทย่อยของแผนภูมิที่จะปรากฏในรายการสรุปดาว์นประเภท แผนภูมิบางประเภทจะไม่มีประเภทย่อย เช่น กราฟฟองอากาศและกราฟวงกลมที่แสดงค่าแบบมุมมองจะไม่มีประเภทย่อย คำศัพท์ประเภทย่อยของแผนภูมิ คือ ตัวเลือก 3 มิติ ถ้ามี อย่างไรก็ตามขึ้นอยู่กับทางเลือกประเภทของแผนภูมิ ซึ่งตัวเลือกของประเภทย่อยอาจประกอบด้วยรายการดังต่อไปนี้:

- แผนภูมิพื้นที่: 3 มิติและ 2 มิติ
- แผนภูมิแท่ง: 3 มิติ 2 มิติ 3 มิติ ซ้อน และซ้อนแบบ 2 มิติ
- แผนภูมิเส้น: 3 มิติและ 2 มิติ
- แผนภูมิพารโด: 3 มิติและ 2 มิติ
- แผนภูมิวงกลม: 3 มิติและ 2 มิติ

■ แผนภูมิแสดงค่าแบบจุด: แสดงค่าแบบจุดและแสดงค่าแบบจุดพร้อมเส้น

■ แผนภูมิขั้นบันได: 3 มิติและ 2 มิติ

การเลือกประเภทแผนภูมิของคุณยังเป็นการกำหนดรูปแบบที่จะปรากฏในรายการสรุปค่าน รูปแบบ อีกด้วย แผนภูมิบางประเภทจะไม่มีรูปแบบ ค่าดีฟอลต์ของรูปแบบ คือ ระบายสีทึบ ถ้ามีอย่างใดก็ตาม ขึ้นอยู่กับการเลือกประเภทแผนภูมิ ซึ่งรูปแบบของแผนภูมิอาจประกอบด้วยรายการดังต่อไปนี้:

■ แผนภูมิพื้นที่: ระบายสีทึบ และระบายด้วยลวดลาย

■ แผนภูมิแท่ง: สีเหลี่ยม ทรงกระบอก ไส้ระดับ สามเหลี่ยม ข้าวหลามตัด ระบายด้วยลวดลาย

■ แผนภูมิเส้น: สีเหลี่ยม ทรงกระบอก ไส้ระดับ สามเหลี่ยม ข้าวหลามตัด ระบายด้วยลวดลาย







■ แผนภูมิพารโด: สีเหลี่ยม ทรงกระบอก ไส้ระดับ สามเหลี่ยม ข้าวหลามตัด ระบายด้วยลวดลาย

■ แผนภูมิวงกลม: ระบายสีทึบ และระบายด้วยลวดลาย

ปุ่มมุมมองแผนภูมิใน Oracle CRM On Demand Answers

ปุ่มที่อยู่บนสุดของเพจมุมมองแผนภูมิใช้ในการเข้าใช้งานการตั้งค่าแผนภูมิต่างๆ ตารางต่อไปนี้อธิบายปุ่มมุมมองและการตั้งค่าแผนภูมิ

ปุ่มมุมมองแผนภูมิ	คำอธิบาย
-------------------	----------

ปุ่มมุมมองแผนภูมิ	คำอธิบาย
	คุณสมบัติแผนภูมิทั่วไป ตั้งค่าคุณสมบัติทั่วไปของแผนภูมิ เช่น ชื่อแผนภูมิ การแสดงป้ายข้อมูล และขนาดแผนภูมิ
	ชื่อและป้ายแกน ควบคุมการแสดงผลชื่อแกนและป้ายข้อมูลที่ด้านล่างของแผนภูมิและด้านซ้ายของแผนภูมิ
	การกำหนดมาตราส่วนของแกน ตั้งค่าคุณสมบัติมาตราส่วนของแกน จำนวนเส้นแบ่งข้อมูล และประเภทของมาตราส่วน
	ตัวเลือกการสร้างแผนภูมิเพิ่มเติม ควบคุมตัวเลือกการสร้างแผนภูมิเพิ่มเติมดังต่อไปนี้: <ul style="list-style-type: none"> ■ การแสดงเส้นกริดบนแผนภูมิ ■ ตำแหน่งของคำอธิบาย และมีตัวเลือกในการปรับขนาดคำอธิบาย ■ พื้นหลัง ข้อความ และสีเส้นขอบ ■ ลักษณะที่ผู้ใช้ได้ตอบกับแผนภูมิเมื่อคลิกที่ปุ่ม เช่น การดูข้อมูลระดับล่างเพิ่มเติม หรือการนำวิเคาต์โดยอัตโนมัติไปยังรายงานที่เกี่ยวข้องที่บันทึกไว้หรือเว็บไซต์
	จัดรูปแบบข้อมูลแผนภูมิ ให้คุณจัดรูปแบบลักษณะของชุดแผนภูมิได้ เช่น สี ความกว้างของเส้น และสัญลักษณ์ของเส้น
	คุณสมบัติขั้นสูง สำหรับแผนภูมิวงกลม ให้คุณเลือกป้ายของข้อมูลได้

ส่วนประกอบพื้นฐานของแผนภูมิ

คุณสามารถกำหนดส่วนประกอบพื้นฐานของแผนภูมิได้ ตารางดังต่อไปนี้อธิบายองค์ประกอบที่คุณสามารถกำหนดเองได้

หมายเหตุ: ส่วนประกอบบางอย่างจะมีในแผนภูมิบางประเภทเท่านั้น เช่น แผนภูมิวงกลมไม่มีแกน ประเภทแผนภูมิที่คุณเลือกจะกำหนดว่าส่วนประกอบใดสามารถใช้งานได้

ส่วนประกอบของแผนภูมิ	คำอธิบาย
ป้ายการวัด	ควบคุมตำแหน่งและการจัดรูปแบบส่วนหัวของคอลัมน์สำหรับข้อมูลในส่วนการวัด นอกจากนี้ยังมีความสามารถในการรวมยอดรวม และการเรียงลำดับ หากมีการวัดเพียงหนึ่งรายการ คุณสามารถแยกอิลินเมนต์นี้ออกได้
คำอธิบาย	ใช้คำอธิบายในการอธิบายแผนภูมิ คุณสามารถระบุตำแหน่งและข้อความอธิบายได้
แกน	เส้นแนวนอนและแนวตั้งที่ระบุมาตราส่วนของแผนภูมิ คุณสามารถระบุแกนแนวนอนและแกนแนวตั้งของแผนภูมิได้
เส้นกริด	เมทริกซ์ของเส้นแนวนอนและแนวตั้งที่ช่วยให้คุณสามารถเชื่อมโยงในแผนภูมิกับแกนได้ คุณสามารถระบุสีของเส้นกริดได้
เครื่องหมายมาตราส่วน	ระบุมาตราส่วนของแผนภูมิ คุณสามารถระบุคุณสมบัติ เช่น ตำแหน่ง ขนาด สี ความกว้างของเส้น และช่วงได้
ดูข้อมูลเพิ่มเติม	แสดงรายละเอียดเพิ่มเติม คุณสามารถระบุว่าผู้ใช้สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อมูลที่แสดงในแผนภูมิได้หรือไม่และอย่างไร

ส่วนประกอบของแผนภูมิ	คำอธิบาย
ชื่อ	ระบุชื่อที่จะอธิบายแผนภูมิ
ชื่อแกน ป้าย และข้อจำกัด	ระบุว่าคุณต้องการให้ชื่อและป้ายมาตราส่วนปรากฏบนแกนของแผนภูมิหรือไม่และอย่างไร
ชุดของแผนภูมิ	อิลิเมนต์รูปแบบลักษณะของชุดแผนภูมิ เช่น สี ความกว้างของเส้น และสัญลักษณ์ของเส้น คุณสามารถใช้การจัดรูปแบบตามกฎได้ด้วย เช่น การใช้สีเมื่อตำแหน่งของชุดมีค่าเท่ากับค่าที่ระบุ
เส้นแบ่งข้อมูล	แยกย่อยเครื่องหมายมาตราส่วนบนแกนเพื่อเพิ่มรายละเอียด
ป้ายข้อมูล	แสดงค่าตัวเลขของข้อมูลเมื่อคุณเลื่อนเมาส์ไว้บนแผนภูมิ

การเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองแผนภูมิ

ขั้นตอนต่อไปนี้จะแสดงขั้นตอนพื้นฐานในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองแผนภูมิ

หมายเหตุ: หากคุณเลือกกราฟแผนภูมิที่ไม่สามารถใช้งานร่วมกับผลลัพธ์ได้ จะไม่มีผลลัพธ์ปรากฏขึ้น

ในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองแผนภูมิ

1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจจัดทำโครงร่าง ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเพิ่มมุมมองแผนภูมิใหม่ ให้คลิก เพิ่มมุมมอง แล้วเลือก แผนภูมิ
- ในการแก้ไขมุมมองแผนภูมิที่มีอยู่ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขแผนภูมิ ของมุมมองแผนภูมิ

พื้นที่ทำงานจะแสดงตัวเลือกและการตั้งค่าของมุมมอง

2 ทำการเลือกในฟิลด์กราฟ ประเภท และสไลด์ของแผนภูมิ

การเลือกในฟิลด์กราฟ เช่น วงกลมหรือเส้น จะกำหนดตัวเลือกที่ใช้ได้สำหรับประเภทและสไลด์ สำหรับกราฟบางประเภท จะมีประเภทย่อยหรือประเภทดีฟอลต์เท่านั้น

เมื่อคุณเลือกจากรายการการตอบคานวณ มุมมองแผนภูมิจะเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับการเลือกของคุณ

คำแนะนำ: คุณสามารถเพิ่มคอลัมน์ในแผนภูมิขณะที่คุณอยู่ในเพจมุมมองแผนภูมิได้ โดยคลิกชื่อของฟิลด์สำหรับแต่ละคอลัมน์ในประเภทเรื่องที่ใช้งาน หรือคุณสามารถนำเวกไปยังเพจกำหนดเกณฑ์เพื่อเพิ่มคอลัมน์เพิ่มเติม คอลัมน์ที่คุณเพิ่มในเพจมุมมองแผนภูมิจะถูกเพิ่มในรายงานโดยรวม คุณสามารถดูคอลัมน์ในเพจกำหนดเกณฑ์และในมุมมองอื่นๆ รวมทั้งในเพจมุมมองแผนภูมิ ในการลบคอลัมน์จากแผนภูมิ คุณต้องนำเวกไปยังเพจกำหนดเกณฑ์ และคลิกปุ่ม ลบคอลัมน์ สำหรับคอลัมน์

3 ใช้ปุ่มบนสุดของเพจมุมมองแผนภูมิเพื่อระบุการตั้งค่าแผนภูมิเพิ่มเติม

4 ในการดูผลการเปลี่ยนแปลง ให้คลิก แสดงผลข้อมูลใหม่

คุณสามารถคลิก แสดงผลข้อมูลใหม่ ได้ทุกเมื่อที่ต้องการรีเฟรชมุมมองแผนภูมิ

5 ในการลบการเปลี่ยนแปลงและเริ่มใช้งานแผนภูมิเริ่มแรก ให้คลิก เรียกค่าดีฟอลต์เดิม

6 ในการปรับขนาดแผนภูมิ ให้ใช้แถบเลื่อนแนวนอนและแนวตั้ง

7 บันทึกรายงาน

การระบุคุณสมบัติทั่วไปของแผนภูมิในมุมมองแผนภูมิ

คุณสามารถตั้งค่าคุณสมบัติทั่วไปของแผนภูมิได้ เช่น ชื่อและลักษณะที่แสดงของป้ายข้อมูล

ป้ายข้อมูลถูกเปิดใช้งานตามค่าฟอลต์สำหรับแผนภูมิประเภท 2 มิติ

การตั้งค่าฟอลต์ขนาดแผนภูมิ คือการกำหนดมาตราส่วนอิลิเมนต์ทั้งหมดของแผนภูมิที่มีอยู่ รวมทั้งความกว้างและความสูง ให้เหมาะสมกับพื้นที่ว่างที่มีอยู่ ความสูงและความกว้างของแผนภูมิจะคงสัดส่วนที่เหมาะสมเมื่อขนาดของแผนภูมิเปลี่ยนแปลง แผนภูมิจะปรับขนาดอิลิเมนต์โดยอัตโนมัติ ขนาดที่แก้ไขจะเป็นไปตามพื้นที่ว่างที่มีอยู่ในแผนภูมินั้น คุณสามารถระบุขนาดคงที่สำหรับแผนภูมิได้ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติแผนภูมิทั่วไป ขนาดคงที่จะแทนที่ขนาดฟอลต์

หมายเหตุ: แผนภูมิสามารถขยายได้หากจำนวนรายการที่กำลังจัดทำแผนภูมิเพิ่มขึ้นอย่างมาก

ตัวอย่างเช่น หากคุณจัดทำรายงานแสดงยอดขายของผลิตภัณฑ์ 3 รายการ จัดทำแผนภูมิผลลัพธ์ด้วยยอดขายที่แสดงเป็น 3 คอลัมน์ และกำหนดขนาดของแผนภูมิให้ใช้พื้นที่ประมาณ 25 เปอร์เซ็นต์ของเพจ หากมีการรันรายงานในภายหลังและแสดงผลิตภัณฑ์ 6 รายการ แผนภูมิจะขยายเป็นสองเท่าของความกว้างเดิม หรือประมาณ 50 เปอร์เซ็นต์ของเพจ ดังนั้น ความกว้างของแต่ละคอลัมน์ในแผนภูมิจะยังคงที่

อิลิเมนต์ของแผนภูมิถูกปรับขนาดได้ตามต้องการเพื่อให้พอดีกับแผนภูมิ จากตัวอย่างที่ผ่านมา แผนภูมิจะยังคงใช้พื้นที่ประมาณ 25 เปอร์เซ็นต์ของเพจ และคอลัมน์ถูกปรับขนาดให้พอดีกับช่องว่างที่มี

การระบุคุณสมบัติทั่วไปของมุมมองแผนภูมิ

- 1 ให้คลิกปุ่มที่อยู่ด้านบนของเพจมุมมองแผนภูมิดังต่อไปนี้เพื่อเปิดกล่องโต้ตอบคุณสมบัติแผนภูมิทั่วไป:



- 2 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติแผนภูมิทั่วไป ให้ทำการเลือก แล้วคลิก ตกลง
มุมมองแผนภูมิจะรีเฟรช แผนภูมิอาจจะปรับขนาดเพื่อให้เหมาะสมกับการเลือกของคุณ

การควบคุมการแสดงเส้นกริดในมุมมองแผนภูมิ

คุณสามารถควบคุมให้แสดงเส้นกริดบนแผนภูมิหรือไม่ก็ได้ รวมทั้งระบุสีเส้นกริด

ในการควบคุมการแสดงเส้นกริดบนมุมมองแผนภูมิ

- 1 ให้คลิกปุ่มที่อยู่ด้านบนของเพจมุมมองแผนภูมิดังต่อไปนี้เพื่อเปิดกล่องโต้ตอบตัวเลือกการสร้างแผนภูมิเพิ่มเติม:



- 2 ในกล่องโต้ตอบตัวเลือกการสร้างแผนภูมิเพิ่มเติม ให้คลิกแท็บเส้นกริด ทำการเลือก และคลิก ตกลง
มุมมองแผนภูมิจะรีเฟรช

การระบุตำแหน่งคำอธิบายในมุมมองแผนภูมิ

คุณสามารถระบุตำแหน่งคำอธิบาย และตั้งค่าตัวเลือกสำหรับการปรับขนาดคำอธิบายได้

ในการระบุตำแหน่งคำอธิบายบนมุมมองแผนภูมิ

- 1 ให้คลิกปุ่มที่อยู่ด้านบนของเพจมุมมองแผนภูมิดังต่อไปนี้เพื่อเปิดกล่องโต้ตอบตัวเลือกการสร้างแผนภูมิเพิ่มเติม:



- 2 ในกล่องโต้ตอบตัวเลือกการสร้างแผนภูมิเพิ่มเติม ให้คลิกแท็บคำอธิบาย ทำการเลือก และคลิก ตกลง มุมมองแผนภูมิจะรีเฟรช แผนภูมิอาจจะปรับขนาดเพื่อให้เหมาะกับการเลือกของคุณ

การตั้งค่าสีของพื้นหลัง ข้อความ และเส้นขอบในมุมมองแผนภูมิ

คุณสามารถระบุสีของพื้นหลัง ข้อความ และเส้นขอบของแผนภูมิได้

ในการระบุสีของพื้นหลัง ข้อความ และเส้นขอบในมุมมองแผนภูมิ

- 1 ให้คลิกปุ่มที่อยู่ด้านบนของเพจมุมมองแผนภูมิดังต่อไปนี้เพื่อเปิดกล่องโต้ตอบตัวเลือกการสร้างแผนภูมิเพิ่มเติม:










- 2 ในกล่องโต้ตอบตัวเลือกการสร้างแผนภูมิเพิ่มเติม ให้คลิกแท็บเส้นขอบและสี ทำการเลือก และคลิก ตกลง มุมมองแผนภูมิจะรีเฟรช

การเลือกคอลัมน์ที่จะแสดงเป็นแกนในมุมมองแผนภูมิ

คุณสามารถเลือกคอลัมน์ที่จะปรากฏในแผนภูมิ และแกนที่จะแทนคอลัมน์เหล่านั้นได้ Oracle CRM On Demand Answers จะแสดงเมตริกซ์ของตัวเลือกที่เหมาะสม ขอบด้านซ้ายของเมตริกซ์จะแสดงรายการคอลัมน์ และขอบด้านบนจะแสดงรายการประเภทแกนที่ใช้ได้สำหรับประเภทแผนภูมิที่คุณใช้ คุณยังสามารถระบุว่าป้ายการวัดจะปรากฏสำหรับข้อมูลจริงที่พล็อตบนแกนหรือไม่

การเปลี่ยนแปลงแกนที่ใช้ได้ขึ้นอยู่กับประเภทของแผนภูมิที่เลือกจากรายการกรอบคำค้นคว้า คำอธิบายปุ่มแกนของแผนภูมิที่ใช้ในมุมมองแผนภูมิจะแสดงอยู่ในตารางต่อไปนี้

ปุ่มแกนของแผนภูมิ	แกน
-------------------	-----

ปุ่มแกนของแผนภูมิ	แกน
	ตั้งค่าคอลัมน์ที่เลือกเป็นแกนระดับสำหรับกราฟแสดงค่าแบบจุดและกราฟฟองอากาศ
	ตั้งค่าคอลัมน์ที่เลือกเป็นแกนแนวนอน
	ตั้งค่าคอลัมน์ที่เลือกเป็นแกนแนวตั้งสำหรับกราฟแสดงค่าแบบมุมมองศา ซึ่งเป็นแกนข้อมูล
	ระบุว่าค่าของคอลัมน์ที่เลือกควรปรากฏในคำอธิบายแผนภูมิหรือไม่
	ตั้งค่าคอลัมน์ที่เลือกเป็นแกนที่ซ้อนทับกันสำหรับกราฟผสมเส้นและแท่ง
	ตั้งค่าคอลัมน์ที่เลือกเป็นแกนรัศมีสำหรับกราฟฟองอากาศ
	ตั้งค่าคอลัมน์ที่เลือกเป็นแกนค่าแบบวงกลมสำหรับกราฟวงกลมแสดงค่าแบบมุมมองศา ซึ่งเป็นแกนแสดงมุมแบบองศา

ในการเลือกคอลัมน์ที่จะแสดงเป็นแกนบนมุมมองแผนภูมิ

- 1 ในพื้นที่คอลัมน์ด้านซ้ายของแผนภูมิ ให้คลิกช่องทำเครื่องหมายที่ต้องการสำหรับปุ่มแกนเพื่อแสดงคอลัมน์นั้นเป็นแกนในแผนภูมิ
การเปลี่ยนแปลงของปุ่มแกนจะขึ้นอยู่กับประเภทกราฟที่เลือกจากรายการดรอปดาวน์กราฟ
- 2 ในการเพิ่มคอลัมน์ลงในแผนภูมิ ให้คลิกคอลัมน์ในพื้นที่การเลือก แล้วตั้งค่าเป็นแกน
เช่นเดียวกับการเพิ่มคอลัมน์ลงในรายงานที่เพื่อกำหนดเกณฑ์
- 3 คลิกแสดงผลข้อมูลใหม่เพื่อรีเฟรชมุมมองแผนภูมิ

การระบุตัวเลือกการกำหนดมาตราส่วนของแกนในมุมมองแผนภูมิ

คุณสามารถควบคุมขีดจำกัดแกน เส้นแบ่งข้อมูล และประเภทมาตราส่วน และคุณสมบัติของเครื่องหมายมาตราส่วนได้

ในการระบุตัวเลือกการกำหนดมาตราส่วนของแผนภูมิมุมมองแผนภูมิ

- 1 ให้คลิกปุ่มที่อยู่ด้านบนของเพจมุมมองแผนภูมิดังต่อไปนี้เพื่อเปิดกล่องโต้ตอบการกำหนดมาตราส่วนของแกน:



- 2 ในกล่องโต้ตอบการกำหนดมาตราส่วนของแกน ให้ทำการเลือก แล้วคลิก ตกลง

สำหรับแผนภูมิที่มีแกนตัวเลข การตั้งค่าคุณสมบัติการกำหนดมาตราส่วนของแกนจะกำหนดการเลือกมาตราส่วน:

- เมื่อคุณเลือกคำพ้อง Oracle CRM On Demand Answers จะเลือกมาตราส่วนและตั้งค่าแกนเป็นศูนย์ (0) สำหรับค่าบวก
- เมื่อคุณเลือกช่วงข้อมูล Oracle CRM On Demand Answers จะเลือกมาตราส่วน โดยประเมินช่วงของค่าบนแกน และเลือกค่าต่ำสุดและสูงสุดเพื่อกำหนดมาตราส่วน คุณสมบัตินี้มีประโยชน์เมื่อสร้างแผนภูมิที่มีชุดข้อมูลขนาดใหญ่และแต่ละรายการอยู่ในรูปเปอร์เซ็นต์ขนาดเล็ก แผนภูมิจะซูมค่าต่างๆ ดังนั้นจึงสามารถเห็นความแตกต่างได้ง่าย
- คุณสามารถกำหนดค่ามาตราส่วนของแกนเป็นค่าต่างๆ ด้วยตนเองได้

มุมมองแผนภูมิจะรีเฟรช แผนภูมิอาจจะปรับขนาดเพื่อให้เหมาะกับการเลือกของคุณ

การแก้ไขเครื่องหมายมาตราส่วนในมุมมองแผนภูมิ

เครื่องหมายมาตราส่วนจะเป็นเส้นหนาหรือแนวช่วงพื้นหลังที่ทำเครื่องหมายจุดสำคัญ จุดเริ่มต้น ช่วง และอื่นๆ เส้นหรือช่วงสามารถใช้กับแกนได้ตั้งแต่หนึ่งแกนขึ้นไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของแผนภูมิ โดยเส้นจะแสดงที่ด้านหน้าของข้อมูลแผนภูมิ ในขณะที่ช่วงจะแสดงเป็นพื้นหลัง

หมายเหตุ: แผนภูมิบางประเภท เช่น แผนภูมิวงกลม ไม่สามารถใช้เครื่องหมายมาตราส่วนได้

ขั้นตอนดังต่อไปนี้แสดงขั้นตอนทั่วไปในการแก้ไขเครื่องหมายมาตราส่วน

ในการแก้ไขเครื่องหมายมาตราส่วนของมุมมองแผนภูมิ

- 1 ให้คลิกปุ่มที่อยู่ด้านบนของเพจมุมมองแผนภูมิดังต่อไปนี้เพื่อเปิดกล่องโต้ตอบการกำหนดมาตราส่วนของแกน:



- 2 ในกล่องโต้ตอบการกำหนดมาตราส่วนของแกน ให้คลิก แก้ไขเครื่องหมายมาตราส่วน

- 3 ในกล่องโต้ตอบเครื่องหมายมาตราส่วน ให้คลิก เพิ่ม เพื่อเพิ่มเครื่องหมายมาตราส่วนรายการแรกและทำการเลือกเครื่องหมาย

ตัวเลือกขั้นสูงประกอบด้วยการตั้งค่ามาตราส่วนเป็นค่าสเกลติก ชื่อคอลัมน์ หรือผลลัพธ์ของการสืบค้น SQL สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับประเภทของเครื่องหมายมาตราส่วนและการใช้ตัวเลือกขั้นสูง โปรดดูที่ขั้นตอนต่อไป

- 4 คลิก ตกลง เพื่อปิดกล่องโต้ตอบ

มุมมองแผนภูมิจะรีเฟรช แผนภูมิอาจจะปรับขนาดเพื่อให้เหมาะกับการเลือกของคุณ

ในการจัดทำเครื่องหมายมาตราส่วนของเส้น

- 1 ในกล่องโต้ตอบเครื่องหมายมาตราส่วน ในฟิลด์ประเภท ให้เลือก เส้น

2 ป้อนความกว้างของเส้นในคอลัมน์ที่สาม

ค่านี้คือความหนาของเส้นเป็นพิกเซล

3 ป้อนตำแหน่งของเส้นในคอลัมน์ที่สี่

ตำแหน่งจะระบุจุดที่เส้นจะอยู่บนแกน ตัวอย่างเช่น หากแกนด้านซ้ายของคุณมีค่า 0 ถึง 100 และคุณระบุตำแหน่ง 40 คุณจะเห็นเส้นแนวนอนตัดที่ตำแหน่ง 40 บนแกนแนวตั้ง

4 ป้อนสีของเส้น

5 ป้อนหัวข้อของเส้น

หัวข้อจะปรากฏขึ้นเมื่อผู้ใช้งานเมาส์ไ้บนเส้นในแผนภูมิและในคำอธิบาย

6 คลิก ตกลง

ในการจัดทำเครื่องหมายมาตราส่วนของช่วง

1 ในกล่องโต้ตอบเครื่องหมายมาตราส่วน ในฟิลด์ประเภท ให้เลือก ช่วง

2 ป้อนค่าเริ่มต้นของช่วงในคอลัมน์ที่สาม

3 ป้อนค่าสิ้นสุดของช่วงในคอลัมน์ที่สี่

หมายเหตุ: คุณต้องระบุค่าที่จะปรากฏเป็นช่วงบนแกนเดียวกัน ตัวอย่างเช่น หากแกนด้านซ้ายมีค่าจาก 0 ถึง 100 และคุณระบุค่าเริ่มต้นเป็น 20 และค่าสิ้นสุดเป็น 40 พื้นที่หลังของกราฟจะปรากฏเป็นสีที่คุณระบุสำหรับช่วงที่อยู่ระหว่างค่าเหล่านั้น

4 ป้อนสีสำหรับช่วง

5 ป้อนหัวข้อของช่วง

หัวข้อจะปรากฏในคำอธิบาย

6 คลิก ตกลง

การระบุการตั้งค่าขั้นสูงสำหรับค่าช่วงและค่าเส้น

ตัวเลือกสำหรับค่าเหล่านี้ประกอบด้วย: ค่าสแตติก ค่าที่มาจากคอลัมน์ในรายงาน หรือค่าที่ได้จากการสืบค้น SQL

ในการระบุการตั้งค่าขั้นสูง

1 คลิกปุ่ม คุณสมบัติ ข้างฟิลด์ที่คุณต้องการระบุตัวเลือกขั้นสูง

2 เลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งต่อไปนี้

■ ค่าสแตติก ป้อนส่วนเพิ่มที่เป็นตัวเลข

■ นิพจน์ตัวแปร ตัวเลือกนี้จะขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ของเซสชันและตัวแปรการนำเสนอ ตัวเลือกนี้ถูกจำกัดเนื่องจากเซสชันหรือตัวแปรการนำเสนอส่วนใหญ่อาจไม่เกี่ยวข้องกับค่าบนแผนภูมิ

■ ชื่อคอลัมน์ เลือกคอลัมน์ที่จะอ้างอิงส่วนเพิ่ม

- การสืบค้น **SQL** ตัวเลือกนี้จะขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ของการสืบค้น **SQL** ผลลัพธ์อาจเป็นตาราง แต่จะใช้เพียงค่าในเซลล์ของแถวแรกและคอลัมน์แรกเท่านั้น

3 คลิก ตกลง

การระบุชื่อแกนและป้ายในมุมมองแผนภูมิ

คุณสามารถระบุสำหรับมุมมองแผนภูมิได้ดังต่อไปนี้:

- แสดงชื่อแกนและป้ายข้อมูลที่ด้านล่างและด้านซ้ายของแผนภูมิหรือไม่
- หมุนป้ายให้พอดีมากขึ้นในแผนภูมิ
- ความยาวสูงสุดของป้าย
- ข้อความของป้าย หากแตกต่างจากข้อความฟิลด์

หมายเหตุ: การปรับขนาดแผนภูมิจะส่งผลต่อการแสดงป้ายแกน

ในการระบุชื่อแกนบนมุมมองแผนภูมิ

- 1 ให้คลิกปุ่มที่อยู่ด้านบนของเพจมุมมองแผนภูมิดังต่อไปนี้เพื่อเปิดกล่องโต้ตอบชื่อและป้ายแกน:



- 2 ในกล่องโต้ตอบชื่อและป้ายแกน ให้ทำการเลือก แล้วคลิก ตกลง

มุมมองแผนภูมิจะรีเฟรช

หมายเหตุ: เมื่อคุณกำหนดความยาวป้ายจำกัด ให้ระบุจำนวนตัวอักษรทั้งหมดที่มีในป้ายชื่อ จุดไข่ปลา (...) จะปรากฏขึ้นเมื่อมีการลบตัวอักษรที่เหลือออก

การระบุการทำงานเมื่อผู้ใช้คลิกที่แผนภูมิ

เมื่อผู้ใช้ดูแผนภูมิ คุณสามารถระบุประเภทของการโต้ตอบที่จะเกิดขึ้นหากผู้ใช้คลิกบนแผนภูมิได้ รายการดังต่อไปนี้นี้เป็นประเภทการโต้ตอบสำหรับแผนภูมิ:

- ดูข้อมูลเพิ่มเติม อนุญาตให้ผู้ใช้สามารถเข้าดูข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมได้ ซึ่งเป็นคำศัพท์การโต้ตอบ หากมีการตั้งค่าการดูข้อมูลเพิ่มเติมโดยอัตโนมัติไว้ หากไม่มีพาราดังกล่าว ให้ใช้नाविकटเพื่อตั้งค่าพารแบบกำหนดเอง
- นาวิกट อนุญาตให้ผู้ใช้नाविकटไปยังรายงานที่บันทึกไว้หรือแผงควบคุมอื่นๆ ได้
- ไม่มี ปิดใช้งานการดูข้อมูลเพิ่มเติมหรือการनाविकटจากแผนภูมิ

การระบุการทำงานเมื่อผู้ใช้คลิกที่แผนภูมิ

- 1 ให้คลิกปุ่มที่อยู่ด้านบนของเพจมุมมองแผนภูมิดังต่อไปนี้เพื่อเปิดกล่องโต้ตอบตัวเลือกการสร้างแผนภูมิเพิ่มเติม:



- 2 ในกล่องโต้ตอบตัวเลือกการสร้างแผนภูมิเพิ่มเติม ให้คลิกแท็บการโต้ตอบ และทำการเลือกสำหรับการโต้ตอบ

3 คลิก ตกลง

การจัดรูปแบบลักษณะของชุดแผนภูมิ

การจัดรูปแบบชุดแผนภูมิทำให้ผู้ใช้กำหนดส่วนประกอบของแต่ละชุดได้ การจัดรูปแบบจะเป็นไปตามตำแหน่ง ผู้ใช้สามารถจัดรูปแบบลักษณะของชุดแผนภูมิ เช่น สี ความกว้างของเส้น และสัญลักษณ์ของเส้นได้

ตัวอย่างเช่น บนชุดแผนภูมิผสมเส้นและแท่งที่มีข้อมูลสองชุด สมมติว่าแท่งคือตำแหน่งที่ 1 และเส้นคือตำแหน่งที่ 2 ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนสีของแท่ง ความกว้างของเส้น และสัญลักษณ์แทนจุดข้อมูลได้ รวมทั้งสามารถใช้การจัดรูปแบบตามกฎ เช่น การใช้สีเมื่อตำแหน่งของชุดเท่ากับค่าที่ระบุ

การจัดรูปแบบลักษณะที่ปรากฏของชุดแผนภูมิ

- 1 ให้คลิกปุ่มที่อยู่ด้านบนของเพจมุมมองแผนภูมิดังต่อไปนี้เพื่อเปิดกล่องโต้ตอบการควบคุมรูปแบบของชุด:



- 2 ในกล่องโต้ตอบการควบคุมรูปแบบของชุด ให้ทำการเลือก

ตัวเลือกที่ใช้ได้ในกล่องโต้ตอบการควบคุมรูปแบบของชุดจะขึ้นอยู่กับประเภทแผนภูมิ ตัวอย่างเช่น การดำเนินการต่อไปนี้:

- ในการปรับแต่งชุด ให้ยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ใช้คำศัพท์
- ในการเรียกการตั้งค่าคำศัพท์ของชุด ให้เลือกช่องทำเครื่องหมาย ใช้คำศัพท์ อีกครั้ง
- ในการเพิ่มการควบคุมชุดรูปแบบใหม่ ให้คลิกปุ่มเพิ่ม แม้ว่าแผนภูมิปัจจุบันไม่ได้ใช้ชุดดังกล่าวนี้ ซึ่งชุดนี้จะใช้เมื่อจำเป็น (เช่น การดูข้อมูลเพิ่มเติม)
- ในการกำหนดให้ชุดทั้งหมดกลับไปใช้คำศัพท์ ให้คลิกปุ่ม ล้างข้อมูลทั้งหมด
- ในการเปลี่ยนสี ให้คลิกกล่องสีเพื่อเข้าใช้งานกล่องโต้ตอบ เครื่องมือเลือกสี
- ในการเปลี่ยนแอททริบิวต์อื่นๆ ให้คลิกแท็บที่เหมาะสม และเลือกแอททริบิวต์หรือแอททริบิวต์เส้น

3 คลิก ตกลง

การเลือกป้ายข้อมูลในแผนภูมิวงกลม

ป้ายข้อมูลจะปรากฏขึ้นเมื่อผู้ใช้วางเมาส์ไว้บนอิลิเมนต์ในแผนภูมิวงกลม คุณสามารถระบุวิธีการแสดงค่าและป้ายข้อมูลที่แสดงได้ คุณสามารถแสดงค่าเป็นเปอร์เซ็นต์โดยรวมหรือเป็นค่าจริง โดยป้ายข้อมูลสามารถแสดงค่าหรือชื่อเท่านั้น หรือแสดงทั้งค่าและชื่อ

แผนภูมิอาจจะปรับขนาดเพื่อให้ป้ายข้อมูลปรากฏขึ้นได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับทางเลือกของคุณ

การเลือกป้ายข้อมูลในแผนภูมิวงกลม

- 1 ให้คลิกปุ่มที่อยู่ด้านบนของเพจมุมมองแผนภูมิดังต่อไปนี้เพื่อเปิดกล่องโต้ตอบประเภทแผนภูมิพิเศษ:



- 2 ในกล่องโต้ตอบประเภทแผนภูมิพิเศษ ให้ทำการเลือกสำหรับค่าและป้ายข้อมูล แล้วคลิก ตกลง

การแสดงผลพีชี Pivot Table

มุมมอง Pivot Table คือมุมมองอินเตอร์แอคทีฟที่ให้คุณหมุนแถว คอลัมน์ และส่วนหัวของส่วนเพื่อให้ได้ข้อมูลในมุมมองที่แตกต่างกัน Pivot Table สามารถนำเอดและดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ และมีประโยชน์โดยเฉพาะกับรายงานแนวโน้ม

หัวข้อนี้อธิบายตำแหน่งของ Pivot Table และให้คำแนะนำในการดำเนินงานต่อไปนี้:

- การเพิ่มหรือแก้ไขมุมมอง Pivot Table
- การใช้รายการครอบปวนหลายเพจใน Pivot Table
- การแก้ไขค่าฟิลด์ของกฎการรวมใน Pivot Table
- การเพิ่มรูปแบบใน Pivot Table
- การแสดงการรันผลรวมใน Pivot Table
- การแสดงรายการเป็นค่าที่เกี่ยวข้องใน Pivot Table
- การใช้การคำนวณใน Pivot Table
- การสร้างการคำนวณใน Pivot Table

ตำแหน่ง Pivot Table

เมื่อคุณเพิ่มหรือแก้ไข Pivot Table คอลัมน์ที่รวมในรายงานจะแสดงเป็นอีลิเมนต์ในเทมเพลต Pivot Table

ตารางต่อไปนี้อธิบายตำแหน่งของ Pivot Table

ตำแหน่ง	คำอธิบาย
เพจ	ให้จุดผลลัพธ์อินเตอร์แอคทีฟที่อนุญาตให้ผู้เลือกข้อมูลที่ต้องการดูได้ ค่าจากคอลัมน์ที่แสดงในตำแหน่งของหน้าจะใช้เป็นเกณฑ์ฟิลด์เริ่มต้นแรก ค่าฟิลด์ที่แสดงในรายการครอบปวนสำหรับการเลือก โดย Pivot Table (ประกอบด้วยส่วน คอลัมน์ แถว และการวัดที่ระบุใน Pivot Table) จะปรากฏขึ้นตามการเลือก
ส่วน	ให้เกณฑ์ฟิลด์เริ่มต้นแรก โดย Pivot Table ที่ไม่ซ้ำกันจะปรากฏขึ้นสำหรับแต่ละค่าในคอลัมน์ส่วน ประกอบด้วยคอลัมน์ แถว และการวัดที่ระบุใน Pivot Table)
คอลัมน์	แสดงอีลิเมนต์ในแบบคอลัมน์ โดย Pivot Table สามารถมีหลายคอลัมน์ได้
แถว	แสดงอีลิเมนต์ในแบบแถว โดย Pivot Table สามารถมีหลายได้เช่นเดียวกับคอลัมน์

ตำแหน่ง	คำอธิบาย
การวัด	บ๊อปปูละส่วนของ Pivot Table ที่มีข้อมูลสรุป อิลิเมนต์ในพื้นที่การวัดมีการสรุปโดยอ้างอิงอิลิเมนต์ในฟิลด์เพจ ส่วน แถว และคอลัมน์ ค่าแต่ละค่าในอิลิเมนต์การวัดแสดงข้อมูลสรุปจากอินเตอร์เซกชันของแถวและคอลัมน์ที่มา อิลิเมนต์ป้ายการวัดที่แสดงในพื้นที่คอลัมน์ตามค่าฟิลด์ จะควบคุมตำแหน่งและรูปแบบส่วนหัวของคอลัมน์ของข้อมูลในส่วนการวัด นอกจากนี้ยังมีความสามารถในการรวมและเรียงลำดับ หากมีการวัดเพียงแค่รายการเดียว อิลิเมนต์นี้สามารถแยกออกได้
ไม่รวม	แยกคอลัมน์ออกจากผลลัพธ์ของ Pivot Table คอลัมน์ใดๆ ที่เพิ่มเป็นเกณฑ์ของรายงานหลังจากได้จัดทำ Pivot Table ขึ้นแล้วจะถือเป็นการเพิ่มแบบแยก

การเพิ่มหรือแก้ไขมุมมอง **Pivot Table**
ขั้นตอนต่อไปนี้จะแสดงขั้นตอนพื้นฐานในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมอง **Pivot Table**

ในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมอง **Pivot Table**

- 1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจจัดทำโครงร่าง ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
 - ในการเพิ่มมุมมอง **Pivot Table** ใหม่ ให้คลิกปุ่ม เพิ่มมุมมอง และเลือก **Pivot Table**
 - ในการแก้ไขมุมมอง **Pivot Table** ที่มีอยู่ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมอง **Pivot Table**พื้นที่ทำงานจะแสดงตัวเลือกและการตั้งค่าของมุมมอง
- 2 ในการดูเทมเพลตของ **Pivot Table** และปุ่มสำหรับทำงานกับคอลัมน์แต่ละคอลัมน์ เลือกช่องทำเครื่องหมาย แสดงการควบคุมพื้นที่ทำงานแสดงเทมเพลต **Pivot Table**
- 3 ลากและวางคอลัมน์รายงาน ที่แสดงเป็นอิลิเมนต์ใน **Pivot Table** ไปยังตำแหน่งที่ต้องการในในเทมเพลต **Pivot Table**
- 4 ในการดูผลก่อน เลือกช่องทำเครื่องหมาย แสดงผลลัพธ์
คุณสามารถคลิกลิงค์ แสดงผลลัพธ์ เพื่อรีเฟรชผลลัพธ์
- 5 ในการเพิ่มมุมมองแผนภูมิถัดจาก **Pivot Table** ให้เลือกช่องทำเครื่องหมาย แผนภูมิผลลัพธ์ **Pivot** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับมุมมองแผนภูมิ โปรดดูที่ [การแสดงผลลัพธ์ในแผนภูมิ](#) (ในหน้า 824)
- 6 ในการเปลี่ยนที่ตั้งของแผนภูมิสัมพันธ์กับ **Pivot Table** ให้เลือกที่ตั้งจากรายการตำแหน่งแผนภูมิ
คุณสามารถเลือกดูเฉพาะแผนภูมิและซ่อนตารางโดยการเลือกแผนภูมิเท่านั้นจากรายการ
- 7 ในการเรียงลำดับผลลัพธ์ ให้คลิกปุ่ม เรียงลำดับตาม สำหรับคอลัมน์ที่คุณต้องการเรียงลำดับ
ปุ่มจะมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อระบุการเรียงลำดับ:
 - ลูกศรขึ้นแสดงลำดับจากน้อยไปหามาก

- ลูกศรลงแสดงลำดับจากมากไปหาน้อย

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเรียงลำดับ โปรดดูที่ **การเรียงลำดับและการจัดลำดับคอลัมน์** (ในหน้า 817)

8 ในการเพิ่มขอรวม ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- a** สำหรับขอรวมในพื้นที่เพจ ส่วน แฉ และคอลัมน์ คลิกปุ่ม ขอรวม และเลือก:

- สำหรับไม่มีขอรวม เลือก ไม่มี ปุ่ม ขอรวม จะปรากฏโดยมีพื้นหลังสีขาว (ค่าดีฟอลต์)
- ในการแสดงขอรวมก่อนหรือหลังรายการข้อมูล ให้เลือก ก่อน หรือ หลัง ตัวอย่างเช่น หากคุณเพิ่มขอรวมในแถวที่มีเขต และระบุตัวเลือก ก่อน ขอรวมจะแสดงก่อนคัสตริคแต่ละคัสตริคในเขตที่ทำรายการไว้

- b** สำหรับขอรวมในพื้นที่การวัด ให้คลิกปุ่ม ตัวเลือกเพิ่มเติม ของแถวหรือคอลัมน์ที่ต้องการทำขอรวม ให้เลือกกฎการรวม จากนั้นเลือกค่า และตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้เลือกตัวเลือก ขอรวมตามรายงาน

หมายเหตุ: หากไม่เลือกตัวเลือก ขอรวมตามรายงาน **Oracle CRM On Demand Answers** จะคำนวณขอรวมจากชุดผลลัพธ์ทั้งหมดก่อนใช้ฟิลเตอร์กับการวัด

ขอรวมของข้อมูลสรุปจะแสดงโดยอิลิเมนต์การวัดซึ่งแสดงเป็นคอลัมน์หรือแถวขึ้นอยู่กับตำแหน่งของอิลิเมนต์นี้ ขอรวมคอลัมน์และแถวจะรวมป้าย

เมื่อปุ่ม ขอรวม ใช้ไม่ได้ จะไม่มีการแสดงขอรวม

9 ในการทำงานกับตัวเลือกเพิ่มเติมสำหรับคอลัมน์ การวัด หรือแถว ให้คลิกปุ่ม ตัวเลือกเพิ่มเติม และทำการเลือกจากรายการการตอบคาน

10 ในการจัดรูปแบบป้ายหรือค่าสำหรับคอลัมน์ คลิกปุ่ม ขอรวม หรือปุ่ม ตัวเลือกเพิ่มเติม จากนั้นเลือกตัวเลือกรูปแบบที่เหมาะสม

11 บันทึกรายงาน

การใช้รายการการตอบคานหลายเพจใน Pivot Table

เมื่อคุณมีหลายแอททริบิวต์ในพื้นที่เพจใน Pivot Table คุณสามารถจัดทำพจนานุกรมการตอบคานหลายรายการได้ จากนั้นเมื่อผู้ใช้อ Pivot Table ผู้ใช้เห็นรายการการตอบคานของแต่ละแอททริบิวต์ แทนรายการแอททริบิวต์ที่ต่อกันในส่วนหัวของเพจ (ค่าดีฟอลต์)

ตัวอย่างเช่น หากคุณวางเขตและแบนด์ในพื้นที่เพจ รายการการตอบคานของพจนานุกรมให้ผู้เลือกเขตได้ และดูเฉพาะเขตนั้น แทนที่จะดูรายการเขตที่ต่อกับแบนด์

ในการจัดทำรายการการตอบคานที่เป็นอิสระใน **Pivot Table** ของ **Oracle CRM On Demand Answers**

- 1 ลากและวางแอททริบิวต์เป้าหมายที่คุณต้องการลงในพื้นที่เพจ
- 2 คลิกปุ่ม ตัวเลือกเพิ่มเติม ในแอททริบิวต์ที่สอง (หรือแอททริบิวต์ต่อไป) ในพื้นที่โครงร่างเพจ
- 3 เลือกตัวเลือก เริ่มต้นเพจการตอบคานใหม่

รายการการตอบคานของแอททริบิวต์จะปรากฏเหนือตัวอย่างของ Pivot Table

คุณสามารถจัดทำรายการการตอบคานสำหรับแอททริบิวต์อื่นได้ในพื้นที่เพจ เมื่อบันทึกรายงาน จะมีรายการการตอบคานปรากฏขึ้นพร้อมทั้งให้ผู้ผู้ใช้เข้าใช้งานรายงานได้

การแก้ไขค่าดีฟอลต์ของกฎการรวมใน Pivot Table

คุณสามารถแก้ไขค่าดีฟอลต์ของกฎการรวมของการวัด ซึ่งระบุโดยผู้เขียนรายงานเริ่มแรกหรือโดยระบบ

ในการแก้ไขค่าฟิลด์ของกฎการรวมของการวัดใน **Pivot Table**

- 1 คลิกปุ่ม ตัวเลือกเพิ่มเติม ของการวัดที่คุณต้องการแก้ไขค่าฟิลด์ของกฎการรวม
- 2 เลือกตัวเลือกกฎการรวม จากนั้นเลือกกฎการรวมที่จะใช้

การเพิ่มรูปแบบใน Pivot Table

คุณสามารถใช้รูปแบบแถบเขียวและปรับแต่งรูปแบบให้แก Pivot Table คุณสามารถกำหนดลักษณะที่แสดงของส่วน แถว คอลัมน์ การวัด และข้อมูลที่อยู่ภายในได้

ตัวอย่างเช่น คุณสามารถระบุตัวเลือกแบบอักษร เซลล์ เส้นขอบ และสไตล์สีของส่วน ค่า และป้ายการวัด สำหรับส่วน คุณสามารถรวมและกำหนดตำแหน่งส่วนหัวของคอลัมน์พร้อมกับค่าในส่วนนั้นได้ คุณสามารถแทรกตัวแบ่งหน้า ดังนั้นทุกครั้งที่ค่าในส่วนมีการเปลี่ยนแปลง ส่วนใหม่จะปรากฏขึ้นในเพจใหม่

คุณสามารถเพิ่มรูปแบบตามเงื่อนไข ที่ช่วยเน้นความสนใจไปยังอีลิเมนต์ข้อมูลหากตรงตามเกณฑ์ ในการเพิ่มรูปแบบตามเงื่อนไขให้แกคอลัมน์ใน Pivot Table โปรดดูที่ [แก้ไขคุณสมบัติคอลัมน์](#) (โปรดดูที่ ["การแก้ไขคุณสมบัติคอลัมน์"](#) ในหน้า 804)

การเพิ่มรูปแบบแถบเขียวและการปรับแต่งรูปแบบ Pivot Table

รูปแบบแถบเขียวแสดงแถวหรือคอลัมน์สลับเป็นสีเขียวอ่อน การปรับแต่งรูปแบบส่งผลกระทบต่อโดยรวมต่อลักษณะโดยรวมที่ปรากฏของ Pivot Table และให้คุณเปลี่ยนแปลงค่าฟิลด์ของแถบเขียวได้อีกด้วย

ในการเพิ่มรูปแบบแถบเขียวและการปรับแต่งรูปแบบ Pivot Table

- 1 ในมุมมอง Pivot Table ให้คลิกปุ่ม คุณสมบัติมุมมอง Pivot Table ใกล้กับด้านบนของพื้นที่ทำงาน
- 2 ในการเพิ่มรูปแบบแถบเขียว คลิกช่องทำเครื่องหมายเปิดใช้รูปแบบแถบเขียวที่เป็นตัวเลือกในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบที่ใช้ ให้เลือกจากรายการสำรอง
- 3 ในการเพิ่มการปรับแต่งรูปแบบ ให้คลิกปุ่ม ตั้งค่ารูปแบบสำรอง
- 4 ในกล่องโต้ตอบแก้ไขรูปแบบ หากต้องการเปลี่ยนค่าฟิลด์ของแถบเขียว ให้เลือกสีพื้นหลังใหม่สำหรับรูปแบบเซลล์สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับแต่งรูปแบบ โปรดดูที่ [การเปลี่ยนลักษณะที่แสดงของรายงาน](#) (ในหน้า 792)

การเพิ่มรูปแบบสำหรับส่วนและข้อมูลส่วน

ตัวเลือกรูปแบบส่วนและข้อมูลอนุญาตให้คุณทำสิ่งต่อไปนี้ได้:

- รวมและกำหนดตำแหน่งส่วนหัวคอลัมน์พร้อมกับค่าในส่วนนั้น
- แทรกตัวแบ่งหน้า ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงค่าในส่วน ส่วนใหม่นั้นจะแสดงในเพจใหม่ ซึ่งมีประโยชน์สำหรับรายงานรายละเอียดตามข้อมูล
- ใช้การปรับแต่งรูปแบบกับส่วนและข้อมูลของส่วน

ในการเพิ่มรูปแบบของส่วนใน Pivot Table

- 1 ในการจัดรูปแบบลักษณะที่ปรากฏของส่วน ให้ดำเนินการดังนี้:
 - a ในมุมมอง Pivot Table ให้คลิกปุ่ม คุณสมบัติของส่วน

b ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติของส่วน ให้ทำการเปลี่ยนแปลงของคุณแล้วคลิก ตกลง

