

Oracle CRM On Demand

線上說明

20 版

2012 年 6 月

ORACLE®

Copyright (C) 2005, 2012, Oracle 和 (或) 其關係機構。保留一切權利。

本軟體與相關說明文件是依據含有使用及保密限制事項的授權協議所提供，受智慧財產法律保護。除了授權協議中明確許可與法律允許之外，您不能以任何形式，或以任何方式使用、複製、重製、翻譯、廣播、修改、授權、傳輸、散發、展覽、執行、發行或顯示任何部份。不得對本軟體進行還原工程 (reverse engineering)、反向組譯 (disassembly) 或解編 (decompilation)，但若按法律所需取得互通性 (interoperability)，則不在此限。

本文件中的資訊如有變更恕不另行通知，且不擔保沒有任何錯誤。如果您發現任何錯誤，請來函告知。

如果本軟體或相關說明文件是提供予美國政府或代表美國政府的授權使用者，則適用下列條例：

U.S. GOVERNMENT RIGHTS

Programs, software, databases, and related documentation and technical data delivered to U.S. Government customers are "commercial computer software" or "commercial technical data" pursuant to the applicable Federal Acquisition Regulation and agency-specific supplemental regulations. As such, the use, duplication, disclosure, modification, and adaptation shall be subject to the restrictions and license terms set forth in the applicable Government contract, and, to the extent applicable by the terms of the Government contract, the additional rights set forth in FAR 52.227-19, Commercial Computer Software License (December 2007). Oracle America, Inc., 500 Oracle Parkway, Redwood City, CA 94065.

本軟體或硬體是為各類資訊管理應用程式的一般使用所開發。不適用開發或用於任何危險的用途，包括可能造成個人傷害的用途。如果您將本軟體或硬體應用於危險用途，則應採取適當的防範措施，包括保全、備份、儲備和其他措施以確保使用安全。Oracle Corporation 和其關係公司聲明對將本軟體或硬體應用於危險用途所造成之損害概不負任何責任。

Oracle 和 Java 是 Oracle 和 (或) 其關係公司的註冊商標。其他名稱為各商標持有人所擁有之商標。

Intel 和 Intel Xeon 是 Intel Corporation 的商標或註冊商標。所有 SPARC 商標的使用皆經過授權，且是 SPARC International, Inc. 的商標或註冊商標。AMD、Opteron、AMD 標誌與 AMD Opteron 標誌是 Advanced Micro Devices 的商標或註冊商標。UNIX 是 The Open Group 的註冊商標。

本軟體或硬體與說明文件可能提供第三方內容、產品和服務的存取途徑與資訊。Oracle Corporation 和其關係公司明文聲明對第三方網站所提供的內容、產品與服務不做保證，且不負任何責任。Oracle Corporation 和其關係公司對於您存取或使用第三方的內容、產品或服務所引起的任何損失、費用或損害亦不負任何責任。

內容

1	入門	23
	首先執行的作業	24
	以新使用者的身份登入	25
	關於介面	26
	Oracle CRM On Demand 逐頁概觀	29
	顯示或隱藏動作列	31
	我的首頁	32
	檢閱提醒	34
	使用訊息中心	35
	使用 RSS 摘要小程序	36
	處理記錄	36
	關於資料存取、記錄共用及記錄所有權	37
	建立記錄	39
	尋找記錄	42
	複製記錄	60
	預覽記錄	60
	關於記錄鎖定	61
	更新記錄詳細資料	62
	將記錄連結至您所選取的記錄	63
	透過主要記錄更新連結的記錄	69
	最愛記錄頁面	70

使用清單	71
移轉記錄的所有權	84
共用記錄 (團隊)	85
變更記錄上的主要自訂工作簿	87
更新多組記錄	87
合併記錄	88
新增附註	89
使用附註清單	91
訂閱附註	92
傳送附註給其他使用者	92
使用附件	93
使用評估問卷底稿	100
刪除及還原記錄	101
檢視記錄的稽核追蹤	106
關於建立記錄時的重複項目	107
列印出現在頁面上的資訊	111
檢視 Oracle CRM On Demand 服務資訊	112
擷取您的使用者登入 ID 或重設您的密碼	113
關於 Oracle CRM On Demand 階段作業持續時間	114
關於 Oracle CRM On Demand 中的並行階段作業	114
Oracle CRM On Demand 系統需求	115
Oracle CRM On Demand 核發備註	115
聯絡 Oracle	115
結束 Oracle CRM On Demand	116
2 行事曆與活動 117	
使用行事曆頁面	117
管理行事曆與活動	118
檢視活動	119

建立活動	120
更新活動	121
使用活動清單	121
限制顯示的活動記錄數	124
將任務標示為已完成	124
將活動指派給其他員工	125
追蹤顧客的拜訪（銷售電訪）	125
大量電訪計劃	129
調整訊息回應	132
排定與其他人的約會	133
檢視其他人的行事曆	135
行事曆設定頁面	136
共用行事曆	136
設定預設行事曆檢視	136
新增自訂行事曆檢視	137
檢視群組任務清單	138
使用活動評估問卷底稿	138
活動欄位	139
3 行銷 143	
管理行銷	143
處理宣傳活動的程序。	143
處理潛在客戶的程序	144
宣傳活動	144
使用宣傳活動首頁	145
管理宣傳活動	147
宣傳活動欄位	149
潛在客戶	151

使用潛在客戶首頁	155
管理潛在客戶	157
潛在客戶欄位	164
4 銷售 167	
管理銷售	167
管理機會的程序	168
管理客戶的程序	168
管理聯絡人的程序	169
銷售使用者的管理預測流程	169
預測管理員的管理預測流程	170
行事曆與活動管理流程	170
潛在客戶（銷售方面）	170
客戶	170
使用「客戶首頁」	171
管理客戶	172
客戶欄位	187
聯絡人	190
使用「聯絡人首頁」	190
管理聯絡人	192
聯絡人欄位	201
商機	204
關於機會與預測	204
使用「商機首頁」	206
管理機會	208
關於商機團隊	219
機會欄位	219
預測	222