2 ในการจัดรูปแบบลักษณะที่ปรากฏของข้อมูลส่วน ให้ดำเนินการดังนี้:

a คลิกปุ่ม คุณสมบัติข้อมูล

b ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติข้อมูล ให้ทำการเปลี่ยนแปลงของคุณแล้วคลิก ตกลง

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้การปรับแต่งรูปแบบ โปรดดูที่ [การเปลี่ยนลักษณะที่แสดงของรายงาน](#) (ในหน้า 792)

การเพิ่มรูปแบบแถว

ตัวเลือกรูปแบบแถวและข้อมูลอนุญาตให้คุณทำสิ่งต่อไปนี้ได้:

- ใช้การปรับแต่งรูปแบบกับแถว ส่วนหัวของแถว และค่าของแถว
- ใช้แถวในการคำนวณ Pivot Table แต่ไม่แสดงแถวในผลลัพธ์
- กำหนดรายการที่คำนวณใหม่สำหรับใช้ใน Pivot Table
- ทำสำเนาแถวใน Pivot Table
- ลบคอลัมน์จากมุมมอง Pivot Table

ในการเพิ่มรูปแบบแถว

- ในมุมมอง Pivot Table ให้คลิกปุ่ม ตัวเลือกเพิ่มเติม สำหรับแถว และทำการเลือกจากรายการดรอพดาวน์:
 - ในการใช้การปรับแต่งรูปแบบกับส่วนหัวหรือค่าของแถว ให้เลือกตัวเลือกที่เหมาะสม
 - สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้การปรับแต่งรูปแบบ โปรดดูที่ [การเปลี่ยนลักษณะที่แสดงของรายงาน](#) (ในหน้า 792)
 - ในการซ่อนแถวจากเอาต์พุต เลือก ซ่อนไว้
 - ในการกำหนดรายการที่คำนวณใหม่ ให้คลิก รายการคำนวณใหม่
- สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมในการกำหนดรายการที่คำนวณ โปรดดูที่ [ส่วนการสร้างการคำนวณใน Pivot Table](#) ของหัวข้อนี้
- ในการทำสำเนาแถวใน Pivot Table เลือก ทำสำเนาขึ้น
- ในการลบคอลัมน์จากรายงาน เลือก ลบคอลัมน์
- คอลัมน์จะถูกลบจาก Pivot Table และมุมมองผลลัพธ์อื่นๆ ทั้งหมดของรายงาน

หมายเหตุ: การตั้งค่ารูปแบบข้อมูลสำหรับคอลัมน์จะรวมอยู่ในพื้นที่การวัดที่ได้รับการตั้งค่าจากคอลัมน์ในส่วนนั้น

การแสดงผลการรันผลรวมใน Pivot Table

การวัดตัวเลขใน Pivot Table สามารถแสดงเป็นการรันผลรวม ซึ่งเซลล์ที่ต่อเนื่องกันของการวัดจะแสดงยอดรวมเซลล์ก่อนหน้าทั้งหมดของการวัด ตัวเลือกนี้จะแสดงคุณสมบัติที่เมื่อไม่มีผลกระทบกับผลลัพธ์จริงของ Pivot Table เท่านั้น

โดยทั่วไปแล้ว การรันผลรวมจะแสดงสำหรับคอลัมน์ที่ทำสำเนาหรือการวัดที่เลือกตัวเลือกแสดงข้อมูลเป็นเปอร์เซ็นต์ของคอลัมน์ โดยค่าสุดท้ายเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ การรันผลรวมจะนำไปใช้กับยอดรวมทั้งหมด โดยการรันผลรวมสำหรับแต่ละระดับจะแยกคำนวณ

ส่วนหัวของคอลัมน์จะไม่ได้รับผลกระทบเมื่อเลือกตัวเลือกการรันผลรวม คุณสามารถจัดรูปแบบส่วนหัวของคอลัมน์ได้ หากต้องการระบุว่ากำลังใช้ตัวเลือกการรันผลรวม

กฎการใช้ต่อไปนี้ได้รับผลกระทบในการรันผลรวม:

- การรันผลรวมไม่สามารถใช้ได้กับฟังก์ชัน **SQL RSUM** (ผลกระทบที่เป็นการรันผลรวมของการรันผลรวม)
- การรันผลรวมทั้งหมดถูกใช้สำหรับส่วนใหม่แต่ละส่วน การรันผลรวมจะไม่รีเซ็ตในการแบ่งภายในส่วนหรือการดำเนินการต่อในส่วน
- หากการวัดไม่แสดงในคอลัมน์เดียวหรือแถวเดียว การวัดจะคำนวณผลรวมจากซ้ายไปขวาและจากบนลงล่าง (เซลล์ด้านขวาล่างจะมียอดรวมทั้งหมด) การรันผลรวมไม่รีเซ็ตสำหรับแต่ละแถวหรือแต่ละคอลัมน์
- ไม่รองรับการทบทวนค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และค่าเฉลี่ย

ในการแสดงการวัดเป็นการรันผลรวม

- ในพื้นที่การวัด คลิกปุ่ม ตัวเลือกเพิ่มเติม สำหรับแถวหรือคอลัมน์เพื่อคำนวณผลรวมและเลือกตัวเลือกต่อไปนี้:
แสดงเป็นการรันผลรวม

การแสดงค่าที่เกี่ยวข้องของรายการ **Pivot Table**

คุณสามารถแปลงค่าการวัดที่จัดเก็บหรือคำนวณใน **Pivot Table** เป็นเปอร์เซ็นต์หรือเป็นดัชนีได้แบบไดนามิก ซึ่งแสดงค่าที่เกี่ยวข้องของรายการ เปรียบเทียบกับยอดรวม โดยไม่จำเป็นต้องจัดทำรายการคำนวณ

ตัวอย่างเช่น หากคุณใช้ **Pivot Table** ในการตรวจสอบยอดขายของเขต คุณสามารถทำสำเนาการวัดยอดขายและดูในรูปของเปอร์เซ็นต์ของยอดรวม ซึ่งทำให้คุณเห็นยอดขายจริง และเปอร์เซ็นต์ของยอดขายของแต่ละเขต

คุณสามารถดูการวัดเป็นเปอร์เซ็นต์ได้ระหว่าง 0.00 ถึง 100.00 หรือเป็นดัชนีระหว่าง 0 ถึง 1 การกำหนดวิธีการที่ใช้ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของคุณ

ในการแสดงรายการเป็นค่าที่เกี่ยวข้องใน **Pivot Table**

- 1 ในมุมมอง **Pivot Table** ให้คลิกปุ่ม ตัวเลือกเพิ่มเติม เพื่อให้คอลัมน์แสดงเป็นค่าที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนต่อไปนี้เป็นตัวเลือก เมื่อคุณทำสำเนารวัดใน **Pivot Table** คุณสามารถแสดงยอดรวมการวัดและค่าที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจัดความจำเป็นในการเพิ่มคอลัมน์ซ้ำสองครั้งในเพจกำหนดเกณฑ์ เพื่อแสดงยอดรวมและค่าที่เกี่ยวข้องใน **Pivot Table**
- 2 ในการทำสำเนารวัด ให้เลือกทำสำเนาขึ้น
การวัดจะปรากฏขึ้นเป็นครั้งที่สองใน **Pivot Table** ด้วยชื่อเดิม ในการเปลี่ยนชื่อการวัด ให้คลิก ตัวเลือกเพิ่มเติม และเลือก จัดรูปแบบส่วนหัว จากนั้นป้อนชื่อใหม่ในฟิลด์แรก
- 3 คลิก ตัวเลือกเพิ่มเติม และเลือก แสดงข้อมูลเป็น เลือก เปอร์เซ็นต์ของ หรือดัชนีของ แล้วเลือกตัวเลือกเมนูย่อยที่เหมาะสม
หมายเหตุ: ตัวเลือกแสดงข้อมูลเป็น ใช้ได้กับรายการที่เป็นการวัดที่จัดเก็บหรือคำนวณเท่านั้น
ตัวเลือกสำหรับเปอร์เซ็นต์ของ และดัชนีของได้แก่:
 - คอลัมน์
 - แถว
 - ส่วน
 - เพจ
 - คอลัมน์หลัก
 - แถวหลัก
 - ชั้น (หากคุณเลือกชั้น คุณต้องเลือกคอลัมน์ในรายงานที่จะใช้ในการจัดกลุ่มเปอร์เซ็นต์ด้วย)

การใช้การคำนวณใน Pivot Table

คุณสามารถใช้การคำนวณใน Pivot Table เพื่อให้ได้ข้อมูลในมุมมองที่แตกต่างกัน การคำนวณอนุญาตให้คุณแก้ไขค่าดีฟอลต์การรวมที่ระบุในระบบ และรายงานที่มีอยู่แล้ว ผู้เขียนรายงานจะเป็นคนเลือกการรวม

ตารางต่อไปนี้อธิบายการคำนวณที่สามารถใช้ใน Pivot Table

การคำนวณ	คำอธิบาย
ค่าดีฟอลต์	ใช้ค่าดีฟอลต์การรวมที่กำหนดในพื้นที่จัดเก็บ Oracle CRM On Demand Answers หรือโดยผู้เขียนรายงาน
ผลรวม	คำนวณผลรวมโดยเพิ่มค่าเข้าไปในชุดผลลัพธ์ ใช้วิธีนี้กับรายการที่มีค่าตัวเลข
ต่ำสุด	คำนวณค่าต่ำสุด (ค่าตัวเลขต่ำสุด) ของแถวในชุดผลลัพธ์ ใช้วิธีนี้กับรายการที่มีค่าตัวเลข
สูงสุด	คำนวณค่าสูงสุด (ค่าตัวเลขสูงสุด) ของแถวในชุดผลลัพธ์ ใช้วิธีนี้กับรายการที่มีค่าตัวเลข
เฉลี่ย	คำนวณค่าเฉลี่ย (ค่ากลาง) ของรายการในชุดผลลัพธ์ ใช้วิธีนี้กับรายการที่มีค่าตัวเลข ค่าเฉลี่ยของ Pivot Table จะถูกปิดเป็นจำนวนเต็มที่ใกล้เคียงที่สุด
แรก	ในชุดผลลัพธ์ เลือกลำดับแรกที่เกิดขึ้นของรายการ
สุดท้าย	ในชุดผลลัพธ์ เลือกลำดับสุดท้ายที่เกิดขึ้นของรายการ
การนับ	คำนวณจำนวนแถวในชุดผลลัพธ์ที่รายการมีค่าที่ไม่เป็น Null รายการโดยทั่วไปจะเป็นชื่อคอลัมน์ ในกรณีที่จำนวนแถวมีค่าที่ไม่เป็น Null ของคอลัมน์นั้นถูกส่งคืน
การนับความแตกต่าง	เพิ่มการประมวลผลความแตกต่างกันในฟังก์ชันการนับ ซึ่งหมายความว่ารายการที่แตกต่างกันแต่ละรายการจะถูกนับเพียงครั้งเดียว
สูตร	เปิดแถบเครื่องมือให้คุณเลือกเครื่องหมายคณิตศาสตร์เพื่อใช้ในการคำนวณ
การรวมที่ซับซ้อนของเซิร์ฟเวอร์	การตั้งค่านี้จะกำหนดให้คำนวณการรวมโดย Analytics Server แทน Pivot Table โดยใช้คำสั่ง 'AGGREGATE(x by y)' ซึ่ง Analytics Server จะแปลความหมายว่า: ใช้การรวมที่เหมาะสมสำหรับกรวัด 'x' ให้ได้ในระดับ 'y'
ไม่มี	ไม่มีการคำนวณ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟังก์ชัน SQL โปรดดูที่ [การใช้ฟังก์ชันในการวิเคราะห์](#) (ในหน้า 867)

การสร้างการคำนวณใน Pivot Table

คุณสามารถสร้างการคำนวณสำหรับรายการในพื้นที่เพจ ส่วน แถว และคอลัมน์

ในการสร้างการคำนวณสำหรับรายการใน Pivot Table

- 1 ในพื้นที่ส่วนหรือแถว คลิกลูกศร เลือกเพิ่มเติม สำหรับการวัดที่คุณต้องการคำนวณ
- 2 เลือกตัวเลือกรายการคำนวณใหม่
วินโดว์รายการคำนวณปรากฏขึ้น
- 3 ระบุชื่อสำหรับการคำนวณในฟิลด์ชื่อ

- 4 ในการสร้างการคำนวณอื่นนอกเหนือจากสูตร ให้เลือกจากตัวเลือกต่อไปนี้:
- ในการสร้างการคำนวณหนึ่ง เลือกฟังก์ชันที่ใช้ในการทำงานจากรายการดรอปดาวน์ของฟังก์ชัน และคลิกหนึ่งรายการหรือมากกว่าในรายการค่าเพื่อเพิ่มรายการเหล่านั้นในฟิลด์ฟังก์ชัน
 - ในการสร้างการคำนวณหลายรายการสำหรับรายการหลายรายการ ให้พิมพ์ฟังก์ชันและคลิกบนชื่อรายการเพื่อเพิ่มรายการเหล่านั้นลงในฟิลด์ฟังก์ชัน
 - หากคุณกำลังหาค่าเฉลี่ยคอลัมน์ที่มีประเภทจำนวนเต็ม ให้เปลี่ยนสูตรสำหรับคอลัมน์เพื่อแปลงเป็นประเภท Double(เลขทศนิยมลอยตัว) ตัวอย่างเช่น หากสูตรปัจจุบันคือ `X` เปลี่ยนเป็น `CAST(x as double)`
- หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยใน **Pivot Table** จะถูกปิดเป็นจำนวนเต็มทีละเล็กละน้อยที่สุด

- 5 ในการสร้างสูตร เลือกฟังก์ชันสูตร
- หมายเหตุ: สูตรจะสร้างการจัดกลุ่มที่กำหนดแบบไดนามิกใน **Pivot Table** การวัดทั้งหมดที่อ้างอิงในสูตรมาจากคอลัมน์ที่มีตรรกะเหมือนกันและต้องอยู่ในผลลัพธ์สามารถแทรกสูตรหรือรวมสูตรกับการคำนวณอื่นได้
- เครื่องหมายคณิตศาสตร์จะมองเห็นได้ เครื่องหมายจะแสดงในตารางต่อไปนี้

ตัวดำเนินการ	คำอธิบาย
+	เครื่องหมายบวก สำหรับการบวกในสูตร
-	เครื่องหมายลบ สำหรับการลบในสูตร
*	เครื่องหมายคูณ สำหรับการคูณในสูตร
/	เครื่องหมายหาร สำหรับการหารในสูตร
\$	เครื่องหมายดอลลาร์ สำหรับการดำเนินการในแถวของรายการในสูตร
(วงเล็บเปิด แสดงการเริ่มต้นของการดำเนินการกลุ่มในสูตร
)	วงเล็บปิด แสดงจุดสิ้นสุดของการดำเนินการกลุ่มในสูตร

- a ในฟิลด์ฟังก์ชัน สร้างสูตรโดยพิมพ์หรือคลิกชื่อการวัด และคลิกเครื่องหมายเพื่อแทรกลงในสูตร
- b ใช้วงเล็บเมื่อต้องการ

- 6 เมื่อการคำนวณเสร็จสมบูรณ์ คลิก เสร็จสิ้น
- หากพบข้อผิดพลาด ข้อความจะปรากฏขึ้น ให้แก้ไขข้อผิดพลาดและคลิก เสร็จสิ้น อีกครั้ง

ตัวอย่างการคำนวณใน **Pivot Table**

ตัวอย่างและคำอธิบายในส่วนนี้จะถือว่าคุณมีความรู้พื้นฐานของ SQL และ Syntax ตัวอย่างจะเป็นการสมมติ แสดงการคำนวณเพียงบางส่วน

ตัวอย่างเช่น 1. ตัวอย่างนี้จะรับค่าการวัดปัจจุบัน เช่น ยอดขายเป็นดอลลาร์ สำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์ SoftDrinkA, SoftDrinkB และ SoftDrinkC และเพิ่มค่าไปพร้อมกัน

`sum('SoftDrinkA', 'SoftDrinkB', 'SoftDrinkC')`

ซึ่งเท่ากับการเลือกผลรวมจากรายการดรอปดาวน์ จากนั้นพิมพ์หรือคลิก 'SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC' เพื่อเพิ่มในฟิลด์ฟังก์ชัน

ตัวอย่าง 2. ตัวอย่างนี้จะรับค่าการวัดต่ำสุดปัจจุบัน เช่น ยอดขายเป็นดอลลาร์ สำหรับ SoftDrinkA หรือ SoftDrinkB ขึ้นอยู่กับว่ารายการไหนต่ำกว่า

`min('SoftDrinkA', 'SoftDrinkB')`

ในตัวอย่าง 1 และตัวอย่าง 2 ฟังก์ชันการคำนวณแต่ละรายการจะคำนวณรายการแต่ละรายการของชั้นภายนอก เช่น ชั้นผลิตภัณฑ์ ตัวอย่างเช่น หากปีและผลิตภัณฑ์ถูกสร้างขึ้นบนแกน และการคำนวณถูกสร้างขึ้นชั้นผลิตภัณฑ์ จะคำนวณผลลัพธ์เป็นรายปี

ตัวอย่าง 3. ตัวอย่างนี้จะรับค่าของแต่ละรายการในชั้นภายนอก เช่น ปีและผลิตภัณฑ์ และเพิ่มไปพร้อมกัน

```
sum(*)
```

ตัวอย่าง 4. ตัวอย่างนี้จะรับค่าการวัดปัจจุบัน เช่น ยอดขายเป็นดอลลาร์ ของรายการลำดับแรก ลำดับที่สอง และสามของแถว และผลรวมรายการเหล่านั้น

```
sum($1, $2, $3)
```

แทนที่จะระบุชื่อรายการ เช่น SoftDrinkA คุณสามารถระบุ \$n หรือ \$-n ซึ่ง n คือจำนวนเต็มที่ระบุตำแหน่งแถวของรายการ หากคุณระบุ \$n การวัดจะมาจากแถวที่ n และหากคุณระบุ \$-n การวัดจะมาจากแถวที่ n จากแถวสุดท้าย

ตัวอย่างเช่น ยอดขายเป็นดอลลาร์ \$1 จะรับค่าการวัดจากแถวแรกในชุดข้อมูล และ \$-1 จะรับค่าการวัดจากแถวสุดท้ายในชุดข้อมูล

ตัวอย่าง 5. ตัวอย่างนี้จะบวกยอดขายของ SoftDrinkA, SoftDrinkB และ SoftDrinkC

```
'SoftDrinkA' + 'SoftDrinkB' + 'SoftDrinkC'
```

วิธีการนี้มีค่าเท่ากับการคำนวณต่อไปนี้:

```
sum('SoftDrinkA', 'SoftDrinkB', 'SoftDrinkC')
```

ตัวอย่าง 6. ตัวอย่างนี้จะเพิ่มยอดขายของ SoftDrinkA ด้วยยอดขายของ diet SoftDrinkA จากนั้นเพิ่มยอดขายของ SoftDrinkB ด้วยยอดขายของ diet SoftDrinkB จากนั้นส่งกลับค่าสูงสุดของจำนวนทั้งสอง

```
max('SoftDrinkA' + 'diet SoftDrinkA', 'SoftDrinkB' + 'diet SoftDrinkB')
```

การแสดงผลลัพธ์เป็นเกจโดยใช้มุมมองเกจ

ใช้มุมมองเกจเพื่อแสดงผลลัพธ์ในเกจ โดยเกจจะมีประโยชน์ในการแสดงประสิทธิภาพเปรียบเทียบกับเป้าหมาย ประเภทของเกจที่สนับสนุน ได้แก่ ไลน์เกจ บาร์เกจ และเกจลักษณะเป็นบัลบ์

คุณสามารถเลือกประเภทของเกจและปรับแต่งลักษณะที่แสดงได้ รวมถึงชื่อ ช่วงที่แสดง จำนวนเกจที่แสดงในหนึ่งแถว และลักษณะอื่นๆ เช่น ความกว้างและหน้าปัดของเกจ และขนาดของเข็มชี้ คุณสามารถตั้งค่าเกณฑ์ ขอบและสี และควมคมลักษณะอื่นๆ ของเกจได้เช่นกัน

เกจเป็นแบบนำร่อง คือ เมื่อผู้ใช้คลิกที่เกจ คุณสามารถส่งผู้ใช้ไปยังรายงานอื่นที่บันทึกไว้ได้

หัวข้อนี้อธิบายการตั้งค่าเกจและการตั้งค่ามุมมองเกจ และให้คำแนะนำในการดำเนินงานต่อไปนี้:

- การเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองเกจใน Oracle CRM On Demand Answers
- การตั้งค่าคุณสมบัติพื้นฐานทั่วไปในมุมมองเกจ
- การเพิ่มชื่อและส่วนท้ายในมุมมองเกจ
- การเพิ่มช่วงเกจในมุมมองเกจ
- การระบุคุณสมบัติเพิ่มเติมในมุมมองเกจ
- การตั้งค่าคุณสมบัติขั้นสูงสำหรับหน้าปัดในไลน์เกจ

เกจใน Oracle CRM On Demand Answers

ส่วนนี้เป็นการอธิบายถึงประเภท ประเภทย่อย และขนาดของเกจ

ประเภทของเกจ

ตารางต่อไปนี้แสดงเกจที่มีในรายการครอปดาว์นเกจ และอธิบายการใช้งาน โดยคำศัพท์ของเกจ คือ 'ไดอัลเกจ

ประเภทของเกจ	คำอธิบาย
ไดอัล	ไดอัลเกจจะแสดงข้อมูลโดยใช้หน้าปัดที่มีเข็มชี้ตั้งแต่หนึ่งเข็มขึ้นไป ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงตำแหน่งเพื่อแสดงตำแหน่งที่ข้อมูลอยู่ในช่วงที่กำหนดไว้ล่วงหน้า
บาร์	บาร์เกจจะแสดงข้อมูลโดยใช้แท่งเดียว ซึ่งจะเปลี่ยนสีเพื่อแสดงว่าข้อมูลอยู่ในช่วงที่กำหนดไว้ล่วงหน้าหรือไม่
บัลบ์	บัลบ์เกจจะแสดงข้อมูลโดยใช้วงกลม ซึ่งจะเปลี่ยนสีเพื่อแสดงว่าข้อมูลอยู่ในช่วงที่กำหนดไว้ล่วงหน้าหรือไม่ อาร์เรย์ของบัลบ์เกจมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อเอาต์พุตประเภทบัลคระแนน

ประเภทย่อยของเกจ

การเลือกประเภทเกจของคุณจะกำหนดประเภทย่อยของเกจที่มีในรายการครอปดาว์นของประเภท โดยไดอัลเกจจะไม่มีประเภทย่อย ประเภทย่อยของเกจมีดังต่อไปนี้:

- บาร์เกจ: บรรจุและแบบ LED โดยคำศัพท์ของประเภทย่อย คือ บรรจุ
- บัลบ์เกจ: 3 มิติ (3D) และ 2 มิติ (2D) โดยคำศัพท์ของประเภทย่อย คือ 3D




ขนาดของเกจ

ขนาดของเกจ ได้แก่ เล็ก กลาง ใหญ่ และกำหนดเอง โดยคำศัพท์ของขนาด คือ กลาง

การตั้งค่ามุมมองเกจใน **Oracle CRM On Demand Answers**

ปุ่มต่างๆ ที่อยู่บนสุดของเพจมุมมองเกจช่วยให้เข้าใช้งานการตั้งค่าเกจได้หลากหลาย ตารางต่อไปนี้อธิบายปุ่มและการตั้งค่ามุมมองเกจ

ปุ่มมุมมองเกจ	คำอธิบาย
---------------	----------

ปุ่มมุมมอง	คำอธิบาย
	คุณสมบัติค้นหาของเพจ ให้คุณตั้งค่าคุณสมบัติทั่วไปของพื้นที่ที่มีเจดงกล่าวแสดงอยู่ได้
	ชื่อเพจ ให้คุณระบุชื่อ ชื่อย่อ ส่วนท้าย และส่วนท้ายรองของเพจได้
	ช่วงของเพจ ให้คุณระบุช่วงที่สามารถแสดงข้อมูลในเพจได้
	คุณสมบัติเพิ่มเติมของเพจ ให้คุณระบุคุณสมบัติเพิ่มเติมของเพจได้ รวมถึงการควบคุมลักษณะที่แสดงของอีลิเมนต์ภายในเพจนั้น การตั้งค่าคุณสมบัติข้อจำกัดของเพจและการทำเครื่องหมาย และการระบุการโต้ตอบที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้คลิกที่เพจ
	คุณสมบัติขั้นสูง ให้คุณตั้งค่าคุณสมบัติขั้นสูงของหน้าปิดในไดอัลเพจได้ รวมถึงการแสดงผลป้ายมาตราส่วน และความยาวของส่วนโค้งและความหนาของหน้าปิด

การเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองเพจใน Oracle CRM On Demand Answers

ขั้นตอนต่อไปนี้จะขึ้นตอนทั่วไปในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองเพจ

หมายเหตุ: หากคุณเลือกประเภทเพจที่ไม่สามารถใช้ร่วมกับผลลัพธ์ได้ ผลลัพธ์จะไม่แสดง

ในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองเพจใน **Oracle CRM On Demand Answers**

1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจจัดทำโครงร่าง ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเพิ่มมุมมองเพจใหม่ ให้คลิก เพิ่มมุมมอง และเลือก เพจ
 - ในการแก้ไขมุมมองเพจที่มีอยู่ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองเพจ
- พื้นที่ทำงานจะแสดงตัวเลือกและการตั้งค่าของมุมมอง

2 เลือกข้อมูลที่ต้องการในฟิลด์เพจ, ประเภท และขนาด

3 สำหรับเพจทุกประเภท ให้ใช้รายการกรอบคาว์ดการวัดเพื่อเลือกการวัดของเพจ

4 สำหรับไดอัลเพจ:

- a** ใช้รายการกรอบคาว์ดประเภทเครื่องหมาย และเลือกเข็มชี้ที่ต้องการใช้ เช่น เข็มทิศ ลูกศร หรือเส้น
- b** ในการเลือกสีสำหรับเข็มชี้ ให้คลิกฟิลด์สี และทำการเลือก
- c** ในการเพิ่มเข็มชี้ ให้คลิก เพิ่มเครื่องหมาย

5 ใช้ปุ่มที่อยู่บนสุดของเพจมุมมองเพจเพื่อระบุการตั้งค่าเพจเพิ่มเติม

6 ในลบการเปลี่ยนแปลงและเริ่มใช้งานคำติพอลด์ของมุมมองเกจ ให้คลิก เรียกคำติพอลด์เดิม

7 บันทึกรายงาน

การระบุคุณสมบัติพื้นหลังของเกจทั่วไปในมุมมองเกจ

คุณสามารถตั้งค่าคุณสมบัติทั่วไปของพื้นหลังที่มีเกจแสดงอยู่ได้ เช่น ระบุว่าแสดงชื่อและคำอธิบายพร้อมกับเกจหรือไม่ คุณสามารถระบุสีพื้นหลัง สีของชื่อ ระบุว่าแสดงเส้นขอบล้อมรอบพื้นหลังหรือไม่ ระบุจำนวนของเกจที่แสดงในแต่ละแถวและช่องว่างระหว่างแถวได้อีกด้วย

ในการตั้งค่าคุณสมบัติทั่วไปของพื้นหลังของมุมมองเกจ

- 1** คลิกปุ่ม คุณสมบัติแถวของเกจ ที่ด้านบนของเพจมุมมองเกจ
- 2** ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติแถวของเกจ ให้เลือกข้อดังนี้:
 - ในการแสดงชื่อของกรวด ห้ามทำเครื่องหมายในช่องแทนที่คำติพอลด์ และปล่อยฟิลด์ข้อความชื่อให้ว่างไว้
 - ในการแสดงชื่ออื่น ให้ทำเครื่องหมายในช่องแทนที่คำติพอลด์ และป้อนข้อความชื่อ
 - หากคุณไม่ต้องการให้แสดงชื่อบนพื้นหลัง ให้ทำเครื่องหมายในช่องแทนที่คำติพอลด์ และปล่อยฟิลด์ข้อความชื่อให้ว่างไว้
- 3** สำหรับคำอธิบาย ให้เลือกคำที่ต้องการจากรายการ หรือในกรณีที่คุณต้องการยกเลิกการแสดงคำอธิบาย ให้เลือก ไม่มี
คำติพอลด์ตำแหน่งของคำอธิบาย คือ ที่ด้านล่างของชื่อ
- 4** ในการตั้งค่าสีพื้นหลังสำหรับพื้นที่แสดงผลของเกจ ให้คลิกฟิลด์สีพื้นหลัง และทำการเลือก
- 5** ในการแสดงชื่อเป็นสี ให้คลิกฟิลด์สีข้อความ และทำการเลือก
- 6** ในการแสดงเส้นขอบล้อมรอบกรอบพื้นหลัง ให้คลิกฟิลด์สีเส้นขอบ และทำการเลือก
- 7** ระบุจำนวนเกจที่จะแสดงในแต่ละแถว และช่องว่างระหว่างแถว
ช่องว่างระหว่างเกจจะวัดเป็น พิกเซล
- 8** คลิก ตกลง
มุมมองเกจจะรีเฟรช ซึ่งมุมมองดังกล่าวอาจมีการปรับขนาดให้เหมาะสมกับการเลือกของคุณ

การเพิ่มชื่อและส่วนท้ายในมุมมองเกจ

คุณสามารถระบุชื่อ ชื่อย่อ ส่วนท้าย และส่วนท้ายรองของเกจได้ หากพื้นหลังมีเกจอยู่หลายรายการ โดยจะแสดงชื่อและส่วนท้ายของแต่ละเกจ ซึ่งคุณสามารถเลือกระบุชื่อและส่วนท้ายนี้ได้

ในการเพิ่มชื่อและส่วนท้ายในมุมมองเกจ

- 1** คลิกปุ่ม ชื่อเกจ ที่ด้านบนของเพจมุมมองเกจ
- 2** ในกล่องโต้ตอบชื่อเกจ ให้พิมพ์ข้อความที่จะใช้ และคลิก ตกลง

หมายเหตุ: เช่นเดียวกับมุมมองคำอธิบาย คุณสามารถใช้ @n เพื่อรวมผลลัพธ์จากคอลัมน์ที่กำหนดไว้ในชื่อแถว ตัวอย่างเช่น @1 จะแทรกผลลัพธ์จากคอลัมน์ที่หนึ่ง และ @3 จะแทรกผลลัพธ์จากคอลัมน์ที่สาม โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ [การเพิ่มข้อความคำอธิบายในผลลัพธ์](#) (ในหน้า 856)

มุมมองแถวจะทำการรีเฟรช

การเพิ่มช่วงแถวในมุมมองแถว

ช่วงของแถวจะระบุค่าต่ำสุดและค่าสูงสุดของแต่ละช่วงและรวมสิไว้ในช่วงที่จะปรากฏในแถว เช่น สีเขียวแสดงว่ายอมรับได้ สีเหลืองแสดงถึงคำเตือน และสีแดงแสดงถึงวิกฤต

คุณสามารถตั้งค่าช่วงของแถวเป็นค่าสถิติ ข้อคอลัมน์ของการวัด หรือเป็นผลลัพธ์ของการสืบค้น SQL ได้

การตั้งค่าช่วงแถวในมุมมองแถว

- 1 คลิกปุ่ม ช่วงแถว ที่ด้านบนของมุมมองแถว
- 2 ในกล่องโต้ตอบช่วงแถว ให้ทำดังนี้:
 - a ป้อนหัวข้อของช่วง
 - b ในการตั้งค่าช่วงต่ำสุดและสูงสุดของแถว ให้คลิกปุ่มคุณสมบัติและทำการเลือกจากกล่องโต้ตอบตัวเลือกขั้นสูง
 - c ในการระบุสีของช่วง ให้คลิกฟิลต์สี และทำการเลือก
- 3 คลิก ตกลง

มุมมองแถวจะทำการรีเฟรช

การระบุคุณสมบัติเพิ่มเติมของแถวในมุมมองแถว

คุณสมบัติเพิ่มเติมของแถวรวมถึงการควบคุมลักษณะที่แสดงของอีลิเมนต์ภายในแถว การตั้งค่าคุณสมบัติของรายการมาตราส่วน เช่น ข้อจำกัดของแถวและการทำเครื่องหมาย และการระบุการโต้ตอบที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้คลิกที่แถว ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้จะถูกตั้งค่าไว้ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติเพิ่มเติมของแถว

ตัวเลือกลักษณะที่แสดงของแถวจะแสดงอยู่ในแท็บลักษณะที่แสดง และประกอบด้วยรายการดังต่อไปนี้:

- ป้ายข้อมูลจะปรากฏขึ้นหรือไม่

ป้ายข้อมูลจะแสดงทุกครั้ง หรือแสดงเฉพาะเมื่อผู้ใช้เลื่อนเมาส์ค้างไว้เหนืออีลิเมนต์ในแถว หรือไม่แสดงก็ได้
- การเลือกสีพื้นหลังของแถว สีของข้อความภายในแถว และเส้นขอบรอบแถว
- ความกว้างและความสูงของแถวเป็นพิกเซล

ตัวเลือกคุณสมบัติมาตราส่วนจะแสดงอยู่ในแท็บมาตราส่วน และประกอบด้วยรายการดังต่อไปนี้:

- ข้อจำกัดแถวแบบกำหนดเองหรือเป็นคีย์โฟลด์
- จำนวนเครื่องหมายหลักและรอง

ตัวเลือกการโต้ตอบของผู้ใช้ต่อแถวจะแสดงอยู่ในแท็บการโต้ตอบและประกอบด้วยรายการดังต่อไปนี้:

- นาวิเกด ให้ผู้ใช้สามารถนาวิเกดไปยังรายงานหรือแผงควบคุมอื่นที่บันทึกไว้ได้
- ไม่มี เลิกใช้การนาวิเกดจากแถว

คุณสามารถตั้งค่าคุณสมบัติขั้นสูงสำหรับแถวประเภทบาร์ได้โดยการคลิกที่ไอคอน

การระบุคุณสมบัติเพิ่มเติมในมุมมอง

- 1 คลิกปุ่ม คุณสมบัติเพิ่มเติมของแถว ที่ด้านบนของมุมมอง
 - 2 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติเพิ่มเติมของแถว ให้เลือกค่าที่ต้องการจากแท็บลักษณะที่แสดง มาตราส่วน และการโต้ตอบ
 - 3 คลิก ตกลง
- มุมมองจะทำการรีเฟรช

การตั้งค่าคุณสมบัติขั้นสูงสำหรับหน้าปัดในได้อัลเกก

คุณสมบัติขั้นสูงช่วยให้คุณระบุว่าจะแสดงป้ายมาตรส่วนหรือไม่ และค่าใดที่ควรแสดง รวมถึงตั้งค่าความยาวส่วนโค้งของหน้าปัด และเลือกความหนาของหน้าปัด

ตัวเลือกในการแสดงป้ายมาตรส่วนมีดังต่อไปนี้:

- เปอร์เซนต์โดยรวม
- ค่าจริง

ความยาวส่วนโค้งของหน้าปัดจะอยู่ในรูปขององศา ตัวอย่างเช่น การระบุผลลัพธ์ 360 ในได้อัลเกก แสดงว่าเป็นวงกลมสมบูรณ์

ความหนาของหน้าปัดจะอยู่ในรูปของพิกเซล เมื่อคุณระบุค่าสูงขึ้น แถวจะมีความหนาเพิ่มขึ้น และเส้นรอบวงในของหน้าปัดจะแคบลง การระบุค่ามากซึ่งสัมพันธ์กับขนาดของหน้าปัดอาจส่งผลให้แถวแสดงไม่ตรงกับความเป็นจริงและไม่แนะนำให้กระทำดังที่กล่าวมา

ในการระบุคุณสมบัติขั้นสูงสำหรับหน้าปัดในได้อัลเกก

- 1 คลิกปุ่ม คุณสมบัติขั้นสูง ที่ด้านบนของมุมมอง
 - 2 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติเฉพาะของหน้าปัด ให้ทำการเลือกเพื่อระบุวิธีการแสดงผลป้ายมาตรส่วน
- ในการยกเลิกการแสดงผลป้ายมาตรส่วน ให้เลือก ไม่มี
- 3 ในการตั้งค่าความยาวส่วนโค้งและความหนาของหน้าปัด ให้คลิกตัวเลือกเพื่อระบุด้วยตนเองและป้อนค่า
 - 4 คลิก ตกลง
- มุมมองจะทำการรีเฟรช

การแสดงผลเตอร์ที่ใช้กับผลลัพธ์

ใช้มุมมองฟิลเตอร์แสดงฟิลเตอร์ที่มีผลต่อรายงาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มฟิลเตอร์ลงในรายงาน โปรดดูที่ [การเพิ่มฟิลเตอร์ลงในคอลัมน์](#) (ในหน้า 797)

ในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองฟิลเตอร์

- 1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจจัดทำโครงร่าง ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
 - ในการเพิ่มมุมมองฟิลเตอร์ใหม่ ให้คลิกปุ่ม เพิ่มมุมมอง และเลือก ฟิลเตอร์ที่ใช้งาน
 - ในการแก้ไขมุมมองฟิลเตอร์ที่มีอยู่ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองฟิลเตอร์

พื้นที่ทำงานแสดงมุมมองฟิเตอร์

- 2 เมื่อคุณดำเนินการเสร็จแล้ว ให้คลิก ตกลง
- 3 บันทึกรายงาน

การเพิ่มข้อความส่วนเพิ่มให้กับผลลัพธ์

ใช้มุมมองข้อความแบบสแตคเพื่อเพิ่มหรือแก้ไขข้อความส่วนเพิ่ม ที่จะปรากฏพร้อมผลลัพธ์ คุณสามารถเพิ่มข้อความส่วนเพิ่ม ที่มีข้อความที่กำหนดรูปแบบ ชุดควบคุม **ActiveX** หรือ **JavaScript** ขาวนด้าไบต์ แอนิเมชัน โลโก้พิเศษ เป็นต้น ข้อความส่วนเพิ่ม อาจมีข้อความใดๆ ก็ได้ที่สนับสนุนในเบราว์เซอร์ของคุณ

ในส่วนนี้อธิบายขั้นตอนการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองข้อความแบบสแตคและตัวอย่างข้อความแบบสแตค หากคุณพบตัวอย่างที่คล้ายกับสิ่งที่คุณต้องการทำ คุณสามารถคัดลอกและปรับให้เข้ากับความต้องการของคุณได้

ในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองข้อความแบบสแตค

- 1 ใน **Oracle CRM On Demand Answers** ในเพจจัดทำโครงร่าง ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเพิ่มมุมมองข้อความแบบสแตคใหม่ ให้คลิก เพิ่มมุมมอง และเลือก ข้อความแบบสแตค
- ในการแก้ไขมุมมองข้อความแบบสแตคที่มีอยู่ คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองข้อความแบบสแตค

พื้นที่ทำงานแสดงมุมมองข้อความแบบสแตค

- 2 ป้อนข้อความส่วนเพิ่มในกล่องข้อความ

ในการทำให้อ้างอิงข้อความปรากฏเป็นตัวหนา ตัวเอียง หรือขีดเส้นใต้ คลิกปุ่มที่ตรงกันเพื่อแทรกแท็ก **HTML** นำหน้าและต่อท้าย จากนั้นป้อนข้อความระหว่างแท็ก หรือเลือกข้อความแรกแล้วเลือกปุ่มกำหนดรูปแบบ

หมายเหตุ: หากต้องการแบ่งบรรทัด ให้ใช้ปุ่ม การแบ่งบรรทัด การกด **Enter** จะไม่แบ่งข้อความออกเป็นหลายบรรทัด

ตารางต่อไปนี้อธิบายตัวอย่างต่างๆ

ตัวอย่างมุมมองข้อความแบบสแตค	คำอธิบายและหมายเหตุการใช้งาน
ข้อความ HTML	วางหรือป้อน HTML (หรือข้อความที่กำหนดรูปแบบที่ถูกต้อง) ในกล่องข้อความ คุณสามารถคลิกปุ่มแท็ก HTML ได้ด้วย คุณอาจใช้แท็กส่วนเพิ่มเพื่อควบคุมรูปแบบของข้อความตามรูปแบบข้อความที่คุณป้อนต่อไปนี้เป็นตัวอย่างการกำหนดรูปแบบที่คุณทำได้: <ul style="list-style-type: none"> ■ ในการตั้งค่าขนาดและสีของแบบอักษร: <pre>ข้อความสีแดง</pre> ■ ในการรวมแท็กสำหรับเอ็ฟเฟ็กต์เพิ่มเติม: <pre>ข้อความสีแดงตัวหนา</pre>
ออบเจกต์ ActiveX	ออบเจกต์ Active-X ต้องมีอยู่ครบถ้วนและสนับสนุนในเบราว์เซอร์ของคุณ วางหรือป้อนออบเจกต์ในวินโดว์ข้อความ HTML เพื่อให้แน่ใจว่าได้รวมแท็กเริ่มต้นและสิ้นสุด <object...> และ </object> แล้ว

ตัวอย่างมุมมองข้อความแบบสแตติก	คำอธิบายและหมายเหตุการใช้งาน
JavaScript หรือ VBScript	สคริปต์ต้องอยู่ครบถ้วนและสนับสนุนในเบราว์เซอร์ของคุณ วางหรือป้อนสคริปต์ในกล่องข้อความ เพื่อให้แน่ใจว่าได้รวมแท็กเริ่มต้นและสิ้นสุด <code><script></code> และ <code></script></code> แล้ว
เสียง	<p>ตรวจสอบว่าคุณทราบที่เก็บคลิปเสียง หากคลิปเสียงสามารถใช้ร่วมกันได้ ต้องเก็บคลิปเสียงในโดเมนเครือข่ายที่เข้าใช้ได้โดยผู้ใช้ทุกราย</p> <p>ใช้แท็ก HTML <code><EMBED></code> เพื่อเพิ่มเสียงในรูปแบบต่อไปนี้:</p> <pre><EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> <p>โดยที่:</p> <ul style="list-style-type: none"> "audio" คือที่เก็บและชื่อของคลิปเสียง <p>ในการเพิ่มคลิปเสียงที่เก็บอยู่ในฮาร์ดไดรฟ์ของคุณ ตัวอย่าง HTML จะเป็นดังนี้:</p> <pre><EMBED SRC="c:\mycomputer\MIDIfiles\wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> <p>ในการเพิ่มคลิปเสียงเดียวกันจากที่เก็บที่ใช้ร่วมกันในเว็บเซิร์ฟเวอร์ของคุณ ตัวอย่าง HTML จะเป็นดังนี้:</p> <pre><EMBED SRC="http://ourwebserver.company.com/sounds/wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre>
ภาพพื้นหลัง	<p>ตัวอย่างต่อไปนี้ใช้ JavaScript</p> <p>ตรวจสอบว่าคุณทราบที่เก็บภาพที่จะใช้เป็นภาพพื้นหลัง หากภาพสามารถใช้ร่วมกันได้ ต้องเก็บภาพในโดเมนเครือข่ายที่เข้าใช้ได้โดยผู้ใช้ทุกราย</p> <p>หากเก็บภาพในไฟล์เดสก์ท็อปแอมเบคมุมที่ใช้ร่วมกัน ตัวอย่าง HTML จะเป็นดังนี้:</p> <pre><script language="javascript"> document.body.background = "http://ourwebserver.company.com/graphics/"NameOfGraphic";</script></pre> <p>โดยที่:</p> <ul style="list-style-type: none"> NameOfGraphic คือ ชื่อไฟล์ที่จะใช้ เช่น bricks.gif หรือ sand.jpg

- 1 ในการใช้การจัดรูปแบบตกแต่งกับตัวอักษรเพื่อใช้มุมมองข้อความแบบสแตติก ให้คลิกปุ่ม จัดรูปแบบมุมมอง
- 2 ในการอิมพอร์ตการจัดรูปแบบตัวอักษรจากมุมมองที่บันทึกไว้ก่อนหน้านี้ ให้คลิกปุ่ม อิมพอร์ตการจัดรูปแบบจากการวิเคราะห์อื่น และนำวิเคาไปยังมุมมองที่บันทึกไว้
- 3 เมื่อคุณดำเนินการเสร็จแล้ว ให้คลิก ตกลง
- 4 บันทึกรายงาน

การเพิ่มคำอธิบายในรายงานโดยใช้มุมมองคำอธิบาย

ใช้มุมมองคำอธิบายเพื่อบันทึกความหมายของการกำหนดรูปแบบพิเศษที่ใช้ในรายงาน เช่น ความหมายของสีที่กำหนดเองที่ใช้กับแถว

เช่น คุณอาจใช้การกำหนดรูปแบบตามเงื่อนไขในรายงานเพื่อแสดงรายการที่สำคัญด้วยสีแดง และรายการที่จำเป็นต้องพิจารณาด้วยสีเหลือง คุณอาจเพิ่มคำอธิบายที่มีข้อความที่บันทึกความหมายของสีและหัวข้อที่สรุปการดำเนินการที่เหมาะสม และสามารถใช้ในการกำหนดรูปแบบที่สวยงามเพื่อกำหนดคีย์พื้นหลังของข้อความให้ตรงกับสีในรายงานตามเงื่อนไข

ในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองคำอธิบาย

1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจจัดทำโครงร่าง ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเพิ่มมุมมองคำอธิบายใหม่ ให้คลิกปุ่ม เพิ่มมุมมอง และเลือก คำอธิบาย
- ในการแก้ไขมุมมองคำอธิบายที่มีอยู่ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองคำอธิบาย

พื้นที่ทำงานแสดงมุมมองคำอธิบาย

2 ในฟิลด์หัวข้อ ให้เลือกตำแหน่งที่คุณต้องการให้หัวข้อนั้นปรากฏขึ้น

ตัวเลือกที่มีได้แก่ ขวา ซ้าย หรือไม่มี หากคุณไม่ต้องการแสดงหัวข้อ ให้เลือก ไม่มี

3 ในฟิลด์รายการคำอธิบายต่อแถว ให้เลือกจำนวนรายการคำอธิบายที่คุณต้องการสำหรับแต่ละแถว

4 (ไม่จำเป็น) ป้อนชื่อสำหรับคำอธิบาย เช่น คำอธิบาย

5 ในช่องข้อความหัวข้อช่องแรก ให้พิมพ์ความหมายของเงื่อนไข เช่น จำเป็นต้องดำเนินการ โดยทันที

6 ในช่องข้อความตัวอย่างข้อความช่องแรก ให้พิมพ์เงื่อนไขแรกที่คุณต้องการบันทึก เช่น คำคัญ

คุณสามารถใช้กล่องโต้ตอบการกำหนดรูปแบบทั่วไปในการกำหนดคีย์พื้นหลัง เช่น สีแดง คุณสามารถเลือกป้อนข้อความหรือไม่ก็ได้ หรือคุณสามารถกำหนดคีย์พื้นหลังได้หากต้องการ

7 ในการเพิ่มหัวข้ออื่น ให้คลิกปุ่ม เพิ่มรายการ

8 เมื่อคุณเพิ่มหัวข้อเสร็จแล้ว ให้คลิก ตกลง

9 บันทึกรายงาน

การให้ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนคอลัมน์ในรายงาน

ใช้มุมมองเครื่องมือเลือกคอลัมน์เพื่อให้ผู้ใช้เปลี่ยนแปลงการแสดงผลคอลัมน์ในรายงานแบบไดนามิก เครื่องมือเลือกคอลัมน์ตัวหนึ่งสามารถแนบกับคอลัมน์แต่ละคอลัมน์ของรายงานที่ระบุ และคอลัมน์หลายรายการ (แอททริบิวต์) สามารถแนบกับเครื่องมือเลือกคอลัมน์แต่ละตัว

ในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองเครื่องมือเลือกคอลัมน์

1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจจัดทำโครงร่าง ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเพิ่มมุมมองเครื่องมือเลือกคอลัมน์ใหม่ ให้คลิกปุ่ม เพิ่มมุมมอง และเลือก ขั้นสูง จากนั้นเลือก เครื่องมือเลือกคอลัมน์
- ในการแก้ไขมุมมองเครื่องมือเลือกคอลัมน์ที่มีอยู่ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองเครื่องมือเลือกคอลัมน์

พื้นที่ทำงานจะแสดงตัวเลือกและการตั้งค่าของมุมมอง

2 เลือกช่องทำเครื่องหมาย ใช้งาน แต่ละช่องของแต่ละคอลัมน์ที่คุณต้องการให้เครื่องมือเลือกคอลัมน์ปรากฏขึ้น

3 ป้อนป้ายคอสัมพันธ์ของเครื่องมือเลือกแต่ละตัว และเลือกตำแหน่งป้ายของแต่ละป้าย

หมายเหตุ: หากคุณไม่ป้อนป้าย เมื่อผู้ใช้ผลลัพธ์จะมองไม่เห็นป้ายในเครื่องมือเลือกคอสัมพันธ์

4 หากคุณต้องการให้รีเฟรชผลลัพธ์ในทันทีที่ผู้ใช้เลือกตัวเลือกใหม่ใดๆ จากเครื่องมือเลือกคอสัมพันธ์ ให้เลือกช่องทำเครื่องหมาย รีเฟรชโดยอัตโนมัติเมื่อเลือกคอสัมพันธ์ใหม่ หากคุณยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ ผู้ใช้จะเห็นปุ่ม ดำเนินการ อยู่ถัดจากเครื่องมือเลือกคอสัมพันธ์ และต้องคลิก ดำเนินการ เพื่อดูผลลัพธ์ใหม่

5 เลือกช่องทำเครื่องหมายแสดงผลเพื่อดูตัวอย่างของมุมมองเครื่องมือเลือกคอสัมพันธ์

6 คลิก ตกลง เพื่อกลับไปยังเพจมุมมองโครงร่าง

7 ในการย้ายหรือแก้ไขมุมมองเครื่องมือเลือกคอสัมพันธ์ (และมุมมองอื่นๆ ตามต้องการ) ในเพจนี้ ให้ดำเนินการดังนี้:

- ในการย้ายมุมมองไปยังที่ตั้งอื่นในเพจ ให้ลากมุมมองนั้น และวางในที่ตั้งใหม่
- การจัดรูปแบบลักษณะที่ปรากฏของมุมมองเครื่องมือเลือกคอสัมพันธ์ ให้คลิกปุ่ม จัดรูปแบบมุมมอง ของมุมมองนั้น
คุณสามารถระบุตัวเลือก เซลล์ ขอบ พื้นหลัง และการจัดรูปแบบเพิ่มเติม (ความกว้าง ความสูง ย่อหน้า ระยะห่างด้านขวา ระยะห่างด้านบน ระยะห่างด้านล่าง)
- ในการแก้ไขมุมมองเครื่องมือเลือกคอสัมพันธ์ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองนั้น
- ในการลบมุมมองเครื่องมือเลือกคอสัมพันธ์ ให้คลิกปุ่ม ลบมุมมอง ของมุมมองนั้น

8 เมื่อทำการเปลี่ยนแปลงเสร็จ ให้บันทึกรายงาน

การอนุญาตให้ผู้ใช้เลือกมุมมองเฉพาะโดยใช้มุมมองเครื่องมือเลือกมุมมอง

ใช้มุมมองเครื่องมือเลือกมุมมองเพื่อเลือกมุมมองเฉพาะของผลลัพธ์จากมุมมองที่บันทึกไว้ เมื่อวางบนรายงาน เครื่องมือเลือกมุมมองจะแสดงเป็นรายการครอบคางเพื่อให้ผู้ใช้เลือกมุมมองเฉพาะของผลลัพธ์ที่ต้องการ

ในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองเครื่องมือเลือกมุมมอง

1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจจัดทำโครงร่าง ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเพิ่มมุมมองเครื่องมือเลือกมุมมองใหม่ ให้คลิกปุ่ม เพิ่มมุมมอง และเลือก ขึ้นสูง จากนั้นเลือก เครื่องมือเลือกมุมมอง
- ในการแก้ไขมุมมองเครื่องมือเลือกมุมมองที่มีอยู่ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองเครื่องมือเลือกมุมมอง

พื้นที่ทำงานแสดงมุมมองเครื่องมือเลือกมุมมอง

2 (ไม่จำเป็น) พิมพ์หัวข้อของเครื่องมือเลือกมุมมองและระบุที่ที่ควรแสดงหัวข้อซึ่งสัมพันธ์กับเครื่องมือเลือกมุมมอง

3 ทำการเลือกตัวเลือกมุมมองที่คุณต้องการเพื่อนำไปรวมในเครื่องมือเลือกมุมมอง

- เลือกมุมมองจากกล่องมุมมองที่ใช้ได้ และย้ายมุมมองเหล่านั้นไปยังกล่องมุมมองที่รวม
- ในกล่องมุมมองที่รวม ให้คลิกปุ่ม เปลี่ยนชื่อ เพื่อเปลี่ยนชื่อมุมมองที่เลือก

หมายเหตุ: มุมมองไม่มีจะแสดงเครื่องมือการเลือกเท่านั้น

4 เลือกช่องทำเครื่องหมายแสดงผลเพื่อดูตัวอย่างของมุมมองเครื่องมือเลือกมุมมอง

5 คลิก ตกลง เพื่อกลับไปยังเพจมุมมองโครงร่าง

- 6 ในการย้ายหรือแก้ไขมุมมองเครื่องมือเลือกมุมมอง (และมุมมองอื่นๆ ตามต้องการ) ในเพจนี้ ให้ดำเนินการดังนี้:
 - ในการย้ายมุมมองไปยังที่ตั้งอื่นในเพจ ให้ลากมุมมองนั้น และวางในที่ตั้งใหม่
 - การจัดรูปแบบลักษณะที่ปรากฏของมุมมองเครื่องมือเลือกมุมมอง ให้คลิกปุ่ม จัดรูปแบบมุมมอง ของมุมมองนั้น
คุณสามารถระบุตัวเลือก เซลล์ ขอบ พื้นหลัง และการจัดรูปแบบเพิ่มเติม (ความกว้าง ความสูง ย่อหน้า ระยะห่างด้านขวา ระยะห่างด้านบน ระยะห่างด้านล่าง)
 - ในการแก้ไขมุมมองเครื่องมือเลือกมุมมอง ให้คลิกปุ่ม ลบมุมมอง ของมุมมองนั้น
 - ในการลบมุมมองเครื่องมือเลือกมุมมอง ให้คลิกปุ่ม ลบมุมมอง ของมุมมองนั้น
- 7 เมื่อทำการเปลี่ยนแปลงเสร็จ ให้บันทึกรายงาน

การแสดงผลพีชในแผนภูมิเป้าหมาย

ใช้มุมมองแผนภูมิเป้าหมายเพื่อแสดงผลพีชแบบแผนภูมิสามมิติที่แสดงเป้าหมายและค่าตามจริงและระดับด้วยสี โดยทั่วไป แผนภูมิเป้าหมายจะใช้สำหรับการแสดงข้อมูลเป็นกราฟฟิคที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนในกระบวนการ เช่น จำนวนเงินรายได้ที่คาดว่าจะได้รับที่แสดงสำหรับขั้นตอนการขายแต่ละขั้นตอน

แผนภูมิเป้าหมายเหมาะสำหรับแสดงการเปรียบเทียบเป้าหมายกับข้อมูลตามจริงซึ่งเป็นที่ทราบว่าเป็นเป้าหมายลดลง (หรือเพิ่มขึ้น) อย่างมากในแต่ละขั้นตอน เช่น ไปป์ไลน์การขาย คุณสามารถคลิกพื้นที่สีเพื่อดูข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติม

ในแผนภูมิเป้าหมาย เกณฑ์จะระบุเปอร์เซ็นต์ของค่าเป้าหมาย และสีจะแสดงข้อมูลของแต่ละขั้นตอน:

- ขั้นตอนทั้งหมดที่ค่าตามจริงต่ำกว่าเกณฑ์สูงสุดจะมีสีแดง
- ขั้นตอนทั้งหมดที่ค่าตามจริงต่ำกว่าเกณฑ์สูงสุดจะมีสีเหลือง
- ขั้นตอนทั้งหมดที่ค่าตามจริงมากกว่าเกณฑ์สูงสุดจะมีสีเขียว

ในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองแผนภูมิเป้าหมาย

- 1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจจัดทำโครงร่าง ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเพิ่มมุมมองแผนภูมิเป้าหมายใหม่ ให้คลิกปุ่ม เพิ่มมุมมอง และเลือก ขั้นสูง จากนั้นเลือก แผนภูมิเป้าหมาย
- ในการแก้ไขมุมมองแผนภูมิเป้าหมายที่มีอยู่ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมอง แผนภูมิเป้าหมาย

พื้นที่ทำงานจะแสดงตัวเลือกและการตั้งค่าของมุมมองแผนภูมิเป้าหมาย

- 2 เลือกตัวเลือกฟิลด์ในพื้นที่ทำงาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายฟิลด์

ฟิลด์พื้นที่ทำงานของมุมมองแผนภูมิเป้าหมาย	คำอธิบาย
ชื่อแผนภูมิ	ระบุชื่อที่จะแสดงที่ด้านบนสุดของแผนภูมิ
ขั้นตอน	ระบุขั้นตอนที่จะแสดง จากรายการครอบปดาวน์ ค่าเหล่านี้จะแสดงบนแกนนอน
ค่าตามจริง	ระบุค่าตามจริงของขั้นตอน คอลัมน์ที่เลือกจากรายการครอบปดาวน์
ค่าเป้าหมาย	ระบุค่าเป้าหมายของขั้นตอน คอลัมน์ที่เลือกจากรายการครอบปดาวน์

ฟิลด์ที่ทำงานของมุมมองแผนภูมิเป้าหมาย	คำอธิบาย
ค่าเป้าหมายสำหรับขั้นตอนสุดท้ายเท่านั้น	ระบุว่าค่าเป้าหมายควรปรากฏในแต่ละขั้นตอนหรือเฉพาะขั้นตอนสุดท้ายเท่านั้น
ปัจจัยที่จำเป็นในการบรรลุเป้าหมาย	ระบุปัจจัยที่จำเป็นในการบรรลุเป้าหมาย
เกณฑ์ต่ำสุด	ระบุเกณฑ์ต่ำสุด ค่าที่ต่ำกว่าเปอร์เซ็นต์ต่ำสุดจะปรากฏเป็นสีแดง ค่าระหว่างเปอร์เซ็นต์ต่ำสุดและเกณฑ์สูงสุดจะแสดงเป็นสีเหลือง
เกณฑ์สูงสุด	ระบุเกณฑ์สูงสุด ค่าที่สูงกว่าเปอร์เซ็นต์สูงสุดจะปรากฏเป็นสีเขียว
ขนาด	ระบุขนาด
บังคับใช้รูปร่างมาตรฐานและความกว้างขั้นตอนที่เท่ากัน	ระบุว่า Oracle CRM On Demand Answers จะบังคับใช้รูปร่างมาตรฐานและความกว้างขั้นตอนที่เท่ากันในแผนภูมิโดยอัตโนมัติหรือไม่
การโต้ตอบ	ระบุระดับการโต้ตอบในแผนภูมิ ตัวเลือกที่มีรวมถึง ไม่มี ดูข้อมูลเพิ่มเติม และนาฬิกา

- 3เลือกช่องทำเครื่องหมายแสดงผลเพื่อคู่มืออย่างมุมมองแผนภูมิเป้าหมาย
- 4คลิก ตกลง เพื่อกลับไปยังมุมมองโครงร่าง
- 5ในการย้ายหรือแก้ไขมุมมองแผนภูมิเป้าหมาย (และมุมมองอื่นๆ ตามต้องการ) ในเพจนี้ ให้ดำเนินการดังนี้:
 - ในการย้ายมุมมองไปยังที่ตั้งอื่นในเพจ ให้ลากมุมมองนั้น และวางในที่ตั้งใหม่
 - ในการจัดรูปแบบลักษณะที่ปรากฏของมุมมองแผนภูมิเป้าหมาย ให้คลิกปุ่ม จัดรูปแบบมุมมอง ของมุมมองนั้น
คุณสามารถระบุตัวเลือก เซลล์ ขอบ พื้นหลัง และการจัดรูปแบบเพิ่มเติม (ความกว้าง ความสูง ย่อหน้า ระยะห่างด้านขวา ระยะห่างด้านบน ระยะห่างด้านล่าง)
 - ในการแก้ไขมุมมองแผนภูมิเป้าหมาย ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองนั้น
 - ในการลบมุมมองแผนภูมิเป้าหมาย ให้คลิกปุ่ม ลบมุมมอง ของมุมมองนั้น
- 6เมื่อทำการเปลี่ยนแปลงเสร็จ ให้บันทึกรายงาน

การเพิ่มข้อความคำอธิบายในผลลัพธ์

ใช้มุมมองคำอธิบายเพื่อเพิ่มย่อหน้าหนึ่งย่อหน้าหรือมากกว่าของข้อความที่ปรากฏพร้อมกับรายงาน ข้อความคำอธิบายมีประโยชน์สำหรับข้อมูลเช่น บริบท ข้อความอธิบาย หรือรายละเอียดเพิ่มเติม คุณสามารถดำเนินการดังต่อไปนี้ในมุมมองคำอธิบาย:

- ป้อนประโยคที่มีค่าสำหรับแทนที่สำหรับแต่ละคอลัมน์ในผลลัพธ์
- ระบุวิธีการแยกแถว
- ใช้ปุ่มการจัดรูปแบบเพื่อทำให้ข้อความเป็นตัวหนา เอียง หรือขีดเส้นใต้ และแทรกการแบ่งบรรทัด
- ใช้การจัดรูปแบบคั่นตัวกับอักขระเพื่อใช้ในมุมมองคำอธิบาย หรืออิมพอร์ตการจัดรูปแบบตัวอักษรจากมุมมองที่บันทึกไว้ก่อนหน้านี้

ตัวอย่างการใช้สำหรับมุมมองข้อความคำอธิบาย

ผู้ใช้จัดทำรายการที่ส่งคืนชื่อพื้นที่ในคอลัมน์ที่สองเป็นส่วนหนึ่งของชุดผลลัพธ์ ผู้ใช้ต้องการให้มุมมองคำอธิบายปรากฏดังที่แสดงในตัวอย่างต่อไปนี้ ภายในข้อความเริ่มต้นและรายการพื้นที่แต่ละรายการที่แสดงในบรรทัดใหม่:

รายงานนี้แสดงการขายของคุณตามพื้นที่ พื้นที่คือ:

ภาคตะวันออก

ภาคตะวันตก

ตารางต่อไปนี้ได้แสดงรายการและอธิบายรายการมุมมองคำอธิบายผู้ใช้:

ฟิลด์	รายการ	คำอธิบาย
คำนำหน้า	[b] รายงานนี้แสดงการขายของ คุณตามพื้นที่ พื้นที่คือ:/ b][br][br]	รายการแสดงข้อความนำหน้าคำอธิบาย ข้อความจัดรูปแบบให้ปรากฏเป็นประเภทตัวหนา และตามด้วยการเว้นบรรทัด 2 บรรทัด ผู้ใช้งานตำแหน่งเคอร์เซอร์ในกล่องข้อความคำนำหน้าและคลิกปุ่มข้อความตัวหนา B เพื่อแทรกแท็กเข้าเปิดและปิดของข้อความตัวหนา ผู้ใช้จะป้อนข้อความต่อไปนี้ระหว่างแท็ก: รายงานนี้แสดงการขายของคุณตามพื้นที่ พื้นที่คือ: จากนั้นให้ผู้ใช้คลิกปุ่มการแบ่งบรรทัดสองครั้ง
อธิบาย	@2	รายการรวมผลลัพธ์จากคอลัมน์ที่สอง (ชื่อพื้นที่) ในข้อความคำอธิบาย ผู้ใช้งานตำแหน่งเคอร์เซอร์ลงในกล่องข้อความคำอธิบายและป้อนตัวอักษร @2
ตัวค้นแถว	[br]	รายการเริ่มต้นแถวข้อความคำอธิบายแต่ละแถวในบรรทัดใหม่ ผู้ใช้งานตำแหน่งเคอร์เซอร์ในกล่องข้อความตัวค้นแถว และคลิกปุ่มการแบ่งบรรทัด สองครั้ง
คำต่อท้าย	[br][b] สิ้นสุดรายงานการขายตาม พื้นที่[/b]	รายการเพิ่มข้อความในคำอธิบาย เหมือนคำนำหน้า

ตัวอักษรที่สำรองไว้ในมุมมองคำอธิบาย

ในมุมมองคำอธิบาย ตัวอักษรต่อไปนี้คือตัวอักษรที่สำรองไว้:

@ (เครื่องหมายแอท ใช้เป็นคำสำหรับแทนที่ของคอลัมน์ในกล่องข้อความคำอธิบาย)

[(เครื่องหมายวงเล็บเปิด)

] (เครื่องหมายวงเล็บปิด)

‘ (เครื่องหมาย ('))

\ (เครื่องหมายแบ็กสแลช)

หมายเหตุ: หากคุณต้องการใช้ตัวอักษรที่สำรองไว้ ให้ใส่เครื่องหมายแบ็กสแลช (\) นำหน้าตัวอักษรเพื่อเลี่ยง ตัวอย่างเช่น ในการใส่เครื่องหมายแบ็กสแลชในข้อความคำอธิบาย ให้ป้อน \\

การเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองคำอธิบาย

ขั้นตอนดังต่อไปนี้แสดงขั้นตอนทั่วไปในการสร้างมุมมองคำอธิบาย

ในกล่องข้อความคำนำหน้า คำอธิบาย และคำต่อท้าย คุณสามารถใช้ปุ่มการจัดรูปแบบเพื่อให้ข้อความปรากฏเป็นประเภทตัวหนา เอียง หรือขีดเส้นใต้

หมายเหตุ: หากต้องการแบ่งบรรทัด ให้ใช้ปุ่ม การแบ่งบรรทัด การกด **Enter** จะไม่แบ่งข้อความออกเป็นหลายบรรทัด

ในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองคำอธิบาย

1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจจัดทำโครงร่าง ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเพิ่มมุมมองคำอธิบายใหม่ ให้คลิกปุ่ม เพิ่มมุมมอง และเลือก ขึ้นสูง จากนั้นเลือก คำอธิบาย
- ในการแก้ไขมุมมองคำอธิบายที่มีอยู่ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองนั้น

พื้นที่ทำงานจะแสดงตัวเลือกและการตั้งค่าของมุมมองคำอธิบาย

2 เลือกตัวเลือกฟิลด์ในพื้นที่ทำงาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายฟิลด์

ฟิลด์พื้นที่ทำงานของมุมมองคำอธิบาย	ความเห็น
คำนำหน้า	ระบุส่วนหัวของคำอธิบาย ข้อความนี้จะปรากฏที่จุดเริ่มต้นของคำอธิบาย
อธิบาย	ระบุข้อความคำอธิบายที่จะแสดงของแต่ละแถวในผลลัพธ์ ใช้ @n ในการรวมผลลัพธ์จากคอลัมน์ที่กำหนดในคำอธิบาย ตัวอย่างเช่น @1 แทรกผลลัพธ์จากคอลัมน์ที่หนึ่งในคำอธิบาย และ @3 จะแทรกผลลัพธ์จากคอลัมน์ที่สาม
ตัวค้นแถว	ระบุเท็กตัวค้นแถว ในการใช้ตัวค้นอื่นนอกเหนือจากคำฟิลด์สำหรับรูปแบบ ให้ป้อนตัวค้นแถวที่ต้องการลงในกล่องข้อความตัวค้นแถว
คำต่อท้าย	ระบุส่วนท้ายสำหรับคำอธิบาย ข้อความจะปรากฏที่จุดสิ้นสุดคำอธิบาย

3 ในการใช้การจัดรูปแบบตกแต่งกับตัวอักษรเพื่อใช้มุมมองคำอธิบาย ให้คลิกปุ่ม จัดรูปแบบมุมมอง

4 ในการอิมพอร์ตการจัดรูปแบบตัวอักษรจากมุมมองที่บันทึกไว้ก่อนหน้านี้ ให้คลิกปุ่ม อิมพอร์ตการจัดรูปแบบจากการวิเคราะห์อื่น และนำวิเคาไปยังมุมมองที่บันทึกไว้

5 เลือกช่องทำเครื่องหมายแสดงผลเพื่อดูผลตัวอย่างของมุมมองคำอธิบาย

6 คลิก ตกลง เพื่อกลับไปยังเพจมุมมองโครงร่าง

7 ในการย้ายหรือแก้ไขมุมมองคำอธิบาย (และมุมมองอื่นๆ ตามต้องการ) ในเพจนี้ ให้ดำเนินการดังนี้:

- ในการย้ายมุมมองไปยังที่ตั้งอื่นในเพจ ให้ลากมุมมองนั้น และวางในที่ตั้งใหม่
- การจัดรูปแบบลักษณะที่ปรากฏของมุมมองคำอธิบาย ให้คลิกปุ่ม จัดรูปแบบมุมมอง ของมุมมองนั้น
คุณสามารถระบุตัวเลือก เซลล์ ขอบ พื้นหลัง และการจัดรูปแบบเพิ่มเติม (ความกว้าง ความสูง ย่อหน้า ระยะห่างด้านขวา ระยะห่างด้านบน ระยะห่างด้านล่าง)
- ในการแก้ไขมุมมองคำอธิบาย ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองนั้น
- ในการลบมุมมองคำอธิบาย ให้คลิกปุ่ม ลบมุมมอง ของมุมมองนั้น

8 เมื่อทำการเปลี่ยนแปลงเสร็จ ให้บันทึกรายงาน

การแสดงผลลัพธ์ในแถบข้อความเลื่อน

แถบข้อความเลื่อนจะแสดงผลลัพธ์ของรายงานในรูปแบบของข้อความเลื่อน (ซึ่งจะเลื่อนผลลัพธ์ที่แสดงอยู่ในเพจ) คุณสามารถปรับแต่งขนาดของพื้นที่แสดงข้อความเลื่อน ความเร็ว ทิศทางในการเลื่อนของข้อมูลผลลัพธ์ และการตั้งค่าการแสดงผลอื่นๆ ได้

หมายเหตุ: หากเว็บเบราว์เซอร์ของคุณไม่รับรองการใช้งานข้อความเลื่อน ผลลัพธ์จะแสดงแบบไม่เลื่อน

ในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองแถบข้อความเลื่อน

1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจจัดทำโครงร่าง ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเพิ่มมุมมองแถบข้อความเลื่อนใหม่ ให้คลิกปุ่ม เพิ่มมุมมอง และเลือก ขั้นสูง จากนั้นเลือก แถบข้อความเลื่อน
- ในการแก้ไขมุมมองแถบข้อความเลื่อนที่มีอยู่ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองแถบข้อความเลื่อน

พื้นที่ทำงานจะแสดงตัวเลือกและการตั้งค่าของมุมมองแถบข้อความเลื่อน

2 ในการสร้างการตั้งค่าฟิลด์สำหรับฟิลด์ที่ซับซ้อนที่สุด คลิกที่ปุ่มตั้งค่าฟิลด์

คำเตือน: หากคุณคลิกที่ปุ่มตั้งค่าฟิลด์หลังจากป้อนค่าในฟิลด์อื่นๆ แล้ว ค่าที่คุณป้อนจะถูกล้างออก

3 ในการล้างข้อมูลฟิลด์ทั้งหมด คลิกที่ปุ่มล้างข้อมูลฟิลด์

หมายเหตุ: หลังจากคุณล้างข้อมูลฟิลด์ทั้งหมดแล้ว คุณสามารถคลิกที่ปุ่มตั้งค่าฟิลด์เพื่อเรียกข้อมูลการตั้งค่าฟิลด์เดิมของฟิลด์ที่ซับซ้อนที่สุดได้

4 เลือกตัวเลือกฟิลด์ในพื้นที่ทำงาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายฟิลด์

ฟิลด์พื้นที่ทำงานของมุมมองแถบข้อความเลื่อน	คำอธิบาย
ลักษณะ	<p>ระบุลักษณะการเลื่อนของผลลัพธ์ในแถบข้อความเลื่อน:</p> <p>เลื่อนในตอนเริ่มต้น ผลลัพธ์จะยังไม่ปรากฏขึ้น แล้วจึงค่อยๆ เลื่อนเข้ามาในเฟจจนจบข้อความ แล้วจึงเริ่มต้นใหม่</p> <p>สไลด์ในตอนเริ่มต้น ผลลัพธ์จะยังไม่ปรากฏขึ้น แล้วจึงค่อยๆ เลื่อนเข้ามาในเฟจจนส่วนท้ายของข้อความสัมผัสกับอีกด้านหนึ่ง</p> <p>สลับผลลัพธ์จะเลื่อนจากหน้าไปหลังและย้อนกลับจากหลังไปหน้า</p>
ทิศทาง	ระบุทิศทางการเลื่อนของผลลัพธ์ในแถบข้อความเลื่อน (ซ้าย ขวา ลง หรือขึ้น)
ความกว้าง	<p>ระบุความกว้างของแถบข้อความเลื่อนเป็นพิกเซลหรือเป็นเปอร์เซ็นต์ความกว้างของเพจ</p> <p>ตัวอย่างเช่น ค่า 200 หมายถึง ความกว้าง 200 พิกเซล และค่า 25% หมายถึง ความกว้าง 1 ใน 4 ของเพจ</p>
ความสูง	<p>ระบุความสูงของแถบข้อความเลื่อนเป็นพิกเซลหรือเปอร์เซ็นต์ความสูงของเพจ</p> <p>ตัวอย่างเช่น ค่า 200 หมายถึง ความสูง 200 พิกเซล และค่า 25% หมายถึง ความสูง 1 ใน 4 ของเพจ</p>

ฟิลด์ที่ทำงานของมุมมองแถบข้อความเลื่อน	คำอธิบาย
ข้อความเริ่มต้น	<p>ระบุข้อความหรือกราฟิกที่เลือกได้ ซึ่งจะแสดงที่ส่วนเริ่มต้นของหน้าจอใหม่แต่ละหน้าของผลลัพธ์ คุณสามารถใช้ HTML เพื่อจัดรูปแบบข้อความได้</p> <p>หากคุณรวมภาพไว้ด้วย คุณควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณทราบถึงที่ตั้งที่เก็บภาพดังกล่าว หากคุณใช้ภาพนั้นเพียงคนเดียว ด้านล่างนี้เป็นตัวอย่างที่ตั้ง:</p> <p>c:\mycomputer\temp\report.gif</p> <p>หากภาพดังกล่าวอยู่ในลักษณะที่แชร์ร่วมกันหรือใช้ในเว็บไซด์ ภาพนั้นจะต้องอยู่ในไดรฟ์เครือข่ายที่ผู้ใช้ทุกคนสามารถเข้าใช้ได้ สำหรับภาพที่แชร์ร่วมกัน ให้ระบุชื่อ UNC ตัวอย่างเช่น:</p> <p>\\ALLUSERS\graphics\report.gif</p>
รูปแบบแถว	<p>ระบุ HTML ที่จะใช้ในการจัดรูปแบบแถวในผลลัพธ์</p> <p>ในการรวมผลลัพธ์จากคอลัมน์ที่ระบุไว้ ให้ใช้ @n ตัวอย่างเช่น @1 จะเป็นการแทรกผลลัพธ์ในคอลัมน์ที่หนึ่ง และ @3 จะเป็นการแทรกผลลัพธ์ของคอลัมน์ที่สาม</p>
ตัวค้นแถว	ระบุตัวอักษรที่ใช้ค้นแถวแต่ละแถว
ตัวค้นคอลัมน์	ระบุตัวอักษรที่ใช้ค้นคอลัมน์แต่ละคอลัมน์ โดยจะใช้เมื่อไม่ได้ระบุรูปแบบแถวซึ่งแสดงผลลัพธ์ในคอลัมน์ทั้งหมด
ข้อความสิ้นสุด	<p>ระบุข้อความหรือกราฟิกที่เลือกได้ ซึ่งจะแสดงที่ส่วนท้ายของหน้าจอใหม่แต่ละหน้าของผลลัพธ์ คุณสามารถใช้ HTML เพื่อจัดรูปแบบข้อความได้</p> <p>หากคุณรวมภาพไว้ด้วย คุณควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณทราบถึงที่ตั้งที่เก็บภาพดังกล่าว หากคุณใช้ภาพนั้นเพียงคนเดียว ด้านล่างนี้เป็นตัวอย่างที่ตั้ง:</p> <p>c:\mycomputer\temp\report.gif</p> <p>หากภาพดังกล่าวอยู่ในลักษณะที่แชร์ร่วมกันหรือใช้ในเว็บไซด์ ภาพนั้นจะต้องอยู่ในไดรฟ์เครือข่ายที่ผู้ใช้ทุกคนสามารถเข้าใช้ได้ สำหรับภาพที่แชร์ร่วมกัน ให้ระบุชื่อ UNC ตัวอย่างเช่น:</p> <p>\\ALLUSERS\graphics\report.gif</p>

หมายเหตุ: ฟิลด์ต่างๆ เหล่านี้จะถูกป้อนไปเพื่อสร้างหน้าด้วย **HTML** ซึ่งจะมีการจัดรูปแบบเริ่มแรกไว้ให้ โปรดแก้ไขข้อความนี้ด้วยความระมัดระวังเพื่อให้ **HTML** เริ่มแรกยังใช้ได้อยู่ หากคุณลบ **HTML** ออกจากฟิลด์ใดๆ คุณควรลบ **HTML** ดังกล่าวออกจากฟิลด์อื่นๆ ด้วย มิฉะนั้น แถบข้อความเลื่อนอาจทำงานได้ไม่ถูกต้อง

5 ในการระบุตัวเลือกเพิ่มเติม ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

a คลิกที่ปุ่ม ขึ้นสูง

กล่องโต้ตอบ ตัวเลือกแถบข้อความเลื่อนขึ้นสูง จะปรากฏขึ้น

b ทำการเลือกตัวเลือกขึ้นสูงและคลิก ตกลง

ตารางต่อไปนี้จะอธิบายเกี่ยวกับตัวเลือกขึ้นสูง

ตัวเลือกขั้นสูงในพื้นที่ทำงานมุมมองแถบข้อความเลื่อน	คำอธิบาย
จำนวนการวนซ้ำ	ระบุจำนวนครั้งในการเลื่อนของผลลัพธ์ โดยค่าดีฟอลต์จะเป็นการวนซ้ำอย่างไม่สิ้นสุด คุณต้องระบุจำนวนเต็ม
ค่าความเร็วในการเคลื่อนที่	กำหนดจำนวนพิกเซลระหว่างการแสดงผลข้อมูลผลลัพธ์ใหม่อย่างต่อเนื่อง โดยค่ายิ่งมากจะยิ่งเคลื่อนที่เร็วและมีความนุ่มนวลน้อยลง
ค่าความต่อเนื่องในการเคลื่อนที่	ระบุค่ามิลิวินาทีระหว่างการแสดงผลข้อมูลผลลัพธ์ใหม่อย่างต่อเนื่อง โดยค่ายิ่งมากจะยิ่งเคลื่อนที่ช้าลง
สีพื้นหลัง	ระบุสีที่ใช้เป็นพื้นหลัง คุณสามารถป้อนชื่อสี เช่น Yellow หรือ Blue หรือใช้ตัวอักษรตัวเลขฐาน 16 จำนวน 6 หลัก เช่น #AFEEEE แทนสีน้ำเงินอมเขียวอ่อน ก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเบราว์เซอร์ของคุณว่ารองรับการใช้งานแบบใด (คุณสามารถเว้นไม่ใส่ตัวอักษรแสดงเครื่องหมายบอกลำดับในรูปแบบตัวอักษรตัวเลขฐาน 16 ได้)
แอททริบิวต์เพิ่มเติมของข้อความเลื่อน	ระบุตัวเลือกข้อความเลื่อนอื่นๆ ที่เบราว์เซอร์ของคุณรองรับการใช้งาน เช่น ALIGN="top middle bottom" ซึ่งจะจัดแนวแถบข้อความเลื่อนไว้ด้านบน กึ่งกลาง หรือชิดล่างของข้อความ คุณยังสามารถเพิ่ม HTML เพื่อปรับแต่งลักษณะของแถบข้อความเลื่อนเพิ่มเติมได้ด้วย

- 6 เลือกช่องทำเครื่องหมายแสดงผลลัพธ์เพื่อดูผลตัวอย่างของมุมมองแถบข้อความเลื่อน
- 7 คลิก ตกลง เพื่อกลับไปยังเพจมุมมองโครงร่าง
- 8 ในการย้ายหรือแก้ไขมุมมองแถบข้อความเลื่อน (และมุมมองอื่นๆ ตามต้องการ) ในเพจนี้ ให้ดำเนินการดังนี้:
 - ในการย้ายมุมมองไปยังที่ตั้งอื่นในเพจ ให้ลากมุมมองนั้น และวางในที่ที่ตั้งใหม่
 - การจัดรูปแบบลักษณะที่ปรากฏของมุมมองแถบข้อความเลื่อน ให้คลิกปุ่ม จัดรูปแบบมุมมอง ของมุมมองนั้น
คุณสามารถระบุตัวเลือก เซลล์ ขอบ พื้นหลัง และการจัดรูปแบบเพิ่มเติม (ความกว้าง ความสูง ช่องหน้า ระยะห่างด้านขวา ระยะห่างด้านบน ระยะห่างด้านล่าง)
 - ในการแก้ไขมุมมองแถบข้อความเลื่อน คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองนั้น
 - ในการลบมุมมองแถบข้อความเลื่อน คลิกปุ่ม ลบมุมมอง ของมุมมองนั้น
- 9 เมื่อทำการเปลี่ยนแปลงเสร็จ ให้บันทึกการรายงาน

การโอเลตผู้ใช้เมื่อไม่มีข้อมูล

ใช้มุมมองไม่มีผลลัพธ์ เพื่อระบุข้อความอธิบายที่จะปรากฏหากรายงาน ไม่แสดงผลลัพธ์ ข้อความจะแจ้งให้ผู้ใช้ทราบว่าไม่มีข้อมูล

ในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองไม่มีผลลัพธ์

- 1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจจัดทำโครงร่าง ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
 - ในการเพิ่มมุมมองไม่มีผลลัพธ์ใหม่ ให้คลิกปุ่ม เพิ่มมุมมอง และเลือก ขั้นสูง จากนั้นเลือก ไม่มีผลลัพธ์

- ในการแก้ไขมุมมองไม่มีผลลัพธ์ที่มีอยู่ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองนั้น
พื้นที่ทำงานจะแสดงมุมมองไม่มีผลลัพธ์

2 ป้อนข้อความอธิบายในหัวเรื่องและกล่องข้อความ

3 เลือกช่องทำเครื่องหมายแสดงผลเพื่อดูตัวอย่างมุมมองไม่มีผลลัพธ์

4 คลิก ตกลง เพื่อกลับไปยังเพจมุมมองโครงร่าง

5 ในการย้ายหรือแก้ไขมุมมองไม่มีผลลัพธ์ (และมุมมองอื่นๆ ตามต้องการ) ในเพจนี้ ให้ดำเนินการดังนี้:

- ในการย้ายมุมมองไปยังที่ตั้งอื่นในเพจ ให้ลากมุมมองนั้น และวางในที่ตั้งใหม่
- การจัดรูปแบบลักษณะที่ปรากฏของมุมมองไม่มีผลลัพธ์ ให้คลิกปุ่ม จัดรูปแบบมุมมอง ของมุมมองนั้น
คุณสามารถระบุตัวเลือก เซลล์ ขอบ พื้นหลัง และการจัดรูปแบบเพิ่มเติม (ความกว้าง ความสูง ย่อหน้า ระยะห่างด้านขวา ระยะห่างด้านบน ระยะห่างด้านล่าง)
- ในการแก้ไขมุมมองไม่มีผลลัพธ์ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองนั้น
- ในการลบมุมมองไม่มีผลลัพธ์ ให้คลิกปุ่ม ลบมุมมอง ของมุมมองนั้น

6 เมื่อทำการเปลี่ยนแปลงเสร็จ ให้บันทึกรายงาน

ขั้นตอนที่ 3: การกำหนดพรอมต์ (ไม่จำเป็น)

หากต้องการอนุญาตให้ผู้ใช้ของ Oracle CRM On Demand Answers สามารถระบุค่าฟิลเตอร์ได้เมื่อผู้ใช้นั้นรันรายงาน ให้กำหนดพรอมต์ขณะรันสำหรับรายงานนั้น
พรอมต์ขณะรันมีประโยชน์เนื่องจากรายงานอาจจำเป็นต้องมีการฟิลเตอร์แตกต่างกันตามแต่ละผู้ใช้หรือวันที่รันรายงานนั้น

พรอมต์ขณะรันต่างจากฟิลเตอร์ที่สร้างไว้ล่วงหน้าตรงที่ฟิลเตอร์จะถูกตั้งค่าเมื่อกำหนดรายงานและจะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้หากไม่มีการปรับปรุงรายงานนั้น เช่น หากคุณกำหนดพรอมต์ให้ ประเภทบริษัท สำหรับรายงาน พนักงานของคุณจะได้รับพรอมต์ให้เลือกราย ประเภทบริษัท ที่ต้องการดูเมื่อพนักงานเหล่านั้นรันรายงาน หากคุณกำหนดฟิลเตอร์ที่สร้างไว้ล่วงหน้าเป็นประเภทบริษัทบางประเภท เช่น คู่แข่ง ฟิลเตอร์จะถูกกำหนดค่าตายตัวและไม่สามารถเปลี่ยนแปลงโดยผู้ใช้ได้ในขณะรัน

คุณสามารถจัดทำพรอมต์ในเพจกำหนดพรอมต์ใน Oracle CRM On Demand Answers ในการเข้าถึงเพจกำหนดพรอมต์ ให้จัดทำการวิเคราะห์ใหม่ตามที่อยู่ภายใน [เริ่มต้นกับ Answers \(รายงานที่กำหนดเอง\)](#) (ในหน้า 654) หรือเปิดการวิเคราะห์ที่มีอยู่ใน Oracle CRM On Demand Answers

คุณสามารถจัดทำพรอมต์ได้สองประเภทคือ:

■ พรอมต์ฟิลเตอร์คอลัมน์

พรอมต์ฟิลเตอร์คอลัมน์ให้การฟิลเตอร์ทั่วไปสำหรับคอลัมน์ในรายงาน พรอมต์ฟิลเตอร์คอลัมน์สามารถแสดงตัวเลือกทั้งหมดสำหรับคอลัมน์ หรือแสดงตัวเลือกตามเงื่อนไขสำหรับคอลัมน์ได้ เช่น หากรายงานมีฟิลเตอร์ พื้นที่=ตะวันออก ตัวเลือกตามเงื่อนไขสำหรับคอลัมน์ เมือง จะจำกัดตัวเลือกเฉพาะเมืองในพื้นที่ภาคตะวันออกเท่านั้น ฟิลเตอร์นี้จะจำกัดตัวเลือกของฟิลเตอร์ที่ขัดแย้งกันซึ่งอาจทำให้ไม่ให้เกิดผลลัพธ์ใดๆ

■ พรอมต์ภาพ

พรอมต์ภาพให้ภาพที่ผู้ใช้สามารถคลิกเพื่อเลือกเกณฑ์สำหรับรายงาน เช่น ในหน่วยงานฝ่ายขาย ผู้ใช้สามารถคลิกพื้นที่ของแผนจากภาพแผนที่เพื่อดูข้อมูลการขาย หรือคลิกภาพผลิตภัณฑ์เพื่อดูข้อมูลการขายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์นั้น ผู้ใช้ที่ทราบวิธีใช้แท็ก <map> ของ HTML สามารถจัดทำกำหนดแผนที่รูปภาพได้

หมายเหตุ: ใน Oracle CRM On Demand Answers คุณจะไม่เห็นพรอมต์ในเพจกำหนดเกณฑ์, จัดทำโครงร่าง, กำหนดพรอมต์ และตรวจสอบ พรอมต์จะปรากฏเมื่อคุณแสดงตัวอย่างการวิเคราะห์ และปรากฏเมื่อผู้ใช้นั้นการวิเคราะห์

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- [การเพิ่มพารามิเตอร์คอลัมน์](#) (ในหน้า 863)
- [การเพิ่มพารามิเตอร์ภาพ](#) (ในหน้า 864)

การเพิ่มพารามิเตอร์คอลัมน์

พารามิเตอร์คอลัมน์อนุญาตให้ผู้ใช้เลือกค่าพารามิเตอร์คอลัมน์ในรายงานได้ คุณสามารถกำหนดช่วงความเป็นไปได้ของค่าพารามิเตอร์และวิธีที่ผู้ใช้เลือกค่าพารามิเตอร์สำหรับรายงาน

คุณกำหนดพารามิเตอร์คอลัมน์ในเพจกำหนดพารามิเตอร์ใน Oracle CRM On Demand Answers เมื่อคุณมีพารามิเตอร์คอลัมน์หลายรายการสร้างขึ้นสำหรับรายงาน คอลัมน์เหล่านั้นจะแสดงต่อผู้ใช้ครั้งละหนึ่งคอลัมน์ เรียงตามลำดับในรายการจากบนสุดถึงล่างสุด

ในการเพิ่มหรือแก้ไขพารามิเตอร์คอลัมน์

- 1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจกำหนดพารามิเตอร์ ให้คลิก จัดทำพารามิเตอร์ และเลือก พารามิเตอร์คอลัมน์
- 2 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติพารามิเตอร์ ให้ป้อนหัวข้อสำหรับพารามิเตอร์คอลัมน์ในกล่องหัวข้อ หัวข้อจะปรากฏเมื่อผู้ใช้รันรายงาน
- 3 ป้อนคำอธิบายในกล่อง คำอธิบาย(ไม่จำเป็น)
- 4 จากฟิลด์บนรายการการตอบคำถามคอลัมน์ ให้เลือกคอลัมน์ในรายงานที่คุณต้องการฟิลด์ จากนั้น จากตัวรายการการตอบคำถาม ตัวดำเนินการ ให้เลือกตัวดำเนินการที่จะใช้ หากต้องการให้ผู้ใช้เลือกตัวดำเนินการ ให้เลือกตัวดำเนินการ *ผู้ใช้พารามิเตอร์
- 5 โปรดระบุวิธีการที่ผู้ใช้ควรเลือกค่า โดยการคลิกที่ตัวเลือกที่เหมาะสม
ผู้ใช้สามารถเลือกค่าจากรายการการตอบคำถาม หรือเบรคผ่านตัวเลือกและป้อนค่าเหล่านั้นลงในกล่องข้อความ
หมายเหตุ: ค่าสูงสุดที่ใช้ได้รับหากเลือกจากรายการการตอบคำถามคือ 1000
- 6 ในการอนุญาตให้ผู้ใช้เลือกค่าสำหรับพารามิเตอร์คอลัมน์ได้เพียงหนึ่งค่าเท่านั้น ให้เลือกช่องทำเครื่องหมาย ค่าเดียวเท่านั้น
- 7 ในการกำหนดว่าค่าใดควรถูกแสดงในรายการผู้ใช้ ให้เลือกหนึ่งในตัวเลือกดังต่อไปนี้:

- แสดงว่าไม่มีค่า ให้คลิก ไม่มี
ผู้ใช้จำเป็นต้องป้อนค่า
- แสดงค่าทั้งหมดที่เป็นไปได้ ให้คลิก ค่าทั้งหมด
- แสดงชุดย่อยของค่า ให้คลิก ฟิลด์ค่าที่จำกัด หรือผลลัพธ์ SQL

ฟิลด์ค่าที่จำกัด การจำกัดค่าจะเกิดประโยชน์เมื่อมีพารามิเตอร์คอลัมน์หลายรายการ หรือเมื่อผลลัพธ์ที่ได้มีฟิลด์อยู่แล้ว วิธีการนี้เป็นทางเลือกเพื่อป้องกันผู้ใช้จากการเลือกค่าที่อาจทำให้ได้ผลลัพธ์ ไม่มีข้อมูล ตัวอย่างเช่น รายงานหนึ่งควรมีคอลัมน์ประเทศและคอลัมน์เมือง และมีฟิลด์ประเทศ=ฝรั่งเศส โดยการเลือกค่าที่จำกัดสำหรับฟิลด์คอลัมน์เมือง ตัวเลือกที่มีต้องเป็นเมืองภายในฝรั่งเศสเท่านั้น ซึ่งเป็นการป้องกันการเลือกฟิลด์ที่ใช้ร่วมกันไม่ได้ เช่น ประเทศ=อิตาลี และ เมือง=ปารีส การจำกัดค่าอาจจำเป็นต้องใช้เวลาในการประมวลผลพารามิเตอร์มากขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับตัวเลือกอื่นๆ อีก 2 ตัวเลือก

ผลลัพธ์ SQL ในการจำกัดค่าให้ผลลัพธ์ด้วยคำสั่ง SQL ให้คลิกตัวเลือกผลลัพธ์ SQL และพิมพ์คำสั่ง SQL ลงในกล่องข้อความ เมื่อคุณใช้พารามิเตอร์ผลลัพธ์ SQL จะมีการใช้เงื่อนไขต่อไปนี้:

- คุณไม่สามารถเชื่อมโยงพรมต์ผลลัพธ์ SQL ได้ เช่น หากคุณมีพรมต์ผลลัพธ์ SQL สองพรมต์ ค่าที่ฟิลเตอร์จากพรมต์หนึ่งจะไม่มีผลกับอีกพรมต์หนึ่ง
- หากพรมต์แรกคือพรมต์ผลลัพธ์ SQL และพรมต์ที่สองเป็นพรมต์ทั่วไป ผลลัพธ์ของพรมต์ที่สองจะถูกจำกัดตามผลลัพธ์ของพรมต์แรกหากพรมต์ที่สองมีการเลือกตัวเลือกฟิลเตอร์ค่าที่จำกัด หากพรมต์แรกเป็นพรมต์ทั่วไป และพรมต์ที่สองเป็นพรมต์ผลลัพธ์ SQL จะไม่สามารถเชื่อมโยงทั้งสองพรมต์ได้
- พรมต์ผลลัพธ์ที่ไม่ใช่ SQL สามารถเชื่อมโยงได้เสมอโดยไม่คำนึงถึงลำดับของพรมต์
- จำนวนค่าสูงสุดที่ใช้ได้สำหรับการครอบคืบพรมต์คือ 1,000 หากผลลัพธ์ SQL ส่งคืนเรคคอร์ดมากกว่า 1,000 รายการ ระบบจะแสดงเฉพาะ 1,000 รายการแรกเท่านั้น

8 การเลือกตัวเลือกในพื้นที่ตัวเลือก อื่นๆ

- ในการอนุญาตให้ผู้ใช้จำกัดตัวเลือกฟิลเตอร์ ให้เลือกช่องทำเครื่องหมาย อนุญาตให้ผู้ใช้จำกัดตัวเลือก หากช่องทำเครื่องหมายนี้ถูกเลือก รายการสำหรับเลือกที่ผู้ใช้สามารถใช้เงื่อนไขต่างๆ (เช่น เริ่มต้นด้วย, สิ้นสุดด้วย และมี) จะปรากฏขึ้นเพื่อจำกัดตัวเลือก

การจำกัดตัวเลือกช่วยให้ผู้ใช้ค้นหาค่าที่ใช้เป็นฟิลเตอร์ ตัวอย่างเช่น หากฟิลเตอร์มีเมืองทุกเมืองในฝรั่งเศส ผู้ใช้สามารถจำกัดตัวเลือกฟิลเตอร์ของเมืองเหล่านั้นให้ขึ้นต้นด้วยตัว P

- ในการอนุญาตให้ผู้ใช้ข้ามฟิลเตอร์คอลัมน์นี้ได้ ให้เลือกช่องทำเครื่องหมาย อนุญาตให้ผู้ใช้ข้ามพรมต์ได้ ซึ่งจะทำให้ตัวเลือกข้ามพรมต์ปรากฏขึ้นมา จากนั้นผู้ใช้สามารถคลิกตัวเลือกนี้เพื่อข้ามการเลือกสำหรับฟิลเตอร์นี้ได้

9 เมื่อคุณดำเนินการเสร็จแล้ว ให้คลิก ตกลง

พรมต์ฟิลเตอร์คอลัมน์จะปรากฏขึ้นในเพจกำหนดพรมต์

10 ในการดูพรมต์ฟิลเตอร์คอลัมน์ ให้คลิกที่ปุ่ม แสดงตัวอย่างการวิเคราะห์

ในการแก้ไขคุณสมบัติพรมต์ฟิลเตอร์คอลัมน์

1 คลิกปุ่มคุณสมบัติของพรมต์

2 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติพรมต์ ให้ทำการเปลี่ยนแปลงของคุณแล้วคลิก ตกลง

ในการย้ายพรมต์ฟิลเตอร์คอลัมน์ขึ้นหรือลงตามลำดับการรัน

- คลิกลูกศรขึ้นและลง จนกระทั่งพรมต์อยู่ในลำดับที่คุณต้องการ

ลูกศรขึ้นและลงจะปรากฏเฉพาะเมื่อมีพรมต์สำหรับการวิเคราะห์มากกว่าหนึ่งพรมต์

ในการลบพรมต์ฟิลเตอร์คอลัมน์

- คลิกปุ่มลบของพรมต์

การเพิ่มพรมต์ภาพ

พรมต์ภาพจะแสดงภาพที่ใช้คลิกเพื่อเลือกเกณฑ์ของรายงาน ตัวอย่างเช่น ผู้ใช้สามารถคลิกเลือกผลิตภัณฑ์จากภาพที่แสดงผลิตภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์ที่ถูกเลือกจะถูกใช้ในการฟิลเตอร์รายงานที่ใช้ อ้างอิง ในการจัดทำพรมต์ภาพ คุณจะต้องเข้าใจวิธีใช้แท็ก HTML <map> ในการจัดการกำหนดการแมปภาพ

คุณกำหนดพรอมต์ภาพในเพจกำหนดพรอมต์ใน Oracle CRM On Demand Answers เมื่อคุณสร้างพรอมต์ภาพหลายรายการขึ้นสำหรับรายงาน ภาพเหล่านั้นจะถูกดำเนินการตามลำดับในรายการจากบนสุดถึงล่างสุด

ในการเพิ่มหรือแก้ไขพรอมต์ภาพ

- 1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจกำหนดพรอมต์ ให้คลิก จัดทำพรอมต์ และเลือก พรอมต์ภาพ
- 2 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติพรอมต์การแมปภาพ ให้ป้อนหัวข้อสำหรับพรอมต์ภาพในกล่องหัวข้อ
หัวข้อจะปรากฏเมื่อผู้ใช้งานรายงาน คุณสามารถรวมแท็กส่วนเพิ่ม HTML ไว้ในหัวข้อได้ เช่น ****, **<center>**, **** และ **<table>**
- 3 ป้อนคำอธิบายในกล่อง คำอธิบาย(ไม่จำเป็น)
- 4 ป้อนที่ตั้งและชื่อของภาพในกล่อง URL ภาพ
หากคุณเป็นบุคคลเดียวที่ใช้พรอมต์ของภาพนี้ คุณสามารถระบุที่ตั้งซึ่งคุณเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงได้ เช่น `c:\mycomputer\temp\map.gif` สำหรับพรอมต์ภาพที่ผู้อื่นๆ สามารถใช้งานได้ ให้ระบุชื่อ Universal Naming Convention (UNC) เช่น `\\ALLUSERS\graphics\map.gif` หรือเว็บไซต์ที่ผู้ใช้ทั้งหมดของคุณสามารถเข้าถึงได้ เช่น `http://mycompany.com/imagemap.gif`
- 5 ป้อนแท็ก HTML **<map>** รวมทั้งข้อมูลที่เหมาะสมในกล่อง HTML
จำเป็นต้องใช้คำสั่ง HTML **<map>** รวมทั้งอิลิเมนต์ **<area>** โดยที่อิลิเมนต์ **<area>** แต่ละตัวจะต้องระบุแอตทริบิวต์ **shape=** และ **coords=** หากมีการระบุแอตทริบิวต์ **alt=** จะถูกแมปกับชื่อพื้นที่ ตัวอย่างเช่น:

```
<map>
  <area alt="ซ้าย-บน" shape="rect" coords="0,0,50,50">
  <area alt="ขวา-บน" shape="rect" coords="50,0,100,50">
  <area alt="ล่าง" shape="rect" coords="0,50,100,100">
</map>
```
- 6 ในการดึงข้อมูลการแมปภาพจาก HTML ให้คลิกที่ลิงก์ ดึงข้อมูลการแมปภาพจาก HTML
กล่องโต้ตอบคุณสมบัติพรอมต์การแมปภาพสามารถขยายเพื่อแสดงชื่อพื้นที่ รูปร่าง และพิกัดที่ถูกป้อนในกล่อง HTML
 - ในกรณีที่ต้องการ คุณสามารถเปลี่ยนแปลงค่าในชื่อพื้นที่ได้ ข้อความนี้จะปรากฏเมื่อผู้ใช้เลื่อนตัวชี้ไปอยู่เหนือพื้นที่ภาพ
 - ในแต่ละพื้นที่ ป้อนชื่อของคอลัมน์ในกล่องคอลัมน์เพื่อส่งผ่านเมื่อผู้ใช้คลิก และป้อนค่าที่จะใช้
หมายเหตุ: คอลัมน์จะต้องเป็นชื่อคอลัมน์เต็ม ในรูปแบบ ตาราง.ชื่อคอลัมน์
 - ใส่เครื่องหมาย (") ให้กับชื่อคอลัมน์ที่มีการเว้นวรรค เช่น:
 - Account."Account Country"
 - "Units shipped"
- 7 เมื่อคุณดำเนินการเสร็จแล้ว ให้คลิก ตกลง
พรอมต์ภาพจะปรากฏขึ้นในเพจกำหนดพรอมต์
- 8 ในการดูพรอมต์ภาพ ให้คลิกที่ปุ่ม แสดงตัวอย่างการวิเคราะห์