使用「預測首頁」	222
管理預測	223
預測詳細資料頁面	230
預測欄位	231
地址	232
使用地址首頁	234
管理地址	235
地址欄位	244

5 商務計劃 247

單一客戶管理計劃案例	248
客戶或銷售地區群組管理計劃案例（以客戶為中心）	248
聯絡人管理計劃案例	249
目標與產品管理計劃案例	250
業務計劃	250
使用業務計劃首頁	251
管理業務計劃	252
業務計劃欄位	254
宗旨	255
使用宗旨首頁	256
管理宗旨	257
宗旨欄位	258
計劃客戶	260
使用計劃客戶首頁	260
管理計劃客戶	261
計劃客戶欄位	262
計劃聯絡人	263
使用計劃聯絡人首頁	264
管理計劃聯絡人	265

計劃聯絡人欄位	266
計劃機會	266
使用計劃商機首頁	267
管理計劃機會	268
計劃商機欄位	269

6 服務與通訊 271

管理服務與通訊	271
建立服務要求程序	271
使用服務要求程序	272
解決服務要求程序	272
關閉服務要求程序	272
服務要求	272
使用服務要求首頁	273
管理服務要求	275
服務要求欄位	278
解決方案	279
關於管理解決方案	279
使用解決方案首頁	281
管理解決方案	283
解決方案欄位	285
客戶溝通	286
關於 Oracle Contact On Demand	287
管理客服中心	289
使用客戶溝通首頁	290
管理•Oracle Contact On Demand	291
客戶溝通活動清單頁面 (Oracle Contact On Demand)	306
客戶溝通活動欄位 (Oracle Contact On Demand)	308

電訪、語音留言與電子郵件詳細資料頁面	309
--------------------	-----

7 合作夥伴關係管理與高科技 311

管理 PRM 與高科技	311
合作夥伴	311
使用合作夥伴首頁設定	312
管理合作夥伴客戶	314
合作夥伴欄位	316
合作夥伴方案	317
使用合作夥伴方案首頁設定	317
管理合作夥伴方案	319
合作夥伴方案欄位	322
申請書	324
使用申請書首頁	324
管理申請書	325
申請書欄位	330
交易備案	332
使用交易備案首頁	332
管理交易備案	334
交易備案欄位	342
MDF 要求	345
使用 MDF 要求首頁	345
管理 MDF 要求	347
MDF 申請欄位	352
特價要求	354
使用特價要求首頁	355
管理特價要求	357
以相關項目形式管理特價產品	364
特價要求欄位	366

資金	369
使用資金首頁	369
管理資金	371
資金欄位	378
課程	379
使用課程首頁	379
管理課程	381
課程欄位	384
課程註冊欄位	386
測驗	387
使用測驗首頁	387
管理測驗	389
測驗欄位	393
測驗註冊欄位	395
認證	396
使用認證首頁	396
管理認證	398
認證欄位	401
認證要求欄位	403
鑑定	404
使用鑑定首頁	404
管理鑑定	406
鑑定欄位	409
鑑定要求欄位	411

8 生命科學 413

生命科學流程	413
醫護教育	416

使用醫護教育活動首頁	416
管理醫護教育活動	418
醫護教育活動欄位	419
聯絡人州別授權	421
使用聯絡人州執照首頁	421
管理聯絡人州別授權	422
聯絡人州執照欄位	423
管理樣品	424
存貨期間	426
使用存貨期間首頁	426
管理存貨期間	428
存貨期間欄位	433
樣品存貨	434
存貨稽核報表	438
樣品交易	440
使用樣品交易首頁	441
管理樣品交易	443
樣品交易欄位	462
交易項目	465
產品欄位	467
配置	468
使用配置首頁	469
管理配置	470
配置欄位	471
樣品批號	473
使用樣品批號首頁	473
管理樣品批號	474
樣品批號欄位	475

樣品放棄聲明書	476
使用「樣品放棄聲明書首頁」	476
管理樣品放棄聲明書	478
樣品放棄聲明書欄位	479
個人化內容遞送	480
訊息傳送計劃	481
使用訊息計劃首頁	481
管理訊息傳送計劃	482
訊息傳送計劃欄位	485
訊息計劃項目	486
使用訊息計劃項目首頁	487
管理訊息傳送計劃項目	488
訊息計劃項目欄位	489
訊息計劃項目關係	490
使用 訊息計劃項目關係首頁	490
管理訊息傳送計劃項目關係	492
訊息計劃項目關係欄位	492
訂單	493
使用訂單首頁	494
管理訂單	495
訂單欄位	498
9 健康管理 499	
家庭	499
使用家庭首頁	500
管理家庭	501
家庭欄位	503
投資組合	505

使用投資組合帳戶首頁	505
管理投資組合帳戶	507
投資組合帳戶欄位	509
財務帳戶	511
使用財務帳戶首頁	513
管理財務帳戶	514
財務帳戶欄位	515
財務帳戶持有人	516
使用財務帳戶持有人首頁	516
管理財務帳戶持有人	518
財務帳戶持有人欄位	518
財務帳戶持有	519
使用財務帳戶持有首頁	519
管理財務帳戶持有	520
財務帳戶持有欄位	521
財務計劃	522
使用財務計劃首頁	522
管理財務計劃	523
財務計劃欄位	524
金融產品	525
使用財務產品首頁	527
管理財務產品	528
財務產品欄位	529
財務交易	531
使用財務交易首頁	531
管理財務交易	532
財務交易欄位	532

10 保險 535

管理保險	535
處理執行通路計劃的程序	536
處理產生求償及時通知的程序	536
處理徵募和建立客服員-經紀商關係的程序	536
處理管理客服員-經紀商關係的程序	537
處理計畫銷售和預算的程序	537
處理管理服務要求的程序	537
使用保險代理人成功模型將保險潛在客戶轉換為保戶的處理	538
求償	539
使用求償首頁	540
管理求償	541
求償欄位	542
保險項目	544
使用保險項目首頁	544
管理保險項目	546
保險項目欄位	546
損害	548
使用損害首頁	548
管理損害	549
損害欄位	550
保險財產	551
使用保險財產首頁	551
管理保險財產	552
保險財產欄位	553
關係人	553
使用關係人首頁	554
管理關係人	555

關係人欄位	555
保單	556
使用保單首頁	557
管理保單	558
保單欄位	559
投保人	560
使用投保人首頁	560
管理投保人	562
投保人欄位	562
經紀人資料檔	563
使用經紀人資料檔首頁	563
管理經紀人資料檔	565
經紀人資料檔欄位	565

11 汽車業 567

經銷商	567
使用經銷商首頁	567
管理經銷商	569
經銷商欄位	569
車輛	572
使用車輛首頁	572
管理車輛	574
車輛欄位	580

12 將應用程式個人化 583

更新個人詳細資料	584
關於使用者的資料檔設定	589
關於角色式是否可以讀取所有記錄設定	590
設定預設搜尋記錄類型	591

設定題旨	591
設定您的記錄預覽模式	592
變更您的語言設定	592
檢視稽核追蹤欄位	593
管理您的配額	593
檢閱您的登入活動	594
變更密碼	595
設定您的安全性問題	595
檢閱您的委派資訊	596
新增委派使用者	597
授予技術支援登入存取權	597
顯示頁標	598
變更詳細資料頁面配置	598
變更首頁配置	599
變更動作列配置	600
設定行事曆	600
存取資料與整合工具	601
檢視您的匯出要求	602
關於 On Demand 小組件	603
嵌入最愛清單小組件	604
嵌入訊息中心小組件	605
嵌入報表小組件	605
嵌入簡單清單小組件	606

13 使用其他應用程式 607

使用 Offline Client	608
您可以離線使用的記錄	608
安裝 Offline Client	610
設定 Offline Client	611
關於管理 Offline Client	612

將記錄下載至您的 Offline Client	612
在 Offline Client 中新增及更新記錄	614
從 Offline Client 上載記錄	615
關於 Offline Client 衝突的解決方案	615
從 Microsoft Outlook 和 Lotus Notes 新增電子郵件	616
使用 Oracle CRM On Demand Integration for Office	621
使用 Word 郵件合併	622
關於 Word 郵件合併中的 On Demand Integration 工具列	622
下載 Word 郵件合併範本	623
建立 Word 郵件合併範本	624
使用 Word 郵件合併建立直效行銷郵件或大量電子郵件	624
使用 Excel 報表與分析	626
關於 Excel 報表與分析的 On Demand Integration 工具列	626
關於使用 Excel 報表與分析建立報表	627
下載 Excel 報表與分析範本	627
使用 Excel 報表與分析建立報表	628
使用區隔精靈	630
關於區隔精靈中的目標產生器工具列	630
關於區隔精靈	631
下載區隔精靈	631
建立區隔	632
上載區隔	634
匯出區隔	634

14 報表 637

關於分析中記錄的可見度	638
關於預建報表	643
Oracle CRM On Demand Answers 中的關於自訂會計行事曆	647
管理報表	648

設定報表資料夾	648
設定使用者對共用報表資料夾的可見度	650
檢閱報表資料	652
列印報表	652
執行報表	653
下載報表	655
刪除報表	656
重新命名報表	657
複製與移動報表	657
Answers 入門 (自訂報表)	658
關於報表中的限制	659
關於報表中的主題範圍	662
變更報表外觀	796
使用最佳化的篩選欄位	799
步驟 1: 定義標準	800
將資料欄新增至報表	800
將自訂欄位新增至報表	801
將篩選器新增至資料欄	801
編輯資料欄屬性	808
設定資料欄公式	818
將動作連結新增至結果	819
排定各資料欄及欄中資料的顯示順序	822
關於在報表中使用地址	823
使用集合運算結合多個報表的結果	823
步驟 2: 建立配置	824
將標題新增至結果	826
將資料表新增至結果	827

在圖表中顯示結果	829
以樞紐分析表中顯示結果	842
使用量表檢視將結果顯示為量表	850
顯示套用至結果的篩選器	855
將標示文字新增至結果	856
將圖例新增至使用圖例檢視的報表	858
允許使用者變更報表中的資料欄	859
允許使用者使用檢視選取器檢視以選取特定檢視	860
在漏斗圖中顯示結果	861
將敘述文字新增至結果	862
在捲動即時狀態顯示中顯示結果	864
向使用者提醒沒有資料	867
步驟 3：定義提示（選擇性）	868
新增資料欄篩選提示	869
新增圖像提示	871
步驟 4：檢閱報表	872
公開自訂報表	872
完成分析	873
在分析中使用函數	874
表示常值	875
彙總函數	876
執行彙總函數	881
字串函數	886
數學函數	892
行事曆日期/時間函數	899
轉換函數	906
系統函數	907

運算子	908
Case 陳述式	908
階段作業變數	911
關於報表效能	913
最佳化績效	914

15 儀表板 919

管理儀表板	921
建立互動式儀表板	921
巡覽至儀表板編輯器	922
將頁面新增至互動式儀表板	923
在互動式儀表板頁面上新增及顯示內容	923
控制互動式儀表板頁面的外觀	924
讓內容有條件地顯示在互動式儀表板頁面上	926
將導引瀏覽連結新增至互動式儀表板頁面	926
將文字連結和圖像連結新增至互動式儀表板頁面	927
將 Presentation Catalog 資料夾的檢視新增至互動式儀表板頁面	929
將 Presentation Catalog 中的已儲存內容新增至互動式儀表板頁面	929
控制使用者在互動式儀表板頁面向下探鑽時顯示結果的方式	930
編輯互動式儀表板提示和報表的屬性	930
將格式套用至互動式儀表板	931
重新命名儀表板物件	932
刪除儀表板物件	933
變更互動式儀表板上的 PDF 和列印選項	933
變更互動式儀表板的屬性	934
建立互動式儀表板的提示	936
變更互動式儀表板的名稱或說明	938
檢視儀表板	939
關於互動式儀表板中的導引瀏覽	939
主題區域的用途附註	940

索引 **941**

1 入門

歡迎使用 Oracle CRM On Demand，透過 Web 存取的智慧型客戶關係管理解決方案。Oracle CRM On Demand 可協助您管理公司的所有銷售、客戶服務和行銷資訊：

- 如果您是銷售專業人員，請使用 Oracle CRM On Demand 透過分析您的銷售策略、更準確地預測，以及整個團隊都共用關鍵銷售資訊，讓您的銷售效率和效力最佳化。
- 如果您是客戶服務代表，請使用 Oracle CRM On Demand，透過追蹤客戶、管理服務要求、識別交叉銷售和擴大銷售商機，並提供解決客戶疑問的方案，達到最大限度的客戶滿意度和服務績效。
- 如果您是行銷代表，請使用 Oracle CRM On Demand，透過產生更多潛在客戶、自動指派潛在客戶，並以量化方式追蹤宣傳活動結果，善用為行銷所付出的努力而獲益。
- 如果您是主管，請使用 Oracle CRM On Demand，透過深刻洞察您的銷售前景、迅速解決關鍵業務問題，並執行複雜的分析，以管理業務的所有領域。