เมื่อคุณคลิกที่พื้นที่ของภาพ ฟิลเตอร์ที่ใช้อย่างนี้จะถูกสร้างสำหรับการแสดงพื้นที่ คุณสามารถคลิกที่ลิงก์ รีเฟรช เพื่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น คุณสามารถเปลี่ยนเกณฑ์ของฟิลเตอร์แล้วคลิกที่ลิงก์ รีเฟรช อีกครั้งเพื่อดูการเปลี่ยนแปลงของผลที่ได้

ในการแก้ไขคุณสมบัติพร้อมคำภาพ

- 1 คลิกปุ่ม คุณสมบัติ ของพร้อมคำ
- 2 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติพร้อมคำการแมปภาพ ให้ทำการเปลี่ยนแปลงของคุณแล้วคลิก ตกลง

หมายเหตุ: ใน Oracle CRM On Demand Answers คุณจะไม่เห็นพร้อมคำในเพจกำหนดเกณฑ์, จัดทำโครงร่าง, กำหนดพร้อมคำ และตรวจสอบ พร้อมคำจะปรากฏเมื่อคุณแสดงตัวอย่างการวิเคราะห์ และปรากฏเมื่อผู้ใช้งานการวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ 4: การตรวจสอบรายงาน

เมื่อคุณจัดทำและแก้ไขรายงานเสร็จแล้ว คุณสามารถตรวจสอบได้ในเพจตรวจสอบใน Oracle CRM On Demand Answers

การตรวจสอบรายงาน

- ใน Oracle CRM On Demand Answers ให้คลิก ขั้นตอนที่ 4 ตรวจสอบ

เมื่อคุณเสร็จสิ้นการตรวจสอบเกณฑ์รายงาน โครงร่าง และอื่นๆ ให้คลิกปุ่ม แสดงตัวอย่างการวิเคราะห์ เพื่อดูเวอร์ชันสุดท้ายของรายงานในอีกวินโดว์

หมายเหตุ: คุณต้องคลิก แสดงตัวอย่างการวิเคราะห์ เพื่อดูพร้อมคำที่คุณกำหนดในรายงาน

จากเพจการตรวจสอบ คุณมีตัวเลือกสำหรับพิมพ์หรือดาวน์โหลดรายงาน

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง:

- การทำรายงานที่กำหนดเองให้เป็นส่วนกลาง (ในหน้า 866)
- การเสร็จสิ้นการวิเคราะห์ของคุณ (ในหน้า 867)

การทำรายงานที่กำหนดเองให้เป็นส่วนกลาง

ก่อนจะให้พนักงานทั้งหมดเข้าใช้รายงานได้ ให้ตรวจสอบข้อมูลและรูปแบบโดยการรันทดสอบและขออนุมัติจากบุคคลที่ขอรายงานดังกล่าว ผู้ตรวจสอบควรตรวจสอบรายการต่อไปนี้:

- รายงานมีคอลัมน์ที่จำเป็นทั้งหมดอยู่หรือไม่
- เรียงลำดับคอลัมน์ถูกต้องแล้วหรือไม่
- ฟิลเตอร์จำกัดข้อมูลถูกต้องแล้วหรือไม่
- พังแสดงข้อมูลในลักษณะที่เป็นประโยชน์หรือไม่

คุณสามารถวิธีสกรายงานที่คุณจัดทำเพื่อให้พนักงานทั้งหมดในบริษัทสามารถใช้ได้ โดยรายงานเหล่านั้นจะแสดงอยู่ในส่วนการวิเคราะห์ที่กำหนดเองที่ใช้ร่วมกันบน โฮมเพจของรายงาน

หมายเหตุ: โฮมเพจของรายงานมีขีดจำกัดรายงานที่กำหนดเองอยู่ที่ 100 รายงาน

866 วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand วิธีที่ 20

ในการกำหนดรายงานให้เป็นส่วนกลาง

- 1 ใน Oracle CRM On Demand ให้คลิกแท็บรายงาน
- 2 ในโฮมเพจรายงาน ในส่วนรายงานและการวิเคราะห์ที่กำหนดเอง ให้คลิก ออกแบบการวิเคราะห์ เพื่อเปิด Oracle CRM On Demand Answers
- 3 ใน Oracle CRM On Demand Answers ให้เปิดรายงาน
- 4 คลิก บันทึก
- 5 เลือกโฟลเดอร์ที่คุณต้องการบันทึกรายงาน
- 6 คลิก ตกลง เพื่อบันทึกรายงาน

การแสดงผลรายงานต่อสาธารณะจะวิธียกรายงานเพื่อให้พนักงานคนอื่นๆ ในบริษัท ซึ่งมองเห็นโฟลเดอร์ที่คุณเก็บรายงานที่บันทึกนั้น สามารถเข้าใช้รายงานดังกล่าวได้ โดยรายงานส่วนตัวของคุณใน โฟลเดอร์ของคุณ จะยังได้รับการบันทึกไว้ในกรณีที่คุณต้องการรันรายงานนั้นหรือแก้ไขรายงานเพื่อการวิเคราะห์แบบไดนามิกในภายหลัง

การเสร็จสิ้นการวิเคราะห์ของคุณ

เมื่อคุณกำหนดเกณฑ์, โครงร่าง และพารามิเตอร์สำหรับการวิเคราะห์ของคุณใน Oracle CRM On Demand Answers เสร็จแล้ว ให้บันทึกข้อมูลนั้น

การดำเนินการวิเคราะห์ของคุณให้เสร็จสิ้นและบันทึกข้อมูล

- 1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจกำหนดเกณฑ์, เพจจัดทำโครงร่าง, เพจกำหนดพารามิเตอร์ หรือเพจตรวจสอบ ให้คลิกปุ่ม เสร็จสิ้น
- 2 เลือกโฟลเดอร์ที่คุณต้องการบันทึกรายงาน
คำแนะนำ: บันทึกรายงานเป็นแบบส่วนตัวก่อนโดยใช้โฟลเดอร์ของคุณ หลังจากที่ได้ตรวจสอบการตั้งค่า คุณสามารถบันทึกรายงานในโฟลเดอร์ที่ใช้ร่วมกันที่เป็นสาธารณะ หากคุณต้องการที่จะอนุญาตให้คนอื่นใช้งานได้ด้วย และลบรายงานออกจากโฟลเดอร์ของคุณ รายงานที่ถูกบันทึกไว้ใน โฟลเดอร์ที่ใช้ร่วมกัน จะเข้าใช้ได้จากลิงก์ การวิเคราะห์ที่กำหนดเองที่ใช้ร่วมกัน ที่อยู่ในส่วน รายงานและการวิเคราะห์ที่กำหนดเอง ในโฮมเพจของรายงาน ซึ่งพนักงานทุกคนที่สามารถเข้าใช้โฟลเดอร์ที่คุณเก็บรายงานสามารถมองเห็นได้
- 3 ป้อนชื่อสำหรับรายงานของคุณ
คำแนะนำ: ใช้วิธีการตั้งชื่อที่ตรงกันเพื่อให้ผู้ใช้ทุกคนสามารถจำได้ นอกจากนี้ควรหลีกเลี่ยงการใช้ช่องว่างหรือสัญลักษณ์ เช่น เครื่องหมาย (') ในการตั้งชื่อรายงาน
- 4 ใส่คำอธิบายสั้นๆ ของรายงาน ไม่เกิน 2,000 อักขระ ข้อมูลชื่อและคำอธิบายที่คุณใส่จะปรากฏบนโฮมเพจรายงานของพนักงานเหมือนกับที่คุณใส่ทุกประการ
คำแนะนำ: ใช้คำอธิบายเพื่อช่วยให้ผู้อื่นทราบว่ารายงานนั้นมีข้อมูลประวัติหรือข้อมูลเรียลไทม์
- 5 คลิก ตกลง
รายงานจะได้รับการบันทึก วินโดว์สร้างและดูการวิเคราะห์จะปิดลง และเพจเริ่มต้นกับ Answers จะแสดงขึ้น รายงานที่กำหนดเองของคุณจะถูกจัดเก็บในโฟลเดอร์ที่คุณระบุ คุณสามารถเข้าใช้งานได้ในภายหลังใน Oracle CRM On Demand Answers โดยคลิกที่ปุ่ม เปิดการวิเคราะห์

การใช้ฟังก์ชันในการวิเคราะห์

ฟังก์ชัน SQL จะคำนวณค่าในคอลัมน์ด้วยวิธีการต่างๆ ในส่วนนี้จะอธิบาย syntax สำหรับฟังก์ชันที่สนับสนุนใน Oracle CRM On Demand Answers และอธิบายถึงวิธีการแสดงค่าคงที่ด้วย ฟังก์ชันต่างๆ ที่มีอยู่ได้แก่ การรวม สถิติ คณิตศาสตร์ วันที่/เวลาในปฏิทิน การแปลงค่า และระบบ

คุณสามารถใช้ฟังก์ชันได้ทุกที่ที่อนุญาตให้ใช้สูตรหรือนิพจน์ SQL ภายใน Oracle CRM On Demand Answers เช่น:

- สูตรของคอลัมน์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การตั้งค่าสูตรของคอลัมน์](#) (ในหน้า 813)
- สูตรของฟิลด์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การเพิ่มฟิลด์ลงในคอลัมน์](#) (ในหน้า 797)
- ถาดเอกสาร สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การเพิ่มฟิลด์ลงในคอลัมน์](#) (ในหน้า 797)

ชื่อสูตร

เมื่ออ้างอิงคอลัมน์ในฟังก์ชัน คุณต้องใช้ชื่อสูตรภายในคอลัมน์ ทุกคอลัมน์จะมีชื่อที่แตกต่างกันสองชื่อ:

- **ชื่อที่แสดง** ในคอลัมน์ หมายถึง ชื่อที่คุณเห็นซึ่งแสดงอยู่ในส่วนประเภทเรื่องที่ใช้งานทางด้านซ้ายของเพจได้ชื่อฟิลด์เฉพาะ ชื่อเหล่านี้ใช้เป็นป้ายชื่อคำฟิลด์สำหรับส่วนหัวคอลัมน์ ชื่อจะเปลี่ยนแปลงตามการตั้งค่าภาษาของผู้ใช้ และการเปลี่ยนแปลงชื่อฟิลด์ที่ทำโดยผู้ดูแลระบบ Oracle CRM On Demand ของบริษัทของคุณ
- **ชื่อสูตร** เป็นชื่อภายในที่ตรงกันแล้วสำหรับแต่ละคอลัมน์ ชื่อเหล่านี้จะเป็นภาษาอังกฤษเสมอ ชื่อสูตรมีสองส่วนคั่นด้วยเครื่องหมายจุด ส่วนแรกจะตรงกับชื่อฟิลด์และส่วนที่สองจะตรงกับคอลัมน์ หากมีเว้นวรรคในชื่อฟิลด์หรือชื่อคอลัมน์ ต้องใส่ชื่อในเครื่องหมาย (") ส่วนของชื่อฟิลด์จะเหมือนกับชื่อฟิลด์ที่แสดง แต่ไม่เสมอไป

ตารางต่อไปนี้แสดงตัวอย่างชื่อสูตรที่ตรงกับชื่อฟิลด์และชื่อที่แสดงเฉพาะของคอลัมน์

ชื่อฟิลด์	ชื่อที่แสดง	ชื่อสูตร
บริษัท	หมายเลขโทรศัพท์หลัก	บริษัท. "หมายเลขโทรศัพท์"
บริษัท	รายได้ต่อปี	บริษัท. "รายได้ต่อปี"
วันที่จัดทำ	ไตรมาส/ปีการเงิน	"วันที่จัดทำ" "ไตรมาส/ปีการเงิน"
ผู้ใช้เป็นเจ้าของ	ID ผู้ใช้	พนักงาน. "ID พนักงาน"

การค้นหาชื่อสูตร

ในการกำหนดชื่อสูตรสำหรับคอลัมน์ ขึ้นแรกให้เพิ่มคอลัมน์ในรายงาน คลิก แก้ไขสูตร [fx] แล้วคลิกแท็บ สูตรของคอลัมน์ ในกล่องโต้ตอบ ชื่อสูตรสำหรับคอลัมน์นั้นจะอยู่ในช่องข้อความ สูตรของคอลัมน์

คำแนะนำ: เมื่อเกอร์เซอร์อยู่ในกล่องโต้ตอบ สูตรของคอลัมน์ เมื่อคลิกคอลัมน์ในแถบ การดำเนินการ ชื่อสูตรของคอลัมน์จะถูกแทรกเข้าในช่องข้อความที่ตำแหน่งเกอร์เซอร์ (แต่คอลัมน์จะไม่ถูกเพิ่มเข้าในรายการ คอลัมน์สำหรับรายงาน) เมนูลัดนี้จะใช้งานได้เฉพาะในกล่องโต้ตอบ สูตรของคอลัมน์ แต่ใช้งานไม่ได้ในกล่องโต้ตอบอื่นๆ ที่ป้อน SQL

โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่หัวข้อต่อไปนี้:

- [การระบุค่าคงที่](#) (ในหน้า 869)
- [ฟังก์ชันรวม](#) (ในหน้า 870)
- [ฟังก์ชันสตริง](#) (ในหน้า 879)
- [ฟังก์ชันคณิตศาสตร์](#) (ในหน้า 886)
- [ฟังก์ชันวันที่เวลาของปฏิทิน](#) (ในหน้า 893)
- [ฟังก์ชันการแปลงค่า](#) (ในหน้า 900)
- [ฟังก์ชันระบบ](#) (ในหน้า 901)

การระบุค่าคงที่

ค่าคงที่ คือค่าที่ไม่เป็น **Null** ตามประเภทข้อมูลที่กำหนด โดยทั่วไปค่าคงที่จะเป็นค่าคงที่ซึ่งมีค่าตรงตัวตามตัวอักษรที่ปรากฏ โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงใดๆ ค่าคงที่ที่ตรงตามเงื่อนไขของประเภทข้อมูลของค่าคงที่นั้น

ส่วนนี้จะอธิบายถึงวิธีการระบุค่าคงที่แต่ละประเภทใน Oracle CRM On Demand Answers

ค่าคงที่ตัวอักษร

ค่าคงที่ตัวอักษรประกอบด้วยอักขระต่างๆ เช่น ตัวอักษร ตัวเลข และสัญลักษณ์ ในการระบุค่าคงที่ตัวอักษร ให้ล้อมรอบสตริงอักขระด้วยเครื่องหมายอัญประกาศเดี่ยว (') ความยาวของค่าคงที่กำหนดโดยจำนวนอักขระที่อยู่ระหว่างเครื่องหมายอัญประกาศเดี่ยว

ค่าคงที่วันเวลา

มาตรฐาน SQL 92 กำหนดประเภท *ค่าคงที่วันเวลา* ไว้สามชนิดในรูปแบบต่อไปนี้:

DATE 'yyyy-MM-dd'

TIME 'hh:MM:ss'

TIMESTAMP 'yyyy-MM-dd hh:mm:ss'

รูปแบบเหล่านี้เป็นรูปแบบตายตัว ในการระบุค่าคงที่วันเวลาที่ต้องการ ให้ใช้คำหลัก DATE, TIME หรือ TIMESTAMP ตามด้วยสตริงวันเวลาที่อยู่ภายในเครื่องหมายอัญประกาศเดี่ยว ส่วนที่ไม่ใช่ปีทั้งหมดต้องใช้ตัวเลขสองหลักแม้ว่าจะเป็นหลักเดียวก็ตาม

ตัวอย่าง:

CASE

WHEN Opportunity."Close Date" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN '2006'

ELSE 'Pre-2006'

END

ค่าคงที่ตัวเลข

ค่าคงที่ตัวเลขแสดงค่าของประเภทข้อมูลตัวเลข ในการระบุค่าคงที่ตัวเลข ให้ป้อนตัวเลขที่ต้องการ

ไม่ต้องล้อมรอบตัวเลขด้วยเครื่องหมายอัญประกาศเดี่ยว การทำเช่นนั้นจะระบุค่าเป็นค่าคงที่ตัวอักษร

ตัวเลขสามารถขึ้นต้นด้วยเครื่องหมายบวก (+) หรือเครื่องหมายลบ (-) เพื่อระบุว่าเป็นจำนวนบวกหรือลบตามลำดับ ตัวเลขสามารถมีจุดทศนิยมและตัวเลขทศนิยมได้

ในการระบุตัวเลขทศนิยมเป็นค่าคงที่ ให้ป้อนตัวเลขตามด้วยตัวอักษร *E* (ตัวพิมพ์ใหญ่หรือเล็กก็ได้) และตามด้วยเครื่องหมายบวก (+) หรือเครื่องหมายลบ (-) เพื่อระบุด้วยกำลังค่าบวกหรือลบ ไม่อนุญาตให้มีช่องว่างระหว่างตัวเลข ตัวอักษร *E* และเครื่องหมายด้วยกำลัง

ตัวอย่าง:

52

2.98

-326

12.5E6

ฟังก์ชันรวม

ฟังก์ชันรวมทำงานกับค่าหลายค่าเพื่อจัดทำผลลัพธ์โดยสรุป ไม่สามารถใช้ฟังก์ชันรวมสร้างการรวมซ้อนกันของนิพจน์ในคอลัมน์ที่มีกฎการรวมดีฟอลต์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าโดย Oracle CRM On Demand Answers

Avg

คำนวณค่าเฉลี่ย (ค่าเฉลี่ย) ของนิพจน์ในชุดผลลัพธ์ ต้องใช้นิพจน์ตัวเลขเป็นอาร์กิวเมนต์

Syntax:

AVG (n_expression)

โดยที่:

n_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

AvgDistinct

คำนวณค่าเฉลี่ย (ค่าเฉลี่ย) ของค่าที่แตกต่างกันทั้งหมดในนิพจน์ ต้องใช้นิพจน์ตัวเลขเป็นอาร์กิวเมนต์

Syntax:

AVG (DISTINCT n_expression)

โดยที่:

n_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

BottomN

จัดอันดับค่าต่ำสุด *n* ค่าของอาร์กิวเมนต์นิพจน์จาก 1 ถึง *n* 1 ตรงกับค่าตัวเลขต่ำสุด ฟังก์ชัน BOTTOMN จะใช้กับค่าที่แสดงในชุดผลลัพธ์

Syntax:

BOTTOMN (n_expression, n)

โดยที่:

n_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

n จำนวนเต็มบวกใดๆ แทนจำนวนการจัดอันดับจากท้ายสุดที่แสดงในชุดผลลัพธ์ 1 แทนอันดับต่ำสุด

หมายเหตุ: การสืบค้นนิพจน์ **BOTTOMN** ได้เพียงนิพจน์เดียวเท่านั้น

Count

คำนวณจำนวนแถวที่มีค่าที่ไม่เป็นค่า null สำหรับนิพจน์ โดยทั่วไปนิพจน์จะเป็นชื่อคอลัมน์ซึ่งจะแสดงจำนวนแถวที่มีค่าที่ไม่ใช่ค่า null ในคอลัมน์นั้น

Syntax:

COUNT (นิพจน์)

โดยที่:

นิพจน์ นิพจน์ใดๆ

CountDistinct

เพิ่มการดำเนินการที่แตกต่างในฟังก์ชัน COUNT

Syntax:

COUNT (DISTINCT นิพจน์)

โดยที่:

นิพจน์ นิพจน์ใดๆ

Count (*) (CountStar)

นับจำนวนแถว

Syntax:

COUNT(*)

เช่น ตารางที่มีชื่อว่า ชื่อเท็จจริง ประกอบไปด้วยแถว 200,000,000 แถว การสืบค้นต่อไปนี้จะแสดงผลลัพธ์ดังนี้:

SELECT COUNT(*) FROM Facts

COUNT(*)

200000000

Mavg

คำนวณค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่ (ค่าเฉลี่ย) สำหรับแถวข้อมูล n แถวสุดท้ายไม่รวมแถวปัจจุบัน

ค่าเฉลี่ยสำหรับแถวแรกเท่ากับนิพจน์ตัวเลขของแถวแรก ค่าเฉลี่ยสำหรับแถวที่ 2 คำนวณโดยใช้ค่าเฉลี่ยของสองแถวแรก ค่าเฉลี่ยสำหรับแถวที่ 3 คำนวณโดยใช้ค่าเฉลี่ยของสามแถวแรก เป็นต้น เมื่อถึงแถวที่ n ค่าเฉลี่ยจะคำนวณตามแถวข้อมูล n แถวล่าสุด

Syntax:

MAVG (*numExpr*, จำนวนเต็ม)

โดยที่:

numExpr นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

จำนวนเต็ม จำนวนเต็มบวกใดๆ แทนค่าเฉลี่ยของแถวข้อมูล **N** แถวสุดท้าย

Max

คำนวณค่าสูงสุด (ค่าตัวเลขสูงสุด) ของแถวที่มีอาร์กิวเมนต์นิพจน์ตัวเลข

Syntax:

MAX (นิพจน์)

โดยที่:

นิพจน์ นิพจน์ใดๆ

Median

คำนวณค่ากลาง (ค่ากลาง) ของแถวที่มีอาร์กิวเมนต์นิพจน์ตัวเลข เมื่อมีจำนวนแถวเป็นจำนวนคู่ ค่ากลางคือค่าเฉลี่ยของสองแถวกลาง ฟังก์ชันนี้จะแสดงค่าจำนวนคู่เสมอ

Syntax:

MEDIAN (*n_expression*)

โดยที่:

n_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

Min

คำนวณค่าต่ำสุด (ค่าตัวเลขต่ำสุด) ของแถวที่ตรงกับอาร์กิวเมนต์นิพจน์ตัวเลข

Syntax:

MIN (นิพจน์)

โดยที่:

นิพจน์ นิพจน์ใดๆ

NTile

ฟังก์ชัน NTILE จะกำหนดการจัดอันดับค่าในแง่ของช่วงที่ระบุโดยผู้ใช้ ซึ่งจะแสดงจำนวนเต็มแทนช่วงการจัดอันดับ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ชุดข้อมูลที่เรียงลำดับเรียบร้อยแล้วจะแบ่งออกเป็นจำนวนไทล์ที่มีค่าเท่ากันในแต่ละไฟล์

Syntax:

NTILE (n_expression, n)

โดยที่:

n_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

n จำนวนเต็มบวกที่ไม่ใช่ค่า null ซึ่งแสดงจำนวนไทล์

หากอาร์กิวเมนต์ *n_expression* ไม่ใช่ค่า null ฟังก์ชันจะแสดงจำนวนเต็มแทนอันดับภายในช่วงที่รายงาน

NTile ที่มี *n*=100 จะแสดงสิ่งที่เรียกว่า *เปอร์เซ็นต์ไทล์* (ที่มีหมายเลขในช่วงตั้งแต่ 1 ถึง 100 ที่ 100 แทนลำดับสูงสุด) ค่านี้แตกต่างจากผลลัพธ์ของฟังก์ชันเปอร์เซ็นต์ไทล์ Oracle BI Server ซึ่งจะตรงกับสิ่งที่เรียกว่า *อันดับเปอร์เซ็นต์* ใน SQL 92 และแสดงค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1

Percentile

คำนวณอันดับเปอร์เซ็นต์สำหรับแต่ละค่าที่ตรงกับอาร์กิวเมนต์นิพจน์ตัวเลข ช่วงอันดับเปอร์เซ็นต์ไทล์เริ่มต้นตั้งแต่ 0 (เปอร์เซ็นต์ไทล์แรก) ถึง 1 (เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 100)

ฟังก์ชัน PERCENTILE จะคำนวณเปอร์เซ็นต์ไทล์ตามค่าในชุดผลลัพธ์ของการสืบค้น

Syntax:

PERCENTILE (n_expression)

โดยที่:

n_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

Rank

คำนวณอันดับของค่าแต่ละค่าที่ตรงกับอาร์กิวเมนต์นิพจน์ตัวเลข จำนวนสูงสุดคืออันดับ 1 และอันดับที่ตามมาคือจำนวนเต็มลำดับถัดไป (2, 3, 4,...) หากค่าบางค่าเท่ากัน ค่าจะระบุอันดับเดียวกัน (เช่น 1, 1, 1, 4, 5, 5, 7...)

ฟังก์ชัน RANK คำนวณอันดับตามค่าในชุดผลลัพธ์ของการสืบค้น

Syntax:

RANK (n_expression)

โดยที่:

n_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

StdDev

ฟังก์ชัน STDDEV จะแสดงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับชุดค่า ประเภทที่แสดงจะเป็นจำนวนคู่เสมอ

Syntax:

STDDEV([ALL | DISTINCT] n_expression)

โดยที่:

n_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

- หากระบุ **ALL** ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจะคำนวณข้อมูลทั้งหมดในชุด
- หากระบุ **DISTINCT** ค่าที่ซ้ำทั้งหมดจะไม่ถูกนำมาคำนวณ
- หากไม่มีการระบุใดๆ (ค่าดีฟอลต์) ข้อมูลทั้งหมดจะถูกคำนวณ

มีอีกสองฟังก์ชันที่สัมพันธ์กับ STDDEV:

STDDEV_POP([ALL | DISTINCT] n_expression)

STDDEV_SAMP([ALL | DISTINCT] n_expression)

STDDEV และ STDDEV_SAMP คือค่าเดียวกัน

StdDev_Pop

แสดงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับชุดค่าโดยใช้สูตรการคำนวณผลต่างประชากรและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

Syntax:

StdDev_Pop([ALL | DISTINCT] numExpr)

โดยที่:

numExpr นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

- หากระบุ **ALL** ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจะคำนวณข้อมูลทั้งหมดในชุด
- หากระบุ **DISTINCT** ค่าที่ซ้ำทั้งหมดจะไม่ถูกนำมาคำนวณ

Sum

คำนวณผลรวมที่ได้จากการเพิ่มค่าทั้งหมดที่ตรงกับอาร์กิวเมนต์ในนิพจน์ตัวเลข

Syntax:

SUM (n_expression)

โดยที่:

n_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

SumDistinct

คำนวณผลรวมที่ได้จากการเพิ่มค่าที่แตกต่างกันทั้งหมดที่ตรงกับอาร์กิวเมนต์นิพจน์

Syntax:

SUM(DISTINCT *n_expression*)

โดยที่:

n_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

TopN

จัดอันดับค่า *n* สูงสุดของอาร์กิวเมนต์นิพจน์จาก 1 ถึง *n* 1 แทนค่าตัวเลขสูงสุด

ฟังก์ชัน TOPN ใช้ค่าที่แสดงในชุดผลลัพธ์

Syntax:

TOPN (*n_expression*, *n*)

โดยที่:

n_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

n จำนวนเต็มบวกใดๆ แทนจำนวนบนสุดของอันดับที่แสดงในชุดผลลัพธ์ 1 แทนอันดับสูงสุด

การสืบค้นมีนิพจน์ TOPN ได้เพียงนิพจน์เดียวเท่านั้น

การรันฟังก์ชันการรวม

การรันฟังก์ชันการรวมคล้ายกับการรวมฟังก์ชันโดยใช้ชุดเรคคอร์ดเป็นอินพุต แต่แทนที่จะเอาต์พุตการรวมสำหรับชุดเรคคอร์ดทั้งหมดแบบเดี่ยว จะเอาต์พุตการรวมตามเรคคอร์ดที่พบ

ส่วนนี้อธิบายการรันฟังก์ชันการรวมที่สนับสนุนโดย Oracle BI Server

MAVG

คำนวณค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่ (ค่าเฉลี่ย) สำหรับแถวข้อมูล *n* แถวสุดท้ายรวมแถวปัจจุบันในชุดผลลัพธ์

Syntax:

MAVG (*n_expression*, *n*)

โดยที่:

n_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

n จำนวนเต็มบวกใดๆ แทนค่าเฉลี่ยของแถวข้อมูล n แถวสุดท้าย

ค่าเฉลี่ยสำหรับแถวแรกจะเท่ากับนิพจน์ตัวเลขของแถวแรก ค่าเฉลี่ยสำหรับแถวที่สองคำนวณโดยใช้ค่าเฉลี่ยข้อมูลสองแถวแรก ค่าเฉลี่ยสำหรับแถวที่สามคำนวณโดยใช้ค่าเฉลี่ยข้อมูลสามแถวแรก เป็นต้น จนกว่าคุณถึงแถวที่ n โดยที่ค่าเฉลี่ยจะคำนวณตามแถวข้อมูล n แถวสุดท้าย

MSUM

ฟังก์ชันนี้จะคำนวณผลรวมเคลื่อนที่ของแถวข้อมูล n แถวสุดท้ายรวมกับแถวปัจจุบัน

ผลรวมของแถวแรกจะเท่ากับนิพจน์ตัวเลขสำหรับแถวแรก ผลรวมสำหรับแถวที่สองจะคำนวณโดยใช้ผลรวมของแถวข้อมูลสองแถวแรก ผลรวมของแถวที่สามจะคำนวณโดยใช้ผลรวมของแถวข้อมูลสามแถวแรก เป็นต้น เมื่อถึงแถวที่ n ผลรวมจะถูกคำนวณตามแถวข้อมูล n แถวสุดท้าย

Syntax:

MSUM (n_expression, n)

Where:

$n_expression$ นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

n จำนวนเต็มบวก แทนผลรวมของแถวข้อมูล n แถวสุดท้าย

ตัวอย่าง:

ตัวอย่างต่อไปนี้แสดงรายงานที่ใช้ฟังก์ชัน MSUM

เดือน	รายได้	3_MO_SUM
ม.ค.	100.00	100.00
ก.พ.	200.00	300.00
มี.ค.	100.00	400.00
เม.ย.	100.00	400.00
พ.ค.	300.00	500.00
มิ.ย.	400.00	800.00
ก.ค.	500.00	1200.00
ส.ค.	500.00	1400.00
ก.ย.	500.00	1500.00
ต.ค.	300.00	1300.00
พ.ย.	200.00	1000.00
ธ.ค.	100.00	600.00

RSUM

ฟังก์ชันนี้จะคำนวณผลรวมการรันตามเรคคอร์ดที่พบ ผลรวมสำหรับแถวแรกจะเท่ากับนิพจน์ตัวเลขของแถวแรก ผลรวมสำหรับแถวที่สองคำนวณโดยใช้ผลรวมของแถวข้อมูลสองแถวแรก ผลรวมสำหรับแถวที่สามคำนวณโดยใช้ผลรวมของแถวข้อมูลสามแถวแรก เป็นต้น

Syntax:

RSUM (n_expression)

Where:

n_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

ตัวอย่าง:

ตัวอย่างต่อไปนี้แสดงรายงานที่ใช้ฟังก์ชัน RSUM

เดือน	รายได้	RUNNING_SUM
ม.ค.	100.00	100.00
ก.พ.	200.00	300.00
มี.ค.	100.00	400.00
เม.ย.	100.00	500.00
พ.ค.	300.00	800.00
มิ.ย.	400.00	1200.00
ก.ค.	500.00	1700.00
ส.ค.	500.00	2200.00
ก.ย.	500.00	2700.00
ต.ค.	300.00	3000.00
พ.ย.	200.00	3200.00
ธ.ค.	100.00	3300.00

RCOUNT

ฟังก์ชันนี้ใช้ชุดเรคคอร์ดเป็นอินพุตและนับจำนวนเรคคอร์ดที่พบ โดยจะรีเซ็ตค่าของแต่ละกลุ่มในการสืบค้น หากมีการกำหนดการเรียงลำดับในคอลัมน์ใดๆ ฟังก์ชันนี้จะไม่รับค่าเพิ่มสำหรับค่าที่ตรงกันซึ่งอยู่ติดกันสำหรับคอลัมน์ที่เรียงลำดับแล้ว ในการป้องกันปัญหานี้ รายงานไม่ควรมีการเรียงลำดับในคอลัมน์ใดๆ หรือมีการเรียงลำดับลำดับในคอลัมน์ทั้งหมด

Syntax:

RCOUNT (Expr)

Where:

Expr นิพจน์ประเภทข้อมูลใดๆ

ตัวอย่าง:

ตัวอย่างต่อไปนี้แสดงรายงานที่ใช้ฟังก์ชัน RCOUNT

เดือน	กำไร	RCOUNT
พ.ค.	300.00	2
มิ.ย.	400.00	3
ก.ค.	500.00	4
ส.ค.	500.00	5
ก.ย.	500.00	6
ต.ค.	300.00	7

RMAX

ฟังก์ชันนี้ใช้หาคะแนนรวมเป็นอันดับและแสดงค่าสูงสุดตามเรคคอร์ดที่พบ ประเภทข้อมูลที่จะต้องเป็นประเภทที่สามารถส่งชื่อได้

Syntax:

RMAX (นิพจน์)

Where:

นิพจน์ นิพจน์ประเภทข้อมูลใดๆ ประเภทข้อมูลต้องเป็นประเภทที่มีการเรียงลำดับที่เชื่อมโยงกัน

ตัวอย่าง:

ตัวอย่างต่อไปนี้แสดงรายงานที่ใช้ฟังก์ชัน RMAX

เดือน	กำไร	RMAX
ม.ค.	100.00	100.00
ก.พ.	200.00	200.00
มี.ค.	100.00	200.00
เม.ย.	100.00	200.00
พ.ค.	300.00	300.00
มิ.ย.	400.00	400.00
ก.ค.	500.00	500.00
ส.ค.	500.00	500.00
ก.ย.	500.00	500.00
ต.ค.	300.00	500.00
พ.ย.	200.00	500.00
ธ.ค.	100.00	500.00

RMIN

ฟังก์ชันนี้ใช้หาคะแนนรวมเป็นอันดับและแสดงค่าต่ำสุดตามเรคคอร์ดที่พบ ประเภทข้อมูลที่ต้องเป็นประเภทที่สั่งซื้อได้

Syntax:

RMIN (นิพจน์)

Where:

นิพจน์ นิพจน์ประเภทข้อมูลใดๆ ประเภทข้อมูลต้องเป็นประเภทที่มีการเรียงลำดับที่เชื่อมโยงกัน

ตัวอย่าง:

ตัวอย่างต่อไปนี้แสดงรายงานที่ใช้ฟังก์ชัน RMIN

เดือน	กำไร	RMIN
ม.ค.	400.00	400.00
ก.พ.	200.00	200.00
มี.ค.	100.00	100.00
เม.ย.	100.00	100.00
พ.ค.	300.00	100.00
มิ.ย.	400.00	100.00
ก.ค.	500.00	100.00
ส.ค.	500.00	100.00
ก.ย.	500.00	100.00
ต.ค.	300.00	100.00
พ.ย.	200.00	100.00
ธ.ค.	100.00	100.00

ฟังก์ชันสตริง

ฟังก์ชันสตริงจะจัดการตัวอักษรต่างๆ และทำงานด้วยสตริงตัวอักษร

ASCII

แปลงสตริงตัวอักษรเดี่ยวเป็นรหัส ASCII ที่ตรงกันระหว่าง 0 ถึง 255

Syntax:

ASCII (character_expression)

โดยที่:

character_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นตัวอักษร ASCII

ถ้านิพจน์ตัวอักษรประเมินตัวอักษรมากกว่าหนึ่งตัว รหัส ASCII ที่ตรงกับตัวอักษรตัวแรกในนิพจน์จะแสดงขึ้น

BIT_LENGTH

แสดงความยาวของสตริงที่ระบุในหน่วยบิต ตัวอักษร Unicode แต่ละตัวยาว 2 ไบต์ซึ่งมีค่าเท่ากับ 16 บิต

Syntax:

BIT_LENGTH (character_expression)

โดยที่:

character_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร

CHAR

แปลงค่าตัวเลขระหว่าง 0 ถึง 255 เป็นค่าตัวอักษรที่ตรงกับรหัส ASCII

Syntax:

CHAR (n_expression)

โดยที่:

n_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลขระหว่าง 0 ถึง 255

CHAR_LENGTH

แสดงความยาวของสตริงที่ระบุตามจำนวนตัวอักษร ช่องว่างนำหน้าและต่อท้ายจะไม่ถูกนับรวมเป็นความยาวของสตริง

Syntax:

CHAR_LENGTH (character_expression)

โดยที่:

character_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลขระหว่าง 0 ถึง 255

CONCAT

ฟังก์ชันนี้มีสองรูปแบบ รูปแบบแรกเป็นการเชื่อมสตริงตัวอักษรสองสตริง รูปแบบที่สองใช้ตัวอักษรที่เชื่อมสตริงตัวอักษรเพื่อเชื่อมสตริงตัวอักษรมากกว่าสองสตริง

Syntax รูปแบบที่ 1:

CONCAT (*character_expression1*, *character_expression2*)

โดยที่:

character_expression นิพจน์ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร

Syntax รูปแบบที่ 2:

string_expression1 || *string_expression2* || ... *string_expressionxx*

โดยที่:

string_expression นิพจน์ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษรที่แยกตามตัวดำเนินการเชื่อมสตริงตัวอักษร || (เส้นคู่แนวตั้ง) สตริงแรกเชื่อมโยงกับสตริงที่สองเพื่อสร้างสตริงกลาง ซึ่งจะเชื่อมโยงกับสตริงถัดไป เป็นต้น

ตัวอย่าง:

Account."Account Name" || '-' || Account."Account Location"

ผลลัพธ์ที่ได้จะมีลักษณะดังนี้:

การดำเนินการเช่า - สำนักงานใหญ่

INSERT

แทรกสตริงตัวอักษรที่ระบุในตำแหน่งที่ระบุในสตริงตัวอักษรอื่น โดยแทนที่จำนวนตัวอักษรที่ระบุในสตริงเป้าหมาย

Syntax:

INSERT(*character_expression1*, *n*, *m*, *character_expression2*)

โดยที่:

character_expression1 นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร นี่คือนิพจน์ที่จะถูกแทรก

character_expression2 นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร นี่คือนิพจน์ที่จะแทรก

n จำนวนเต็มบวกใดๆ ที่แทนจำนวนตัวอักษรตั้งแต่เริ่มต้นสตริงแรกที่มีส่วนของสตริงที่สองแทรกอยู่

m จำนวนเต็มบวกใดๆ ที่แทนจำนวนตัวอักษรในสตริงแรกที่จะแทนที่ด้วยสตริงที่สองทั้งหมด

LEFT

แสดงจำนวนตัวอักษรที่ระบุจากด้านซ้ายของสตริง

Syntax:

LEFT(character_expression, n)

โดยที่:

character_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร

n จำนวนเต็มบวกใดๆ ที่แทนจำนวนตัวอักษรจากด้านซ้ายของสตริงที่จะแสดง

LENGTH

แสดงความยาวของสตริงที่ระบุตามจำนวนตัวอักษร ความยาวที่แสดงจะไม่รวมช่องว่างที่ต่อท้าย

Syntax:

LENGTH(character_expression)

โดยที่:

character_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร

LOCATE

ส่งคืนตำแหน่งตัวเลขของสตริงหนึ่งภายในอีกสตริงหนึ่ง หากไม่พบสตริง ฟังก์ชัน LOCATE จะส่งคืนค่า 0 หากคุณต้องการระบุตำแหน่งเริ่มต้นเพื่อเริ่มการค้นหา ให้ใช้ฟังก์ชัน LOCATEN แทน

Syntax:

LOCATE(character_expression1, character_expression2)

โดยที่:

character_expression1 นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร นี่เป็นนิพจน์ที่จะค้นหาในนิพจน์ตัวอักษร

character_expression2 นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร นี่คือนิพจน์ที่จะถูกค้นหา

LOCATEN

แสดงตำแหน่งตัวเลขของสตริงหนึ่งภายในอีกสตริงหนึ่ง ซึ่งตรงกับฟังก์ชัน LOCATE ยกเว้นว่าการค้นหาจะเริ่มขึ้นที่ตำแหน่งที่ระบุตามอาร์กิวเมนต์จำนวนเต็ม หากไม่พบสตริง ฟังก์ชัน LOCATEN จะแสดงค่า 0 ตำแหน่งตัวเลขที่จะแสดงจะถูกกำหนดโดยการนับตัวอักษรตัวแรกในสตริงเป็นตำแหน่งที่ใช้ตำแหน่งที่ 1 โดยไม่คำนึงถึงค่าของอาร์กิวเมนต์จำนวนเต็ม

Syntax:

LOCATEN (character_expression1, character_expression2, n)

โดยที่:

character_expression1 นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร นี่คือนสตริงที่จะค้นหา

character_expression2 นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร นี่คือนสตริงที่จะถูกค้นหา

n จำนวนเต็มค่าบวกใดๆ ที่ไม่ใช่ค่าศูนย์ที่แทนตำแหน่งเริ่มต้นเพื่อเริ่มต้นหานิพจน์ Locate

LOWER

แปลงสตริงตัวอักษรเป็นตัวพิมพ์เล็ก

Syntax:

LOWER (character_expression)

โดยที่:

character_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร

OCTET_LENGTH

แสดงสตริงที่ระบุในหน่วยบิตฐาน 8 (จำนวนไบนารี)

Syntax:

OCTET_LENGTH (character_expression)

โดยที่:

character_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร

POSITION

แสดงตำแหน่งตัวเลขของสตริงหนึ่งในสตริงอื่น หากไม่พบสตริง ฟังก์ชันจะแสดงค่า 0

Syntax:

`POSITION(character_expression1 IN character_expression2)`

โดยที่:

character_expression1 นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร นี่คือนสตริงที่จะค้นหา

character_expression2 นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร นี่คือนสตริงที่จะค้นหา

REPEAT

ทำซ้ำนิพจน์ที่ระบุ n ครั้งโดยที่ n คือจำนวนเต็มบวก

Syntax:

`REPEAT(character_expression, n)`

REPLACE

แทนที่ตัวอักษรที่ระบุในสตริงด้วยตัวอักษรอื่นที่ระบุ

Syntax:

`REPLACE(character_expression, change_expression, replace_with_expression)`

โดยที่:

character_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร สตริงนี้จะแทนที่ด้วยตัวอักษร

change_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร ระบุตัวอักษรในสตริงแรกที่จะถูกแทนที่

replace_with_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร ระบุตัวอักษรแทนที่ใช้แทนสตริงแรก

RIGHT

แสดงจำนวนตัวอักษรที่ระบุจากด้านขวาของสตริง

Syntax:

`RIGHT(character_expression, n)`

โดยที่:

character_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร

n จำนวนเต็มค่าบวกใดๆ ที่แทนจำนวนตัวอักษรจากด้านขวาของสตริงแรกที่จะแสดง

SPACE

แทรกช่องว่าง

Syntax:

`SPACE (integer)`

โดยที่:

integer นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร

SUBSTRING

จัดทำสตริงใหม่เริ่มต้นจากจำนวนตัวอักษรคงที่ในสตริงเริ่มแรก

Syntax:

`SUBSTRING (character_expression FROM starting_position)`

โดยที่:

character_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร

starting_position จำนวนเต็มบวกที่ระบุตำแหน่งแรกภายในสตริงตัวอักษรสตริงแรก

ตัวอย่าง:

`SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)`

ผลลัพธ์ใน:

CDEF

TRIM

แถบที่ระบุตัวอักษรนำหน้าและ/หรือตัดท้ายจากสตริงตัวอักษร

Syntax:

TRIM (ประเภท 'ตัวอักษร' FROM character_expression)

โดยที่:

ประเภท	LEADING	แถบที่ระบุตัวอักษรนำหน้าจากสตริงตัวอักษร
	TRAILING	แถบที่ระบุตัวอักษรต่อท้ายจากสตริงตัวอักษร
	BOTH	แถบที่ระบุตัวอักษรทั้งนำหน้าและต่อท้ายจากสตริงตัวอักษร
ตัวอักษร	ตัวอักษรเดี่ยวใดๆ ถ้าส่วนตัวอักษรของข้อกำหนดและเครื่องหมายอุปภาคตัวถูกละไว้ ตัวอักษรเว้นวรรคจะถูกใช้เป็นค่าดีฟอลต์	
character_expression	นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร	

หมายเหตุ: ใช้Syntax TRIM (character_expression) ได้โดยตัดช่องว่างนำหน้าและต่อท้ายทั้งหมดออก

UPPER

แปลงสตริงตัวอักษรเป็นตัวพิมพ์ใหญ่

Syntax:

UPPER (character_expression)

โดยที่:

character_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร

ฟังก์ชันคณิตศาสตร์

ฟังก์ชันคณิตศาสตร์จะดำเนินการทางคณิตศาสตร์

Abs

คำนวณค่าสัมบูรณ์ของนิพจน์ตัวเลข

Syntax:

ABS (n_expression)

โดยที่:

n_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

Acos

คำนวณ Arc Cosine ของนิพจน์ตัวเลข

Syntax:

ACOS (*n_expression*)

โดยที่:

n_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

Asin

คำนวณ Arc Sine ของนิพจน์ตัวเลข

Syntax:

ASIN (*n_expression*)

โดยที่:

n_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

Atan

คำนวณ Arc Tangent ของนิพจน์ตัวเลข

Syntax:

ATAN (*n_expression*)

โดยที่:

n_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

Atan2

คำนวณ Arc Tangent ของ y/x โดยที่ y คือนิพจน์ตัวเลขนิพจน์แรก และ x คือนิพจน์ตัวเลขนิพจน์ที่สอง

Syntax:

ATAN2 (*n_expression1*, *n_expression2*)

โดยที่:

n_expression (1 และ 2) นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

Ceiling

ปัดเศษนิพจน์ตัวเลขที่ไม่ใช่ค่าจำนวนเต็มให้เป็นจำนวนเต็มสูงสุดถัดไป ถ้านิพจน์ตัวเลขมีค่าเป็นจำนวนเต็ม ฟังก์ชัน Ceiling จะส่งกลับจำนวนเต็มนั้น

Syntax:

CEILING (*n_expression*)

โดยที่:

n_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

Cos

คำนวณ Cosine ของนิพจน์ตัวเลข

Syntax:

COS (*n_expression*)

โดยที่:

n_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

Cot

คำนวณ Cotangent ของนิพจน์ตัวเลข

Syntax:

COT (*n_expression*)

โดยที่:

n_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

Degrees

แปลงนิพจน์จากเรเดียนเป็นองศา

Syntax:

DEGREES (*n_expression*)

โดยที่:

n_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

Exp

คำนวณค่า E โดยยกกำลังตามที่ระบุ

Syntax:

EXP (*n_expression*)

โดยที่:

n_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

Floor

ปัดเศษนิพจน์ตัวเลขที่ไม่ใช่ค่าจำนวนเต็มให้เป็นจำนวนเต็มต่ำสุดถัดไป ถ้านิพจน์ตัวเลขมีค่าเป็นจำนวนเต็ม ฟังก์ชัน FLOOR จะส่งกลับจำนวนเต็มนั้น

Syntax:

FLOOR (*n_expression*)

โดยที่:

n_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

Log

คำนวณลอการิทึมธรรมชาติของนิพจน์

Syntax:

LOG (*n_expression*)

โดยที่:

n_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

Log10

คำนวณลอการิทึมฐาน 10 ของนิพจน์

Syntax:

LOG10 (*n_expression*)

โดยที่:

n_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

Mod

หารนิพจน์ตัวเลขนิพจน์แรกด้วยนิพจน์ตัวเลขนิพจน์ที่สองแล้วส่งคืนเศษของการหาร

Syntax:

MOD (*n_expression1*, *n_expression2*)

โดยที่:

n_expression (1 และ 2) นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

Pi

ส่งคืนค่าคงที่ของ PI (เส้นรอบวงของวงกลมหารด้วยเส้นผ่านศูนย์กลางของวงกลม)

Syntax:

PI()

Power

รับนิพจน์ตัวเลขนิพจน์แรก แล้วยกกำลังเป็นตามทีระบุในนิพจน์ตัวเลขนิพจน์ที่สอง

Syntax:

POWER(*n_expression1*, *n_expression2*)

โดยที่:

n_expression (1 และ 2) นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

Radians

แปลงนิพจน์จากองศาเป็นเรเดียน

Syntax:

RADIANS (*n_expression*)

โดยที่:

n_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

Rand

ส่งคืนตัวเลขสุ่มเทียมระหว่าง 0 ถึง 1

Syntax:

`RAND()`

RandFromSeed

ส่งคืนตัวเลขสุ่มจำลองที่สร้างจากค่าเริ่มต้นค่าหนึ่ง ค่าเริ่มต้นค่าหนึ่งจะสร้างชุดของตัวเลขสุ่มที่เหมือนกัน

Syntax:

`RAND (n_expression)`

โดยที่:

n_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

Round

ปัดเศษนิพจน์ตัวเลขเป็นทศนิยม n ตำแหน่ง

Syntax:

`ROUND (n_expression, n)`

โดยที่:

n_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

n จำนวนเต็มบวกใดก็ตามที่แสดงถึงจำนวนของหลักทศนิยม (นั่นคือ จำนวนของตำแหน่งทศนิยม) ที่ต้องการปัดเศษ

ตัวอย่าง:

`ROUND (12.358,2)`

ส่งคืน:

12.36

Sign

ส่งคืนค่า 1 ถ้าอาร์กิวเมนต์นิพจน์ตัวเลขมีค่าเป็นจำนวนบวก ส่งคืนค่า -1 ถ้าอาร์กิวเมนต์นิพจน์ตัวเลขมีค่าเป็นจำนวนลบ และส่งคืนค่า 0 ถ้าอาร์กิวเมนต์นิพจน์ตัวเลขมีค่าเป็นศูนย์

Syntax:

SIGN (*n_expression*)

โดยที่:

n_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

Sin

คำนวณ Sine ของนิพจน์ตัวเลข

Syntax:

SIN (*n_expression*)

โดยที่:

n_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

Sqrt

คำนวณรากที่สองของอาร์กิวเมนต์นิพจน์ตัวเลข นิพจน์ตัวเลขจะต้องมีค่าเป็นจำนวนที่ไม่ติดลบ

Syntax:

SQRT (*n_expression*)

โดยที่:

n_expression นิพจน์ใดก็ตาม ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลขที่ไม่ติดลบ

Tan

คำนวณ Tangent ของนิพจน์ตัวเลข

Syntax:

TAN (*n_expression*)

โดยที่:

n_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

Truncate

ตัดตัวเลขทศนิยมให้สั้นลงเพื่อส่งคืนตำแหน่งทศนิยมเป็นจำนวนที่ระบุ

Syntax:

892 วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รัสเซีย 20

TRUNCATE (n_expression, n)

โดยที่:

n_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข
n จำนวนเต็มบวกใดๆ ที่แสดงจำนวนตำแหน่งทศนิยมที่จะให้ส่งคืน

ตัวอย่าง:

TRUNCATE (12.358, 2)

ส่งคืน:

12.35

ฟังก์ชันวันที่/เวลาของปฏิทิน

ฟังก์ชันวันที่/เวลาของปฏิทินจะจัดการข้อมูลในประเภทวันที่ เวลา และเวลาที่ลงไว้ (ประเภทข้อมูล เวลาที่ลงไว้ คือการรวมกันของวันที่และเวลา)

ฟังก์ชันวันที่ทั้งหมดตรงตามมาตรฐาน ISO 8601 ซึ่งมีผลอย่างอื่นกับฟังก์ชันจำพวก Week_Of_Year และ Week_Of_Quarter ซึ่งสัปดาห์เริ่มต้นของปีจะเป็นสัปดาห์เต็มสัปดาห์แรกที่มีวันพฤหัสบดี สำหรับข้อมูลที่ให้รายละเอียดเพิ่มเติมในวิธีการคำนวณฟังก์ชันวันที่ โปรดดูมาตรฐาน ISO 8601

Current_Date

ส่งคืนวันที่ปัจจุบัน วันที่ถูกกำหนดโดยระบบที่ Oracle CRM On Demand Answers กำลังรันอยู่ คำนี้จะไม่มีส่วนประกอบของเวลาอยู่ด้วย

Syntax:

CURRENT_DATE

Current_Time

ส่งคืนเวลาปัจจุบัน เวลาถูกกำหนดโดยระบบที่ Oracle CRM On Demand Answers กำลังรันอยู่ คำนี้จะไม่มีส่วนประกอบของวันที่อยู่ด้วย

หมายเหตุ: ฟังก์ชันนี้แสดงเวลาปัจจุบันขณะรันรายงาน เมื่อใช้ฟังก์ชันนี้กับหัวข้อการวิเคราะห์จะป้องกันไม่ให้เกิดการแคชที่ทำให้ประสิทธิภาพลดลง

Syntax:

CURRENT_TIME (n)

โดยที่:

n จำนวนเต็มใดๆ ซึ่งแทนจำนวนหลักของจุดทศนิยมที่แสดงเป็นเศษส่วนของวินาที อาร์กิวเมนต์นี้สามารถเลือกได้ ฟังก์ชันนี้จะส่งคืนตำแหน่งทศนิยมที่เป็นค่าดีฟอลต์เมื่อไม่มีการระบุอาร์กิวเมนต์

Current_TimeStamp

ส่งคืนเวลาที่ลงไว้ปัจจุบัน เวลาที่ลงไว้ถูกกำหนดด้วยระบบที่ Oracle CRM On Demand Answers กำลังรันอยู่

หมายเหตุ: ฟังก์ชันนี้แสดงเวลาปัจจุบันของระบบงาน เมื่อใช้ฟังก์ชันนี้กับหัวข้อการวิเคราะห์จะป้องกันไม่ให้เกิดการแคชที่ทำให้ประสิทธิภาพลดลง

Syntax:

CURRENT_TIMESTAMP (n)

โดยที่:

n จำนวนเต็มใดๆ ซึ่งแทนจำนวนหลักของจุดทศนิยมที่แสดงเป็นเศษส่วนของวินาที อาร์กิวเมนต์นี้สามารถเลือกได้ ฟังก์ชันนี้จะส่งคืนตำแหน่งทศนิยมที่เป็นค่าดีฟอลต์เมื่อไม่มีการระบุอาร์กิวเมนต์

Day_Of_Quarter

ส่งคืนตัวเลข (ระหว่าง 1 ถึง 92) ตามวันของไตรมาสของวันที่ที่ระบุ

Syntax:

DAY_OF_QUARTER (date_expression)

โดยที่:

date_expression นิพจน์ใดๆ ที่มีค่าเป็นวันที่

DayName

ส่งคืนชื่อของวันในสัปดาห์ (เป็นภาษาอังกฤษ) ของวันที่ที่ระบุ

Syntax:

DAYNAME (date_expression)

โดยที่:

date_expression นิพจน์ใดๆ ที่มีค่าเป็นวันที่

DayOfMonth

ส่งคืนตัวเลขตามวันของเดือนสำหรับวันที่ที่ระบุ

Syntax:

DAYOFMONTH (date_expression)

โดยที่:

date_expression นิพจน์ใดๆ ที่มีค่าเป็นวันที่

DayOfWeek

ส่งคืนตัวเลข 1 ถึง 7 ตามวันของสัปดาห์สำหรับวันที่ที่ระบุ โดยที่เลข 1 หมายถึงวันอาทิตย์ และเลข 7 หมายถึงวันเสาร์

Syntax:

DAYOFWEEK (date_expression)

โดยที่:

date_expression นิพจน์ใดๆ ที่มีค่าเป็นวันที่

DayOfYear

ส่งคืนตัวเลข (ระหว่าง 1 ถึง 366) ตามวันของปีสำหรับวันที่ที่ระบุ

Syntax:

DAYOFYEAR (date_expression)

โดยที่:

date_expression นิพจน์ใดๆ ที่มีค่าเป็นวันที่

Hour

ส่งคืนตัวเลข (ระหว่าง 0 ถึง 23) ที่ตรงกับชั่วโมงของเวลาที่ระบุ เช่น 0 ตรงกับ 12 a.m. และ 23 ตรงกับ 11 p.m.