在 Oracle CRM On Demand 中，您的資訊會群組成下列主要區域：

行事曆與活動。追蹤您的活動，包括電話訪問、活動和待辦事項清單。

宣傳活動。管理行銷宣傳活動並產生合格的潛在客戶和商機。

潛在客戶。追蹤新銷售商機的潛在客戶，並將潛在客戶轉換程序自動化。

客戶。追蹤您進行業務往來的公司。

聯絡人。追蹤與您的客戶和商機相關聯的人員。

商機。管理產生收益的潛在商機。

預測。產生預測，根據現有商機推斷每季收益。

服務要求。管理產品或服務的客戶要求。

合作夥伴。追蹤負責銷售或維修您公司產品 (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition) 的外部公司或其聯絡人。

合作夥伴方案。追蹤屬於您公司合作夥伴方案 (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition) 中之公司的需求和福利。

解決方案。儲存一般問題或服務問題的答覆。

客戶溝通。透過您的客服中心 (Oracle Contact On Demand)，管理與客戶的互動溝通。

報表。產生各種不同的報表，提供超過 250 種不同的分析，包括業務進程閱覽和銷售成效。

儀表板。顯示一系列圖表、圖形和表格，以您的主要業務領域為中心組織整理。

除此之外，特定產業的解決方案還包含下列記錄類型：

車輛。追蹤車輛的維修服務記錄和銷售記錄 (Oracle CRM On Demand Automotive Edition)。

經銷商。追蹤與經銷商的關聯 (Oracle CRM On Demand Automotive Edition)。

資金。管理資金申請、貸方及核准 (Oracle CRM On Demand High Tech Edition 與 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)。

醫護教育。管理醫護教育活動和受邀者 (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)。

投資組合。追蹤投資組合帳戶 (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)。

家庭。追蹤相關聯絡人群組的資訊 (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)。

您可能也會依實作的不同產業特定解決方案而看到其他記錄類型。

附註： 您的公司管理員可以重新命名標準記錄類型，因此您可能會看到不同的頁標標籤。例如，公司管理員可能會將「客戶」變更為「公司」。公司管理員也可以視需要新增自訂記錄類型。

首先執行的作業

您的公司管理員可能已經匯入客戶、聯絡人、潛在客戶等等的全公司記錄。請遵循下列指示讓您迅速運作：

- [以新使用者的身份登入](#) (頁數 25)
- [更新個人詳細資料](#) (頁數 584)
- [顯示頁標](#) (頁數 598)
- [匯入聯絡人](#) (頁數 193)
- [建立記錄](#) (頁數 39)
- [尋找記錄](#) (頁數 42)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至客戶](#) (頁數 175)

提示： 按一下任何頁面的「說明」連結，取得專屬您所使用之記錄類型的程序、概念及準則等相關資訊。您可以從任何「說明」視窗存取 PDF 版的說明內容，以便列印一系列主題或整個說明內容。

新手使用者請注意：

- 您可能會在登入後的 24 小時之內看不到報表中的資料，因為大部分報表是在夜間進行更新。例如，顯示在「客戶」、「聯絡人」和「商機首頁」上的報表必須在該初始設定期間之後才會顯示資料。
- 您可能也看不到預測，因為預測記錄是一週或一個月才會產生一次。產生預測記錄時，系統會檢查您記錄中的一些欄位，以便決定要包含在預測計算中的資訊，因此，預測記錄要在經過指定的期間之後，而且具有要包含在預測中的記錄時，才會顯示。

關於執行其他應用程式

在背景中執行的其他應用程式可能會干擾 Oracle CRM On Demand，例如，快顯封鎖程式可能會造成您的滑鼠被鎖定。如果您遭遇到一些不是常規的行為方式，請確認並未執行下列應用程式：

- 病毒檢查程式
- 外部 Java Runtime Environment
- 快顯封鎖程式
- 瀏覽器的外部工具列

附註：請確認您的瀏覽器設定允許 **JavaScript** 執行，且允許快顯對話方塊顯示。

以新使用者的身份登入

若要以新使用者的身份登入 Oracle CRM On Demand，您必須具備 Oracle CRM On Demand 的暫時 URL 及暫時密碼。Oracle CRM On Demand 會分兩封電子郵件傳送這些資訊給您：

- 第一封電子郵件包含您初次存取 Oracle CRM On Demand 的暫時 URL。
- 第二封電子郵件則包含暫時密碼。

根據公司管理員設定使用者帳戶的方式，包含暫時密碼的電子郵件也可能包含您的使用者 ID。

附註：初次登入之後，會於 Oracle CRM On Demand 頁面顯示您的登入 ID。雖然初次登入 Oracle CRM On Demand 不需要使用者 ID，但初次登入之後，就必須提供此資訊才能再次存取 Oracle CRM On Demand。因此，建議您記下使用者登入 ID，供日後參考之用。

您第一次登入時，會被要求設定一些安全性問題。請記下您設定的安全性問題與答案。如果日後才能重設密碼。如後忘記密碼，必須先回答安全性問題，需有關重設密碼的詳細資訊，請參閱[擷取您的使用者登入 ID 或重設您的密碼](#)（請參閱 "[擷取您的使用者登入 ID 或重設您的密碼](#)" 頁數 113）。

您可以隨時在 Oracle CRM On Demand 中變更安全性問題，如需詳細資訊，請參閱[設定您的安全性問題](#)（頁數 595）。

以新使用者的身份登入

- 1 按一下您經由電子郵件收到的 Oracle CRM On Demand URL。
- 2 在「登入」頁面上，輸入您在電子郵件中收到的臨時密碼。
- 3 請記下您的使用者登入 ID，此資訊會在「密碼更新」頁面的「使用者登入 ID」欄位中顯示。
- 4 在「密碼更新」頁面的「新密碼」欄位中輸入您選擇的新密碼，然後在「驗證新密碼」欄位中再輸入一次。

提示：請務必記下密碼，避免日後還需要重複進行設定。

- 5 在「我的安全性問題」頁面上，選取您想要使用的安全性問題，然後輸入各問題的答案。

公司管理員會決定您必須設定的安全性問題數目。

附註：請記下您設定的安全性問題與答案。

- 6 儲存安全性問題。

「我的首頁」會顯示您開始使用 Oracle CRM On Demand 所需的資訊。依預設，您看見的頁標及功能會因為公司管理員為您指派的角色而異。

附註：如果您在使用 **Oracle CRM On Demand** 的「客戶溝通」區段期間，因網路連線發生問題變成離線狀態，則待 **Oracle CRM On Demand** 偵測到網路又再度運作正常時，您的登入工作階段即會自動重新連線至 **Oracle Contact On Demand** 伺服器。

關於介面

Oracle CRM On Demand 是以網頁介面為中心的系統。如果您熟悉 **Web**，就會覺得這個使用者介面的外觀及操作很親切熟悉。

Oracle CRM On Demand 的所有頁面都具有相同的基本介面架構。選取您個人資料檔中的主題，即可變更背景顏色、超連結顏色等。有數個預先定義的主題，您的公司管理員也可以建立自訂主題。如果您未選取個人資料檔中的主題，則會使用公司的預設主題。如需選擇佈景主題的詳細資訊，請參閱[設定佈景主題](#)（請參閱 "[設定題旨](#)" 頁數 591）。

提示：在 **Internet Explorer** 瀏覽器中，取消選取「不要將加密的網頁存到磁碟」選項的核取方塊可獲得較佳效能。如果選取這個選項，**JavaScript** 程式碼將不會存入快取，而必須每次下載。在 **Internet Explorer** 版本 6 及以下版本中，這個選項位於「工具」功能表下。從「工具」功能表選取「網際網路選項」再按「進階」。

動作列

您的公司管理員會指派動作列配置給每個使用者角色。公司管理員也可讓您的使用者角色無法使用「動作列」。

如果您的使用者角色可使用「動作列」，則「動作列」依預設會顯示在所有 **Oracle CRM On Demand** 頁面的左側。您可以視需要隱藏與顯示「動作列」。如需詳細資訊，請參閱[顯示或隱藏動作列](#)（頁數 31）。

「動作列」可包含下列部份或所有區段：

■ Marketing On Demand

如果您的公司是設為使用 **Oracle CRM On Demand Marketing**，「動作列」的此區段會包含一個連結，您可以按一下該連結來啟動 **Oracle CRM On Demand Marketing**。**Oracle CRM On Demand Marketing** 是用來設計與自動化行銷方案的整合行銷解決方案，可提供完整的潛在客戶培養。它所使用的潛在客戶來自於 **Oracle CRM On Demand** 與外部來源。其與網頁整合以進行潛在客戶培養並提供履行作業。

■ 訊息中心

「訊息中心」區段包含給您自己的附註、其他使用者傳來的附註，以及在您訂閱的記錄上新增的附註。如需有關「訊息中心」的詳細資訊，請參閱[使用訊息中心](#)（頁數 35）。

只有在公司資料檔已啟用「訊息中心」時，「訊息中心」才會顯示出來。

■ 搜尋

「搜尋」區段可讓您尋找現有的記錄。例如，您可以執行搜尋，以便在建立記錄之前先判斷記錄是否已經存在，藉以減少記錄重複的機會。如需使用「搜尋」區段的指示，請參閱[在動作列中搜尋記錄](#)（頁數 52）。

■ 客戶溝通工具

如果您的公司使用 **Oracle Contact On Demand** 客服中心應用程式，那麼您將使用「動作」列上的「客戶溝通工具」和「語音控制項」區段，在 **Oracle Contact On Demand** 中執行任務。

■ 建立

「建立」區段包含記錄類型的連結清單。按一下連結，就會開啟表單讓您可以快速新增記錄。表單獨立於主要網頁運作，因此您不會失去您在應用程式中的位置。

例如，您在 **Oracle CRM On Demand** 頁面中更新主要區段的客戶資訊時，可從「動作列」的「建立」區段中建立機會。當您在「動作列」的「已建立」區段中按一下「機會」連結時，就會開啟表單。接著您可以在表單中輸入必要機會資訊，並儲存記錄。系統會將新機會儲存至資料庫，您可以繼續更新客戶資訊。

如需使用「建立」區段的指示，請參閱[建立記錄](#)（頁數 39）。

■ 最近檢視

「最近檢視」區段列出最近檢視、編輯或建立的 10 筆記錄，包括前一個工作階段中的記錄。向下切入記錄的「詳細資料」頁面，就會導致該筆記錄被納入「最近檢視的」區段。記錄名稱會以連結形式顯示在清單中，連同該筆記錄對應類型的圖示。

這項功能可讓您輕鬆取得有效的記錄。如果您刪除記錄，該筆記錄就會從「最近檢視的」清單中移除。如果其他使用者刪除某筆記錄，該筆記錄仍會留在「最近檢視的」清單中，但如果您選取其連結，就會顯示訊息，通知您該連結已不存在。

■ 最愛記錄

此區段會顯示您已標示為我的最愛之記錄。記錄名稱會以連結形式顯示在清單中，連同該記錄類型的對應圖示。此功能可讓您快速存取最常使用的記錄。「動作列」中的「我的最愛記錄」區段一次最多可顯示 10 筆記錄。您可以按一下「顯示完整清單」連結來檢視我的最愛完整清單。當您按一下「顯示完整清單」連結時，就會開啟「我的最愛記錄」頁面，讓您管理我的最愛記錄。您的最愛中最多可以有 100 筆記錄。如需有關「最愛記錄」頁面的詳細資訊，請參閱[最愛記錄頁面](#)（頁數 70）。

■ 最愛清單

此區段會顯示您已標示為我的最愛之清單。清單名稱會以連結形式顯示在清單中，連同該記錄類型的對應圖示。此功能可讓您快速存取最常使用的清單。「動作列」中的「我的最愛清單」區段一次最多可顯示 10 個清單。您可以按一下「顯示完整清單」連結來檢視我的最愛完整清單。當您按一下「顯示完整清單」連結時，就會開啟「我的最愛清單」頁面，讓您管理我的最愛清單。您的最愛中最多可以有 100 個清單。如需有關「最愛清單」頁面的詳細資訊，請參閱[最愛清單頁面](#)（頁數 82）。

提示：您按一下「新增至最愛」圖示，即可將清單加入最爱的清單。該圖示在「管理清單」頁面的清單名稱旁邊顯示，也會在清單頁面本身的標題列中顯示。

■ 行事曆

這個區段包含已將目前日期反白顯示的行事曆。當您按一下行事曆中的某個日期時，將會出現該日期的「每日行事曆」頁面。預設情況下並不會顯示行事曆區段，但您可以編輯個人配置將其新增至「動作」列。若要透過您的個人配置來編輯「動作」列，請按一下「我的設定」通用連結，再依序按「個人配置」和「動作列配置」。