Syntax:

HOURL (time_expression)

โดยที่:

time_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินค่าเวลา

Minute

ส่งคืนตัวเลข (ระหว่าง 0 ถึง 59) ที่ตรงกับนาทีของเวลาที่ระบุ

Syntax:

MINUTE (time_expression)

โดยที่:

time_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินค่าเวลา

Month

ส่งคืนตัวเลข (ระหว่าง 1 ถึง 12) ที่ตรงกับเดือนสำหรับวันที่ที่ระบุ

Syntax:

```
MONTH (date_expression)
```

โดยที่:

date_expression นิพจน์ใดๆ ที่มีค่าเป็นวันที่

Month_Of_Quarter

ส่งคืนตัวเลข (ระหว่าง 1 ถึง 3) ที่ตรงกับเดือนในไตรมาสสำหรับวันที่ที่ระบุ

Syntax:

```
MONTH_OF_QUARTER (date_expression)
```

โดยที่:

date_expression นิพจน์ใดๆ ที่มีค่าเป็นวันที่

MonthName

ส่งคืนชื่อของเดือน (เป็นภาษาอังกฤษ) สำหรับวันที่ที่ระบุ

Syntax:

```
MONTHNAME (date_expression)
```

โดยที่:

date_expression นิพจน์ใดๆ ที่มีค่าเป็นวันที่

Now

ส่งคืนเวลาที่ลงไว้ปัจจุบัน ฟังก์ชัน NOW เหมือนกับฟังก์ชัน CURRENT_TIMESTAMP

หมายเหตุ: ฟังก์ชันนี้แสดงเวลาปัจจุบันขณะรันรายงาน เมื่อใช้ฟังก์ชันนี้กับหัวข้อการวิเคราะห์จะป้องกันไม่ให้เกิดการเลขที่ทำให้ประสิทธิภาพลดลง

Syntax:

```
NOW ()
```


Quarter_Of_Year

ส่งคืนตัวเลข (ระหว่าง 1 ถึง 4) ตามไตรมาสของปีสำหรับวันที่ที่ระบุ

Syntax:

QUARTER_OF_YEAR (date_expression)

โดยที่:

date_expression นิพจน์ใดๆ ที่มีค่าเป็นวันที่

Second

ส่งคืนตัวเลข (ระหว่าง 0 ถึง 59) ที่ตรงกับวินาทีของเวลาที่ระบุ

Syntax:

SECOND (time_expression)

โดยที่:

time_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินค่าเวลา

TimestampAdd

ฟังก์ชัน TimestampAdd เพิ่มช่วงตามจำนวนที่ระบุเฉพาะลงในเวลาที่ลงไว้ที่ระบุ โดยส่งกลับเวลาที่ลงไว้เพียงเวลาเดียว

Syntax:

TimestampAdd (ช่วง, integer_expression, timestamp_expression)

โดยที่:

ช่วง	ช่วงที่ระบุ ค่าที่ใช้ได้คือ
	SQL_TSI_SECOND
	SQL_TSI_MINUTE
	SQL_TSI_HOUR
	SQL_TSI_DAY
	SQL_TSI_WEEK
	SQL_TSI_MONTH
	SQL_TSI_QUARTER
	SQL_TSI_YEAR

integer_expression นิพจน์ใดๆ ที่มีค่าเป็นจำนวนเต็ม นี่คือนิพจน์ช่วงที่จะเพิ่ม

timestamp_expression เวลาที่ลงไว้ที่ใช้เป็นพื้นฐานในการคำนวณ

นิพจน์จำนวนเต็มที่มีค่านัลหรือนิพจน์เวลาที่ลงไว้ที่มีค่านัลซึ่งถูกส่งผ่านไปที่ฟังก์ชันนี้จะได้รับการส่งคืนค่าเป็นนัล

ในสถานการณ์สมมติอย่างง่าย ฟังก์ชันนี้เพียงเพิ่มค่าจำนวนเต็มที่ระบุ (**integer_expression**) ให้กับส่วนประกอบที่เหมาะสมของเวลาที่ลงไว้ โดยขึ้นกับช่วงเวลา การเพิ่มหนึ่งสัปดาห์หมายถึงการเพิ่มเจ็ดวัน และการเพิ่มหนึ่งไตรมาสหมายถึงการเพิ่มสามเดือน ค่าจำนวนเต็มลบจะหมายถึงการลบออก (ย้อนเวลากลับไป)

ค่าที่เกินของส่วนประกอบที่ระบุ (เช่น เกิน 60 วินาที, 24 ชั่วโมง, สิบสองเดือน และอื่นๆ) จะทำให้ต้องเพิ่มจำนวนที่เหมาะสมให้กับส่วนประกอบถัดไป เช่น เมื่อเพิ่มส่วนประกอบวันของเวลาที่ลงไว้ ฟังก์ชันนี้จะพิจารณาค่าที่เกินและค่านึงถึงจำนวนวันในแต่ละเดือน (รวมถึงปีอธิกสุรทิน ซึ่งเดือนกุมภาพันธ์มี 29 วัน)

เมื่อเพิ่มส่วนประกอบเดือนของเวลาที่ลงไว้ ฟังก์ชันนี้จะตรวจสอบว่าผลลัพธ์ของเวลาที่ลงไว้มีจำนวนวันเพียงพอสำหรับส่วนประกอบวัน เช่น การเพิ่ม 1 เดือนให้กับ 2000-05-31 จะไม่ได้ผลลัพธ์เป็น 2000-06-31 เนื่องจากเดือนมิถุนายนไม่ได้มี 31 วัน ฟังก์ชันนี้จะลดส่วนประกอบวันเป็นวันสุดท้ายของเดือน ซึ่งได้แก่ 2000-06-30 ในตัวอย่างนี้

ปัญหาในลักษณะเดียวกันนี้เกิดขึ้นเมื่อเพิ่มส่วนประกอบปีของเวลาที่ลงไว้ โดยมีส่วนประกอบเดือนเป็น กุมภาพันธ์ และส่วนประกอบวันคือ 29 (นั่นคือ วันสุดท้ายของเดือนกุมภาพันธ์ ในปีอธิกสุรทิน) หากเวลาที่ลงไว้ผลลัพธ์ไม่อยู่ในปีอธิกสุรทิน ฟังก์ชันจะลดส่วนประกอบวันลงเป็น 28

ต่อไปนี้เป็นตัวอย่างของฟังก์ชัน **TimestampAdd**:

ตัวอย่างรหัสต่อไปนี้ ต้องการทราบผลลัพธ์ของเวลาที่ลงไว้เมื่อมีการเพิ่ม 3 วันให้กับ 2000-02-27 14:30:00 เนื่องจากเดือนกุมภาพันธ์ ปี 2000 เป็นปีอธิกสุรทิน ฟังก์ชันนี้จะส่งคืนเวลาที่ลงไว้เวลาเดียวคือ 2000-03-01 14:30:00

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP'2000-02-27 14:30:00')
```

ตัวอย่างรหัสต่อไปนี้ ต้องการผลลัพธ์ทราบเวลาที่ลงไว้เมื่อมีการเพิ่ม 7 เดือนให้กับ 1999-07-31 0:0:0 ฟังก์ชันนี้จะส่งคืนเวลาที่ลงไว้เวลาเดียวคือ 2000-02-29 00:00:00 ให้สังเกตการลดลงของส่วนประกอบวันเหลือ 29 เนื่องจากเดือนกุมภาพันธ์ สั้นกว่าเดือนอื่นๆ

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP'1999-07-31 00:00:00')
```

ตัวอย่างรหัสต่อไปนี้ ต้องการผลลัพธ์ของเวลาที่ลงไว้เมื่อมีการเพิ่ม 25 นาทีให้กับ 2000-07-31 23:35:00 ฟังก์ชันนี้จะส่งคืนเวลาที่ลงไว้เวลาเดียวคือ 2000-08-01 00:00:00 ให้สังเกตการส่งต่อค่าที่เกินผ่านไปจนถึงส่วนประกอบเดือน

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP'2000-07-31 23:35:00')
```

TimeStampDiff

ฟังก์ชัน **TimeStampDiff** ส่งคืนจำนวนรวมของช่วงเวลาที่ระบุระหว่างเวลาที่ลงไว้สองเวลา

Syntax:

```
TimeStampDiff (ช่วง, timestamp_expression1, timestamp_expression2)
```

โดยที่:

ช่วง	ช่วงที่ระบุ ค่าที่ใช้ได้คือ
	SQL_TSI_SECOND
	SQL_TSI_MINUTE
	SQL_TSI_HOUR
	SQL_TSI_DAY
	SQL_TSI_WEEK
	SQL_TSI_MONTH
	SQL_TSI_QUARTER
	SQL_TSI_YEAR

timestamp_expression1 เวลาที่ลงไว้เพื่อหักลบออกจากเวลาที่ลงไว้ที่สอง

timestamp_expression2 เวลาที่ลงไว้ที่สอง *timestamp_expression1* จะถูกลบออกจากเวลาที่ลงไว้นี้เพื่อหาผลต่าง

พารามิเตอร์นี้พจน์เวลาที่ลงไว้ที่เป็นนัล ซึ่งถูกส่งผ่านมาที่ฟังก์ชันนี้จะได้รับค่าส่งคืนเป็นนัล

ขั้นแรก ฟังก์ชันนี้จะพิจารณาส่วนประกอบเวลาที่ลงไว้ที่ตรงกับพารามิเตอร์ช่วงเวลาที่ระบุ เช่น **SQL_TSI_DAY** จะตรงกับส่วนประกอบวัน และ **SQL_TSI_MONTH** จะตรงกับส่วนประกอบเดือน

จากนั้น ฟังก์ชันจะดูที่ส่วนประกอบในลำดับที่สูงกว่าของเวลาที่ลงไว้ทั้งสองเวลาเพื่อคำนวณจำนวนช่วงเวลารวมของเวลาที่ลงไว้แต่ละรายการ เช่น หากช่วงเวลาที่ระบุตรงกับส่วนประกอบเดือน ฟังก์ชันจะคำนวณจำนวนเดือนรวมของเวลาที่ลงไว้แต่ละรายการ โดยการเพิ่มส่วนประกอบเดือนลงไป แล้วคูณส่วนประกอบปีด้วยสิบสอง

สุดท้าย ฟังก์ชันจะลบจำนวนช่วงเวลารวมของเวลาที่ลงไว้ที่หนึ่งออกจากจำนวนช่วงเวลารวมของเวลาที่ลงไว้ที่สอง

ฟังก์ชัน **TimestampDiff** จะปัดเศษเป็นจำนวนเต็มถัดไปเมื่อใดก็ตามที่ช่วงเวลาเศษส่วนมีการคาบเกี่ยวกับขอบเขตช่วงเวลา เช่น ผลต่างจำนวนปีระหว่าง **1999-12-31** และ **2000-01-01** คือหนึ่งปี เนื่องจากเศษส่วนปีเป็นการข้ามผ่านจากปีหนึ่งไปสู่อีกปีหนึ่ง (นั่นคือ 1999 เป็น 2000) ในกรณีกลับกัน ผลต่างระหว่าง **1999-01-01** และ **1999-12-31** คือศูนย์ปีเนื่องจากช่วงเวลาเศษส่วนอยู่ภายในปีเดียวกันทั้งปี (นั่นคือ 1999)

เมื่อคำนวณผลต่างเป็นสัปดาห์ ฟังก์ชันจะคำนวณผลต่างเป็นวันแล้วหารด้วยเจ็ดก่อนจะปัดเศษ

เมื่อคำนวณผลต่างเป็นไตรมาส ฟังก์ชันจะคำนวณผลต่างเป็นเดือนแล้วหารด้วยสามก่อนจะปัดเศษ

ฟังก์ชัน **TimestampDiff** และตัวอย่างผลลัพธ์

ตัวอย่างรหัสต่อไปนี้ ต้องการผลต่างเป็นวันระหว่างเวลาที่ลงไว้ **1998-07-31 23:35:00** และ **2000-04-01 14:24:00** ซึ่งฟังก์ชันส่งคืนค่า **610** ให้สังเกตว่าปีอธิกสุรทินในปี 2000 ทำให้มีจำนวนวันเพิ่มขึ้นหนึ่งวัน

```
TimestampDiff(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP'1998-07-31 23:35:00', TIMESTAMP'2000-04-01 14:24:00')
```

Week_Of_Quarter

ส่งคืนตัวเลข (ระหว่าง 1 ถึง 13) ตามลำดับของไตรมาสสำหรับวันที่ที่ระบุ

Syntax:

```
WEEK_OF_QUARTER (date_expression)
```

โดยที่:

date_expression นิพจน์ใดๆ ที่มีค่าเป็นวันที่

Week_Of_Year

ส่งคืนตัวเลข (ระหว่าง 1 ถึง 53) ตามสัปดาห์ของปีสำหรับวันที่ที่ระบุ

Syntax:

WEEK_OF_YEAR (*date_expression*)

โดยที่:

date_expression นิพจน์ใดๆ ที่มีค่าเป็นวันที่

ปี

ส่งคืนปีสำหรับวันที่ที่ระบุ

Syntax:

YEAR (*date_expression*)

โดยที่:

date_expression นิพจน์ใดๆ ที่มีค่าเป็นวันที่

ตัวอย่าง:

YEAR (CURRENT_DATE)

ฟังก์ชันการแปลงค่า

ฟังก์ชันการแปลงค่าจะแปลงค่าจากรูปแบบหนึ่งไปเป็นอีกรูปแบบหนึ่ง

Cast

เปลี่ยนประเภทข้อมูลค่าใดค่าหนึ่งหรือค่า null เป็นประเภทข้อมูลอีกประเภทหนึ่ง การเปลี่ยนแปลงนี้เป็นสิ่งจำเป็นก่อนจะใช้ค่าข้อมูลประเภทหนึ่งในฟังก์ชันหรือการดำเนินการที่ต้องการข้อมูลอีกประเภทหนึ่ง

Syntax:

CAST (*expression*|NULL AS datatype)

ประเภทข้อมูลที่สนับสนุน สามารถเปลี่ยนค่าได้ มีดังต่อไปนี้:

CHARACTER, VARCHAR, INTEGER, FLOAT, SMALLINT, DOUBLE PRECISION, DATE, TIME, TIMESTAMP, BIT, BIT VARYING

ขึ้นอยู่กับประเภทข้อมูลต้นทาง ประเภทปลายทางบางประเภทจะไม่ได้รับการสนับสนุน เช่น ถ้าประเภทข้อมูลต้นทางคือสตริงของ BIT ประเภทข้อมูลปลายทางจะต้องเป็นสตริงของอักขระหรือเป็นสตริงของ BIT อีกสตริงหนึ่ง

ตัวอย่าง:

อันดับแรกจะเปลี่ยน (CAST) รายได้คือปี เป็น INTEGER เพื่อเอาตำแหน่งทศนิยมออก จากนั้นเปลี่ยนเป็น CHARACTER เพื่อให้สามารถผสานกับตัวอักขระได้ (ตัวอักษร 'K'):

```
CAST ( CAST ( Account."Account Revenue"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) || ' K'
```

IfNull

ทดสอบว่านิพจน์มีค่าเป็น null หรือไม่ และหากไม่ จะกำหนดค่าที่ระบุให้กับนิพจน์

Syntax:

```
IFNULL (นิพจน์, ค่า)
```

ValueOf()

ใช้ฟังก์ชัน VALUEOF ในโปรแกรมสร้างนิพจน์หรือฟิลเตอร์เพื่ออ้างอิงค่าของตัวแปรเซสชันที่กำหนดใน Oracle CRM On Demand Answers โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ [ตัวแปรเซสชัน](#) (ในหน้า 905)

การใช้ตัวแปรเซสชันเป็นอาร์กิวเมนต์ของฟังก์ชัน VALUEOF โดยอ้างอิงตัวแปรเซสชันด้วยชื่อ

ตัวอย่าง:

ในการใช้ค่าของตัวแปรเซสชันชื่อ NQ_SESSION.CURRENT_YEAR:

```
CASE WHEN "Year" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Future' WHEN ... ELSE...END
```

คุณต้องอ้างอิงตัวแปรเซสชันโดยใช้ชื่อเต็มของตัวแปร

ฟังก์ชันระบบ

ฟังก์ชันระบบ ส่งคืนค่าที่เกี่ยวข้องกับเซสชันนั้น

ผู้ใช้

ส่งคืน ID ผู้ใช้ของผู้ใช้ Oracle CRM On Demand ปัจจุบัน ID นี้จะมีค่าไม่ซ้ำกันสำหรับผู้ใช้แต่ละคน

Syntax:

```
USER ( )
```

เครื่องหมาย

เครื่องหมายใช้ในการรวมอิลิเมนต์ของนิพจน์เข้าด้วยกันเพื่อสร้างการเปรียบเทียบที่ระบุในนิพจน์

ตัวดำเนินการ	ฟังก์ชันในนิพจน์
+	เครื่องหมายบวกสำหรับการบวก
-	เครื่องหมายลบสำหรับการลบ
*	เครื่องหมายคูณสำหรับการคูณ
/	เครื่องหมายหารสำหรับการหาร
	การเชื่อมต่อสตริงอักขระ
(วงเล็บเปิดสำหรับการดำเนินการจัดกลุ่ม
)	วงเล็บปิดสำหรับการดำเนินการจัดกลุ่ม
>	เครื่องหมายมากกว่า ระบุว่าค่าสูงกว่าค่าที่เปรียบเทียบกับ
<	เครื่องหมายน้อยกว่า ระบุว่าค่าต่ำกว่าค่าที่เปรียบเทียบกับ
=	เครื่องหมายเท่ากับ ระบุว่าค่าเท่ากัน
<=	เครื่องหมายน้อยกว่าหรือเท่ากับ ระบุว่าค่าเท่ากันหรือต่ำกว่าค่าที่เปรียบเทียบกับ
>=	เครื่องหมายมากกว่าหรือเท่ากับ ระบุว่าค่าเท่ากันหรือสูงกว่าค่าที่เปรียบเทียบกับ
<>	ไม่เท่ากับ ระบุว่าค่าสูงกว่าหรือต่ำกว่าแต่ไม่เท่ากัน
AND	คำเชื่อม AND ระบุการอินเทอร์เซกต์กับเงื่อนไขอย่างน้อยหนึ่งเงื่อนไขเพื่อสร้างเป็นเงื่อนไขประกอบกัน
OR	คำเชื่อม OR ระบุการยูเนียนกับเงื่อนไขอย่างน้อยหนึ่งเงื่อนไขเพื่อสร้างเป็นเงื่อนไขประกอบกัน
NOT	คำเชื่อม NOT ระบุว่าไม่ตรงตามเงื่อนไข
,	เครื่องหมายคอมมา ใช้แยกอีลิเมนต์ในรายการ

คำสั่ง Case

คำสั่ง Case เป็นการสร้างการคำนวณในการสร้างนิพจน์เงื่อนไขซึ่งสามารถให้ผลลัพธ์ที่แตกต่างกันสำหรับค่าในคอลัมน์ที่แตกต่างกัน

Case (Switch)

คำสั่ง Case ในรูปแบบนี้เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า รูปแบบ CASE (LookUp) ค่าของ นิพจน์1 จะถูกตรวจสอบแล้วตามด้วยนิพจน์ WHEN หาก นิพจน์1 ตรงกับนิพจน์ WHEN ใดๆ คำสั่งนี้จะกำหนดค่าในนิพจน์ THEN ที่สอดคล้องกันให้

หาก นิพจน์1 ตรงกับนิพจน์ใน WHEN clause มากกว่าหนึ่งรายการ จะกำหนดค่าให้เฉพาะนิพจน์จากเงื่อนไขแรกที่ตรงกันเท่านั้น

หากไม่ตรงกับ WHEN นิพจน์ใดๆ คำสั่งนี้จะกำหนดค่าที่ระบุใน ELSE นิพจน์ให้ หากไม่มีการระบุ ELSE นิพจน์ไว้ คำสั่งนี้จะกำหนดค่า NULL ให้

โปรดดูเพิ่มเติมที่คำสั่ง Case (If)

Syntax:

```
CASE นิพจน์1
  WHEN นิพจน์ THEN นิพจน์
  {WHEN นิพจน์... THEN นิพจน์ ...}
  ELSE นิพจน์
END
```

Where:

```
CASE
  เริ่มต้นคำสั่ง CASE ต้องตามด้วยนิพจน์และคำสั่ง WHEN และ THEN อย่างน้อยหนึ่งคำสั่ง อาจมีหรือไม่มีคำสั่ง ELSE และตามด้วยคำสำคัญ END
  WHEN
  ระบุเงื่อนไขที่ต้องทำตาม
  THEN
  ระบุค่าที่จะกำหนดให้เมื่อตรงตามเงื่อนไขในนิพจน์ WHEN ที่สอดคล้องกัน
  ELSE
  ระบุค่าที่จะกำหนดให้หากไม่ตรงตามเงื่อนไข WHEN หากไม่ระบุจะถือว่าเป็น ELSE NULL
  END
จบคำสั่ง CASE
```

ตัวอย่าง

```
CASE Score-par
  WHEN -5 THEN 'เบอร์ดีในพาร์ 6'
  WHEN -4 THEN 'ต้องเป็นไทเกอร์'
  WHEN -3 THEN 'สามต่ำกว่าพาร์'
  WHEN -2 THEN 'สองต่ำกว่าพาร์'
  WHEN -1 THEN 'เบอร์ดี'
  WHEN 0 THEN 'พาร์'
  WHEN 1 THEN 'โบกี้'
  WHEN 2 THEN 'ดับเบิลโบกี้'
  ELSE 'ทริปเปิ้ลโบกี้หรือแย่กว่า'
END
```

ในตัวอย่างด้านบน คำสั่ง WHEN ต้องระบุค่าที่เท่ากันทั้งหมดเท่านั้น เงื่อนไข WHEN เช่น

```
WHEN < 0 THEN 'ต่ำกว่าพาร์'
```

ไม่สามารถใช้ได้เนื่องจากไม่อนุญาตให้ใช้ตัวเครื่องหมายการเปรียบเทียบ

Case (If)

คำสั่ง **Case** ในรูปแบบนี้จะประเมินเงื่อนไข **WHEN** แต่ละเงื่อนไข และหากตรงตามเงื่อนไข ก็จะกำหนดค่าในนิพจน์ **THEN** ที่สอดคล้องกัน

หากไม่ตรงตามเงื่อนไข **WHEN** ใดๆ คำสั่งนี้จะกำหนดค่าดีฟอลต์ที่ระบุในนิพจน์ **ELSE** ให้ หากไม่มีการระบุนิพจน์ **ELSE** ไว้ คำสั่งนี้จะกำหนดค่า **NULL** ให้

โปรดดูเพิ่มเติมที่คำสั่ง **Case (Switch)**

Syntax:

```
CASE
    WHEN request_condition1 THEN นิพจน์1
    {WHEN request_condition2 THEN นิพจน์2}
    {WHEN request_condition... THEN นิพจน์...}
    ELSE นิพจน์
END
```

Where:

```
CASE
เริ่มต้นคำสั่ง CASE ต้องตามด้วยคำสั่ง WHEN และ THEN อย่างน้อยหนึ่งคำสั่ง อาจมีหรือไม่มีคำสั่ง ELSE และตามด้วยคำสั่งสำคัญ END
WHEN
ระบุเงื่อนไขที่ต้องทำตาม
THEN
ค่าที่จะกำหนดให้เมื่อตรงตามเงื่อนไขในนิพจน์ WHEN ที่สอดคล้องกัน
ELSE
ระบุค่าหากไม่ตรงตามเงื่อนไข WHEN ใดๆ หากไม่ระบุจะถือว่าเป็น ELSE NULL
END
จบคำสั่ง CASE
```

ตัวอย่าง

```
CASE
    WHEN score-par < 0 THEN 'ต่ำกว่าพาร์'
    WHEN score-par = 0 THEN 'พาร์'
    WHEN score-par = 1 THEN 'โบกี้'
    WHEN score-par = 2 THEN 'ดับเบิลโบกี้'
```



```
ELSE ' ทรูปเปิ้ลโบกัหรือเ่กว่า '
```

```
END
```

สิ่งที่แตกต่างจากคำสั่ง CASE รูปแบบ Switch คือ คำสั่ง WHEN ในรูปแบบ If อนุญาตให้ใช้เครื่องหมายการเปรียบเทียบได้ ดังนั้นเงื่อนไข WHEN อย่างเช่น