■ 自訂 Web 小程序

您的公司管理員可以建立 **Web** 小程序，將其新增至「動作列」以顯示 **HTML Web** 內容（例如投票、影片）及 **RSS** 摘要。如需有關自訂 **Web** 小程序的詳細資訊，請參閱關於自訂 **Web** 小程序。

您可以展開或收合「動作列」中的區段。若要收合區段，請按一下減號圖示 (-)，若要展開區段，請按一下加號圖示 (+)。

您在 **Oracle CRM On Demand** 中移動時，「動作列」設定不會變。即使您隱藏「動作列」，「動作列」內區段的設定也不會變；如果您再次顯示「動作列」，則可使用這些設定。

如果您的使用者角色具有適當權限，您可以透過「我的設定」通用連結來變更「動作列」的配置。如果公司管理員允許您的使用者角色在「動作列」配置中使用「動作列」區段，您就可以顯示或隱藏其中任一區段，包括 **Web** 小程序。如需詳細資訊，請參閱[變更動作列配置](#)（頁數 600）。

頁標

橫跨在每個頁面上方的是主要記錄類型的頁標。按一下頁標可移至該記錄類型的首頁。例如，如果按一下「聯絡人」頁標，就會移至「聯絡人首頁」。

您看見的頁標數量會依瀏覽器視窗的大小、解析度，以及頁標配置中的頁標數量而異。如果頁標配置中的頁標數量超過瀏覽器視窗可以容納的數量，最右側的頁標旁邊就會顯示箭頭，按下該箭頭會開啟一份清單，您可以在這裡選取頁標配置中目前無法看見的任何頁標。

附註：如果瀏覽器視窗的寬度少於 1024 像素，且您無法看見部分可用頁標，頁面底部就會顯示捲軸，讓您捲動至開啟可用頁標清單的箭頭。

若要進一步瞭解頁標配置的相關資訊，請參閱[顯示頁標](#) (頁數 598)。

區段

每個頁面都包含稱為區段的區域。這些區段會將您處理的記錄類型的相關資訊群集在一起。

例如，「客戶首頁」會顯示「客戶清單」、「客戶任務」、「最近修改的客戶」和「客戶分析圖表」等區段。

區段可包含下列資訊類型：

- **清單。**分列顯示記錄。
- **表單。**以表單形顯示記錄的欄位。
- **圖表。**以各種圖表顯示資訊。

在「詳細資料」頁面上，您可以展開或收合整個表單，以及表單的個別區段。這有助於避免大量捲動，以及隱藏您沒有興趣的資訊。若要收合表單或區段，請按一下減號圖示 (-)，若要展開表單或區段，請按一下加號圖示 (+)。即使區段已收合起來，區段中的按鈕也一樣會顯示。展開或收合狀態在跨越工作階段後仍會繼續存在。

「清單」頁面和「編輯」頁面沒有這個展開和收合功能。

錯誤訊息與畫面上的說明文字

錯誤訊息顯示時，會搭配下列的圖示：



畫面上的說明文字會搭配下列圖示：



全域連結

Oracle CRM On Demand 中的每個頁面頂端都有一串橫列的連結。下表說明按一下每個連結時會執行的動作：

請按一下 這個 連結	執行 這個動作
訓練與支援	開啟「訓練和支援首頁」，供您存取各種培訓和支援資源，包括免費的 Oracle CRM On

請按一下 這個 連結	執行 這個動作
	<p>Demand 線上研討會和其他訓練課程時間表。</p> <p>您可以在這個頁面上建立服務要求。請確定備妥下列資訊：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 視窗中顯示的錯誤訊息 ■ 問題說明，包括錯誤發生時您所採取的步驟
管理	開啟可供管理員自訂應用程式的頁面。只有具有管理權限角色的使用者才會看到這一頁。
我的設定	開啟「個人首頁」，供您更新個人資料檔和編輯頁面配置。
刪除的項目	開啟「刪除的項目」頁面，供您檢視和還原最多已刪除 30 天的大部分已刪除項目。
說明	開啟線上說明的最上層主題，顯示內容，並顯示可在說明檔中尋找資訊的「搜尋」頁標。您可以在任何說明視窗中存取說明內容的 PDF 版本，讓您可以列印某個範圍的主題或整個說明內容。
登出	結束 Oracle CRM On Demand。

其他連結

每個頁面也會包含數個連結，顯示在頁面名稱右側。這個表格說明按一下這些連結時各會產生什麼動作：

請按一下 這個 連結	執行這個動作
編輯配置	(僅限首頁和詳細資料頁面)。開啟「編輯配置」頁面，供您新增、重新排列或隱藏正在檢視之頁面的區段。
說明	開啟該頁面或程序特有的線上說明主題。
列印版	開啟另一個頁面，供您在頁面上列印資料。「編輯」頁面除外，所有的頁面都有「列印版」連結。

Oracle CRM On Demand 逐頁概觀

Oracle CRM On Demand 為每種記錄類型（如「客戶」和「聯絡人」等）提供了數個網頁。

首頁

大部分「首頁」會為您顯示與對應至頁面的記錄類型相關的任務，例如與客戶相關的任務。一般來說，它們也會顯示已由公司管理員定義的篩選清單，以及與您工作相關的分析圖表。「首頁」也可以包含 Web 小組件、RSS 摘要，以及其他 Web 內容，取決於您的公司管理員所設定的項目。

您可以從「首頁」逐層往下檢視到其他頁面，視需要管理各種不同類型的資訊。

清單頁面

「清單」頁面會根據您從「首頁」選取的清單，顯示記錄子集。您可以從「清單」頁面：

- 一眼檢閱多筆記錄。
- 找出要檢閱、刪除或更新的記錄。
- 更新「清單」頁面內嵌的欄位。
- 建立新記錄。
- 將清單新增至「動作列」的「最愛清單」區段。

此外，您可以使用記錄層級功能表（每一筆記錄名稱旁）在表列記錄上執行各種動作，包含下列部份或全部動作：

- 開啟記錄的「編輯」頁面（選取「編輯」選項即可開啟），您可以在此編輯記錄的所有欄位。
- 以複製目前記錄的方式來建立新的記錄。您的公司管理員會決定將哪些欄位值自動複製至新記錄。
- 刪除記錄。