```
WHEN < 0 THEN ' ต่ำกว่าพาร์ '
```

สามารถใช้ได้

ตัวแปรเซสชัน

ตัวแปรเซสชันประกอบด้วยค่าที่กำหนดล่วงหน้าสำหรับผู้ใช้และเริ่มต้นขึ้นเมื่อผู้ใช้ล็อกอินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand เมื่อตัวแปรเซสชันเริ่มต้นขึ้น จะไม่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเซสชันนั้น ตัวแปรเซสชันเป็นค่าส่วนบุคคลสำหรับผู้ใช้ และแต่ละอินสแตนซ์ของตัวแปรเซสชันสามารถเริ่มต้นได้ด้วยค่าที่แตกต่างกันสำหรับผู้ใช้ที่แตกต่างกัน คุณสามารถดูข้อมูลของตัวแปรเหล่านี้ได้ในพื้นที่ต่อไปนี้: มุมมองชื่อ, มุมมองคำอธิบาย, ฟิเตอร์คอลัมน์, สูตรของคอลัมน์, พรอมต์แผนภูมิ และอื่นๆ

ตัวแปรเซสชันจะถูกใช้ร่วมกันมากที่สุดสำหรับอ้างอิงในเงื่อนไขฟิเตอร์คอลัมน์ของรายงาน ที่คุณต้องการจำกัดผลลัพธ์แบบไดนามิก การจำกัดจะขึ้นอยู่กับค่าของตัวแปรเซสชัน เช่น ปีและเดือนงบประมาณปัจจุบัน

ตัวแปรเซสชันจะถูกอ้างอิงโดยใช้ Syntax NQ_SESSION {Variable Name} ในการใช้ตัวแปรเซสชันในสูตรคอลัมน์ ตัวแปรเซสชันจะถูกอ้างอิงโดยใช้ Syntax VALUEOF(NQ_SESSION.Variable Name)

CURRENT_DT	วันที่และเวลาปัจจุบัน
COMPANY_LANG	คำศัพท์ภาษาของบริษัท
COMPANY_TIMEZONE	คำศัพท์โซนเวลาของบริษัท
COMPANY_TMPLT_COUNTRY	คำศัพท์ประเทศของบริษัท
CURRENT_MONTH	เดือนการเงินปัจจุบันของเซสชันสำหรับผู้ใช้ ค่าจะอยู่ในช่วง 1 ถึง 12
CURRENT_QTR	ไตรมาสการเงินปัจจุบันของเซสชันสำหรับผู้ใช้ ค่าจะอยู่ในช่วง 1 ถึง 4
CURRENT_YEAR	ปีงบประมาณปัจจุบันของเซสชันสำหรับผู้ใช้ ค่าแบบสี่หลัก ตัวอย่างเช่น: 2011
DISPLAYNAME	ชื่อของผู้ใช้ปัจจุบัน
LAST_QTR	ไตรมาสก่อนหน้า
LAST_QTR_YEAR	ปีของไตรมาสก่อนหน้า
LAST_YEAR	ปีก่อนหน้า
NEXT_QTR	ไตรมาสถัดไป
NEXT_QTR_YEAR	ปีของไตรมาสถัดไป
NEXT_YEAR	ปีถัดไป
QAGO	ไตรมาสที่แล้ว
QTR_BEFORE_LAST	สองไตรมาสก่อน

QTR_BEFORE_LAST_YEAR	ปีของสองไตรมาสก่อน
REPLUSER	ID ล็อกอินของผู้ใช้ปัจจุบัน
SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	ค่าออฟเซต (นาฬิกา) ระหว่างเวลาที่ลงไว้ของเซิร์ฟเวอร์และเวลาที่ลงไว้ดีฟอลต์ของบริษัท ค่าของตัวแปรนี้ถูกตั้งค่าเมื่อคุณล็อกอิน ตัวแปรจะไม่ได้รับการอัปเดตระหว่างเซสชันของคุณ
USER_ALIAS	ชื่อเรียกของผู้ใช้ปัจจุบัน
USER_COMPANY_CURCY	ค่าดีฟอลต์ของสกุลเงินของบริษัท
USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	ค่าออฟเซต (นาฬิกา) ระหว่างเวลาที่ลงไว้ของผู้ใช้และเวลาที่ลงไว้ดีฟอลต์ของบริษัท ค่าของตัวแปรนี้ถูกตั้งค่าเมื่อคุณล็อกอิน ตัวแปรจะไม่ได้รับการอัปเดตระหว่างเซสชันของคุณ
USER_DEFAULT_CURCY	ค่าดีฟอลต์ของสกุลเงินของผู้ใช้
USER_FISCAL_CALENDAR	เดือนแรกของปีงบประมาณของผู้ใช้ปัจจุบัน
USER_LANG	ค่าดีฟอลต์ภาษาของผู้ใช้
USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	ค่าออฟเซต (นาฬิกา) ระหว่างเวลาที่ลงไว้ของผู้ใช้และเวลาที่ลงไว้ของเซิร์ฟเวอร์ ค่าของตัวแปรนี้ถูกตั้งค่าเมื่อคุณล็อกอิน ตัวแปรจะไม่ได้รับการอัปเดตระหว่างเซสชันของคุณ
USER_TIMESTAMP	เวลาที่ลงไว้ของผู้ใช้อิงตามการตั้งค่าโซนเวลาที่กำหนดในโปรไฟล์ผู้ใช้ ค่าของตัวแปรนี้ถูกตั้งค่าเมื่อคุณล็อกอิน ตัวแปรจะไม่ได้รับการอัปเดตระหว่างเซสชันของคุณ
USER_TIMEZONE	คำอธิบายโซนเวลาที่กำหนดในโปรไฟล์ผู้ใช้ ค่าของตัวแปรนี้ถูกตั้งค่าเมื่อคุณล็อกอิน ตัวแปรจะไม่ได้รับการอัปเดตระหว่างเซสชันของคุณ
YAGO	ปีที่แล้ว
YEAR_MINUS_THREE	สามปีที่แล้ว
YEAR_MINUS_TWO	สองปีที่แล้ว
YEAR_PLUS_TWO	สองปีถัดจากนี้

เกี่ยวกับประสิทธิภาพรายงาน

ประสิทธิภาพรายงานคือสิ่งที่บริษัทต่างๆ ที่มีข้อมูลและผู้ใช้จำนวนมากให้ความสำคัญ ยิ่งความต้องการเกี่ยวกับรายงานของบริษัทมีขนาดใหญ่และซับซ้อนยิ่งขึ้นเท่าใด ประสิทธิภาพรายงานก็จะมีผลสำคัญต่อคุณมากขึ้นเท่านั้น การทำความเข้าใจว่า **Oracle CRM On Demand Answers** สามารถลดขนาดและประมวลผลข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด โดยมีการจัดทำและในระหว่างเวลาที่แตกต่างกันจะช่วยคุณสร้างรายงานที่มีประสิทธิภาพที่ดีที่สุดได้

หัวข้อนี้อธิบายกลไกการจัดทำและของระบบที่ช่วยให้สามารถตอบสนองในเวลาที่ยรวดเร็ว ตลอดจนมีประสิทธิภาพตามที่คาดหวังในระหว่างการรีเฟรชในช่วงกลางคืนและเมื่อใช้ประเภทรายการรายงานแทนประเภทรายการวิเคราะห์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับประสิทธิภาพรายงาน โปรดดูที่ **การเพิ่มประสิทธิภาพ** (ในหน้า 907)

เกี่ยวกับการจัดทำแคช

เมื่อมีการรันรายงานและการสืบค้นโดยใช้ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ ผลการสืบค้นจะถูกบันทึกลงแคช แคชการสืบค้นจะช่วยให้ **Oracle CRM On Demand Answers** สามารถตอบสนองต่อคำขอสืบค้นที่ตามมาได้รวดเร็วขึ้นโดยไม่ต้องกลับไปยังฐานข้อมูลอีก การลดเวลาลงนี้ช่วยให้ใช้เวลาในการตอบสนองการสืบค้นได้รวดเร็วยิ่งขึ้น นอกเหนือจากการตอบสนองการสืบค้นได้รวดเร็วยิ่งขึ้น คุณสมบัตินี้ยังช่วยสแกนทรัพยากรของเครือข่ายและไม่ต้องทำการประมวลผลฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องซ้ำๆ การสืบค้นไม่ต้องเหมือนกันเพื่อใช้ประโยชน์จากการจัดทำแคชของการสืบค้นนี้ แม้แต่ชุดย่อยของการสืบค้นที่รันก่อนหน้านี้ โดยมีเงื่อนไขการฟิลเตอร์หรือการสืบค้นเดียวกันที่มีคอลัมน์น้อยลงสามารถใช้แคชที่สร้างขึ้นโดยการสืบค้นก่อนหน้านี้ได้ การแสดงข้อมูลจะอิงตามการจัดทำแคชการสืบค้น เนื่องจากฐานข้อมูลได้รับการอัปเดตระหว่างการรีเฟรชเพื่อเพิ่มค่า แคชการสืบค้นจะถูกลบออกและป้อนไปเลทใหม่ เมื่อมีการรันชุดการสืบค้นใหม่ในเวลาต่อมา

การจัดทำแคชการสืบค้นสามารถทำได้เฉพาะกับรายงานและการสืบค้นที่ใช้ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ รายงานและการสืบค้นแบบเรียลไทม์จะไม่เปิดใช้งานแคชการสืบค้น อย่างไรก็ตาม รายงานและการสืบค้นแบบเรียลไทม์และประวัติจะใช้แคชเว็บเซิร์ฟเวอร์ แคชของเว็บเซิร์ฟเวอร์ไม่เหมือนกับแคชของการสืบค้นที่สนับสนุนใน **Oracle CRM On Demand Answers** แคชของเว็บเซิร์ฟเวอร์สำหรับการสืบค้นแบบเรียลไทม์และแบบประวัติจะมีอยู่เป็นเวลาอย่างน้อย 10 นาทีหลังจากจัดทำหรือใช้ แคชจะลบออกหลังจากครบ 60 นาที การสืบค้นบางประเภทอาจถูกลบออกเร็วกว่า 60 นาที ขึ้นอยู่กับจำนวนคำขอที่กำลังรัน

รายงานการวิเคราะห์ (ประวัติ) เปรียบเทียบกับการรายงานการรายงาน (เรียลไทม์)

การสืบค้นที่รันโดยใช้ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ (ประวัติ) จะเร็วกว่าการสืบค้นที่รันโดยใช้ประเภทเรื่องรายงาน (เรียลไทม์) ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ใช้คลังข้อมูลแบบพิเศษที่ออกแบบและปรับแต่งให้เหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์และรายงานโดยเฉพาะ อย่างไรก็ตาม ประเภทเรื่องแบบเรียลไทม์จะใช้ฐานข้อมูลที่ปรับแต่งให้เหมาะสมสำหรับการสนับสนุนการทำรายการที่มีการอ่าน เขียน และอัปเดตเรคคอร์ดในปริมาณค่าในเวลาที่ยาวนาน ดังนั้น เมื่อใช้ประเภทเรื่องแบบเรียลไทม์ การสืบค้นต้องแย่งชิงทรัพยากรฐานข้อมูลที่ต้องจัดหาไว้สำหรับความต้องการในการอัปเดตการทำรายการของ **Oracle CRM On Demand** ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของทั้ง **Oracle CRM On Demand** และการสืบค้นแบบเรียลไทม์ นอกจากนี้ เนื่องจากความต้องการในการสนับสนุนการทำรายการของข้อมูลปัจจุบันส่วนใหญ่ ประเภทเรื่องแบบเรียลไทม์จะไม่เปิดใช้งานการจัดทำแคชการสืบค้น ซึ่งจะช่วยลดปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสืบค้น แม้กับในการสืบค้นที่เหมือนกันทุกประการ

ใช้ประเภทเรื่องแบบเรียลไทม์เฉพาะเมื่อการรับข้อมูลแบบทันเหตุการณ์มีความสำคัญอย่างยิ่ง หรือเมื่อประเภทเรื่องประวัติไม่ตรงกับความต้องการในการรายงาน

ประสิทธิภาพการรายงานในระหว่างรีเฟรชตอนกลางคืน

ประสิทธิภาพการสืบค้นรายงานแบบเรียลไทม์จะมีผลกระทบบางประการในระหว่างกระบวนการรีเฟรชในเวลากลางคืน เนื่องจากข้อมูลที่ถูกดึงเพื่อตอบสนองต่อคำขอจะถูกอ่านโดยกระบวนการรีเฟรชในเวลากลางคืนเพื่อป้อนไปเลทคลังข้อมูลที่รันประเภทเรื่องประวัติ อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพของการสืบค้นรายงานประวัติจะไม่ได้รับผลกระทบจากกระบวนการรีเฟรชในเวลากลางคืน เนื่องจากสแนปช็อตของคลังข้อมูลจะเกิดขึ้นในช่วงเริ่มต้นการรีเฟรชในเวลากลางคืน และผู้ใช้จะถูกนำไปยังข้อมูลสำเนาที่ซ้ำกัน เมื่อเสร็จสิ้นการรีเฟรชในเวลากลางคืน ผู้ใช้จะถูกนำไปยังคลังข้อมูลที่รีเฟรชแล้วโดยอัตโนมัติ ผู้ใช้จะไม่สามารถมองเห็นคุณสมบัติ

การเพิ่มประสิทธิภาพ

ทุกครั้งที่คุณเข้าใช้รายงานหรือการวิเคราะห์ ข้อมูลของคุณจะถูกดึงมาจากฐานข้อมูล ประมวลผลโดยเซิร์ฟเวอร์การรายงาน และแสดงในเพจ ซึ่งการวิเคราะห์มีความซับซ้อนมากเท่าใดก็ยิ่งต้องใช้เวลามากขึ้นในการการสืบค้นฐานข้อมูลเพื่อดึงข้อมูลมาแสดง หัวข้อนี้จะให้คำแนะนำเพื่อช่วยเหลือคุณในการจัดทำรายงานที่จะแสดงข้อมูลอย่างรวดเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ให้ดำเนินการต่อไปนี้:

- ตรวจสอบรายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้าที่มีให้ใน **Oracle CRM On Demand** รายงานเหล่านี้อาจตรงตามความต้องการส่วนใหญ่ในรายงานของคุณ
- เข้ารับการฝึกอบรม
- รวบรวมข้อมูลต้องการในการรายงานของคุณ และขออนุมัติจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
- ตรวจสอบการตั้งค่าเบาะเรอร์ของคุณเพื่อให้แน่ใจว่าเบาะเรอร์ไคลเอนต์มีการตั้งค่าที่เหมาะสมกับประสิทธิภาพ
- ทำความเข้าใจประสิทธิภาพของรายงาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [เกี่ยวกับประสิทธิภาพรายงาน](#) (ในหน้า 906)

เกี่ยวกับประเภทเรื่อง

คุณสามารถใช้ประเภทเรื่องได้สองประเภท ขึ้นกับความต้องการของการรายงานและความต้องการทางธุรกิจของคุณ

ควรใช้ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ในการสร้างรายงานเสมอถ้าเป็นไปได้ ประเภทเรื่องเหล่านี้จะถูกสร้างขึ้นโดยใช้คลังข้อมูลที่สร้างขึ้นมาเป็นพิเศษ ซึ่งได้รับการปรับแต่งให้มีประสิทธิภาพในการสืบค้นที่ดี คลังข้อมูลที่ใช้สำหรับประเภทเรื่องการวิเคราะห์จะมีการรีเฟรชทุกวัน และรายงานที่สร้างขึ้นโดยใช้ประเภทเรื่องเหล่านี้จะให้ผลลัพธ์รวดเร็วว่าประเภทเรื่องที่รายงานแม้สำหรับการสืบค้นที่ซับซ้อนและมีขนาดใหญ่กว่าก็ตาม

ประเภทเรื่องที่รายงานถูกสร้างขึ้นโดยใช้ฐานข้อมูลเดียวกันกับการทำรายการของผู้ใช้อื่นๆ ทั้งหมดที่เกิดขึ้นในแอปพลิเคชัน ดังนั้นจึงทำให้แย่งทรัพยากรที่จำเป็นต่อแอปพลิเคชันของคุณเมื่อมีการดึงข้อมูลมาใช้ในรายงาน

คำแนะนำสำหรับการใช้ประเภทเรื่องที่รายงาน

หากคุณใช้ประเภทเรื่องที่รายงานอยู่ ให้ทำตามคำแนะนำต่อไปนี้:

- หากเป็นไปได้ ให้ใช้ฟิลด์จากโฟลเดอร์ที่อยู่ (เพิ่มเติม)
- หากเป็นไปได้ ให้ลดการใช้ฟิลด์ต่อไปนี้ให้น้อยที่สุด:
 - ฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่กำหนดเอง
 - ฟิลด์จากโฟลเดอร์ผู้ใช้เป็นเจ้าของ โดยให้ใช้ฟิลด์เจ้าของแทน
 - ฟิลด์จากโฟลเดอร์ผู้ติดต่อหลักที่อยู่ภายในโฟลเดอร์บริษัท
 - ฟังก์ชัน CAST สำหรับฟิลด์วันที่ หรือฟิลด์วันที่/เวลา
 - ฟิลด์บริษัทหลัก ฟิลด์แก้ไขครั้งสุดท้าย โดย ฟิลด์จัดทำโดย และ ฟิลด์ผู้จัดการ
 - ฟิลด์จากโฟลเดอร์ประเภทวันที่ เช่น โฟลเดอร์วันที่จัดทำ และ โฟลเดอร์วันที่ปิด

แม้ว่าโฟลเดอร์เหล่านี้ช่วยอำนวยความสะดวกในการจัดกลุ่มแอททริบิวต์ที่เป็นสปีดห์ เดือน ไควมัส หรือปีก็ตาม แต่การใช้โฟลเดอร์เหล่านี้ยังทำให้การสืบค้นมีความซับซ้อนมากขึ้นและมีผลต่อประสิทธิภาพในการรายงานอีกด้วย ดังนั้นหากเป็นไปได้ ให้ใช้ฟิลด์วันที่ หรือฟิลด์วันที่/เวลา จากโฟลเดอร์ประเภทเรคคอร์ดหลักแทนการใช้โฟลเดอร์เหล่านี้ ตัวอย่างเช่น เปิดประเภทเรื่องโอกาสทางการขาย และเลือกฟิลด์วันที่ปิดในโฟลเดอร์โอกาสทางการขาย แทนที่จะใช้ฟิลด์จากโฟลเดอร์โฟลเดอร์วันที่ปิด

คำแนะนำสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพ

ทำตามคำแนะนำเหล่านี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ:

สร้างรายงานแบบค่อยๆ เพิ่มเติม

ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- เริ่มต้นจากขนาดเล็ก และทดสอบรายงานไปด้วยในขณะที่คุณสร้าง เริ่มจากไม่กี่ฟิลด์ และทดสอบฟิลด์เหล่านั้นก่อนที่จะเพิ่มคอลัมน์อื่นๆ
 - ทดสอบฟิลด์ของคุณเพื่อระบุลำดับที่จะใช้
- ลำดับที่แตกต่างกันอาจเพิ่มหรือลดประสิทธิภาพ แต่การลองผิดลองถูกจะช่วยให้คุณระบุลำดับที่เหมาะสมได้

ลดการใช้ประเภทเรคคอร์ดที่มีการข้ามฟิลด์หรือคอลัมน์กันให้น้อยที่สุด

ทำตามคำแนะนำเหล่านี้:

- คอลัมน์ เมื่อคุณเลือกคอลัมน์สำหรับการวิเคราะห์ของคุณจากประเภทเรคคอร์ดมากกว่าหนึ่งประเภท หมายความว่าคลังเพิ่มความซับซ้อนให้การสืบค้นข้อมูล ความซับซ้อนนี้อาจมีผลต่อความเร็วในการแสดงผลลัพธ์ ดังนั้นให้พิจารณาประเด็นนี้เมื่อคุณใส่ฟิลด์ที่มีการข้ามประเภทเรคคอร์ดกันในรายงาน

- เครื่องมือเลือกคอลัมน์ พยายามให้เครื่องมือเลือกคอลัมน์ทั้งหมดที่อยู่ในประเภทเรคคอร์ดเดียวกัน หากเป็นไปได้ อย่าใช้เครื่องมือเลือกคอลัมน์ที่เลือกข้ามไปยังประเภทเรคคอร์ดอื่น
- พรอมต์ พยายามให้พรอมต์ทั้งหมดอ้างอิงฟิลด์ที่อยู่ในฟิลด์ประเภทเรคคอร์ดเดียวกัน

ใช้ฟิลด์ที่จัดทำดัชนี

ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- ใช้ฟิลด์ที่จัดทำดัชนีเพื่อฟิลด์ข้อมูลในรายงานแบบเรียลไทม์
ฟิลด์ที่จัดทำดัชนีได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อให้ผลลัพธ์ของรายงานของคุณปรากฏได้รวดเร็วขึ้น
- วางแผนล่วงหน้าเมื่อคุณตั้งค่าข้อมูลของคุณเพื่อให้แน่ใจว่าคุณได้ข้อมูลที่คุณต้องการในการจัดเก็บในฟิลด์ที่จัดทำดัชนี
การทำตามแนวทางปฏิบัตินี้ช่วยให้คุณสร้างรายงานที่ใช้ฟิลด์ที่จัดทำดัชนี และนำฟิลด์เหล่านี้มาใช้ให้เป็นประโยชน์มากที่สุด นอกจากนี้ **Oracle CRM On Demand** ยังมีฟิลด์แบบกำหนดเองที่จัดทำดัชนีอยู่จำนวนหนึ่งอีกด้วย จำนวนที่แน่นอนของฟิลด์เหล่านี้ขึ้นอยู่กับประเภทฟิลด์และประเภทเรคคอร์ด

จำกัดลำดับชั้นของโครงสร้างไว้ที่ห้าระดับ

ยิ่งผู้ใช้อยู่ในระดับที่สูงเท่าใดในลำดับชั้นของ โครงสร้างจะยิ่งมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกันมากเท่านั้น และทำให้รายงานรันได้ช้าลง ดังนั้นจึงควรจำกัดลำดับชั้นไว้สูงสุดที่ห้าระดับ

ใช้ฟิลด์

การใช้ฟิลด์จะจำกัดปริมาณข้อมูลที่ส่งคืนเมื่อคุณเข้าใช้การวิเคราะห์ การฟิลด์สามารถเพิ่มความเร็วในการรันรายงานของคุณได้

- นำฟิลด์ไปใช้เป็นขั้นตอนแรกในการสร้างรายงาน หากบริบทของคุณมีข้อมูลเป็นจำนวนมาก อย่ารันการดูผลรายงานของคุณก่อนกว่าคุณจะนำฟิลด์มาใช้เสียก่อน
- ฟิลด์ประเภทเรคคอร์ดที่ใช้รันของคุณเป็นอันดับแรก ตัวอย่างเช่น เมื่อใช้ประเภทเรื่องกิจกรรม ให้ฟิลด์กิจกรรม
- เลือกฟิลด์ที่มีข้อจำกัดมากที่สุดก่อน แล้วจึงเลือกฟิลด์ที่มีข้อจำกัดน้อยลงเท่าที่จำเป็นหลังจากการทดลองใช้งาน

อย่างไรก็ตาม ให้พิจารณาคำแนะนำเหล่านี้เมื่อเพิ่มฟิลด์:

- ถ้าฟิลด์อ้างอิงคอลัมน์ด้วยสูตร CASE ฟิลด์นี้อาจมีผลทำให้ประสิทธิภาพของการรายงานลดลง ทั้งนี้ขึ้นกับสูตรและการประมวลผลที่เกี่ยวข้อง เมื่อฟิลด์ฟิลด์ด้วยคำสั่ง CASE หรือสูตรอื่นๆ ให้ทดลองเพื่อดูว่าการฟิลด์นี้มีผลต่อประสิทธิภาพของการรายงานอย่างไรบ้าง
- ก่อนที่จะใช้สูตร CASE ให้ถามตัวเองด้วยคำถามเหล่านี้:
 - การแบ่งประเภทเช่นนี้สามารถดำเนินการใน Oracle CRM On Demand ด้วยคุณสมบัติเวิร์กโฟลว์ได้หรือไม่
 - รหัสการแบ่งประเภทจะปรากฏอยู่ในรายงานอื่นหรือไม่ ถ้าใช่ ให้พิจารณาการจัดทำคอลัมน์ใหม่และการสร้างเวิร์กโฟลว์เพื่อป้อนเลข
- รายงานที่ฟิลด์ฟิลด์วันที่ที่กำหนดสามารถรันได้เร็วกว่ารายงานแบบเดียวกันที่ฟิลด์ฟิลด์วันที่และเวลาที่กำหนด เนื่องจากฟิลด์วันที่และเวลาที่กำหนดจะต้องมีการแปลงค่าโซนเวลา ซึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพของการรายงาน ดังนั้นหากเป็นไปได้ ให้ฟิลด์ฟิลด์วันที่ที่กำหนดแทนการฟิลด์ฟิลด์วันที่และเวลาที่กำหนด
- หลีกเลี่ยงการใช้ส่วนคำสั่ง OR กับประเภทเรคคอร์ดหรือคอลัมน์ที่แตกต่างกัน (เช่น where SR.Type = 'A' OR SR.Priority = 'High' OR Account.Industry = 'Medical') ให้ทำดังต่อไปนี้แทน:
 - ลบส่วนคำสั่ง OR และดำเนินการแบ่งประเภทต่อไปใน Pivot Table
 - แบ่งรายงานออกเป็นหลายรายงานที่มีขนาดเล็ก และรวมผลลัพธ์เข้าด้วยกันโดยใช้การวิเคราะห์แบบรวม

ทำตามคำแนะนำสำหรับการกำหนดพรมต์

คุณสามารถกำหนดพรมต์สำหรับรายงานของคุณได้ในขั้นตอนที่ 3 ของเพจสร้างและดูการวิเคราะห์ใน Oracle CRM On Demand พรมต์เหล่านี้ช่วยให้ผู้ใช้ที่เข้าใช้รายงานที่จัดทำเรียบร้อยแล้วสามารถเลือกตัวเลือกเพื่อจำกัดข้อมูลในรายงานได้ เมื่อรันรายงานที่มีการใช้พรมต์ เวลาในการประมวลผลพรมต์และเวลาในการประมวลผลรายงานจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการใช้งานของผู้ใช้

ถ้าคุณเพิ่มพรมต์เข้าในรายงานของคุณ ให้ทำดังต่อไปนี้:

- ลดจำนวนพรมต์ที่ใช้ในรายงานให้น้อยที่สุด
 - หลีกเลี่ยงการใช้ภาพที่มีความละเอียดสูงสำหรับพรมต์รูปภาพ ขอแนะนำให้คุณอย่าใช้ภาพที่มีความละเอียดเกิน 100 จุดด่อนิ้ว (dpi) ในรายงาน และเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพที่ดีที่สุด ให้ใช้ภาพที่มีความละเอียด 50 dpi หรือน้อยกว่า
 - เมื่อกำหนดพรมต์ ภายได้เมนูค่าใดที่ควรแสดงต่อผู้ใช้ ให้เลือกไม่มีหรือค่าทั้งหมดเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุด หลีกเลี่ยงการใช้ตัวเลือกฟิลด์เตอร์ค่าที่จำกัด ซึ่งตัวเลือกนี้จะจำกัดการเลือกพรมต์ที่รายงานจะแสดง ข้อจำกัดนี้ขึ้นกับฟิลด์เตอร์และพรมต์อื่นๆ ที่นำมาใช้กับรายงาน หากรายงานมีปริมาณข้อมูลจำนวนมาก ตัวเลือกนี้อาจทำให้ประสิทธิภาพของการรายงานช้าลง
- เมื่อตัดสินใจว่าจะเลือกตัวเลือก ไม่มี ค่าทั้งหมด หรือฟิลด์เตอร์ค่าที่จำกัด ขอแนะนำให้คุณหาจุดสมดุลระหว่างระดับของประสิทธิภาพในการรายงานที่คุณต้องการ และการเลือกนำเสนอค่าต่อผู้ใช้อย่างเหมาะสม

แสดงลิงก์ข้อมูลเพิ่มในรายงานรายละเอียด

ทำสิ่งต่อไปนี้แทนการจัดทำรายงานที่แสดงตารางข้อมูล แผนภูมิ และกราฟเป็นรายการที่มีความยาว:

- ออกแบบรายงานแรกมาให้แสดงข้อมูลสรุปหรือแนวโน้ม และให้ผู้ใช้ดูข้อมูลเพิ่มเติมในรายละเอียด
- สร้างรายงานสำหรับข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติม โดยมุ่งไปที่ข้อมูลจากรายงานแรก แล้วใส่ลิงก์ดูข้อมูลเพิ่มเติมไปยังรายงานข้อมูลสรุป

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเชื่อมโยงรายงานกับตาราง

ในการเชื่อมโยงรายงานกับตาราง

- 1 ให้คลิกไอคอนจัดรูปแบบคอลัมน์เพื่อเปิดกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์
- 2 คลิกแท็บจัดรูปแบบคอลัมน์
- 3 ในรายการกรอบดาวนประเภทการโต้ตอบของค่า ให้เลือกनाविगेत
- 4 ในฟิลด์नाविगेतไปที่การวิเคราะห์อื่น ให้เบร่าส์ดูรายงานรายละเอียดที่คุณต้องการดูข้อมูลเพิ่มเติม แล้วคลิก ตกลง

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเชื่อมโยงรายงานกับแผนภูมิ

เมื่อต้องการเชื่อมโยงรายงานกับแผนภูมิ

- 1 คลิกไอคอนตัวเลือกเพิ่มเติมในการสร้างแผนภูมิในเพจแก้ไขแผนภูมิ (ภายใต้แถบการวิเคราะห์: ชื่อรายงานที่ด้านซ้ายของเพจ)
- 2 คลิกที่แท็บการโต้ตอบ
- 3 เลือกनाविगेत และเบร่าส์ดูรายงานรายละเอียดเพื่อดูข้อมูลเพิ่มเติมจากแผนภูมิ

จำกัดจำนวนของการดำเนินการเกี่ยวกับเซต

คุณสมบัติขั้นสูงช่วยให้คุณสามารถรวมการสืบค้นได้ คุณสามารถใช้การดำเนินการเกี่ยวกับเซต เช่น ยูเนียน อินเตอร์เซกต์ และการรวมการสืบค้นลักษณะอื่นๆ เพื่อสร้างเป็นรายงานขั้นสุดท้าย ยิ่งผลลัพธ์การสืบค้นที่เจ้านามรวมมีมากเท่าใด ก็ยิ่งต้องใช้เวลาในการประมวลผลมากขึ้นเพื่อรันรายงานขั้นสุดท้าย เพื่อให้การประมวลผลเป็นไปอย่างรวดเร็วที่สุด ควรจำกัดจำนวนการดำเนินการเกี่ยวกับเซตให้ไม่เกินสามการดำเนินการ

แยกรหัส **HTML** และคำอธิบายให้ชัดเจน

เมื่อใช้ **HTML** ในการเชื่อมต่อกับ **SQL** ให้ทำดังต่อไปนี้:

- ตรวจสอบให้แน่ใจว่า **HTML** มีความชัดเจนและถูกต้อง และปราศจากแท็กที่ไม่จำเป็นหรือข้อมูลส่วนเกิน
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคำอธิบายมีความชัดเจนและถูกต้อง และปราศจากคำแนะนำที่ไม่จำเป็น

คำอธิบายที่ถูกต้องจะทำให้จัดรูปแบบตามที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดปัญหาในการทำงาน

ลบคอลัมน์ใน **Pivot Table**

Pivot Table ช่วยให้คุณสามารถแสดงรายงานได้ในหลายมุมมองโดยไม่ต้องเขียนรายงานหลายฉบับ แต่การทำเช่นนี้อาจมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน หากเป็นไปได้ ให้ลบคอลัมน์ที่ไม่ได้ใช้งานใน **Pivot Table** ออกจากเกณฑ์ของรายงาน (ในขั้นตอนที่ 1 – กำหนดเกณฑ์)

ใช้แผนภูมิผลลัพธ์ **Pivot**

หากเป็นไปได้ ให้ใช้แผนภูมิผลลัพธ์ **Pivot** แทนการจัดทำมุมมองแผนภูมิแยกต่างหากสำหรับแต่ละ **Pivot Table** ที่ต้องมีแผนภูมิ การใช้หลายแผนภูมิในรายงานอาจต้องใช้การประมวลผลที่มากขึ้นเนื่องจาก **Oracle CRM On Demand** ต้องจัดทำแผนภูมิแต่ละแผนภูมิแยกกัน แทนที่จะจัดทำขึ้นพร้อมกันด้วย **Pivot Table**

ตรวจสอบให้แน่ใจว่ารายงานสามารถปรับขนาดได้

รายงานอาจรันในการทดสอบได้ดีก่อนที่จะอิมพอร์ตข้อมูลที่ใช้งานจริงของคุณ หลังจากได้อิมพอร์ตข้อมูลที่ใช้งานจริงแล้ว ปริมาณข้อมูลที่เพิ่มขึ้นอาจทำให้ประสิทธิภาพของการรายงานลดลง หากคุณกำลังอยู่ระหว่างการเตรียมใช้งาน **Oracle CRM On Demand** ให้ใช้เวลาในการทดสอบและปรับปรุงรายงานใหม่หลังจากได้อิมพอร์ตข้อมูลที่ใช้งานจริงทั้งหมดแล้ว

ใช้ฟิลด์รหัสและ **UTC** ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลด์

ประเภทเรื่องการรายงานหลายประเภทมีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลด์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า *รหัส* หรือลงท้ายด้วย *UTC* ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท ทั้งฟิลด์ที่ได้รับการปรับและฟิลด์ที่ไม่ได้รับการปรับให้ผลลัพธ์เหมือนกันในรายงาน แต่การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลด์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้เร็วกว่าการใช้ฟิลด์ที่ไม่ได้รับการปรับ การใช้ฟิลด์เหล่านี้ในเงื่อนไขของฟิลด์จะลดเวลาการรวมตารางเพิ่มเติม และหลีกเลี่ยงการแปลง **Timestamp** ซึ่งจะอ้างอิงตามโซนเวลาของบริษัทของคุณ

หมายเหตุ: ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเหล่านี้สนับสนุนการแปลภาษาสำหรับภาษาที่ได้รับการสนับสนุนทั้งหมด แต่ไม่สนับสนุนการเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ด

ในการดูว่ามีฟิลด์ที่ฟิลด์ซึ่งได้รับการปรับแต่งสำหรับประเภทเรื่องการรายงานที่ระบุหรือไม่ โปรดดูวิธีใช้แบบออนไลน์สำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น และค้นหาหัวเรื่อง **ฟิลด์ที่ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม**

15

แฟงควบคุม

โฮมเพจแฟงควบคุมแสดงรายการของแฟงควบคุมที่มีให้คุณใช้ได้ แฟงควบคุมสามารถแสดงคำขอ ภาพ แผนภูมิ ตาราง ข้อความที่บันทึกไว้จาก Oracle CRM On Demand Answers และเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์และเอกสาร แฟงควบคุม ประกอบไปด้วยเพจตั้งแต่หนึ่งเพจขึ้นไป ที่ปรากฏเป็นแท็บตลอดแนวด้านบนของแฟงควบคุม

Oracle CRM On Demand มีแฟงควบคุมที่ถูกสร้างไว้ล่วงหน้า นอกจากนั้น ผู้ใช้ที่ได้รับสิทธิ์จัดการแฟงควบคุมในบทบาทของเขาจะสามารถสร้างแฟงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟซึ่งแสดงมุมมองของข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทและข้อมูลภายนอกที่ปรับแต่งได้ หากบทบาทของคุณได้รับสิทธิ์นี้ คุณจะสามารถใช้โปรแกรมแก้ไขแฟงควบคุมใน Oracle CRM On Demand Answers ในการเพิ่มเติมเนื้อหาให้กับแฟงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ ซึ่งทำได้โดยการลากและวางเนื้อหาจากกรอบการเลือกลงในเพจของโครงร่างของแฟงควบคุม เพจของโครงร่างประกอบด้วยคอลัมน์ต่างๆ ที่ใช้จัดเรียงเนื้อหา และแต่ละคอลัมน์ประกอบด้วยส่วนต่างๆ ที่ใช้เก็บเนื้อหา ลักษณะของแฟงควบคุม เช่น สีของพื้นหลังและขนาดของข้อความ จะถูกควบคุมด้วยรูปแบบ คุณสามารถเปลี่ยนลักษณะของแฟงควบคุมได้ โดยใช้การคลิกช่องโต้ตอบของการจัดรูปแบบ

หมายเหตุ:คุณไม่สามารถเปลี่ยนแปลงแฟงควบคุมที่ถูกสร้างไว้ล่วงหน้าที่มีอยู่ใน Oracle CRM On Demand ได้

แฟงควบคุมที่ถูกสร้างไว้ล่วงหน้าอาจประกอบด้วยเนื้อหาสามประเภท:

- ออบเจกต์ของแฟงควบคุม
- เนื้อหาที่ถูกบันทึกในแคตตาล็อกการนำเสนอของ Oracle CRM On Demand
- มุมมองของไฟล์เดอร์ในแคตตาล็อกการนำเสนอของ Oracle CRM On Demand

ข้อจำกัดที่ใช้เมื่อจัดทำหรือดูแฟงควบคุม

เมื่อจัดทำหรือดูแฟงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ โปรดสังเกตข้อจำกัดต่อไปนี้:

- ผู้ใช้ที่จัดทำหรือแก้ไขแฟงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟสามารถเพิ่มรายงานใดๆ ในแฟงควบคุมที่เข้าใช้ได้
รายงานถูกเก็บอยู่ในไฟล์เดอร์และบทบาทผู้ใช้จะเป็นตัวกำหนดการเข้าใช้ไฟล์เดอร์เหล่านี้ สิทธิ์จัดการแฟงควบคุมทำให้ผู้ใช้สามารถจัดทำและแก้ไขแฟงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ ไม่ได้รวมถึงสิทธิ์จัดการรายงานที่กำหนดเอง ซึ่งสิทธิ์จัดการรายงานที่กำหนดเองให้สิทธิ์อย่างสมบูรณ์ในการเข้าใช้ทุกไฟล์เดอร์ย่อยของรายงาน และรายงานทุกประเภทภายใต้ไฟล์เดอร์ใช้ร่วมกันในบริษัท สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแสดงข้อมูลไฟล์เดอร์ โปรดดูที่หัวข้อ [รายงาน](#) (ในหน้า 633) และ [การตั้งค่าการแสดงผลไฟล์เดอร์รายงานที่ใช้ร่วมกันของผู้ใช้](#) (ในหน้า 646)
- ผู้ใช้บางคนในบริษัทอาจไม่สามารถดูรายงานที่เพิ่มเข้าไปในแฟงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ การเข้าใช้รายงานขึ้นอยู่กับบทบาทผู้ใช้
หากบทบาทของผู้ใช้ทำให้ไม่สามารถดูรายงานบางประเภทในแฟงควบคุมได้ จะมีข้อความแสดงข้อผิดพลาดในแฟงควบคุม
- หากรายงานถูกลบออกหลังจากที่เพิ่มรายงานเข้าไปในแฟงควบคุม ผู้ใช้ที่ทำการแก้ไขแฟงควบคุมจะพบเครื่องหมายอัศเจรีย์ (!) ที่ด้านข้างของชื่อรายงานในโปรแกรมแก้ไขแฟงควบคุม หากผู้ใช้กำลังดูแฟงควบคุม จะเห็นข้อความแสดงข้อผิดพลาด
- ช่วงเวลาในรายงานของคุณอาจจะขึ้นอยู่กับปฏิทินทางการเงินของบริษัทของคุณ ซึ่งอาจแตกต่างจากปฏิทินมาตรฐาน ตัวอย่างเช่น ปีการเงินของบริษัทของคุณอาจเริ่มต้นในวันที่ 1 มิถุนายนของปีปฏิทินแต่ละปี หากบริษัทของคุณเพิ่งเปลี่ยนปีปฏิทินการเงินใน Oracle CRM On Demand คุณจะตรวจสอบการวิเคราะห์ประวัติอย่างระมัดระวังว่ามีการข้ามปีหรือไม่ หากข้อมูลในรายงานของคุณยึดตามปฏิทินทางการเงินก่อนหน้านี้ จะไม่สามารถจัดข้อมูลนั้นเข้ากับข้อมูลที่ใช้ปฏิทินทางการเงินใหม่ได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายคำศัพท์ในโปรแกรมแก้ไขแฟงควบคุมของ Oracle CRM On Demand Answers

ระยะเวลา	นิยาม
----------	-------

ระยะเวลา	นิยาม
คอลัมน์	คอลัมน์ใช้ในการจัดเรียงเนื้อหาที่แสดงในแผนควบคุม (ส่วนที่อยู่ในคอลัมน์จะเป็นตัวที่เก็บเนื้อหา) คุณสามารถสร้างจำนวนคอลัมน์ในเพจของแผนควบคุมได้มากเท่าที่คุณต้องการ ในเพจใหม่ของแผนควบคุมทุกแผ่นจะประกอบด้วยคอลัมน์ว่างหนึ่งคอลัมน์และส่วนที่ว่างหนึ่งส่วนโดยอัตโนมัติ คอลัมน์ที่ใช้ในแผนควบคุมจะไม่สัมพันธ์กับคอลัมน์ที่ใช้ในรายงาน
ออบเจกต์ของแผนควบคุม	ออบเจกต์ของแผนควบคุมคือรายการที่ใช้ในแผนควบคุมเท่านั้น ตัวอย่างของออบเจกต์ของแผนควบคุม ได้แก่ ส่วนในคอลัมน์ที่เก็บเนื้อหา และลิงก์การนำเสนองาน
ไฟล์เดอร์	ไฟล์เดอร์คือสิ่งที่ใช้จัดโครงสร้างซึ่งเก็บเนื้อหาที่ถูกบันทึกอยู่ในแคตตาล็อกการนำเสนอของ Oracle CRM On Demand เช่น คำขอที่ถูกจัดทำใน Oracle CRM On Demand Answers โดยไฟล์เดอร์จะมีลักษณะเหมือนกับไดเรกทอรีของ UNIX หรือไฟล์เดอร์ใน Microsoft Windows
เพจ	เพจประกอบด้วยคอลัมน์และส่วนที่ใช้เก็บเนื้อหาของแผนควบคุม โดยที่ทุกแผนควบคุมจะมีอย่างน้อยหนึ่งเพจ ในโปรแกรมแก้ไขแผนควบคุม เพจจะถูกแสดงโดยแท็บตลอดแนวด้านบนของแผนควบคุม เพจหลายเพจจะใช้ในการจัดการเนื้อหา ตัวอย่างเช่น คุณอาจมีเพจต่อไปนี้: <ul style="list-style-type: none">■ เพจหนึ่งเพจเพื่อเก็บผลลัพธ์จาก Oracle CRM On Demand Answers ซึ่งคุณดูทุกๆ วัน■ เพจหนึ่งเพจที่มีลิงก์ไปยังเว็บไซต์ของซัพพลายเออร์ของคุณ■ เพจหนึ่งเพจที่มีลิงก์ไปยังอินเทอร์เน็ตของบริษัทของคุณ
ผลลัพธ์	ผลลัพธ์หรือรายงาน คือเอาต์พุตที่ส่งคืนมาจากเซิร์ฟเวอร์ Oracle CRM On Demand ซึ่งสอดคล้องกับเงื่อนไขของคำขอที่ระบุโดยใช้ Oracle CRM On Demand Answers โดยรูปแบบดีฟอลต์สำหรับการดูผลลัพธ์ในแผนควบคุมคือการแสดงในรูปของตาราง ผลลัพธ์สามารถแสดงในรูปแบบอื่นได้ เช่น แผนภูมิ เป็นต้น คุณสามารถตรวจสอบและวิเคราะห์ผลลัพธ์บนที่กหรือพิมพ์ผลลัพธ์ หรือดาวน์โหลดผลลัพธ์ไปยังสเปรดชีตได้
ส่วน	ส่วนปรากฏอยู่ในคอลัมน์ในโครงร่างแผนควบคุม ซึ่งจะเก็บเนื้อหาที่คุณลากแล้ววางจากกรอบการเลือก และเนื้อหาที่คุณใช้จัดการเนื้อหาภายในคอลัมน์
รูปแบบ	รูปแบบจะควบคุมการจัดรูปแบบของแผนควบคุมและผลลัพธ์ เช่น สีของข้อความและลิงค์ แบบตัวอักษรและขนาดแบบตัวอักษร ลักษณะขอบในตาราง สีและแพทเทิร์นของแผนภูมิ เป็นต้น รูปแบบถูกจัดเก็บในรูปแบบไฟล์เดอร์ซึ่งประกอบด้วย Cascading Style Sheets (ไฟล์ที่มีนามสกุล .css) ภาพ และเทมเพลตของแผนภูมิ คุณสามารถเปลี่ยนองค์ประกอบบางอย่างของสไลด์ซีทเองได้ เช่น ขอบของตารางและขนาดของข้อความ ในขณะที่กำหนดรูปแบบของผลลัพธ์ใน Oracle CRM On Demand Answers
แคตตาล็อกการนำเสนอ	แคตตาล็อกการนำเสนอของ Oracle CRM On Demand จัดเก็บเนื้อหาที่ถูกจัดทำโดยใช้ Oracle CRM On Demand Answers ประเภทของเนื้อหาที่จัดเก็บในแคตตาล็อกการนำเสนอ ประกอบด้วย: <ul style="list-style-type: none">■ คำขอที่จัดทำด้วย Oracle CRM On Demand Answers■ ไฟล์เดอร์ที่ใช้กับผลลัพธ์■ ข้อมูลเกี่ยวกับแผนควบคุม

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง:

- [การจัดการแผนควบคุม](#) (ในหน้า 915)
- [รายงาน](#) (ในหน้า 633)

การจัดการแฟงควม

หากบทบาทของคุณมีสิทธิ์จัดการแฟงควม คุณสามารถใช้โปรแกรมแก้ไขแฟงควมใน Oracle CRM On Demand Answers เพื่อจัดทำและแก้ไขแฟงควมแบบอินเตอร์แอคทีฟได้ ในการจัดการแฟงควม ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- การจัดทำแฟงควมแบบอินเตอร์แอคทีฟ (ในหน้า 915)
- การเพิ่มเพจในแฟงควมแบบอินเตอร์แอคทีฟ (ในหน้า 916)
- การเพิ่มและการแสดงข้อมูลในเพจแฟงควมแบบอินเตอร์แอคทีฟ (ในหน้า 917)
- การเปลี่ยนชื่อออบเจกต์ของแฟงควม (ในหน้า 926)
- การลบออบเจกต์แฟงควม (ในหน้า 927)
- การเปลี่ยนคุณสมบัติของแฟงควมแบบอินเตอร์แอคทีฟ (ในหน้า 928)
- การเปลี่ยนแปลงตัวเลือก PDF และการพิมพ์แฟงควมแบบอินเตอร์แอคทีฟ (ในหน้า 927)
- การจัดทำพรอมต์สำหรับแฟงควมแบบอินเตอร์แอคทีฟ (ในหน้า 930)
- การเปลี่ยนชื่อหรือคำอธิบายของแฟงควมแบบอินเตอร์แอคทีฟ (ในหน้า 932)
- การดูแฟงควม (ในหน้า 933)
- เกี่ยวกับการนำวิถีที่แนะนำในแฟงควมแบบอินเตอร์แอคทีฟ (ในหน้า 933)
- เกี่ยวกับประเภทเรื่องในรายงาน (ในหน้า 658)
- หมายเหตุการใช้งานเกี่ยวกับประเภทเรื่อง (ในหน้า 933)

การจัดทำแฟงควมแบบอินเตอร์แอคทีฟ

หัวข้อนี้อธิบายวิธีจัดทำแฟงควมแบบอินเตอร์แอคทีฟใหม่

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการจัดทำและแก้ไขแฟงควมแบบอินเตอร์แอคทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแฟงควม

ในการจัดทำแฟงควมแบบอินเตอร์แอคทีฟ

- 1 คลิกที่แท็บแฟงควม
- 2 ในเพจแฟงควม ให้คลิกลิงก์จัดการแฟงควม
- 3 ในเพจจัดการแฟงควม ให้คลิกแฟงควมใหม่
- 4 ในเพจการแก้ไขแฟงควม ให้ป้อนชื่อและคำอธิบายสำหรับแฟงควม และคลิก บันทึก
เพจจัดการแฟงควมจะปรากฏขึ้นอีกครั้ง
- 5 ในเพจจัดการแฟงควม ให้คลิกลิงก์ออกแบบของแฟงควมที่คุณจัดทำ

โปรแกรมแก้ไขแฟงควมใน Oracle CRM On Demand Answers จะปรากฏขึ้นในวินโดว์แยกต่างหาก โดยไม่เกี่ยวข้องกับเพจ Oracle CRM On Demand อื่นๆ ชื่อของแฟงควมใหม่จะปรากฏที่ด้านบนของเพจ

หมายเหตุ: แผงควบคุมที่จัดทำใหม่จะมีเพจว่างเปล่าหนึ่งเพจ แผงควบคุมที่มีเพจหนึ่งเพจจะไม่แสดงชื่อเพจเป็นที่ด้านบนของแผงควบคุม ชื่อเพจแผงควบคุมจะปรากฏที่ด้านบนของแผงควบคุมเฉพาะเมื่อแผงควบคุมมีหลายเพจเท่านั้น

หมายเหตุ: จำนวนสูงสุดของแผงควบคุมที่สามารถแสดงในเมนูรอปดาวน์แผงควบคุมคือ **199** หากคุณจัดทำแผงควบคุมมากกว่านี้ คุณจะไม่สามารถเข้าใช้งานแผงควบคุมเหล่านั้นได้โดยใช้เมนูรอปดาวน์แผงควบคุม

เมื่อคุณจัดทำแผงควบคุมของคุณ คุณสามารถเพิ่มข้อมูลในแผงควบคุม สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการจัดการข้อมูลของแผงควบคุม ควบคุมลักษณะของแผงควบคุม และเพิ่มเพจในแผงควบคุม โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้:

- [การเพิ่มเพจในแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ](#) (ในหน้า 916)
- [การเพิ่มและการแสดงข้อมูลในเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ](#) (ในหน้า 917)
- [การเปลี่ยนคุณสมบัติของแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ](#) (ในหน้า 928)
- [การจัดทำพรอมต์สำหรับแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ](#) (ในหน้า 930)

การนำวิเคตไปยังโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม

ในโปรแกรมแก้ไขแผงควบคุมใน **Oracle CRM On Demand Answers** คุณสามารถเพิ่มข้อมูลในแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ นอกจากนี้ยังสามารถควบคุมการแสดงผลแผงควบคุม และเปลี่ยนชื่อและลบบอบเจกต์บนแผงควบคุมได้อีกด้วย

หมายเหตุ: คุณไม่สามารถเปลี่ยนแปลงแผงควบคุมที่ถูกสร้างไว้ล่วงหน้าที่มีอยู่ใน **Oracle CRM On Demand** ได้

หัวข้อนี้จะอธิบายวิธีการนำวิเคตไปยังโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุมเพื่อทำงานกับแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟที่มีอยู่ หากคุณต้องการจัดทำแผงควบคุมใหม่ โปรดดูที่ [การจัดทำแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ](#) (ในหน้า 915)

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการจัดทำและแก้ไขแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแผงควบคุม

ในการนำวิเคตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม

- 1 [คลิกที่แท็บแผงควบคุม](#)
- 2 [ในเพจแผงควบคุม ให้คลิกลิงก์จัดการแผงควบคุม](#)
- 3 [ในเพจจัดการแผงควบคุม ในเมนูระดับเรคคอร์ดของแผงควบคุมที่คุณต้องการแก้ไข ให้เลือก ออกแบบ](#)

โปรแกรมแก้ไขแผงควบคุมใน **Oracle CRM On Demand Answers** จะปรากฏในวินโดว์แตกต่างจากเพจ **Oracle CRM On Demand** อื่นๆ

ขั้นตอนต่อไปนี้จะอธิบายวิธีการเลือกเพจแผงควบคุมที่คุณต้องการทำงานด้วย

ในการเลือกเพจแผงควบคุม

หมายเหตุ: หากคุณทำงานในเพจแผงควบคุมอยู่แล้ว เมื่อดำเนินการนี้ การเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่คุณทำจะถูกบันทึกลงในเพจที่คุณกำลังทำงาน

- [จากรายการรอปดาวน์เพจ ถัดจากชื่อแผงควบคุมในเพจโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม ให้เลือกเพจที่คุณต้องการแก้ไข](#)

การเพิ่มเพจในแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ

คุณสามารถเพิ่มเพจในแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ

916 วิธีใช้ออนไลน์ของ **Oracle CRM On Demand** รัสเซีย 20

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการจัดทำและแก้ไขแวงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแวงควบคุม

ในการเพิ่มเพจในแวงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ

1 นาวิกเขตโปรแกรมแก้ไข แวงควบคุม

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการนาวิกเขต โปรแกรมแก้ไข แวงควบคุม โปรดดู การนาวิกเขต โปรแกรมแก้ไข แวงควบคุม (โปรดดูที่ "การนาวิกเขตไปยังโปรแกรมแก้ไข แวงควบคุม" ใน หน้า 916)

2 ในเพจโปรแกรมแก้ไขแวงควบคุม ให้คลิกไอคอน เพิ่มเพจแวงควบคุม ใกล้กับด้านบนของเพจ



3 ป้อนชื่อและคำอธิบายเพจแวงควบคุม

4 คลิก ตกลง

เพจใหม่จะปรากฏบนแวงควบคุม

หมายเหตุ: หากมีเพียงเพจเดียวเท่านั้นในแวงควบคุม ชื่อเพจจะไม่ปรากฏบนแท็บ แท็บจะปรากฏเฉพาะเมื่อมีมากกว่าหนึ่งเพจ เพื่อให้คุณสามารถคลิกที่แท็บเพื่อสลับเพจได้

การเพิ่มและการแสดงข้อมูลในเพจแวงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ

หัวข้อต่อไปนี้อธิบายวิธีเพิ่มและแสดงข้อมูลบนเพจแวงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ

หมายเหตุ: เมื่อต้องการจัดทำและแก้ไขแวงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ บทบาทของคุณจะต้องมีสิทธิ์จัดการแวงควบคุม

- การนาวิกเขตไปยังโปรแกรมแก้ไข แวงควบคุม (ในหน้า 916)
- การเพิ่มเพจในแวงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ (ในหน้า 916)
- การควบคุมการแสดงผลแวงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ (ในหน้า 918)
- การทำให้ข้อมูลปรากฏตามเงื่อนไขในเพจแวงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ (ในหน้า 920)
- การเพิ่มลิงก์การนาวิกเขตที่แนะนำในเพจแวงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ (ในหน้า 920)
- การเพิ่มลิงก์ข้อความและลิงก์ภาพในเพจแวงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ (ในหน้า 921)
- การเพิ่มมุมมองของไฟล์เดสก์ท็อปการนำเสนอในเพจแวงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ (ในหน้า 923)
- การเพิ่มข้อมูลที่บันทึกในแคตตาล็อกการนำเสนอในเพจแวงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ (ในหน้า 923)
- การควบคุมการแสดงผลผลลัพธ์เมื่อผู้ใช้ข้อมูลเพิ่มเติมในเพจแวงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ (ในหน้า 924)
- การแก้ไขคุณสมบัติของฟอร์มแวงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟและรายงาน (ในหน้า 924)
- การใช้การจัดรูปแบบสำหรับแวงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ (ในหน้า 925)

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของแวงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ:

- การจัดทำแผนควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ (ในหน้า 915)
- การเปลี่ยนชื่อออบเจกต์ของแผนควบคุม (ในหน้า 926)
- การลบออบเจกต์แผนควบคุม (ในหน้า 927)
- การเปลี่ยนคุณสมบัติของแผนควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ (ในหน้า 928)
- การเปลี่ยนแปลงตัวเลือก PDF และการพิมพ์แผนควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ (ในหน้า 927)
- การจัดทำพารามิเตอร์สำหรับแผนควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ (ในหน้า 930)
- เกี่ยวกับการนำวิเคาท์ที่แนะนำในแผนควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ (ในหน้า 933)

การควบคุมการแสดงผลแผนควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ

หัวข้อนี้อธิบายวิธีการควบคุมการแสดงผลแผนควบคุมโดยใช้โปรแกรมแก้ไข แผนควบคุม สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการนำวิเคาท์ไปยังโปรแกรมแก้ไข แผนควบคุม โปรดดูที่ [การนำวิเคาท์ไปยังโปรแกรมแก้ไข แผนควบคุม](#) (ในหน้า 916)

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการจัดทำและแก้ไขแผนควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแผนควบคุม

การทำงานกับคอลัมน์ในแผนควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ

ใช้คอลัมน์ในการจัดตำแหน่งข้อมูลในแผนควบคุม ส่วนภายในคอลัมน์ใช้สำหรับเก็บข้อมูล คุณสามารถเพิ่มหรือลบคอลัมน์ ตั้งค่าความกว้างเป็นหน่วยพิกเซล หรือเป็นเปอร์เซ็นต์ในแผนควบคุม และแบ่งคอลัมน์ได้

เมื่อคุณมีคอลัมน์มากกว่าหนึ่งคอลัมน์ในแผนควบคุม คุณสามารถแบ่งคอลัมน์เพื่อจัดการคอลัมน์ในเพจได้ (คุณสมบัติลากแล้ววาง ไม่สามารถจัดตำแหน่งคอลัมน์ได้) เช่น หาก你有สองคอลัมน์ต่อกัน เมื่อคุณแบ่งคอลัมน์ด้านขวาสุด คอลัมน์นั้นจะย้ายไปอยู่ใต้คอลัมน์แรก และคอลัมน์ทั้งสองจะปรับความกว้างให้เท่ากับความกว้างเดิม หาก你有สามคอลัมน์ต่อกัน เมื่อคุณแบ่งคอลัมน์กลาง คอลัมน์ทั้งสองข้างจะย้ายไปอยู่ใต้คอลัมน์แรก และคอลัมน์แรกจะปรับความกว้างให้เท่ากับสองคอลัมน์แรก

ในการเพิ่มคอลัมน์ใหม่

- คลิกไอคอนเพิ่มคอลัมน์ ที่อยู่ใกล้กับด้านบนของเพจโปรแกรมแก้ไข แผนควบคุม



คอลัมน์จะถูกเพิ่มเข้าในแผนควบคุม

ในการกำหนดความกว้างของคอลัมน์

- 1 คลิก คุณสมบัติ แล้วเลือก คุณสมบัติคอลัมน์
- 2 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ ให้ขยายลิงก์ตัวเลือกการจัดรูปแบบเพิ่มเติม
- 3 ในส่วนตัวเลือกการจัดรูปแบบเพิ่มเติม ให้ระบุความกว้างของคอลัมน์:
 - ในการระบุความกว้างในหน่วยพิกเซล ให้ป้อนจำนวนพิกเซล เช่น 200
 - ในการระบุความกว้างเป็นเปอร์เซ็นต์ในแผนควบคุม ให้ใช้สัญลักษณ์เปอร์เซ็นต์ (%) เช่น 20%

4 คลิก ตกลง

ในการแบ่งคอลัมน์

- คลิก คุณสมบัติ เลือก แทรกตัวแบ่งคอลัมน์ แล้วเลือกประเภทตัวแบ่งที่เหมาะสม
- หากคุณแบ่งคอลัมน์อีกครั้ง โครงร่างคอลัมน์จะย้อนกลับไปที่โครงสร้างก่อนหน้า

การเพิ่มส่วนต่างๆ ในเพจแวงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ

ส่วนต่างๆ จะใช้ภายในคอลัมน์เพื่อเก็บข้อมูลของแวงควบคุม ตามคำติพอลด์ส่วนจะอยู่ในแนวตั้ง คุณสามารถลากส่วนต่างๆ ได้มากเท่าที่ต้องการในอีกคอลัมน์หนึ่ง

หากคุณลากแล้ววางข้อมูลในคอลัมน์โดยไม่เพิ่มส่วนที่เก็บข้อมูลก่อน ส่วนจะถูกจัดทำขึ้น โดยอัตโนมัติ

หากคุณลากส่วนจากคอลัมน์หนึ่งเข้าไปในอีกคอลัมน์หนึ่ง ข้อมูลใดๆ ในส่วนนั้นจะถูกรวมไว้ด้วย

ในการเพิ่มส่วนในคอลัมน์

- จากกรอบการเลือก ให้ลากแล้ววางอบเจกต์ส่วนจากพื้นที่ที่อบเจกต์แวงควบคุมลงในคอลัมน์
- คอลัมน์จะถูกใส่ไลด์เมื่อคุณอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมที่จะวางส่วนในคอลัมน์

การทำให้ส่วนปรากฏในแนวนอนในเพจแวงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ

คำติพอลด์การจัดตำแหน่งสำหรับส่วนคือ การจัดตำแหน่งในแนวตั้ง

ในการทำให้ส่วนปรากฏในแนวนอน

- คลิกคุณสมบัติสำหรับส่วน และเลือกจัดการในแนวนอน

การบันทึกการเปลี่ยนแปลงในเพจแวงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ

คุณสามารถบันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณได้ทุกเมื่อ

ในการบันทึกการเปลี่ยนแปลงในเพจแวงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ

ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- คลิกบันทึก
- ออกจากเพจที่คุณกำลังทำงานในโปรแกรมแก้ไข แวงควบคุม

ตัวอย่างเช่น การเปลี่ยนแปลงของคุณจะได้รับการบันทึกหากคุณเพิ่มหรือแก้ไขเพจอื่น เปลี่ยนคุณสมบัติแวงควบคุม หรือแก้ไขพารามิเตอร์ ฟิลเตอร์ หรือคำขอ

การทำให้ข้อมูลปรากฏตามเงื่อนไขในเพจแผนผังความรู้แบบอินเทอร์แอคทีฟ

คุณสามารถทำให้ส่วนของแผนผังความรู้ทั้งส่วนและข้อมูลในส่วนนั้นปรากฏขึ้นตามเงื่อนไขจากผลลัพธ์ที่ส่งคืนจากคำขอของ Oracle CRM On Demand Answers ได้ คุณสามารถใช้ลักษณะการทำงานนี้ในการแนะนำผู้ใช้ขณะที่ใช้ดูแผนผังความรู้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแนะนำผู้ใช้ด้วยวิธีนี้ โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการนำวิถีที่แนะนำในแผนผังความรู้แบบอินเทอร์แอคทีฟ](#) (ในหน้า 933)

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการจัดทำและแก้ไขแผนผังความรู้แบบอินเทอร์แอคทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแผนผังความรู้

การทำให้ข้อมูลปรากฏขึ้นตามเงื่อนไขในเพจแผนผังความรู้แบบอินเทอร์แอคทีฟ

1 นาวิกเขตโปรแกรมแก้ไข แผนผังความรู้

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการนำวิถี โปรแกรมแก้ไข แผนผังความรู้ โปรดดู [การนำวิถี โปรแกรมแก้ไข แผนผังความรู้](#) (โปรดดูที่ "การนำวิถีไปยังโปรแกรมแก้ไข แผนผังความรู้" ในหน้า 916)

2 ในเพจโปรแกรมแก้ไขแผนผังความรู้ คลิก คุณสมบัติ ของส่วนที่มีข้อมูล แล้วเลือก การนำวิถีที่แนะนำ

3 ในกล่องโต้ตอบ คุณสมบัติการนำวิถีที่แนะนำ ให้ระบุตัวเลือกของคุณและเบรสต์เพื่อเลือกคำขอจากแคตตาล็อกการนำเสนอ

4 คลิก ตกลง

การเพิ่มลิงค์การนำวิถีที่แนะนำในเพจแผนผังความรู้แบบอินเทอร์แอคทีฟ

ลิงค์การนำวิถีที่แนะนำในเพจแผนผังความรู้แบบอินเทอร์แอคทีฟสามารถเป็นได้ทั้งแบบสแตติกและแบบมีเงื่อนไข ลิงค์แบบสแตติกจะปรากฏอยู่เสมอ ในขณะที่ลิงค์แบบมีเงื่อนไขจะปรากฏก็ต่อเมื่อผลลัพธ์สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดเท่านั้น คุณสามารถใช้คุณสมบัติการทำงานนี้เพื่อแนะนำผู้ใช้ในระหว่างที่ดูแผนผังความรู้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการนำวิถีที่แนะนำ โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการนำวิถีที่แนะนำในแผนผังความรู้แบบอินเทอร์แอคทีฟ](#) (ในหน้า 933)

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการจัดทำและแก้ไขแผนผังความรู้แบบอินเทอร์แอคทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแผนผังความรู้

ในการเพิ่มลิงค์การนำวิถีที่แนะนำในเพจแผนผังความรู้แบบอินเทอร์แอคทีฟ

1 นาวิกเขตโปรแกรมแก้ไข แผนผังความรู้

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการนำวิถี โปรแกรมแก้ไข แผนผังความรู้ โปรดดู [การนำวิถี โปรแกรมแก้ไข แผนผังความรู้](#) (โปรดดูที่ "การนำวิถีไปยังโปรแกรมแก้ไข แผนผังความรู้" ในหน้า 916)

2 ในเพจโปรแกรมแก้ไขแผนผังความรู้ ลากและวางออบเจกต์ลิงค์การนำวิถีที่แนะนำจากกรอบการเลือกลงในส่วนในเพจแผนผังความรู้

3 คลิกปุ่ม คุณสมบัติ ของลิงค์

4 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติลิงค์การนำวิถีที่แนะนำ ให้ทำดังนี้:

- หากคุณต้องการทำให้ลิงค์เป็นแบบมีเงื่อนไข ให้เลือก ใช่ สำหรับตัวเลือกคำขอที่มีการอ้างอิง แล้วระบุคำขอที่มา
- ระบุคุณสมบัติลิงค์

หมายเหตุ: ในกรณีของ URL ให้ระบุพารามิเตอร์

5 คลิก ตกลง

การเพิ่มลิงค์ข้อความและลิงค์ภาพในเพจแวงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ

คุณสามารถเพิ่มลิงค์ข้อความและลิงค์ภาพในเพจแวงควบคุม และระบุสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้คลิกที่ลิงค์ ตัวอย่างเช่น คุณสามารถนำผู้ใช้ไปยังเว็บไซต์หรือเพจควบคุมอื่น เอกสารที่เปิดอยู่ แอปพลิเคชันที่เปิด หรือดำเนินการอื่นๆ ที่สนับสนุนโดยเบราว์เซอร์ คุณสามารถเพิ่มเฉพาะภาพหรือข้อความโดยไม่มีลิงค์ก็ได้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการจัดทำและแก้ไขเพจแวงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการเพจแวงควบคุม

ในการเพิ่มลิงค์ข้อความหรือภาพในเพจแวงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ

1 นาวิกฤตโปรแกรมแก้ไข แวงควบคุม

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการนาวิกฤตโปรแกรมแก้ไข แวงควบคุม โปรดดู [การนาวิกฤตโปรแกรมแก้ไข แวงควบคุม](#) (โปรดดูที่ "การนาวิกฤตไปยังโปรแกรมแก้ไข แวงควบคุม" ในหน้า 916)

2 จากกรอบการเลือกในเพจโปรแกรมแก้ไขแวงควบคุม ลากแล้ววางลิงค์หรือออบเจกต์ภาพในส่วนในเพจแวงควบคุม

3 คลิกที่ปุ่มคุณสมบัติ ของออบเจกต์

กล่องโต้ตอบคุณสมบัติลิงค์หรือภาพจะปรากฏขึ้น

4 ระบุตัวเลือกของคุณ:

- สำหรับลิงค์ข้อความ ให้ป้อนข้อความในฟิลด์หัวข้อ
- สำหรับลิงค์ภาพ ให้ป้อนตำแหน่งและชื่อภาพในฟิลด์ภาพ

ระบุที่ตั้งเป็น URL ตัวอย่างมีดังนี้:

`http://imageserver/MyImage.gif`
`/DashboardFiles/image.gif`

หากภาพไม่อยู่ในเซิร์ฟเวอร์ภายใน URL ต้องมี `http://` หากภาพสามารถใช้ร่วมกันได้ ต้องเก็บภาพในไดรฟ์เครือข่ายที่เข้าใช้ได้โดยผู้ใช้ทั้งหมด

หากคุณต้องการให้มีคำอธิบายได้ภาพ ให้ป้อนคำอธิบายภาพในฟิลด์หัวข้อ และเลือกได้จากรายการการครอบคางน้โครงสร้างซึ่งมีคำอธิบายที่สัมพันธ์กับภาพ

5 ระบุสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้คลิกข้อความหรือภาพ:

- ในการระบุให้คำขอหรือเพจควบคุมปรากฏเมื่อผู้ใช้คลิกลิงค์หรือภาพ ให้ระบุปลายทางเป็นคำขอหรือเพจควบคุม และคลิกที่ปุ่มเบรลส์ เพื่อเลือกคำขอหรือเพจควบคุม
- หากต้องการระบุให้มีการดำเนินการอื่นเกิดขึ้น เช่น การเปิดเว็บไซต์ เอกสาร หรือโปรแกรม ให้ระบุปลายทางเป็น URL และป้อนพารามิเตอร์ในฟิลด์ที่ตามด้วยตัวเลือกปลายทางในพื้นที่เป้าหมาย ให้เลือกที่จะให้ปลายทางปรากฏในวินโดว์เบราว์เซอร์ที่มีอยู่ของผู้ใช้หรือในวินโดว์ใหม่

ลิงค์จะกำหนดเป็น URL (Uniform Resource Locator) ที่เบราว์เซอร์ของคุณสามารถแปลได้ URL สามารถชี้ไปที่เว็บไซต์, เอกสาร, ภาพ, ไซต์ FTP, กลุ่มข่าว เป็นต้น ตัวอย่างของ URL มีดังนี้ขึ้นอยู่กับเบราว์เซอร์ของคุณ:

`http://home.netscape.com/index.html`

`ftp://ftp.microsoft.com`

`news:news.announce.newusers`

ดูตารางต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับชนิดข้อมูลภายในหรือภายนอกที่คุณสามารถเชื่อมโยงได้

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถจัดทำไคลรทอรีเสมือนจริงที่เรียกว่า **\DashboardFiles** ในเซิร์ฟเวอร์การนำเสนอสำหรับเอกสารที่ใช้ร่วมกัน และแมปไคลรทอรีเสมือนจริงในไคลรทอรีเครือข่ายชื่อเดียวกัน ไคลรทอรีเสมือนจริงนี้ช่วยให้ผู้ใช้ที่ได้รับอนุญาตสามารถเผยแพร่ไฟล์ในโฟลเดอร์นี้ และอ้างอิงไฟล์เหล่านี้ตามชื่อ URL ที่เกี่ยวข้อง แทนที่จะใช้ชื่อที่ใช้ร่วมกันในเครือข่ายที่มีคุณสมบัติ ตัวอย่างเช่น **\DashboardFiles\AnnualReport.doc** แทน **\\SharedServer\CommonShare\DashboardFiles\AnnualReport.doc**

คำแนะนำ: สังเกตข้อมูลต่อไปนี้เมื่อเลือกที่จะให้ปลายทางปรากฏในวินโดวเบราเซอร์ที่มีอยู่ในผู้ใช้หรือในวินโดวใหม่ สำหรับการดำเนินการทั้งหมดยกเว้นการส่งเมลล์และใช้งานโปรแกรม คุณสามารถควบคุมการแสดงผลลิงค์ เลือกวินโดวปัจจุบันเมื่อคุณต้องการให้การดำเนินการเกิดขึ้นในกรอบการแสดงผลของแผนผังความรู้ แผนผังความรู้จะยังคงใช้งานได้ แต่ในพื้นที่หลัง เลือกวินโดวใหม่เมื่อคุณต้องการให้การดำเนินการเกิดขึ้นในวินโดวเบราเซอร์ใหม่

หมายเหตุ: ในการเพิ่มเฉพาะข้อความหรือภาพโดยไม่มีลิงก์เชื่อมโยง ให้ปล่อยฟิลด์ถัดจากตัวเลือกปลายทางว่าง

6คลิกตกลง

ตารางต่อไปนี้นี้จะแสดงตัวเลือกการเชื่อมโยงสำหรับการเพิ่มลิงค์ข้อความหรือภาพโดยใช้โปรแกรมแก้ไขแผนผังความรู้

ตัวเลือกลิงค์	ความเห็น
เว็บไซต์หรือเอกสาร	<p>คุณต้องวางตำแหน่ง URL หรือที่อยู่ ของไซต์หรือเอกสาร คุณสามารถคัดลอกที่อยู่ปลายทางจากที่อยู่ของเบราเซอร์ของคุณหรือช่องตำแหน่ง แล้ววาง</p> <p>สำหรับเว็บไซต์ คุณสามารถละส่วน http:// ในส่วนของที่อยู่ ได้หาก URL อยู่ในเว็บเซิร์ฟเวอร์ของคุณ เช่น ไซต์อินเทอร์เน็ตของคุณ</p> <p>หาก URL อยู่ในเว็บเซิร์ฟเวอร์องค์กรของคุณ คุณสามารถป้อนที่อยู่ที่เกี่ยวข้องในไฟล์ได้ เช่น:</p> <p>\DashboardFiles\Logo.gif</p>
เอกสารภายในพื้นที่หรือใช้ร่วมกัน	<p>หากเอกสารสามารถใช้ร่วมกันได้ ต้องเก็บเอกสารในไคลรทอรีเครือข่ายที่ใช้ได้โดยผู้ใช้ทั้งหมด ตัวอย่างชนิดเอกสารที่คุณสามารถเปิดได้ คือ สเปรดชีตที่มีรายงานยอดขายล่าสุด, สไลด์นำเสนอที่มีผลิตภัณฑ์ใหม่, เอกสาร Microsoft Word, ที่มีรายงานประจำปีของบริษัท, ไฟล์ภาพกราฟิกที่เผยแพร่จากสแนมบินไปยังสำนักงานใหญ่บริษัทของคุณ เป็นต้น</p> <p>เช่น หากเอกสารเป็นเอกสารสำหรับคุณเท่านั้น ตัวอย่างตำแหน่งที่เก็บอาจเป็น:</p> <p>c:\mycomputer\reports\report.doc</p> <p>สำหรับเอกสารที่ใช้ร่วมกัน ให้ระบุชื่อ UNC เช่น:</p> <p>\\ALLUSERS\reports\report.doc</p>
ส่งอีเมลไปยังผู้ใช้ที่ระบุ	<p>คุณต้องทราบ URL mailto เช่น:</p> <p>mailto:support@oracle.com</p> <p>เมื่อผู้ใช้เลือกลิงค์นี้ เบราเซอร์จะเปิดใช้แอปพลิเคชันอีเมลที่มีฟิลด์ถึง: ให้กรอกข้อมูล (เบราเซอร์จะควบคุมการเปิดโปรแกรมอีเมล)</p>
ดำเนินการโปรแกรม	<p>หากโปรแกรมสามารถใช้ร่วมกันได้ ต้องวางโปรแกรมในไคลรทอรีเครือข่ายที่ผู้ใช้สามารถเข้าใช้ได้ทุกคน คุณสามารถใช้คุณสมบัตินี้เพื่อดาวน์โหลดและรันแอปพลิเคชัน (ระบบการดำเนินการจะควบคุมการเปิดแอปพลิเคชัน) เช่น หากคุณต้องการเปิดใช้ Microsoft Word สำหรับการใช้งานของคุณเท่านั้น ตัวอย่างตำแหน่งที่เก็บได้แก่:</p> <p>c:\MSOFFICE\OFFICE\winword.exe</p> <p>สำหรับโปรแกรมที่มีใบอนุญาตสำหรับผู้ใช้หลายรายในไคลรทอรีที่ใช้ร่วมกัน ให้ระบุชื่อ UNC สำหรับตำแหน่ง เช่น:</p> <p>\\ALLUSERS\SOFTWARE\MSOFFICE\OFFICE\WORD\winword.exe</p>
รีเฟรชเบราเซอร์ของคุณโดยใช้ JavaScript	<p>เบราเซอร์ของคุณต้องรองรับ JavaScript เพื่อใช้ตัวอย่างต่อไปนี้</p> <p>javascript:window.location.reload()</p> <p>ในพื้นที่เป้าหมาย ให้เลือกตัวเลือกวินโดวปัจจุบัน</p>

การเพิ่มมุมมองของโฟลเดอร์แคตตาล็อกการนำเสนอในเพจแฉงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ

คุณสามารถเพิ่มมุมมองของโฟลเดอร์แคตตาล็อกการนำเสนอของ **Oracle CRM On Demand** รวมทั้งเนื้อหาอื่นๆ เช่น คำขอที่บันทึกไว้ ให้กับแฉงควบคุม ตัวอย่างเช่น หากคุณมีชุดของคำขอที่บันทึกไว้ที่คุณต้องรันอยู่เสมอ คุณสามารถเปิดโฟลเดอร์ในแฉงควบคุม นาวีเกตไปคำขอที่บันทึกไว้ และคลิกเพื่อรันได้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการจัดทำและแก้ไขแฉงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแฉงควบคุม

ในการเพิ่มมุมมองของโฟลเดอร์แคตตาล็อกการนำเสนอในเพจแฉงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ

- 1 นาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แฉงควบคุม
สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการนาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แฉงควบคุม โปรดดู [การนาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แฉงควบคุม](#) (โปรดดูที่ "การนาวีเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แฉงควบคุม" ในหน้า 916)
- 2 ลากและวางออบเจกต์โฟลเดอร์ลงในส่วนในเพจแฉงควบคุมจากกรอบการเลือก
- 3 คลิกปุ่ม คุณสมบัติ ของโฟลเดอร์
กล่องโต้ตอบคุณสมบัติของโฟลเดอร์จะปรากฏขึ้น
- 4 เบราส์เพื่อทำการเลือกโฟลเดอร์ และคลิก ตกลง
- 5 คลิก ตกลง เพื่อบันทึกคุณสมบัติ

การเพิ่มข้อมูลที่บันทึกในแคตตาล็อกการนำเสนอในเพจแฉงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ

คุณสามารถเพิ่มข้อมูลที่คุณหรือบุคคลอื่นได้บันทึกไว้ในโฟลเดอร์หรือแฉงควบคุมที่ไว้ร่วมกัน เช่น พรอมต์แฉงควบคุม และรายงานต่างๆ เป็นต้น ในการค้นหาข้อมูล คุณสามารถเบราส์โดยการค้นหาโฟลเดอร์แคตตาล็อกการนำเสนอที่ข้อมูลได้ถูกเก็บไว้ หรือค้นหาแฉงควบคุมที่มีข้อมูลนั้นอยู่

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการจัดทำและแก้ไขแฉงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแฉงควบคุม

ในการเพิ่มข้อมูลที่บันทึกในแคตตาล็อกการนำเสนอในเพจแฉงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ

- 1 นาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แฉงควบคุม
สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการนาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แฉงควบคุม โปรดดู [การนาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แฉงควบคุม](#) (โปรดดูที่ "การนาวีเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แฉงควบคุม" ในหน้า 916)
- 2 จากกรอบการเลือกในเพจโปรแกรมแก้ไขแฉงควบคุม ในพื้นที่ข้อมูลที่บันทึก ให้ นาวีเกตไปที่โฟลเดอร์หรือแฉงควบคุมซึ่งเก็บข้อมูลที่คุณต้องการเพิ่มให้กับแฉงควบคุม
- 3 ค้นหาของข้อมูลที่คุณต้องการเพิ่ม จากนั้น ลากและวางข้อมูลลงในส่วนในเพจแฉงควบคุม
ขั้นตอนนี้จะเพิ่มชื่อคัทให้กับข้อมูลที่ถูกบันทึกในแคตตาล็อกการนำเสนอ หากข้อมูลเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงนั้นจะปรากฏในเพจแฉงควบคุมด้วย

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแก้ไขคุณสมบัติของพอร์มต์แผนควบคุมและรายงาน โปรดดูที่ [การแก้ไขคุณสมบัติของพอร์มต์แผนควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟและรายงาน](#) (ในหน้า 924)

การควบคุมการแสดงผลลัพธ์เมื่อผู้ใช้ข้อมูลเพิ่มเติมในเพจแผนควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ

คุณสามารถควบคุมการแสดงผลลัพธ์เมื่อผู้ใช้ข้อมูลเพิ่มเติมในรายงานในแผนควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟได้ ผลลัพธ์จะแสดงในลักษณะใดลักษณะหนึ่งต่อไปนี้:

- ผลลัพธ์ใหม่จะแสดงในแผนควบคุมโดยตรงโดยจะแทนที่รายงานเดิม

การแสดงผลลักษณะนี้เป็นค่าดีฟอลต์ พื้นที่ที่ใช้แสดงรายงานเดิมจะปรับขนาดเพื่อรองรับผลลัพธ์ใหม่โดยอัตโนมัติ

- แผนควบคุมทั้งแผนสามารถแทนที่ได้ด้วยผลลัพธ์ใหม่

ลักษณะการแสดงผลนี้ควบคุมได้โดยใช้ตัวเลือก ดูข้อมูลที่มีอยู่ ในโปรแกรมแก้ไขแผนควบคุม ตัวเลือกจะได้รับการตั้งค่าไว้ที่ระดับส่วนซึ่งหมายความว่าตัวเลือกนี้จะใช้กับรายงานที่สามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ทั้งหมดภายในส่วน ผู้ใช้สามารถคลิกปุ่ม ย้อนกลับ ในเบรเซอร์ เพื่อกลับไปที่ยานงานเดิมหรือแผนควบคุม

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการจัดทำและแก้ไขแผนควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแผนควบคุม

ในการควบคุมการแสดงผลลัพธ์เมื่อผู้ใช้ข้อมูลเพิ่มเติมในเพจแผนควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ

1. **นำวิเคาโปรแกรมแก้ไข แผนควบคุม**

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการนำวิเคา โปรแกรมแก้ไข แผนควบคุม โปรดดู [การนำวิเคาโปรแกรมแก้ไข แผนควบคุม](#) (โปรดดูที่ "การนำวิเคาไปยังโปรแกรมแก้ไข แผนควบคุม" ในหน้า 916)

2. **ในเพจโปรแกรมแก้ไขแผนควบคุม ให้คลิกที่ปุ่ม คุณสมบัติ สำหรับส่วนนั้นและเลือกตัวเลือก ดูข้อมูลที่มีอยู่:**

- ในการดูผลลัพธ์ใหม่ในแผนควบคุมโดยตรง ให้คลิก ดูข้อมูลที่มีอยู่ เพื่อเลือกตัวเลือกนี้ เครื่องหมายจะถูกปรากฏถัดจากตัวเลือกนี้เมื่อเลือกตัวเลือกแล้ว ซึ่งเป็นค่าดีฟอลต์
- ในการแทนที่แผนควบคุมด้วยผลลัพธ์ใหม่ ให้คลิก ดูข้อมูลที่มีอยู่ เพื่อลบเครื่องหมายออก

การแก้ไขคุณสมบัติของพอร์มต์แผนควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟและรายงาน

คุณสามารถแก้ไขคุณสมบัติของพอร์มต์แผนควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟและรายงานที่ถูกเพิ่มในแผนควบคุมจากแคตตาล็อกการนำเสนอ

หมายเหตุ:เมื่อคุณแก้ไขคุณสมบัติของพอร์มต์แผนควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟและรายงานตามที่อธิบายไว้ในที่นี้ การเปลี่ยนแปลงอื่นๆ ที่คุณได้ทำไว้กับเพจที่คุณกำลังดำเนินการอยู่จะถูกบันทึกด้วย

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการจัดทำและแก้ไขแผนควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแผนควบคุม

การแก้ไขคุณสมบัติของพอร์มต์แผนควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ

1. **นำวิเคาโปรแกรมแก้ไข แผนควบคุม**

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการนำวิเคา โปรแกรมแก้ไข แผนควบคุม โปรดดู [การนำวิเคาโปรแกรมแก้ไข แผนควบคุม](#) (โปรดดูที่ "การนำวิเคาไปยังโปรแกรมแก้ไข แผนควบคุม" ในหน้า 916)

2. **ในเพจโปรแกรมแก้ไขแผนควบคุม คลิกปุ่ม คุณสมบัติ ของพอร์มต์แผนควบคุม และคลิก แก้ไข**

เพจพร้อมแวงควบคุม จะปรากฏขึ้น

- 3 ทำการเปลี่ยนแปลงในพร้อมแวงควบคุม
- 4 คลิก บันทึก เพื่อบันทึกพร้อมแวงควบคุม

ในการแก้ไขคุณสมบัติของรายงาน

- 1 นาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แวงควบคุม

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการนาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แวงควบคุม โปรดดู การนาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แวงควบคุม (โปรดดูที่ "การนาวิเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แวงควบคุม" ใน หน้า 916)

- 2 ในเพจโปรแกรมแก้ไขแวงควบคุม คลิกปุ่ม คุณสมบัติของรายงาน

- 3 เลือกคุณสมบัติที่คุณต้องการแก้ไข:

■ แสดงผลลัพธ์

หากคุณเลือกตัวเลือก กำหนดในส่วน คำขอจะรันโดยอัตโนมัติและแสดงผลลัพธ์ที่แวงควบคุมโดยตรง ตัวเลือกนี้จะถูกเลือกเป็นค่าดีฟอลต์สำหรับรายงาน

หรือ คุณสามารถเลือกที่จะแสดงคำขอในรูปแบบของลิงก์ที่ผู้ใช้ต้องคลิกเพื่อรันคำขอ และคุณสามารถระบุว่าจะแสดงผลลัพธ์แสดงในแวงควบคุมหรือในอิกวินโดว์หนึ่งได้

■ ลิงค์รายงาน

ตัวเลือกนี้จะเปิดกล่องโต้ตอบลิงค์รายงาน ซึ่งคุณสามารถเลือกลิงก์ที่คุณต้องการให้ปรากฏพร้อมกับรายงานในเพจแวงควบคุม

■ แสดงมุมมอง

ตัวเลือกนี้จะแสดงมุมมองที่ใช้ได้ของรายงานที่สร้างใน Oracle CRM On Demand Answers คุณสามารถเลือกมุมมองที่คุณต้องการดูได้

■ แก้ไขคำขอ

ตัวเลือกนี้จะแสดงแท็บแก้ไขใน Oracle CRM On Demand Answers ซึ่งคุณสามารถแก้ไขคำขอที่สร้างรายงานได้

การใช้การจัดรูปแบบสำหรับแวงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ

ในโปรแกรมแก้ไขแวงควบคุมใน Oracle CRM On Demand Answers กล่องโต้ตอบการจัดรูปแบบช่วยให้คุณสามารถแก้ไขและควบคุมแอททริบิวต์ที่แสดงของแวงควบคุม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับออบเจกต์ที่คุณกำลังจัดรูปแบบ กล่องโต้ตอบจะแสดงตัวเลือกที่แตกต่างกัน เช่น การควบคุมแบบอักษร เซลล์ และเส้นขอบ สีพื้นหลัง และตัวเลือกการจัดรูปแบบเพิ่มเติม เช่น ระยะห่างของเซลล์ การจัดรูปแบบจะมีผลกระทบกับลักษณะที่แสดงของคอลัมน์และส่วนในแวงควบคุม เช่น สีพื้นหลังและเส้นขอบ

เมื่อค่าที่เลือกสำหรับการจัดชิดแนวนอนและแนวตั้งเหมือนกันกับการจัดข้อความในโปรแกรมประมวลคำ การจัดข้อความชิดแนวตั้งจะไม่มีผลใดๆ นอกจากว่าคอลัมน์จะมีความสูงครอบคลุมคอลัมน์อื่นๆ หลายแถว

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการจัดทำและแก้ไขแวงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแวงควบคุม

ในการใช้การจัดรูปแบบสำหรับแวงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ

- 1 นาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แวงควบคุม

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการนำวิเคาโปรแกรมแก้ไข แผนกควบคุม โปรดดู การนำวิเคาโปรแกรมแก้ไข แผนกควบคุม (โปรดดูที่ "การนำวิเคาไปยังโปรแกรมแก้ไข แผนกควบคุม" ใน หน้า 916)

- 2 ในเพจโปรแกรมแก้ไขแผนกควบคุม ให้คลิกปุ่ม คุณสมบัติสำหรับคอลัมน์หรือส่วน แล้วเลือกตัวเลือกคุณสมบัติคอลัมน์ หรือจัดรูปแบบส่วน
- 3 ในพื้นที่ตัวอักษร ให้เลือกการตั้งค่าของคุณสำหรับ ตระกูลของแบบอักษร ขนาด สี สไตล์ (เช่น ตัวหนา) และเอฟเฟกต์ใดๆ ที่ต้องการใช้ (เช่น ชิดเส้นได้)
หมายเหตุ: ตัวเลือกนี้ไม่สามารถใช้ได้สำหรับบางรายการ
- 4 ในพื้นที่เซลล์ ให้ตั้งค่าการจัดข้อความและสีพื้นหลัง
หมายเหตุ: สำหรับการจัดข้อความแนวนอน การจัดข้อความที่ใช้งานมากที่สุดสำหรับข้อความคือชิดซ้าย สำหรับตัวเลข การจัดข้อความที่ใช้งานมากที่สุดคือชิดขวา
การจัดข้อความแนวตั้งจะ ไม่มีผลใดๆ นอกจากคอลัมน์จะมีความสูงเท่ากับหลายแถวในคอลัมน์อื่น
- 5 ในพื้นที่เส้นขอบ เลือกตัวเลือกของคุณสำหรับตำแหน่ง สี และสไตล์ ของเส้นขอบของเซลล์
คำแนะนำ: คุณสามารถเลือกหรือยกเลิกการเลือกเส้นของที่กำหนดเองได้โดยคลิกเส้นขอบด้านบน ด้านล่าง ด้านซ้าย และด้านขวาใกล้กับรายการกรอบปดาวน์ ตำแหน่ง
- 6 หากต้องการจัดรูปแบบช่องว่างภายในเซลล์ ให้คลิก ตัวเลือกการจัดรูปแบบเพิ่มเติม และระบุค่าความกว้างและความสูงของข้อมูลในเซลล์ และ ช่องว่างด้านบน ด้านล่าง ด้านซ้าย และด้านขวาของข้อมูล
ค่าระบุเป็นพิกเซล
- 7 หากต้องการแทนที่สไตล์และอีลิเมนต์คลาสที่ระบุไว้ในสไตล์ชีทของ Oracle CRM On Demand Answers ให้ทำการเลือกในพื้นที่ที่ตัวเลือก สไตล์ CSS ที่กำหนดเอง
a คลิกการตั้งค่าที่คุณต้องการใช้งาน
b ระบุที่ตั้งของคลาส สไตล์ หรือสไตล์ชีท
หมายเหตุ: ตัวเลือกการจัดรูปแบบสไตล์ขั้นสูงมีไว้สำหรับผู้ใช้ที่ทราบวิธีการใช้งานคลาสเคสสไตล์ชีท
- 8 คลิก ตกลง

การเปลี่ยนชื่อออบเจกต์ของแผนกควบคุม

ออบเจกต์ของแผนกควบคุมในแผนกควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟที่ไม่มีชื่อจะถูกระบุชื่อตามคำศัพท์ เช่น ส่วนที่ 1 ถึงที่ 1 และอื่นๆ คุณสามารถเปลี่ยนชื่อออบเจกต์ของแผนกควบคุมเพื่อระบุชื่อที่มีความหมายและอธิบายได้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการจัดทำและแก้ไขแผนกควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแผนกควบคุม

ในการเปลี่ยนชื่อออบเจกต์ของแผนกควบคุม ในเพจแผนกควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ

- 1 นำวิเคาโปรแกรมแก้ไข แผนกควบคุม
สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการนำวิเคาโปรแกรมแก้ไข แผนกควบคุม โปรดดู การนำวิเคาโปรแกรมแก้ไข แผนกควบคุม (โปรดดูที่ "การนำวิเคาไปยังโปรแกรมแก้ไข แผนกควบคุม" ใน หน้า 916)
- 2 ในเพจโปรแกรมแก้ไข แผนกควบคุม ให้คลิกปุ่ม เปลี่ยนชื่อ สำหรับออบเจกต์ของแผนกควบคุม

- 3 ในกล่องโต้ตอบเปลี่ยนชื่อ ให้ป้อนชื่อใหม่สำหรับออบเจกต์ของแผงควบคุม
- 4 คลิก ตกลง

การลบออบเจกต์แผงควบคุม

คุณสามารถลบออบเจกต์แผงควบคุมออกจากหน้าของแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟได้ ถ้าออบเจกต์แผงควบคุมที่คุณลบได้รับการบันทึกไว้ในแคตตาล็อกการนำเสนอของ Oracle CRM On Demand แล้ว ออบเจกต์นั้นจะถูกลบออกจากหน้าแผงควบคุมเท่านั้น โดยจะไม่ถูกลบออกจากแคตตาล็อกการนำเสนอ (โปรดทราบว่า ผู้ใช้ที่มีสิทธิ์ที่เหมาะสมสามารถแก้ไขข้อมูลของแคตตาล็อกการนำเสนอได้โดยการคลิก จัดการ บนแท็บแคตตาล็อก ในกรอบการเลือกใน Oracle CRM On Demand Answers)

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการจัดทำและแก้ไขแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแผงควบคุม

การลบออบเจกต์แผงควบคุมออกจากหน้าของแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ

- 1 นาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม
สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการนาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม โปรดดู [การนาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม](#) (โปรดดูที่ "การนาวีเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม" ในหน้า 916)
- 2 ในเพจโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม ให้คลิก ลบ ของออบเจกต์แผงควบคุม
หมายเหตุ: เมื่อคุณลบคอลัมน์หนึ่ง คอลัมน์อื่นๆ บนเพจอาจปรับขนาดโดยอัตโนมัติเพื่อคงการจัดแนวคอลัมน์ไว้

การเปลี่ยนแปลงตัวเลือก PDF และการพิมพ์บนแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ

คุณสามารถระบุการตั้งค่าหน้ากระดาษและข้อมูลส่วนหัวและส่วนท้ายสำหรับผลลัพธ์ PDF จากแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟได้ แผงควบคุมและมุมมองต่างๆ สามารถสั่งพิมพ์ในรูปแบบ Adobe Acrobat PDF ได้ จำเป็นต้องมี Adobe Reader 6.0 หรือรุ่นที่สูงกว่าในการพิมพ์โดยใช้ Adobe PDF

การจัดรูปแบบส่วนหัวและส่วนท้ายจะปรากฏอยู่ในผลลัพธ์ HTML และ PDF

หมายเหตุ: ตัวเลือกการพิมพ์ที่ถูกระบุไว้ได้กับผลลัพธ์ PDF เท่านั้น หากคุณพิมพ์ PDF บนเครื่องพิมพ์ที่เชื่อมต่ออยู่หรือบนเครือข่าย จะใช้ตัวเลือกการพิมพ์ที่ระบุในเบราว์เซอร์ของคุณ เช่น ตัวเลือกขนาดกระดาษ

ในการเปลี่ยนแปลงตัวเลือก PDF และตัวเลือกการพิมพ์

- 1 นาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม
สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการนาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม โปรดดู [การนาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม](#) (โปรดดูที่ "การนาวีเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม" ในหน้า 916)
- 2 คลิกไอคอนคุณสมบัติตัวควบคุมการพิมพ์และ PDF ใกล้กับด้านบนสุดของพื้นที่ทำงาน



กล่องโต้ตอบตัวควบคุมการพิมพ์และ PDF จะปรากฏขึ้น

- 3 เลือกตัวเลือกการตั้งค่าหน้ากระดาษของคุณ
- 4 ในการเพิ่มส่วนหัวหรือส่วนท้าย ให้ดำเนินการดังนี้:
 - a เลือกตัวเลือกที่เหมาะสม และคลิก แก้ไข
 - b ใช้ตัวเลือกในกล่องโต้ตอบในการสร้างส่วนหัวหรือส่วนท้าย
ส่วนหัวและส่วนท้ายแต่ละส่วนสามารถมีได้ไม่เกินสามบรรทัด
 - c หากต้องการใช้การจัดรูปแบบตกแต่งอีลิเมนต์ในส่วนหัวและส่วนท้าย ให้คลิกปุ่ม การจัดรูปแบบ
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดรูปแบบ โปรดดูที่ [การใช้การจัดรูปแบบสำหรับแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ](#) (ในหน้า 925)
 - d คลิก ตกลง เพื่อบันทึกส่วนหัวหรือส่วนท้าย
- 5 เมื่อคุณเปลี่ยนแปลง PDF และตัวเลือกการพิมพ์เสร็จแล้ว ให้คลิก ตกลง

การเปลี่ยนคุณสมบัติของแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ

คุณสามารถตั้งค่าคุณสมบัติต่างๆ สำหรับแผงควบคุมทั้งหมด เช่น รูปแบบที่ใช้ เป็นต้น และคุณสามารถลบ จัดเรียงใหม่ และซ่อนเพจได้ การเปลี่ยนคุณสมบัติของแผงควบคุมจะบันทึกการเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่คุณได้ทำไว้กับเพจที่คุณใช้งานอยู่

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการจัดทำและแก้ไขแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแผงควบคุม

ในการเข้าใช้เพจคุณสมบัติของแผงควบคุมสำหรับแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ

- 1 นาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับนาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม โปรดดู [การนาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม](#) (โปรดดูที่ "การนาวิเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม" ในหน้า 916)
- 2 คลิกไอคอนคุณสมบัติแผงควบคุม ใกล้เคียงบนของเพจโปรแกรมแก้ไขแผงควบคุม



เพจคุณสมบัติแผงควบคุม จะปรากฏขึ้น

การเลือกรูปแบบให้กับแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ

รูปแบบจะควบคุมวิธีการจัดรูปแบบของแผงควบคุมและผลลัพธ์สำหรับการแสดงผล ในเบื้องต้น ผลลัพธ์จะถูกจัดรูปแบบโดยใช้คำศัพท์รูปแบบ Oracle CRM On Demand ได้จัดเตรียมรูปแบบที่สร้างไว้ล่วงหน้าต่างๆ ซึ่งคุณสามารถเลือกได้

ในการเลือกรูปแบบสำหรับแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ

- ในพื้นที่คุณสมบัติทั่วไปของเพจคุณสมบัติแผงควบคุม ให้เลือกรูปแบบที่คุณต้องการใช้จากรายการครอบงำรูปแบบ

การเพิ่มคำอธิบายให้กับแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ

คำอธิบายจะถูกบันทึกไว้แต่จะไม่ปรากฏบนแผงควบคุม

ในการเพิ่มคำอธิบายให้กับแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ

- ป้อนคำอธิบายของแผงควบคุมลงในกล่องคำอธิบายในเพจคุณสมบัติแผงควบคุม

การเปลี่ยนชื่อ การลบ การจัดลำดับใหม่ และการซ่อนเพจแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ

หัวข้อนี้แสดงขั้นตอนซึ่งอธิบายวิธีการเปลี่ยนชื่อ ลบ จัดลำดับใหม่ และซ่อนเพจแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ พื้นที่แผงควบคุมของเพจคุณสมบัติแผงควบคุมแสดงเพจต่างๆ ของแผงควบคุม เพจเหล่านี้จะถูกจัดเรียงตามลำดับเดียวกันกับแท็บของเพจ

เมื่อคุณเปลี่ยนชื่อแผงควบคุม คุณสามารถเก็บรักษาการอ้างอิงของผู้ใช้ให้กับชื่อเดิม การดำเนินการนี้จะสร้างชื่อคัทของชื่อเดิมซึ่งจะชี้ไปยังแผงควบคุมที่เปลี่ยนชื่อในแคตตาล็อกการนำเสนอ

หากคุณกำลังทำงานกับเพจแผงควบคุม คุณสามารถซ่อนเพจจากผู้ใช้อื่นๆ ได้ จนกว่าการเปลี่ยนแปลงของคุณจะเสร็จสมบูรณ์

คำเตือน: คุณไม่สามารถยกเลิกการดำเนินการซึ่งจะอธิบายในขั้นตอนต่อไปนี้ได้ด้วยการคลิก ยกเลิก

ในการเปลี่ยนชื่อเพจแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ

- ในส่วนเพจแผงควบคุมของเพจคุณสมบัติแผงควบคุม คลิกไอคอนเปลี่ยนชื่อ เพื่อเปิดเพจเปลี่ยนชื่อรายการ และทำตามคำแนะนำที่แสดงในเพจนั้น

ในการลบเพจแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ

- ในส่วนเพจแผงควบคุมของเพจคุณสมบัติแผงควบคุม คลิกไอคอนลบ และยืนยันการลบเมื่อพร้อมดีปรากฏขึ้น

ในการจัดลำดับเพจแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟใหม่

- ในการย้ายเพจแผงควบคุมขึ้นในรายการ คลิกลูกศรขึ้นสำหรับเพจในส่วนเพจแผงควบคุมของเพจคุณสมบัติแผงควบคุม

ในแผงควบคุม แท็บสำหรับเพจจะย้ายไปทางซ้าย

- ในการย้ายเพจแผงควบคุมลงในรายการ คลิกลูกศรลงสำหรับเพจในส่วนเพจแผงควบคุมของเพจคุณสมบัติแผงควบคุม

ในแผงควบคุม แท็บสำหรับเพจจะย้ายไปทางขวา

ในการซ่อนเพจแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ

- ในส่วนเพจแผงควบคุมของเพจคุณสมบัติแผงควบคุม เลือกช่องทำเครื่องหมายซ่อนเพจ ให้กับเพจ

เพจจะยังคงมองเห็นได้สำหรับผู้ใช้ใดๆ ที่กำลังดูเพจนี้ในปัจจุบัน

หมายเหตุ: คุณไม่สามารถเปลี่ยนสิทธิ์ในเพจแผงควบคุม ไอคอนความปลอดภัยในส่วนเพจแผงควบคุมของเพจคุณสมบัติแผงควบคุมถูกปิดการใช้งานอยู่

ในการเปลี่ยนสกุลเงินที่แสดงในเพจแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ

- เลือกเมนูสกุลเงิน และเลือกสกุลเงินใหม่สำหรับรายงาน

ในการใช้ฟังก์ชันนี้ คุณต้องรวมพรมแดนควบคุมสกุลเงินที่ใช้งานของบริษัทที่สร้างไว้ล่วงหน้าในแผนกควบคุม สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มข้อมูลที่สร้างไว้ล่วงหน้า เช่น พรมแดนควบคุมในแผนกควบคุม โปรดดูที่ [การจัดทำพรมแดนสำหรับแผนกควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ](#) (ในหน้า 930) เมื่อคุณเพิ่มพรมแดนควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้าแล้ว ให้เลือกเมนูสกุลเงิน และเลือกสกุลเงินใหม่สำหรับรายงาน ฟังก์ชันสกุลเงินทั้งหมดในแผนกควบคุมจะได้รับการอัปเดตเพื่อแสดงสกุลเงินที่ถูกเลือก รายการสกุลเงินจะจำกัดเฉพาะสกุลเงินที่มีการกำหนดอัตราแลกเปลี่ยนเท่านั้น

การจัดทำพรมแดนสำหรับแผนกควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ

พรมแดนควบคุมจะปิดผลลัพธ์ของคำขอที่กำหนดเพื่อแสดงเฉพาะผลลัพธ์ที่ตรงตามเกณฑ์ของพรมแดนเท่านั้น พรมแดนควบคุมสามารถปิดผลลัพธ์คำขอทั้งหมดที่กำหนดในแผนกควบคุมหรือคำขอที่อยู่ในเพจแผนกควบคุมเฉพาะบางเพจได้

คุณเลือกคอลัมน์และเครื่องหมายสำหรับพรมแดนควบคุม และระบุวิธีแสดงพรมแดนบนแผนกควบคุม และวิธีที่ผู้ใช้เลือกค่า การเลือกของคุณจะกำหนดเนื้อหาของรายงานที่กำหนดไว้ในแผนกควบคุมหรือเพจแผนกควบคุม ในแต่ละคำขอที่คุณต้องการให้พรมแดนปิดผลลัพธ์ ทุกคอลัมน์ซึ่งอยู่ในพรมแดนควบคุมจะต้องมีอยู่ในรายการประมาณการหรือในฟิลด์ คอลัมน์ในคำขอจะต้องมีการตั้งค่าฟิลด์ หรือเงื่อนไขของฟิลด์จะต้องถูกตั้งค่าให้เป็น พรมแดน คอลัมน์ซึ่งอยู่ในพรมแดนที่ไม่ถูกรวมอยู่ในคำขอจะไม่ปิดผลลัพธ์คำขอ

หากคุณรวมหลายคอลัมน์ไว้ในพรมแดนควบคุม คุณสามารถจำกัดตัวเลือกของผู้ใช้สำหรับการเลือกถัดไป ตัวอย่างเช่น มีคอลัมน์ที่ฟิลด์เขต และคอลัมน์ถัดไปฟิลด์คริสต์มาส คุณสามารถจำกัดคอลัมน์คริสต์มาสให้แสดงเฉพาะคริสต์มาสที่สอดคล้องกับการเลือกเขตของผู้ใช้ได้โดยการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ข้อจำกัด สำหรับคริสต์มาส หากผู้ใช้เลือกเขตตะวันออกที่พรมแดนเขต พรมแดนคริสต์มาสจะแสดงเฉพาะคริสต์มาสที่อยู่ในเขตตะวันออกเท่านั้น

หมายเหตุ: คอลัมน์ที่จำกัดจะถูกจำกัดโดยคอลัมน์อื่นๆ ทั้งหมดในพรมแดน ตัวอย่างเช่น หากพรมแดนประกอบด้วยคอลัมน์ปี เขต และคริสต์มาส โดยเลือกช่อง ข้อจำกัด สำหรับคริสต์มาสแล้ว ค่าที่แสดงในคริสต์มาสจะถูกจำกัดโดยค่าที่ป้อนในเขตและปี

หากคุณประกาศตัวแปรการนำเสนอในพรมแดนควบคุม ตัวแปรนี้จะสามารถใช้ในการอ้างอิงในส่วนต่างๆ ของรายงาน ค่าที่ป้อนที่พรมแดนควบคุมจะสามารถปรากฏอยู่ในผลลัพธ์ของคำขอซึ่งถูกแสดงที่แผนกควบคุม (โดยการใช้ตัวแปรการนำเสนอ)

หลังจากที่คุณได้สร้างพรมแดนควบคุม ในบันทึกพรมแดนไว้ในฟิลด์ที่ใช้ร่วมกัน หลังจากที่คุณบันทึกพรมแดนควบคุมแล้ว คุณสามารถเพิ่มพรมแดนในแผนกควบคุมได้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการสร้างและแก้ไขพรมแดนสำหรับแผนกควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์ จัดการแผนกควบคุม

ในการสร้างพรมแดนสำหรับแผนกควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ

- 1 คลิกที่แท็บรายงาน
- 2 คลิกที่ลิงค์ ออกแบบการวิเคราะห์

Oracle CRM On Demand Answers จะแสดงอยู่ในวินโดวที่แยกออกมา

- 3 ในวินโดวของ Oracle CRM On Demand Answers ให้คลิกที่พื้นที่หัวเรื่อง แล้วคลิกที่ไอคอน พรมแดนควบคุมใหม่ ที่ด้านบนของส่วนรายการของพื้นที่หัวเรื่องจะปรากฏขึ้น

- 4 จากรายการของพื้นที่หัวเรื่อง ให้เลือกพื้นที่หัวเรื่องที่ประกอบด้วยคอลัมน์ที่คุณต้องการใช้เป็นฟิลด์เพจพรมแดนควบคุม จะปรากฏขึ้น

หมายเหตุ: หากคอลัมน์ถูกรวมอยู่ในพรมแดนฟิลด์คอลัมน์ในคำขอที่กำหนดด้วยแล้ว จะตั้งค่าเป็นฟิลด์ในกล่องโต้ตอบจัดทำแก้ไขฟิลด์ด้วย เพื่อให้พรมแดนควบคุมฟิลด์คำขอที่กำหนด การตั้งค่าให้เป็น พรมแดน จะไม่ฟิลด์ล่วงหน้าในคอลัมน์ปัจจุบัน ทุกคอลัมน์ในพรมแดนควบคุมจะต้องมาจากพื้นที่หัวเรื่องเดียวกัน และทุกคอลัมน์ในพรมแดนควบคุมจะต้องอยู่ในคำขอที่กำหนดซึ่งคุณต้องการให้พรมแดนควบคุมฟิลด์

- 5 ในรายการสรุปดาว์น ขอบเขต ในเพจพรมแดนควบคุม ให้ระบุว่าพรมแดนควบคุมจะใช้กับแผนกควบคุมทั้งหมด หรือเพจแผนกควบคุม
- 6 ในการเลือกคอลัมน์ที่จะใช้เป็นฟิลด์ในพรมแดนควบคุม ให้คลิกที่ชื่อคอลัมน์ในกรอบการเลือก

คุณสามารถเพิ่มได้หลายคอลัมน์ในฟอร์มแผงควบคุมหนึ่งฟอร์ม หากต้องการลบคอลัมน์ออกจากฟอร์ม ให้คลิกที่ ลบ ของคอลัมน์นั้น

หมายเหตุ: จำนวนของคอลัมน์ที่คุณรวมไว้ในฟอร์มแผงควบคุมจะมีผลกับประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น คอลัมน์ที่แสดงค่าในรายการครอปดาวนั้นจะต้องมีการส่งค่าไปที่เซิร์ฟเวอร์ **Oracle CRM On Demand** เพื่อป้อนปุ่เลขรายการ ขอแนะนำให้คุณจำกัดจำนวนของคอลัมน์ไว้ที่เก้าคอลัมน์หรือน้อยกว่า

7 เลือกตัวเลือกต่อไปนี้:

- a** คลิกปุ่ม แก้ไขสูตร เพื่อแสดงกล่องโต้ตอบแก้ไขสูตรของคอลัมน์ ซึ่งคุณสามารถแก้ไขสูตรของคอลัมน์ได้
- b** เลือกเครื่องหมายที่คุณต้องการใช้จากรายการครอปดาว เครื่องหมาย
- c** เลือกประเภทการควบคุมเพื่อระบุวิธีที่ผู้ใช้เลือกค่าสำหรับฟิลด์
ตัวเลือกคือการเลือกค่าจากปฏิทิน รายการครอปดาว หรือรายการค่าต่างๆ หรือการพิมพ์ลงไปทีกล่องแก้ไข
- d** หากคุณเลือกรายการครอปดาว
 - ในรายการแสดง ให้ระบุค่าที่คุณต้องการให้ปรากฏในรายการครอปดาว (คุณสามารถแสดงค่าทั้งหมด หรือสร้างคำสั่ง SQL เพื่อจำกัดรายการครอปดาวให้แสดงเฉพาะบางค่า)
 - ในการจำกัดตัวเลือกด้วยคอลัมน์ซึ่งขึ้นอยู่กับการเลือกของผู้ใช้ในคอลัมน์ก่อนหน้านี้ ให้เลือกที่ช่องทำเครื่องหมาย จำกัด
- e** ในรายการ ค่าฟิลด์ ให้เลือกค่าที่คุณต้องการให้ผู้ใช้งานเห็นในตอนแรก
คุณสามารถแสดงค่าฟิลด์ของรายงาน ตัวเลือกทั้งหมด หรือค่าเฉพาะ หากคุณเลือกค่าเฉพาะ ฟิลด์จะปรากฏให้คุณสามารถป้อนค่าได้
- f** ในรายการตัวแปรชุด คุณสามารถเลือกที่จะป้อนปุ่เลขตัวแปรสำหรับฟอร์มแผงควบคุม โดยใช้ตัวแปรแบบการนำเสนอ
หากคุณไม่ต้องการประกาศชื่อตัวแปรของฟอร์มนี้ ให้เลือก ไม่มี
หากคุณเลือกที่จะประกาศตัวแปรของฟอร์มนี้ให้เป็นตัวแปรแบบการนำเสนอ ฟิลด์เพิ่มเติมจะปรากฏขึ้นที่คุณประกาศชื่อตัวแปร
ตัวอย่างเช่น หากคุณเลือกการนำเสนอจากรายการครอปดาว คุณอาจพิมพ์ myFavoriteRegion เพื่อประกาศให้เป็นตัวแปรแบบการนำเสนอ ตัวแปรที่ประกาศนี้สามารถใช้อ้างอิงได้จากค่าขอเมื่อดูในแผงควบคุม
- g** ในกล่อง ป้าย ให้พิมพ์ชื่อเพื่อใช้เป็นป้ายฟิลด์
หากคุณปล่อยให้กล่องป้ายว่างไว้ ป้ายคอลัมน์จะถูกใช้เป็นป้ายฟิลด์

8 ในการเรียงลำดับคอลัมน์ในฟอร์ม ให้คลิกถูกขึ้นและลง

การเรียงลำดับคอลัมน์จะควบคุมการลำดับที่แสดงการเลือกให้กับผู้ใช้

9 หากต้องการให้ฟอร์มที่เลือกและฟอร์มอื่น ๆ ที่ตามมา ปรากฏขึ้นในบรรทัดใหม่ในฟิลด์ ให้คลิกที่กล่องในรายการกลุ่ม

10 ในดูการตัวอย่างของการแสดงฟอร์มต้นแบบแผงควบคุม ให้คลิกที่ ดูผลก่อน (ถ้ามี)

ในการบันทึกฟอร์มสำหรับแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ

- 1** เมื่อคุณเสร็จสิ้นการสร้างฟอร์มแผงควบคุมแล้ว ให้คลิกที่ บันทึก
- 2** ที่กล่องโต้ตอบ เลือกฟิลด์ ให้บันทึกฟอร์มแผงควบคุมไว้ในฟิลด์ที่ไว้ร่วมกัน และตั้งชื่อที่มีความหมายให้กับฟอร์มแผงควบคุม
คุณอาจจะต้องการระบุในชื่อว่าเป็นฟอร์มแผงควบคุมนี้ใช้กับแผงควบคุมทั้งหมดหรือใช้กับเพจแผงควบคุม

หมายเหตุ: หากคุณบันทึกพร้อมด้วยแผนกควบคุมในโฟลเดอร์ส่วนตัว คุณจะไม่สามารถเพิ่มพร้อมด้วยกับแผนกควบคุมจนกว่าคุณจะย้ายพร้อมด้วยไปที่โฟลเดอร์ที่ใช้ร่วมกัน

3 (ไม่จำเป็น) ป้อนคำอธิบายในกล่องคำอธิบาย

ในการแก้ไขพร้อมด้วยสำหรับแผนกควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ

- 1 คลิกที่แท็บรายงาน
- 2 คลิกที่ลิงค์ ออกแบบการวิเคราะห์

Oracle CRM On Demand Answers จะแสดงอยู่ในวินโดวที่แยกออกมา

- 3 ในวินโดว Oracle CRM On Demand Answers ให้คลิกที่ลิงค์ เปิดการวิเคราะห์ และค้นหาพร้อมด้วยในโฟลเดอร์ที่บันทึก
- 4 คลิกที่พร้อมด้วยแผนกควบคุมเพื่อแก้ไข

ในการเพิ่มพร้อมด้วยให้กับแผนกควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟหรือเพจแผนกควบคุม

- 1 นาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แผนกควบคุม
สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการนาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แผนกควบคุม โปรดดู การนาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แผนกควบคุม (โปรดดูที่ "การนาวีเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แผนกควบคุม" ในหน้า 916)
- 2 จากกรอบการเลือกในเพจโปรแกรมแก้ไขแผนกควบคุม ในพื้นที่ ข้อมูลถูกบันทึก ให้ นาวีเกตไปที่โฟลเดอร์ที่เก็บพร้อมด้วยแผนกควบคุมที่คุณต้องการเพิ่มพร้อมด้วย
- 3 ลากและวางพร้อมด้วยแผนกควบคุมไปไว้ในส่วนที่อยู่ในเพจแผนกควบคุม
หากขอบเขตของพร้อมด้วยแผนกควบคุมถูกตั้งค่าเป็น แผนกควบคุม พร้อมด้วยแผนกควบคุมนี้จะมีผลกับเพจทุกเพจแผนกควบคุมนี้ แต่จะไม่ปรากฏในทุกเพจแผนกควบคุม หากขอบเขตของแผนกควบคุมถูกตั้งค่าเป็น เพจพร้อมด้วยแผนกควบคุมนี้จะมีผลเฉพาะกับเพจที่คุณเพิ่มพร้อมด้วย หากขอบเขตของพร้อมด้วยแผนกควบคุมถูกตั้งค่าเป็น แผนกควบคุม ค่าที่เลือกสำหรับพร้อมด้วยระดับแผนกควบคุมจะแก้ไขค่าของพร้อมด้วยแผนกควบคุมระดับเพจ

การเปลี่ยนชื่อหรือคำอธิบายของแผนกควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการจัดทำและแก้ไขแผนกควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแผนกควบคุม

ในการเปลี่ยนชื่อหรือคำอธิบายของแผนกควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ

- 1 คลิกที่แท็บแผนกควบคุม
- 2 ในเพจแผนกควบคุม ให้คลิกที่ลิงค์จัดการแผนกควบคุม
- 3 ในเพจจัดการแผนกควบคุม คลิกที่ลิงค์แก้ไขของแผนกควบคุมที่คุณต้องการเปลี่ยนแปลง
- 4 ในเพจการแก้ไขแผนกควบคุม ให้เปลี่ยนชื่อหรือคำอธิบายตามต้องการแล้วคลิก บันทึก

การดูแลลูกค้า

Oracle CRM On Demand จัดเตรียมแผนลูกค้าที่สร้างไว้ล่วงหน้า ซึ่งจัดกลุ่มรายงานตามประเภทธุรกิจ นอกจากนี้ ผู้ใช้ซึ่งบทบาทมีสิทธิ์จัดการแผนลูกค้า สามารถจัดทำแผนลูกค้าแบบอินเตอร์แอคทีฟได้

หัวข้อนี้อธิบายวิธีการในการดูแลลูกค้าที่สร้างไว้ล่วงหน้าและแบบอินเตอร์แอคทีฟ

หมายเหตุ: หากบทบาทของคุณไม่อนุญาตให้คุณดูรายงานบางประเภทในแผนลูกค้าได้ หรือถ้ารายงานถูกลบไปหลังจากที่ถูกเพิ่มไว้ในแผนลูกค้า จะมีข้อความแสดงข้อผิดพลาดปรากฏขึ้นในแผนลูกค้าในบริเวณที่รายงานนั้นควรจะแสดงอยู่

ในการดูแลลูกค้า

- 1 คลิกที่แท็บแผนลูกค้า
- 2 ในรายการดรอปดาวน์ เลือกแผนลูกค้า ให้เลือกแผนลูกค้าที่คุณต้องการดู
- 3 คลิกที่ แสดง
แผนลูกค้าจะปรากฏขึ้น

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- [การจัดการแผนลูกค้า](#) (ในหน้า 915)

เกี่ยวกับการนำวิเคาท์ที่แนะนำในแผนลูกค้าแบบอินเตอร์แอคทีฟ

การนำวิเคาท์ที่แนะนำสามารถช่วยให้ผู้ใช้เข้าใจประเด็นทางธุรกิจและกำหนดการดำเนินการที่เหมาะสมได้ โดยแนะนำการสำรวจผลลัพธ์ที่ได้จากรายงาน เมื่อการนำวิเคาท์ที่แนะนำใช้สถานการณ์จำลองที่พบบ่อยและแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับอุตสาหกรรมหรือหน่วยงาน ผู้ใช้จะสามารถดูและวิเคราะห์ประเด็นที่เกี่ยวข้องได้โดยนำวิเคาท์ไปยังชุดผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้อง แผนลูกค้าอื่น หรือ URL การนำวิเคาท์ที่แนะนำจะกำหนดโดยใช้โปรแกรมแก้ไขแผนลูกค้าใน **Oracle CRM On Demand Answers**

การนำวิเคาท์ที่แนะนำมีสามประเภท:

- การนำวิเคาท์ที่แนะนำโดยใช้การเชื่อมโยงแบบสแต็ค เมื่อระบุให้แก้คำขอ ผลลัพธ์บนแผนลูกค้าจะแสดงการเชื่อมโยงไปยังคำขอ แผนลูกค้าหรือ URL อื่นเสมอ เช่น รายงานที่แสดงแนวโน้มเกี่ยวกับข้อบกพร่องของความพึงพอใจลูกค้าจะปรากฏพร้อมการเชื่อมโยงไปยังรายงานที่แสดงความพึงพอใจของลูกค้าตามสายผลิตภัณฑ์เสมอ
- การนำวิเคาท์ที่แนะนำโดยใช้การเชื่อมโยงตามเงื่อนไข เมื่อระบุให้แก้คำขอ การเชื่อมโยงไปยังคำขอ แผนลูกค้าหรือ URL อื่นจะปรากฏขึ้นก็ต่อเมื่อผลลัพธ์ตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดเท่านั้น เช่น หากจำนวนคำขอบริการที่สำคัญที่เปิดอยู่เกินขีดจำกัด ชุดผลลัพธ์จะมีลิงก์ไปยังรายงานแสดงความพึงพอใจของลูกค้าตามพนักงาน
- การนำวิเคาท์ที่แนะนำโดยใช้ส่วนตามเงื่อนไข ส่วนแผนลูกค้าทั้งหมดจะปรากฏตามผลลัพธ์ที่แสดงของคำขอที่ระบุเฉพาะ เช่น หากผลลัพธ์แสดงยอดขายลดลง 15 เปอร์เซ็นต์หรือเพิ่มขึ้นในสัปดาห์ที่แล้ว ส่วนแผนลูกค้าที่มีลิงก์ไปยังรายงานและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจะปรากฏขึ้น

การแสดงการเชื่อมโยงแบบสแต็ค โดยทั่วไปไม่ส่งผลกระทบต่อเวลาในการเรียกแผนลูกค้า การแสดงลิงก์หรือส่วนตามเงื่อนไขอาจส่งผลกระทบต่อเวลาในการเรียกแผนลูกค้า สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับโปรแกรมแก้ไข แผนลูกค้า ดูที่ [การเพิ่มและการแสดงข้อมูลในเพจแผนลูกค้าแบบอินเตอร์แอคทีฟ](#) (ในหน้า 917)

หมายเหตุการใช้งานเกี่ยวกับประเภทเรื่อง