管理清單頁面

「管理清單」頁面會顯示標準篩選清單，以及您為供自己使用而建立的清單，或您的經理為供員工使用而建立的清單。您可以從「管理清單」頁面：

- 刪除清單。
- 檢閱篩選清單的整份清單。
- 編輯您或您的經理所建立的清單，或開始進行建立其他篩選清單的程序。
- 選取要新增至「動作」列中「最愛清單」區段的清單。

詳細資料頁面

「詳細資料」頁面會顯示一筆記錄的資訊。頁面的上半部會顯示該記錄的欄位。如果內嵌編輯已啟用，您可以使用內嵌方式更新這些欄位。

在「詳細資料」頁面的下半部您可以存取相關資訊區段，其中包含連結至主要記錄的記錄清單。視您的設定而定，相關資訊區段會顯示成清單或頁標。在「詳細資料」頁面上每個所連結記錄的相關資訊清單最多可顯示一個記錄類型的五筆記錄。在所連結記錄的清單中您可以執行以下部份或所有作業，這視記錄類型與您的該記錄類型存取層級設定而定：

- 開啟指定記錄類型的相關記錄完整清單。
- 將其他記錄連結至主要記錄。
- 建立連結至主要記錄的新記錄。
- 檢閱已經連結的記錄。
- 編輯連結至主要記錄的各記錄部份欄位（若啟用內嵌編輯功能）。

如果相關資訊區段顯示成頁標，但頁標過多，瀏覽器視窗的頁面容納不下，您可以按一下頁標左右兩側的箭頭來捲動頁標。

如果您的使用者角色有「個人化相關資訊顯示格式」權限，則您可以藉由設定您個人資料檔中的「相關資訊格式」選項，選擇將相關資訊區段顯示為清單或頁標。如果您個人資料檔的「相關資訊格式」選項為空白，則會使用您使用者角色的預設設定。如果您使用者角色的「相關資訊格式」選項為空白，則會使用公司的預設設定。

使用提醒顯示以檢視相關資訊區段

提醒顯示是頁面相關資訊區段的連結清單，瀏覽器視窗底部也可以提供提醒顯示。如需使用提醒顯示，必須先啟用提醒顯示功能。您可以設定個人資料檔的「提醒顯示」選項來啟用或停用提醒顯示。如果您個人資料檔的「提醒顯示」選項為空白，則會使用公司的預設設定。下列程序說明如何使用提醒顯示。

使用提醒顯示以檢視相關的資訊區段

- 請執行下列一或多個步驟：
 - 不必捲動頁面，按一下顯示中的連結即可移至相關資訊清單或頁標。
 - 按下顯示中的減號 (-) 可以收合提醒顯示，
 - 按一下加號 (+) 以重新展開顯示。

在您再度變更之前，所有記錄類型都保持提醒顯示設定中相同的收合或展開設定，即使您已登出 Oracle CRM On Demand 又重新登入也一樣。

附註：如需有關變更您個人資料檔中「相關資訊格式」選項與「提醒顯示」選項的詳細資訊，請參閱[更新您的個人詳細資料](#) (請參閱 "[更新個人詳細資料](#)" 頁數 584)。

可在詳細資料頁面上執行的任務

在「詳細資料」頁面上，您也可以進行下列動作：

- 複製現有記錄以建立新記錄 (適用於大部分紀錄類型)。您的公司管理員會決定將哪些欄位值自動複製至新記錄。
- 視需要展開及收合「詳細資料」頁面中的區段。在您再度變更之前，這些設定都會保持不變，即使您已登出 Oracle CRM On Demand 又重新登入也一樣。
- 按一下「詳細資料」頁面上的圖示，可新增記錄至「動作」列的「最愛記錄」區段中。
- 按一下「附註」圖示以新增附註，或檢視其他使用者的附註。
- 將指標移到使用者名稱上方，即可將附註傳送給其他使用者，請參閱[傳送附註給其他使用者](#) (頁數 92)。

「詳細資料」頁面也可以包含公司管理員設定的自訂 Web 小程式。這些小程式是用來在頁面上嵌入 Web 小組件、RSS 摘要，以及其他 Web 內容。如需詳細資訊，請參閱關於自訂 Web 小程式。

編輯頁面

「編輯」頁面會以可編輯的格式顯示一筆記錄的欄位。您可以使用這些頁面來更新記錄資訊。「編輯」頁面上的記錄欄位與「詳細資料」頁面的上半部完全相同。

「編輯」頁面和「詳細資料」頁面均可包含自訂 Web 連結欄位。管理員可以指定是否要讓特定的 Web 連結顯示於「編輯」頁面或「詳細資料」頁面 (或兩者)，如設定 Web 連結所述。

顯示或隱藏動作列

如果您的使用者角色可使用「動作列」，則「動作列」會在您每次登入 Oracle CRM On Demand 時顯示在 Oracle CRM On Demand 頁面的左側。您在 Oracle CRM On Demand 中進行階段作業時，可以視需要隱藏與顯示「動作列」。

附註： 您的公司管理員會指派動作列配置給每個使用者角色。公司管理員也可讓您的使用者角色無法使用「動作列」。如果您的使用者角色無法使用「動作列」，您就無法顯示「動作列」。

下列程序說明如何隱藏或顯示「動作列」。

若要隱藏動作列

- 按一下「動作列」與頁面主要區段之間的空間。

提示： 當您的指標停在「動作列」與頁面主要區段之間的空間時，該空間的顏色會改變，出現「隱藏動作列」工具提示。

若要顯示動作列

- 按一下頁面左側的空間。

提示： 當您的指標停在頁面左側的空間時，該空間的顏色會改變，出現「顯示動作列」工具提示。

我的首頁

在「我的首頁」中，您可以檢閱工作日的相關資訊。您可以：

- 在「今天的行事曆」區段中，檢查約會的排程。
- 在「提醒」區段中，檢閱通知您截止日期之有時間性的提醒，如提交預測。提醒是由公司管理員所設定。
- 在「未結案的任務」區段中，掃描未結案的任務清單，並依照到期日和優先順序排序（向上箭頭表示「1 - 高」、沒有箭頭表示「2 - 中」，而向下箭頭則表示「3 - 低」）。

附註： 如果您的公司管理員變更了「優先順序」欄位的預設值，任務清單中的「優先順序」欄位可能就不會出現箭頭。

- 檢閱最近建立或最近修改的記錄。

在標準應用程式中，「最近建立的潛在客戶」區段會顯示最近建立的潛在客戶。您或公司管理員可以自訂「我的首頁」，以顯示其他的記錄類型。

- 檢閱與您相關的分析。

依您的公司管理員設定「我的首頁」的方式而定，「我的首頁」可能會顯示一個或多個報表區段。在標準應用程式中，「我的首頁」會顯示本季商機品質的分析（本季業務進程品質）。