หัวข้อนี้แสดงข้อมูลเกี่ยวกับประเภทเรื่องวันที่และเวลา รวมถึงช่วงไควด้า

ประเภทเรื่องวันที่และเวลา

ช่วงในรายงานอาจเป็นไปตามปฏิทินการเงินของบริษัท ซึ่งอาจต่างจากปฏิทินมาตรฐาน ตัวอย่างเช่น ปีงบประมาณของบริษัทอาจเริ่มต้นในวันที่ 1 มิถุนายนของทุกปีปฏิทิน หากบริษัทของคุณเปลี่ยนแปลงวิธีของปีปฏิทินการเงินใน Oracle CRM On Demand แล้ว โปรดตรวจสอบการวิเคราะห์ประวัติด้วยความระมัดระวัง หากถามเกี่ยวกับมากกว่าหนึ่งปี ข้อมูลในรายงานตามวิธีของปฏิทินการเงินก่อนหน้านี้จะไม่สามารถจัดเรียงกับข้อมูลโดยใช้วิธีใหม่ของปฏิทินการเงินได้

ช่วงไตรมาส

รายงานที่มีข้อมูลไตรมาสแยกตามปีจะใช้เดือนที่ปีของบริษัทของปี แต่ในหน้าจอไตรมาส ปีจะแสดงเดือนที่เริ่มต้นของช่วงไตรมาส ซึ่งต่างจากรายงาน ตัวอย่างเช่น หากช่วงไตรมาสเริ่มจากเดือนพฤศจิกายน 2009 ถึงเดือนมกราคม 2010 แล้ว หน้าจอไตรมาสจะแสดงปีเป็น 2009 แต่รายงานจะแสดงปีเป็น 2010

ดัชนี

L

Life Sciences - 409

M

MedEd - 412

n

กรมธรรม์ - 553

กระบวนการกระทบยอดสินค้าคงคลัง - 432

กระบวนการการจัดการบริษัท - 166

กระบวนการจัดการโอกาสทางการขาย - 166

กระบวนการแก้ปัญหาคำขอบริการ - 270

กระบวนการของการจัดทำคำขอบริการ - 269

กระบวนการจัดการการประมาณการสำหรับผู้ใช้ที่เป็นพนักงานขาย - 167

กระบวนการจัดการการประมาณการสำหรับผู้ดูแลระบบการประมาณการ - 168

กระบวนการจัดการความสัมพันธ์แบบเอเจนต์-นายหน้า - 535

กระบวนการจัดการคำขอบริการ - 535

กระบวนการจัดการแคมเปญ - 141

กระบวนการจัดการปฏิทินและกิจกรรม - 168

กระบวนการจัดการผู้ติดต่อ - 167

กระบวนการจัดการลีด - 142

กระบวนการทำงานกับคำขอบริการ - 270

กระบวนการปิดคำขอบริการ - 270

กระบวนการแปลงผลการประกันภัยเป็นลูกค้าด้วยโมเดลความสำเร็จของผู้ผลิต - 536

กระบวนการรับสมัครและสร้างความสัมพันธ์แบบเอเจนต์-นายหน้า - 534

กระบวนการเรียกการเรียกร้องสำหรับการแจ้งความสูญเสียขั้นแรก - 534

กระบวนการวางแผนการขายและจัดทำงานประมาณ - 535

กระบวนการวางแผนช่องทาง - 534

กระบวนการวิทยาศาสตร์สุขภาพ - 409

การกระทบยอดสินค้าคงคลัง - 428

การกำหนดการนัดหมายกับผู้อื่น - 132

การกำหนดเครื่องมือรายการตัวอย่าง - 603

การกำหนดเครื่องมือรายการที่ใช้บ่อย - 601

การกำหนดเครื่องมือรายงาน - 602

การกำหนดเครื่องมือศูนย์ข้อความ - 602

การกำหนดเป้าหมายผู้ติดต่อสำหรับแคมเปญ - 145

การกำหนดโปรไฟล์ครัวเรือน - 500

การเก็บข้อมูลลีด - 158

การแก้ไขความไม่ตรงกันของการนับทางกายภาพและทางอิเล็กทรอนิกส์ - 445

การแก้ไขคุณสมบัติของพอร์ทัลแบบอินเทอร์แอคทีฟและรายงาน - 924

การแก้ไขคุณสมบัติคอลัมน์ - 804

การแก้ไขตัวอย่างในสินค้าที่ทำรายการ - 462

การแก้ไขตัวอย่างในสินค้าที่ทำรายการ - 463

การขอการยอมรับ - 405

การขออนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการ - 427

การขอรับการรับรอง - 397

การขอรับข้อมูลหมายเหตุ - 91

การขาย - 165

การเข้าใช้เครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้ร่วมกัน - 598

การเข้าใช้กระบวนการขาย - 208

การค้นหามาร์เก็ตลู - 313

การค้นหาระเบิด - 42

การค้นหาระเบิดในแถบการดำเนินการ - 52

การค้นหาระเบิดในเพจรายการ - 57

การค้นหาระเบิดในวันใดวันหนึ่ง - 57

การควบคุมการแสดงผลพร้อมเมื่อผู้ใช้ข้อมูลเพิ่มเติมในเพจแบบควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ - 924

การควบคุมการแสดงผลแบบควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ - 918

การคัดลอกและแก้ไขรายงาน - 60

การคัดลอกและการย้ายรายงาน - 653

การคำนวณขนาดข้อตกลง - 337

การคำนวณยอดรวมของสินค้าคงคลังตัวอย่าง - 431

การจัดการ Call Center - 287

การจัดการ Oracle Contact On Demand - 289

การจัดการ PRM และไอเทค - 309

การจัดการกรมธรรม์ - 555

การจัดการกับปฏิทินและกิจกรรม - 118

การจัดการการขาย - 165

การจัดการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง - 474

การจัดการการตลาด - 141

การจัดการการติดต่อกลับ (เว็บและโทรศัพท์) - 296

การจัดการการติดต่อทางโทรศัพท์ - 292

การจัดการการถือครองบัญชีการเงิน - 519

การจัดการทดสอบ - 386

การจัดการการทำรายการตัวอย่าง - 439

การจัดการการประกันภัย - 533

การจัดการการประมาณการ - 221

การจัดการการปันส่วน - 467

การจัดการการเป็นสมาชิกโปรแกรมลูกค้า - 318

การจัดการการยอมรับ - 402

การจัดการการรับรอง - 394

การจัดการการเรียกร้อง - 539

การจัดการการลงทะเบียนข้อตกลง - 332

การจัดการกิจกรรม MedEd - 414

การจัดการข้อความวอยซ์เมล - 297

การจัดการครัวเรือน - 499

การจัดการความคุ้มครอง - 544

การจัดการความมั่งคั่ง - 497

การจัดการความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ - 489

การจัดการความสัมพันธ์ลูกค้าและไอเทค - 309
 การจัดการความเสี่ยง - 547
 การจัดการคอร์ส - 378
 การจัดการคำขอ MDF - 344
 การจัดการคำขอตั้งราคาพิเศษ - 354
 การจัดการคำขอบริการ - 273
 การจัดการแคมเปญ - 145
 การจัดการโควต้า - 591
 การจัดการงวดสินค้าคงคลัง - 424
 การจัดการเงินทุน - 368
 การจัดการตัวแทนจำหน่าย - 567
 การจัดการตัวอย่าง - 420
 การจัดการทรัพย์สินประกันภัย - 550
 การจัดการทางแก้ปัญหา - 281
 การจัดการที่อยู่ - 233
 การจัดการบริการและการติดต่อ - 269
 การจัดการบริษัท - 170
 การจัดการบริษัทของแผน - 259
 การจัดการบริษัทลูกค้า - 311
 การจัดการบัญชีการเงิน - 512
 การจัดการบัญชีพอร์ตโฟลิโอ - 505
 การจัดการใบสั่ง - 492
 การจัดการใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ - 418
 การจัดการประสิทธิภาพแคมเปญ - 147
 การจัดการโปรแกรมลูกค้า - 317
 การจัดการโปรแกรมลูกค้า - 562
 การจัดการผลิตภัณฑ์ทางการเงิน - 526
 การจัดการผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษเป็นรายการที่เกี่ยวข้อง - 361
 การจัดการผู้ติดต่อ - 190
 การจัดการผู้ติดต่อของแผน - 262
 การจัดการผู้ถือกรรมธรรม์ - 559
 การจัดการผู้ถือบัญชีการเงิน - 516
 การจัดการแฟงควบคุม - 915
 การจัดการแผนทางการเงิน - 521
 การจัดการแผนธุรกิจ - 250
 การจัดการแผนรับส่งข้อความ - 479
 การจัดการฝ่ายที่เกี่ยวข้อง - 552
 การจัดการยานพาหนะ - 572
 การจัดการรายการทางการเงิน - 530
 การจัดการรายการแผนรับส่งข้อความ - 485
 การจัดการรายงาน - 644
 การจัดการรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง - 434
 การจัดการลีดตัวอย่าง - 471
 การจัดการลีด - 155
 การจัดการวัตถุประสงค์ - 255
 การจัดการสินค้าคงคลังตัวอย่าง - 430

การจัดการสินค้าที่ทำรายการ - 462
 การจัดการอีเมล - 298
 การจัดการแอปพลิเคชัน - 323
 การจัดการโอกาสของแผน - 265
 การจัดการโอกาสทางการขาย - 206
 การจัดทำการเป็นสมาชิกโปรแกรมลูกค้า - 318
 การจัดทำการลงทะเบียนข้อตกลง - 332
 การจัดทำการลงทะเบียนข้อตกลงจากโอกาสทางการขาย - 215
 การจัดทำการโอนตัวอย่าง - 440
 การจัดทำกิจกรรม - 120
 การจัดทำคำขอตั้งราคาพิเศษจากโอกาสทางการขาย - 213
 การจัดทำจดหมายหรืออีเมลจำนวนมากด้วย Mail Merge for Word - 622
 การจัดทำที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า - 234
 การจัดทำที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า - 239
 การจัดทำเทมเพลต Mail Merge for Word - 622
 การจัดทำโปรแกรมลูกค้า - 317
 การจัดทำผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษเป็นรายการที่เกี่ยวข้อง - 361
 การจัดทำแฟงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ - 915
 การจัดทำฟอร์มสำหรับแฟงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ - 930
 การจัดทำรายการตัวอย่างที่สูญหายและค้นพบ - 444
 การจัดทำรายการใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์ - 493
 การจัดทำรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังสำหรับงวดสินค้าคงคลัง - 426
 การจัดทำรายงานโดยใช้รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel - 625
 การจัดทำเรคคอร์ด - 39
 การจัดทำเรคคอร์ดการปรับปรุงสินค้าคงคลังใหม่ - 443
 การจัดทำและแก้ไขรายการ - 75
 การจัดทำส่วน - 630
 การจัดทำแอปพลิเคชัน - 324
 การจัดอันดับทางแก้ปัญหา - 282
 การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง - 473
 การจำกัดเรคคอร์ดกิจกรรมที่แสดง - 123
 การจำกัดเรคคอร์ดบริษัทที่แสดงผล - 176
 การเชื่อมโยงการทดสอบกับการทดสอบอื่นๆ - 387
 การเชื่อมโยงการทดสอบกับคอร์สและการรับรอง - 387
 การเชื่อมโยงการทดสอบกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา - 387
 การเชื่อมโยงการยอมรับกับการยอมรับอื่นๆ - 403
 การเชื่อมโยงการยอมรับกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา - 403
 การเชื่อมโยงการรับรองกับการทดสอบและคอร์ส - 395
 การเชื่อมโยงการรับรองกับการรับรองอื่นๆ - 396
 การเชื่อมโยงการรับรองกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา - 395
 การเชื่อมโยงการลงทะเบียนข้อตกลงกับโอกาสทางการขาย - 338
 การเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับการติดต่อ - 453
 การเชื่อมโยงข้อมูลตัวอย่างที่ใช้กับการติดต่อ - 450
 การเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลกับการติดต่อ - 449

- การเชื่อมโยงข้อมูลสินค้าส่งเสริมการขายกับการติดต่อ - 452
- การเชื่อมโยงคอร์สกับการทดสอบและการรับรอง - 379
- การเชื่อมโยงคอร์สกับคอร์สอื่นๆ - 380
- การเชื่อมโยงคอร์สกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา - 379
- การเชื่อมโยงบัญชีพอร์ทัลโฟลีโอ - 175
- การเชื่อมโยงโปรแกรมกับคำขอตั้งราคาพิเศษ - 356
- การเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับการลงทะเบียนซื้อคดลง - 337
- การเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับคำขอตั้งราคาพิเศษ - 355
- การเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับโอกาสทางการขาย - 209
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับบริษัท - 173
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับแผนธุรกิจ - 251
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก - 63
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับวัตถุประสงค์ - 256
- การใช้ Mail Merge for Word - 620
- การใช้ Offline Client - 606
- การใช้ Oracle CRM On Demand Integration for Office - 619
- การใช้การค้นหาลำดับสูง - 53
- การใช้การจัดรูปแบบสำหรับแผนควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ - 925
- การใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึก - 59
- การใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง - 475
- การใช้งานการเชื่อมโยงยานพาหนะในคำขอบริการ - 573
- การใช้งานประเภทผลิตภัณฑ์ยานพาหนะ - 574
- การใช้เคดิตกับเงินทุน - 374
- การใช้ที่อยู่ร่วมกันระหว่างเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย และลูกค้า - 236
- การใช้ปฏิทินร่วมกัน - 135
- การใช้ฟังก์ชันในการวิเคราะห์ - 867
- การใช้ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม - 794
- การใช้รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel - 624
- การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) - 84
- การใช้วิธีการแบ่งส่วน - 628
- การใช้สคริปต์การประเมิน - 99
- การใช้สคริปต์การประเมินกิจกรรม - 137
- การใช้สคริปต์คำขอบริการ - 274
- การใช้สคริปต์คุณสมบัติ - 157
- การดาวน์โหลดเทมเพลต Mail Merge for Word - 621
- การดาวน์โหลดรายงานและการวิเคราะห์สำหรับเทมเพลต Excel - 625
- การดาวน์โหลดเรคคอร์ดใน Offline Client - 610
- การดาวน์โหลดวิธีการแบ่งส่วน - 629
- การดึงข้อมูล ID ไลน์ออนไลน์หรือการรีเซตรหัสผ่าน - 112
- การดูการทำรายการเบิกจ่าย - 444
- การดูกิจกรรม - 119
- การดูข้อมูลบริการ Oracle CRM On Demand - 111
- การดูคำขอส่งออกข้อมูลของคุณ - 599
- การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด - 105
- การดูปฏิทินของคนอื่นๆ - 134
- การดูประวัติการโต้ตอบ - 303
- การดูประวัติการประมาณการ - 225
- การดูผลการเรคคอร์ดก่อน - 60
- การดูแผนควบคุม - 933
- การดูฟิลด์แนวทางการตรวจสอบ - 590
- การดูรายการงานกลุ่ม - 137
- การดูและแก้ไขประมาณการที่ใช้สกุลเงินอื่น - 224
- การตรวจสอบข้อมูลตัวแทนของคุณ - 593
- การตรวจสอบการประมาณการ - 222
- การตรวจสอบกิจกรรมการไลน์อื่น - 592
- การตรวจสอบกิจกรรมเงินทุน - 374
- การตรวจสอบกิจกรรมตัวอย่าง - 458
- การตรวจสอบข้อมูลรายงาน - 648
- การตรวจสอบผู้ได้รับเงินมาซึ่งกิจกรรมการศึกษาด้านการแพทย์ - 415
- การตรวจสอบแผนการรับส่งข้อความที่แนะนำสำหรับกิจกรรม - 481
- การตรวจสอบลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ - 455
- การตรวจสอบลีด - 156
- การตรวจสอบเวลาติดต่อที่ดีที่สุด - 197
- การตรวจสอบสถิติของคุณ - 302
- การตรวจสอบเกิดของคุณ - 34
- การตรวจสอบเจเนด - 303
- การตลาด - 141
- การตั้งค่า Offline Client - 609
- การตั้งค่าการแสดงผลโฟลเดอร์รายงานที่ใช้ร่วมกันของผู้ใช้ - 646
- การตั้งค่าคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัย - 592
- การตั้งค่าทีมของคุณ - 589
- การตั้งค่าปฏิทินของคุณ - 598
- การตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดการค้นหาฟิลด์ของคุณ - 588
- การตั้งค่าโฟลเดอร์รายงาน - 645
- การตั้งค่ามุมมองปฏิทินฟิลด์ของคุณ - 136
- การตั้งค่าสูตรของคอลัมน์ - 813
- การตั้งค่าโหมดดูผลการเรคคอร์ดก่อน - 589
- การติดต่อ - 284
- การติดต่อ Oracle - 114
- การติดตั้ง Offline Client - 608
- การติดตามกรมธรรม์หลัก - 556
- การติดตามการเชื่อมต่อ (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้านี้ - 125
- การติดตามการเรียกร้องหลัก - 539
- การติดตามข้อมูลทางการเงินของยานพาหนะ - 577
- การติดตามความสนใจของผู้ติดต่อ - 197
- การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท - 177
- การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทและผู้ติดต่อ - 178
- การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อ - 195
- การติดตามคำขอบริการสำหรับยานพาหนะ - 574
- การติดตามลูกค้าและคู่แข่งของบริษัท - 180
- การติดตามลูกค้าและคู่แข่งสำหรับโอกาสทางการขาย - 207

- การติดตามบัญชีการเงินหลัก - 512
- การติดตามประวัติการขายของยานพาหนะ - 575
- การติดตามประวัติการบริการของยานพาหนะ - 576
- การติดตามผลิตภัณฑ์ทางการเงินหลัก - 527
- การติดตามผู้ติดต่อหลักของบัญชีพอร์ตโฟลิโอ - 506
- การติดตามรายได้ตามบริษัท - 182
- การติดตามรายได้ตามผู้ติดต่อ - 196
- การติดตามสมาชิกในครัวเรือน - 500
- การติดตามสินทรัพย์ - 181
- การเตรียมพร้อมสำหรับการโต้ตอบกับลูกค้า - 290
- การถือครองบัญชีการเงิน - 517
- การทดสอบ - 384
- การทำเครื่องหมายที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันเป็นตรวจสอบแล้ว - 237
- การทำเครื่องหมายว่างงานเสร็จสมบูรณ์ - 124
- การทำงานกับเพจปฏิทิน - 117
- การทำงานกับรายการ - 71
- การทำงานกับรายการกิจกรรม - 121
- การทำงานกับรายการหมายเหตุ - 91
- การทำงานกับเรคคอร์ด - 36
- การทำงานกับศูนย์ข้อความ - 34
- การทำงานกับเอกสารแนบ - 92
- การทำงานกับแอปพลิเคชัน RSS - 35
- การทำงานกับโฮมเพจกิจกรรม - 554
- การทำงานกับโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง - 473
- การทำงานกับโฮมเพจการติดต่อ - 287
- การทำงานกับโฮมเพจการถือครองบัญชีการเงิน - 517
- การทำงานกับโฮมเพจการทดสอบ - 384
- การทำงานกับโฮมเพจการทำรายการตัวอย่าง - 437
- การทำงานกับโฮมเพจการทำรายการทางการเงิน - 529
- การทำงานกับโฮมเพจการประมาณการ - 220
- การทำงานกับโฮมเพจการปันส่วน - 466
- การทำงานกับโฮมเพจการยอมรับ - 400
- การทำงานกับโฮมเพจการรับรอง - 393
- การทำงานกับโฮมเพจการเรียกร้อง - 537
- การทำงานกับโฮมเพจการลงทะเบียนข้อตกลง - 330
- การทำงานกับโฮมเพจกิจกรรม MedEd - 412
- การทำงานกับโฮมเพจครัวเรือน - 498
- การทำงานกับโฮมเพจความคุ้มครอง - 542
- การทำงานกับโฮมเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ - 487
- การทำงานกับโฮมเพจความเสียหาย - 545
- การทำงานกับโฮมเพจคอร์ส - 376
- การทำงานกับโฮมเพจคำขอ MDF - 343
- การทำงานกับโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ - 352
- การทำงานกับโฮมเพจคำขอบริการ - 271
- การทำงานกับโฮมเพจลูกค้า - 310
- การทำงานกับโฮมเพจแคมเปญ - 143
- การทำงานกับโฮมเพจวดสินค้าคงคลัง - 422
- การทำงานกับโฮมเพจเงินทุน - 366
- การทำงานกับโฮมเพจตัวแทนจำหน่าย - 565
- การทำงานกับโฮมเพจทรัพย์สินประกันภัย - 549
- การทำงานกับโฮมเพจทางแก้ปัญหา - 279
- การทำงานกับโฮมเพจที่อยู่ - 232
- การทำงานกับโฮมเพจบริษัท - 169
- การทำงานกับโฮมเพจบริษัทของแผน - 258
- การทำงานกับโฮมเพจบัญชีการเงิน - 511
- การทำงานกับโฮมเพจบัญชีพอร์ตโฟลิโอ - 503
- การทำงานกับโฮมเพจใบสั่ง - 490
- การทำงานกับโฮมเพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ - 417
- การทำงานกับโฮมเพจโปรแกรมลูกค้า - 315
- การทำงานกับโฮมเพจโปรไฟล์นายหน้า - 561
- การทำงานกับโฮมเพจผลิตภัณฑ์ทางการเงิน - 525
- การทำงานกับโฮมเพจผู้ติดต่อ - 188
- การทำงานกับโฮมเพจผู้ติดต่อของแผน - 261
- การทำงานกับโฮมเพจผู้ถือกรรมสิทธิ์ - 558
- การทำงานกับโฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงิน - 514
- การทำงานกับโฮมเพจแผนทางการเงิน - 520
- การทำงานกับโฮมเพจแผนธุรกิจ - 249
- การทำงานกับโฮมเพจแผนรับส่งข้อความ - 478
- การทำงานกับโฮมเพจฝ่ายที่เกี่ยวข้อง - 551
- การทำงานกับโฮมเพจยานพาหนะ - 570
- การทำงานกับโฮมเพจรายการแผนรับส่งข้อความ - 483
- การทำงานกับโฮมเพจตัวอย่าง - 470
- การทำงานกับโฮมเพจผลิตภัณฑ์ - 153
- การทำงานกับโฮมเพจวัตถุประสงค์ - 254
- การทำงานกับโฮมเพจแอปพลิเคชัน - 322
- การทำงานกับโฮมเพจโอกาสของแผน - 264
- การทำงานกับโฮมเพจโอกาสทางการขาย - 204
- การทำงานร่วมกับแอปพลิเคชันอื่นๆ - 605
- การทำรายการตัวอย่าง - 437
- การทำรายการทางการเงิน - 529
- การทำรายงานที่กำหนดเองให้เป็นส่วนกลาง - 866
- การทำให้ข้อมูลปรากฏตามเงื่อนไขในเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ - 920
- การทำให้ผู้ล้ามือเห็นการทดสอบได้ - 388
- การทำให้ผู้ล้ามือเห็นการยอมรับได้ - 404
- การทำให้ผู้ล้ามือเห็นการรับรองได้ - 396
- การทำให้ผู้ล้ามือเห็นคอร์สได้ - 380
- การโทรติดต่อ - 295
- การนับเรคคอร์ดในรายการ - 82
- การนำเว็บบางส่วนไปใช้โปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม - 916
- การแนบไฟล์กับเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ - 98
- การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด - 95
- การบันทึกการตอบกลับแคมเปญ - 146

- การบันทึกข้อกำหนดการรับรองสำหรับการยอมรับ - 404
- การบันทึกข้อมูลรายละเอียดการติดต่อเป็นเทมเพลต - 454
- การแบ่งรายได้จากโอกาสทางการขายระหว่างสมาชิกของทีม - 216
- การปฏิเสธการเรียกร้องสำหรับการตั้งราคาพิเศษ - 360
- การปฏิเสธการเรียกร้องสำหรับค่าขอ MDF - 349
- การปฏิเสธการลงทะเบียนข้อตกลง - 335
- การปฏิเสธค่าขอ MDF - 347
- การปฏิเสธค่าขอตั้งราคาพิเศษ - 358
- การปฏิเสธสิด - 161
- การปฏิเสธแอปพลิเคชัน - 325
- การประกันภัย - 533
- การประมวลผลการเรียกร้อง - 373
- การประมวลผลคำขอสำหรับทุน - 370
- การประมาณการ - 220
- การประเมินทางแก้ปัญหา - 281
- การประเมินประเภทเรื่องการรายงาน - 745
- การประเมินแอปพลิเคชัน - 325
- การปรับการทำรายการตัวอย่าง - 442
- การปรับแต่งตัวอย่างในการปันส่วน - 468
- การปรับแต่งแอปพลิเคชันของคุณ - 581
- การปรับปรุงการตอบกลับข้อความ - 131
- การปรับปรุงเรคคอร์ดการปรับปรุงสินค้าคงคลังที่มีอยู่ - 443
- การปันส่วน - 465
- การปันส่วนตัวอย่างให้ผู้ใช้ปลายทาง - 468
- การปิดคำขอบริการที่แก้ไขปัญหาแล้ว - 275
- การปิดแคมเปญ - 146
- การปิดงวดสินค้าคงคลัง - 428
- การเปลี่ยนคุณสมบัติของแผนควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ - 928
- การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ - 596
- การเปลี่ยนชื่อรายงาน - 653
- การเปลี่ยนชื่อหรือคำอธิบายของแผนควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ - 932
- การเปลี่ยนชื่อออบเจกต์ของแผนควบคุม - 926
- การเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าภาษาของคุณ - 590
- การเปลี่ยนแปลงโครงร่างแถบการดำเนินการ - 597
- การเปลี่ยนแปลงโครงร่างโฮมเพจ - 596
- การเปลี่ยนแปลงตัวเลือก PDF และการพิมพ์บนแผนควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ - 927
- การเปลี่ยนผู้ติดต่อหลักของบริษัท - 172
- การเปลี่ยนรหัสผ่าน - 592
- การเปลี่ยนลักษณะที่แสดงของรายงาน - 792
- การเปลี่ยนสถานะการเป็นสมาชิกโปรแกรมลูกค้า - 318
- การเปลี่ยนสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองในเรคคอร์ด - 86
- การเปิดใช้งานและปิดใช้งานบริษัทลูกค้า - 312
- การแปลงค่าการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ หรือโอกาสทางการขาย - 338
- การแปลงค่าบริษัทเป็นบริษัทลูกค้า - 312
- การแปลงค่าสิดเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนข้อตกลง หรือโอกาสทางการขาย - 158
- การพิมพ์ข้อมูลที่ปรากฏขึ้นบนเพจ - 110
- การพิมพ์รายงาน - 648
- การเพิ่มการทำรายการตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลัง - 425
- การเพิ่มการแนะนำ - 196
- การเพิ่มข้อความคำอธิบายในผลลัพธ์ - 856
- การเพิ่มข้อความส่วนเพิ่มให้กับผลลัพธ์ - 851
- การเพิ่มข้อมูล DEA ในที่อยู่ผู้ติดต่อ - 237
- การเพิ่มข้อมูลที่บันทึกในแคตตาล็อกการนำเสนอในเพจแผนควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ - 923
- การเพิ่มความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ - 485
- การเพิ่มคอลัมน์ในรายงาน - 796
- การเพิ่มคำอธิบายในรายงานโดยใช้มุมมองคำอธิบาย - 852
- การเพิ่มเครดิตให้กับเงินทุน - 370
- การเพิ่มชื่อให้กับผลลัพธ์ - 821
- การเพิ่มตารางให้กับผลลัพธ์ - 822
- การเพิ่มทางแก้ปัญหาในคำขอบริการ - 274
- การเพิ่มใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ - 198
- การเพิ่มประสิทธิภาพ - 907
- การเพิ่มผู้เข้าร่วมเงินทุน - 369
- การเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในการติดต่อ - 447
- การเพิ่มผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย - 594
- การเพิ่มพารามิเตอร์คอลัมน์ - 863
- การเพิ่มพารามิเตอร์ภาพ - 864
- การเพิ่มเพจในแผนควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ - 916
- การเพิ่มฟิลด์ที่กำหนดเองในรายงาน - 796
- การเพิ่มฟิลด์ลงในคอลัมน์ - 797
- การเพิ่มมุมมองของฟิลด์แคตตาล็อกการนำเสนอในเพจแผนควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ - 923
- การเพิ่มมุมมองปฏิทินที่กำหนดเอง - 136
- การเพิ่มรายการแผนรับส่งข้อความ - 480
- การเพิ่มลิงก์การดำเนินการในผลลัพธ์ - 814
- การเพิ่มลิงก์การนำเວดที่แนะนำในเพจแผนควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ - 920
- การเพิ่มลิงก์ข้อความและลิงก์ภาพในเพจแผนควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ - 921
- การเพิ่มและการแสดงข้อมูลในเพจแผนควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ - 917
- การเพิ่มและการอัปเดตเรคคอร์ดใน Offline Client - 612
- การเพิ่มสมุดบันทึกในงวดสินค้าคงคลัง - 426
- การเพิ่มสมุดบันทึกในทางแก้ปัญหา - 283
- การเพิ่มสมุดบันทึกในแผนรับส่งข้อความ - 480
- การเพิ่มสินค้าคงคลังตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลัง - 425
- การเพิ่มสินค้าที่ทำรายการลงในการทำรายการตัวอย่าง - 445
- การเพิ่มหมายเหตุ - 89
- การเพิ่มอีเมลจาก Microsoft Outlook และ Lotus Notes - 614
- การฟิลด์รายการ - 79
- การยกระดับคำขอบริการ - 275

- การยกเลิกการลงทะเบียนข้อตกลง - 336
- การยกเลิกการส่งประมาณการ - 225
- การยกเลิกคำขอ MDF - 348
- การยกเลิกคำขอตั้งราคาพิเศษ - 359
- การยกเลิกแอปพลิเคชัน - 326
- การยอมรับ - 400
- การรวมผลลัพธ์จากหลายรายงานโดยใช้การดำเนินการเกี่ยวกับชุด - 818
- การรวมเรคคอร์ด - 88
- การระบุกิจกรรมให้แก่พนักงานอื่น - 124
- การระบุค่าคงที่ - 869
- การระบุค่าขอบริการ - 273
- การระบุบริษัทย่อยพอร์ตโฟลิโอ - 506
- การระบุบริษัทหลัก - 175
- การระบุบริษัทใหม่ - 172
- การระบุผลิตภัณฑ์ใหม่ - 156
- การระบุโอกาสทางการขายหลักและย่อย - 214
- การระบุโอกาสทางการขายใหม่ - 207
- การรันฟังก์ชันการรวม - 875
- การรันรายงาน - 649
- การรับทราบการรับการโอนตัวอย่างทั้งหมด - 441
- การรับทราบการรับการโอนตัวอย่างบางส่วน - 442
- การรับทราบการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง - 432
- การรับรอง - 392
- การรีเฟรชประมาณการ - 223
- การเรียกคืนคำขอ MDF - 346
- การเรียกคืนคำขอตั้งราคาพิเศษ - 357
- การเรียกคืนแอปพลิเคชัน - 326
- การเรียกเครื่อง - 537
- การเรียงลำดับและการจัดลำดับคอลัมน์ - 817
- การลงทะเบียนการทดสอบ - 388
- การลงทะเบียนข้อตกลง - 329
- การลงทะเบียนในคลอัส - 380
- การลบการเป็นสมาชิกโปรแกรมลูกค้า - 319
- การลบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน - 241
- การลบที่อยู่ออกจากบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า - 240
- การลบบริษัทลูกค้า - 313
- การลบโปรแกรมลูกค้า - 320
- การลบรายงาน - 652
- การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม - 100
- การลบออบเจกต์แผงควบคุม - 927
- การลบแอปพลิเคชัน - 327
- การลิงก์ผู้ติดต่อกับบริษัทหลายรายการ - 194
- การเลิกใช้แถบเครื่องมือการติดต่อในเซสชันเบราเซอร์ - 295
- การวางแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม - 129
- การวางแผนธุรกิจ - 245
- การวิเคราะห์การติดตามผลผลิต - 161
- การวิเคราะห์ประสิทธิภาพบริษัท - 185
- การวิเคราะห์ไปป์ไลน์ - 213
- การวิเคราะห์ผู้ติดต่อ - 197
- การส่งการเรียกเครื่องสำหรับคำขอ MDF - 349
- การส่งการเรียกเครื่องสำหรับคำขอตั้งราคาพิเศษ - 360
- การส่งการลงทะเบียนข้อตกลงเพื่อขออนุมัติ - 333
- การส่งการลงทะเบียนข้อตกลงอีกครั้ง - 335
- การส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการติดตามสินค้าคงคลัง - 455
- การส่งคำขอ MDF เพื่อขออนุมัติ - 345
- การส่งคำขอตั้งราคาพิเศษเพื่อขออนุมัติ - 356
- การส่งคืนการลงทะเบียนข้อตกลง - 334
- การส่งคืนคำขอ MDF - 346
- การส่งคืนคำขอตั้งราคาพิเศษ - 357
- การส่งเนื้อหาส่วนบุคคล - 477
- การส่งใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์ - 494
- การส่งประมาณการ - 225
- การส่งหมายเหตุให้กับผู้อื่น - 92
- การส่งแอปพลิเคชันเพื่ออนุมัติ - 324
- การสรุปกิจกรรมการติดต่อ - 299
- การสิ้นสุดงวดการลงทะเบียนข้อตกลง - 336
- การเสร็จสิ้นการวิเคราะห์ของคุณ - 867
- การแสดงผลของคุณ - 595
- การแสดงผลพีชใน Pivot Table - 837
- การแสดงผลพีชในแถบข้อความเลื่อน - 859
- การแสดงผลพีชในแผนภูมิ - 824
- การแสดงผลพีชในแผนภูมิเป้าหมาย - 855
- การแสดงผลพีชเป็นวงโดยใช้มุมมองวง - 845
- การแสดงผลพีชที่ใช้กับผลลัพธ์ - 850
- การแสดงผลหรือซ่อนแถบการดำเนินการ - 32
- การให้ตัวอย่างในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย - 446
- การให้ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนคอลัมน์ในรายงาน - 853
- การให้สิทธิ์การใช้อินเทอร์เน็ตฝ่ายให้บริการด้านเทคนิค - 595
- การอนุญาตให้ผู้ใช้เลือกมุมมองเฉพาะโดยใช้มุมมองเครื่องมือเลือกมุมมอง - 854
- การอนุมัติการเรียกเครื่องสำหรับการตั้งราคาพิเศษ - 360
- การอนุมัติการเรียกเครื่องสำหรับคำขอ MDF - 349
- การอนุมัติการลงทะเบียนข้อตกลง - 334
- การอนุมัติการสมัคร - 325
- การอนุมัติคำขอ MDF - 347
- การอนุมัติคำขอตั้งราคาพิเศษ - 358
- การอนุมัติและการเผยแพร่ทางแก้ปัญหา - 282
- การอนุมัติผู้ไม่มีข้อมูล - 861
- การออกจาก Oracle CRM On Demand - 115
- การอัปเดตกลุ่มเรคคอร์ด - 87
- การอัปเดตการลงทะเบียนข้อตกลง - 337
- การอัปเดตกิจกรรม - 121
- การอัปเดตความเป็นเจ้าของยานพาหนะ - 575

การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด - 62
 การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ - 582
 การอัปเดตเรคคอร์ดการลงทะเบียนการทดสอบ - 389
 การอัปเดตเรคคอร์ดการลงทะเบียนคอร์ส - 381
 การอัปเดตเรคคอร์ดคำขอการยอมรับ - 405
 การอัปเดตเรคคอร์ดคำขอการรับรอง - 397
 การอัปเดตเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเรคคอร์ดหลัก - 69
 การอัปเดตเรคคอร์ดจาก Offline Client - 613
 การอัปเดตส่วน - 632
 การอัปเดตผู้ติดต่อของคุณ - 191
 การอัปเดตแอปพลิเคชัน - 327
 การอัปเดตเรคคอร์ดในรายการ - 82
 การอัปเดตส่วน - 632
 การโอนความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด - 84
 เกี่ยวกับ Oracle Contact On Demand - 284
 เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งใน Offline Client - 613
 เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด - 37
 เกี่ยวกับการค้นหาหลัก - 50
 เกี่ยวกับการค้นหารายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการ - 50
 เกี่ยวกับการค้นหาเป้าหมาย - 42
 เกี่ยวกับการจัดการ Offline Client - 610
 เกี่ยวกับการจัดการทางแก้ปัญหา - 277
 เกี่ยวกับการจัดทำรายงานด้วยรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel - 624
 เกี่ยวกับการใช้ที่อยู่ในรายงาน - 818
 เกี่ยวกับการตั้งค่าโปรไฟล์ของผู้ใช้ - 586
 เกี่ยวกับการตั้งค่าสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาท - 588
 เกี่ยวกับการนำวิเคาต์ที่แนะนำในแผนภูมิแบบอินเตอร์แอคทีฟ - 933
 เกี่ยวกับการลือเรคคอร์ด - 61
 เกี่ยวกับการแสดงเรคคอร์ดในการวิเคราะห์ - 634
 เกี่ยวกับข้อจำกัดในรายงาน - 655
 เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการทำการตัวอย่างและสินค้าคงคลังตัวอย่าง - 457
 เกี่ยวกับค่าฟิลด์ - 49
 เกี่ยวกับเครื่องมือของ On Demand - 601
 เกี่ยวกับเงื่อนไขของฟิลด์ - 44
 เกี่ยวกับเซสชันที่ใช้พร้อมกันใน Oracle CRM On Demand - 113
 เกี่ยวกับแถบเครื่องมือ On Demand Integration ใน Mail Merge for Word - 620
 เกี่ยวกับแถบเครื่องมือ On Demand Integration ในรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel - 624
 เกี่ยวกับแถบเครื่องมือโปรแกรมสร้างเป้าหมายในวิชาร์ดการแบ่งส่วน - 628
 เกี่ยวกับทีม โอกาสทางการขาย - 217
 เกี่ยวกับปฏิทินการเงินที่กำหนดเองใน Oracle CRM On Demand Answers - 643
 เกี่ยวกับประเภทเรื่องในรายงาน - 658
 เกี่ยวกับประสิทธิภาพรายงาน - 906
 เกี่ยวกับผู้ถือบัญชีการเงิน - 514

เกี่ยวกับระยะเวลาเซสชัน Oracle CRM On Demand - 113
 เกี่ยวกับรายการซื้อเมื่อจัดทำเรคคอร์ด - 106
 เกี่ยวกับรายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้า - 640
 เกี่ยวกับลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ - 455
 เกี่ยวกับวิชาร์ดการแบ่งส่วน - 628
 เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตเฟช - 26
 เกี่ยวกับเอกสารแนบ - 93
 เกี่ยวกับโอกาสทางการขายและการประมาณการ - 203
ข
 ข้อกำหนดของระบบสำหรับ Oracle CRM On Demand - 114
 ขั้นตอนที่ 1
 การกำหนดเกณฑ์ - 795
 ขั้นตอนที่ 2
 การจัดทำโครงร่าง - 819
 ขั้นตอนที่ 3
 การกำหนดคปรอมต์ (ไม่จำเป็น) - 862
 ขั้นตอนที่ 4
 การตรวจสอบรายงาน - 866
ค
 คริวเรือน - 497
 ความคุ้มครอง - 542
 ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ - 487
 ความเสียหาย - 545
 คอร์ส - 376
 คำขอ MDF - 342
 คำขอตั้งราคาพิเศษ - 352
 คำขอบริการ - 270
 คำสั่ง Case - 902
 คู่ค้า - 309
 เครื่องหมาย - 901
 แคมเปญ - 142
ง
 งดสินค้าคงคลัง - 421
 เงินทุน - 366
จ
 จัดการโควต้า - 226
 จัดการประมาณการของทีมของคุณ - 227
ช
 ไลน์อินเป็นผู้ใช้ใหม่ - 25
ค
 ความนำไหลรายงาน - 651
ด
 ตัวแทนจำหน่าย - 565
 ตัวแปรเซสชัน - 905
 ตัวอย่างประเภทเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงกับประเภทเรคคอร์ดอื่นๆ - 65

- ท
- ทรัพย์สินประกันภัย - 548
- ทางแก้ปัญหา - 277
- ที่อยู่ - 230
- บ
- บริการและการติดต่อ - 269
- บริษัท - 168
- บริษัทของแผน - 258
- บัญชีการเงิน - 509
- ใบสั่ง - 490
- ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ - 417
- ป
- ปฏิทินและกิจกรรม - 117
- ประเภทเรื่องการรายงานการประมาณการ - 765
- ประเภทเรื่องการรายงานการวางแผนธุรกิจ - 750
- ประเภทเรื่องการรายงานกิจกรรมที่ใช้ร่วมกัน - 790
- ประเภทเรื่องการรายงานเกี่ยวกับบริษัท - 722
- ประเภทเรื่องการรายงานของคู่ค้า - 783
- ประเภทเรื่องการรายงานของบริษัทและคู่ค้า - 727
- ประเภทเรื่องการรายงานของบริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง - 729
- ประเภทเรื่องการรายงานครัวเรือน - 770
- ประเภทเรื่องการรายงานความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อ - 754
- ประเภทเรื่องการรายงานคำขอบริการ - 788
- ประเภทเรื่องการรายงานแคมเปญ - 752
- ประเภทเรื่องการรายงานทีมโอกาสทางการขาย - 782
- ประเภทเรื่องการรายงานบริษัทและคู่แข่ง - 724
- ประเภทเรื่องการรายงานผู้ติดต่อ - 755
- ประเภทเรื่องการรายงานยานพาหนะ - 791
- ประเภทเรื่องการรายงานรายได้ของบริษัท - 721
- ประเภทเรื่องการรายงานรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย - 781
- ประเภทเรื่องการรายงานผลิตภัณฑ์ - 773
- ประเภทเรื่องการรายงานสินทรัพย์ - 748
- ประเภทเรื่องการรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเอง - 763
- ประเภทเรื่องการรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูง - 733
- ประเภทเรื่องการรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเองและบริษัท - 756
- ประเภทเรื่องการรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเองและโอกาสทางการขาย - 760
- ประเภทเรื่องการรายงานโอกาสทางการขาย - 775
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ของการวิเคราะห์การคิดตามการใช้ - 717
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ของประวัติของบริษัทและคู่แข่ง - 664
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ที่อยู่บริษัท - 663
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติการตอบกลับแคมเปญ - 681
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติการลงทะเบียนข้อตกลง - 687
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติกิจกรรม - 675
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติกิจกรรมการติดต่อ - 678
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติครัวเรือน - 692
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติความสนใจของผู้ติดต่อ - 684
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติคำขอบริการ - 713
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติคู่ค้า - 706
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติตัวแทนจำหน่าย - 691
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติทีมของบริษัท - 674
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติทีมของผู้ติดต่อ - 686
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติบริษัท - 672
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติบริษัทและคู่ค้า - 666
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติบริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง - 669
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติไปป์ไลน์ - 708
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติผลิตภัณฑ์ - 711
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ - 715
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติผู้ติดต่อของบริษัท - 671
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติพอร์ทัลโอ - 709
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติรายได้ของผู้ติดต่อ - 685
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติรายได้จากผลิตภัณฑ์การลงทะเบียนข้อตกลง - 689
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย - 705
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติผลิตภัณฑ์ - 694
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติสินทรัพย์ - 677
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติโอกาสทางการขาย - 703
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติโอกาสทางการขายและคู่แข่ง - 699
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติโอกาสทางการขายและคู่ค้า - 701
- ประเภทเรื่องที่รายงานการส่งเนื้อหาส่วนบุคคล - 785
- ประเภทเรื่องที่รายงานกิจกรรม - 732
- ประเภทเรื่องที่รายงานออบเจกต์ที่กำหนดเองและผู้ติดต่อ - 758
- ประเภทเรื่องที่รายงานโอกาสทางการขายและคู่แข่ง - 777
- ประเภทเรื่องที่รายงานโอกาสทางการขายและคู่ค้า - 779
- ประเภทเรื่องในการวิเคราะห์ที่อยู่ผู้ติดต่อ - 683
- ประเภทเรื่องในการวิเคราะห์ประวัติกิจกรรมทางการตลาดใน MedEd - 698
- ประเภทเรื่องในการวิเคราะห์ประวัติขั้นตอนการขาย - 712
- ประเภทเรื่องในการวิเคราะห์ประวัติผู้ติดต่อ - 683
- ประเภทเรื่องวิเคราะห์ประวัติแคมเปญ - 680
- ประเภทเรื่องออบเจกต์ที่กำหนดเองและการรายงานคำขอบริการ - 762
- โปรแกรมคู่ค้า - 315
- โปรดไฟล์การเข้าใช้และการตั้งค่าบทบาทสำหรับการแปลงค่าการลงทะเบียนข้อตกลง - 339
- โปรดไฟล์การเข้าใช้และการตั้งค่าบทบาทสำหรับการแปลงค่าผลิตภัณฑ์ - 159
- โปรดไฟล์หน้า - 560
- ผ
- ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน - 523
- ผู้ติดต่อ - 188
- ผู้ติดต่อของแผน - 261
- ผู้ถือกรรมธรรม์ - 558
- แผงควบคุม - 913
- แผนการรับส่งข้อความ - 478
- แผนทางการเงิน - 520
- แผนธุรกิจ - 248

ผ

ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง - 551

พ

พอร์ตโฟลิโอ - 503

เพจการตั้งค่าปฏิทิน - 135

เพจแก้ไขหมายเหตุ - 90

เพจจัดการรายการ - 80

เพจดูรายการ - 81

เพจรายการกิจกรรมการติดต่อ (Oracle Contact On Demand) - 304

เพจรายการที่ใช้บ่อย - 81

เพจรายการเอกสารแนบ - 97

เพจรายละเอียดการติดต่อ, วอยซ์เมล และอีเมล - 307

เพจรายละเอียดประมาณการ - 228

เพจเรคคอร์ดรายการที่ใช้บ่อย - 70

เพจหมายเหตุ (รายการ) - 90

ฟ

ฟังก์ชันการแปลงค่า - 900

ฟังก์ชันคณิตศาสตร์ - 886

ฟังก์ชันรวม - 870

ฟังก์ชันระบบ - 901

ฟังก์ชันวันที่/เวลาของปฏิทิน - 893

ฟังก์ชันสตรีม - 879

ฟิลด์กรรมธรรม - 556

ฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง - 476

ฟิลด์การถือครองบัญชีการเงิน - 519

ฟิลด์การทดสอบ - 389

ฟิลด์การทำรายการตัวอย่าง - 459

ฟิลด์การทำรายการทางการเงิน - 530

ฟิลด์การประมาณการ - 229

ฟิลด์การปันส่วน - 468

ฟิลด์การเป็นสมาชิกโปรแกรม - 319

ฟิลด์การยอมรับ - 405

ฟิลด์การรับรอง - 398

ฟิลด์การเรียกร้อง - 539

ฟิลด์การลงทะเบียนการทดสอบ - 391

ฟิลด์การลงทะเบียนข้อตกลง - 340

ฟิลด์การลงทะเบียนคอร์ส - 383

ฟิลด์การสมัคร - 327

ฟิลด์กิจกรรม - 138

ฟิลด์กิจกรรม MedEd - 415

ฟิลด์กิจกรรมการติดต่อ (Oracle Contact On Demand) - 306

ฟิลด์ค้นหาคำศัพท์เพื่อค้นหาหลัก - 51

ฟิลด์ครัวเรือน - 501

ฟิลด์ความคุ้มครอง - 544

ฟิลด์ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ - 489

ฟิลด์ความเสี่ยง - 547

ฟิลด์คอร์ส - 381

ฟิลด์คำขอ MDF - 350

ฟิลด์คำขอการยอมรับ - 407

ฟิลด์คำขอการรับรอง - 399

ฟิลด์คำขอตั้งราคาพิเศษ - 364

ฟิลด์คำขอบริการ - 276

ฟิลด์คู่ค้า - 314

ฟิลด์แคมเปญ - 147

ฟิลด์วงเงินค่าคงคลัง - 429

ฟิลด์เงินทุน - 375

ฟิลด์ตัวแทนจำหน่าย - 567

ฟิลด์ทรัพย์สินประกันภัย - 550

ฟิลด์ทางแก้ปัญหา - 283

ฟิลด์ที่อยู่ - 242

ฟิลด์บริษัท - 185

ฟิลด์บริษัทของแผน - 260

ฟิลด์บริษัทพอร์ตโฟลิโอ - 507

ฟิลด์บัญชีการเงิน - 513

ฟิลด์ใบสั่ง - 494

ฟิลด์ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ - 419

ฟิลด์โปรแกรมคู่ค้า - 320

ฟิลด์โปรไฟล์นายหน้า - 562

ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ - 464

ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน - 527

ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ - 362

ฟิลด์ผู้ติดต่อ - 199

ฟิลด์ผู้ติดต่อของแผน - 263

ฟิลด์ผู้ถือกรรมธรรม - 560

ฟิลด์ผู้ถือบัญชีการเงิน - 516

ฟิลด์แผนทางการเงิน - 522

ฟิลด์แผนธุรกิจ - 252

ฟิลด์แผนรับส่งข้อความ - 481

ฟิลด์ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง - 552

ฟิลด์ยานพาหนะ - 578

ฟิลด์รายการแผนรับส่งข้อความ - 486

ฟิลด์รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง - 435

ฟิลด์ลีดตัวอย่าง - 472

ฟิลด์ลีด - 162

ฟิลด์วัตถุประสงค์ - 256

ฟิลด์สินค้าคงคลังตัวอย่าง - 433

ฟิลด์สินค้าที่ทำรายการ - 463

ฟิลด์โอกาสของแผน - 266

ฟิลด์โอกาสทางการขาย - 217

ภ

ภาพรวมของแต่ละเพจใน Oracle CRM On Demand - 29

ย

ยานพาหนะ - 570

ร

รถยนต์ - 565

รายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบ - 97

รายการแผนรับส่งข้อความ - 483

รายงาน - 633

รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง - 434

รายละเอียดด้านการเปลี่ยนแปลงคุณสมบัติสำหรับ Oracle CRM On Demand - 114

เรคคอร์ดที่คุณสามารถใช้แบบออนไลน์ได้ - 606

เริ่มต้นกับ Answers (รายงานที่กำหนดเอง) - 654

เริ่มต้นใช้งาน - 23

ล

ลือตตัวอย่าง - 469

ลีด - 149

ลีด (ลักษณะการขาย) - 168

ว

วัตถุประสงค์ - 253

ส

สถานการณ์จำลองการจัดการแผนสำหรับกลุ่มบริษัทหรือพื้นที่ - 246

สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนของบริษัทเดียว - 246

สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนสำหรับผู้ติดต่อ - 247

สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนสำหรับวัตถุประสงค์และผลิตภัณฑ์ - 247

สิ่งที่ต้องทำก่อน - 24

สินค้าคงคลังตัวอย่าง - 430

สินค้าที่ทำการขาย - 461

ห

หมายเหตุการใช้งานเกี่ยวกับประเภทเรื่อง - 933

หัวเรื่องการวิเคราะห์ประวัติคำขอ MDF - 695

อ

แอปพลิเคชัน - 321

โอกาสทางการขาย - 202

โอกาสทางการขายของแผน - 264

ฮ

โฮมเพจของฉัน - 32