- 檢視 Web 小組件、RSS 摘要和其他 Web 內容。

根據公司管理員已設定的項目，以及頁面配置所包含的項目，您可以在「我的首頁」上檢視內嵌的 Web 內容。這個 Web 內容可能包括 Google 地圖或企業影片等 Web 小組件，以及 RSS 摘要。如需有關外部 Web 內容設定方式的詳細資訊，請參閱關於自訂 Web 小程式。

您的公司管理員可以自訂「我的首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就可以將區段加入至頁面，以及從此頁面移除區段。

下表提供您可以從「我的首頁」執行的一般任務指示。

若要執行此工作

請遵循這些步驟

若要執行此工作	請遵循這些步驟
提醒	
檢視所有提醒	在「提醒」區段中，按一下「顯示完整清單」連結。「提醒」頁面隨即開啟。
檢視單一提醒	在「提醒」區段中，按一下提醒的連結。「提醒」頁面隨即開啟並顯示關於此提醒的詳細資訊。
約會	
建立約會	在「今天的行事曆」區段中，按一下「新建」。在「編輯約會」頁面上，填入所需的資訊並儲存記錄。
檢閱約會記錄	在「今天的行事曆」區段中，按一下您想要檢閱之約會的「主題」連結。「約會詳細資訊」頁面隨即顯示。
檢閱本月的約會	在「今天的行事曆」區段中，按一下 31 圖示。「行事曆」隨即開啟並顯示本月的排程。
檢閱本週的約會	在「今天的行事曆」區段中，按一下 7 圖示。「行事曆」隨即開啟並顯示本週的排程。
檢閱今天的約會	在「今天的行事曆」區段中，按一下「檢視行事曆」連結或 1 圖示。「行事曆」隨即開啟並顯示今天的約會。
配置	
變更「我的首頁」的配置	若要變更在「我的首頁」兩個區段中顯示的資訊，請按一下「編輯配置」，然後按一下箭頭以新增或移除區段，並組織頁面上的區段。
記錄	
附註： 在標準應用程式中，「最近建立的潛在客戶」區段會顯示最近建立的潛在客戶。您或公司管理員可以自訂「我的首頁」，以顯示其他記錄類型，例如：「最近修改的客戶」。	
建立記錄	在顯示記錄區段的標題列中，按一下「新增」。在「編輯」頁面中填入必要的資訊，然後儲存記錄。
檢閱記錄	在顯示記錄的區段中，按一下您想要檢閱之記錄的連結。記錄的「詳細資料」頁面隨即開啟。
檢閱記錄清單	在顯示記錄的區段中，按一下「顯示完整清單」。記錄的「清單」頁面隨即開啟。
報表	
依照其他分類劃分圖表	<p>根據顯示的分析，您可能可以按一下下拉式清單，然後變更選取範圍。圖表和表格會顯示依照選取範圍分類的資料。</p> <p>在標準應用程式中，您可以使用「本季業務進程品質」來進行這項動作。</p>

若要執行此工作	請遵循這些步驟
檢視在圖表或表格中含有區隔的記錄	根據顯示的分析，您可能可以向下探鑽某個區隔或連結，以便檢視包含該分類的記錄。 在標準應用程式中，您可以使用「本季業務進程品質」區段來進行這項動作。
任務	
建立任務	在「未結案的任務」區段中，按一下「新建」。在「任務編輯」頁面上，填入所需的資訊並儲存記錄。
檢閱任務記錄	在「未結案的任務」區段中，按一下您想要檢閱之任務的「主題」連結。「任務詳細資訊」頁面隨即顯示。

檢閱提醒

全公司提醒會顯示在「我的首頁」上，公司管理員使用提醒來廣播全公司資訊，如會議通知與政策變更。如果您是銷售代表，且您的資訊包含在公司的銷售預測中，則您也會在預測產生時接到提醒。

檢閱提醒

7 按一下「首頁」頁標。

8 在「提醒」區段中，您可以：

- 如果連結目前顯示在「我的首頁」上，請按一下您所要檢閱的提醒連結。

「提醒」頁面開啟時，會附上有關該提醒的其他提醒資訊。

- 按一下「顯示完整清單」連結。

「提醒 (清單)」頁面隨即開啟，您可以在其中選取提醒，從下拉式清單選取選項以限制您所看見的提醒記錄類型，或自行為提醒建立篩選清單。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [提醒欄位](#)
- [使用清單](#) (頁數 71)

使用訊息中心

動作列中的「訊息中心」可讓您在單一位置管理自己的附註、其他使用者的附註或有關記錄的附註。因此，「訊息中心」會提升 Oracle CRM On Demand 內部的客戶溝通和共同作業效率。

「訊息中心」可能包含：

- **您為自己建立的附註。**您可以在「訊息中心」為自己建立附註。這種附註可用於記錄您想要遵循的動作，或是您之後想要參考的資訊。這些私人附註會由顯示鑰匙的圖示表示。
- **有關您所訂閱之記錄的附註。**在支援附註功能的記錄類型上，您可以透過瀏覽至「詳細資料」頁面並訂閱針對此記錄加入的任何新附註，追蹤有關特定記錄的交談。然後，您就會在「訊息中心」中取得所有這類附註的副本，而且您可以從「訊息中心」回覆此記錄。您只會取得加入至此記錄之新附註的副本，而不會取得有關此記錄之其他變更的附註。
- **其他使用者傳送給您的附註。**其他使用者可以在應用程式的頁面中，按一下您姓名旁的附註圖示，然後傳送附註給您。以這種方式傳送的附註會由顯示兩個人的圖示表示。

「訊息中心」包含一個附註（圖釘）圖示，而且新訊息的數目會顯示在附註圖示旁。

當您在「訊息中心」中按一下附註圖示時，就會顯示附註的清單。系統會針對每個附註顯示建立此附註之使用者的名稱，以及附註文字的主題或第一部分（如果沒有主題的話）。此外，系統會顯示附註的日期，或是時間（如果附註是今天建立的話）。

您可以從附註清單執行下列作業：

若要執行此工作	請遵循這些步驟
檢視附註	向下捲動至所需的附註。如果此附註連結至您所訂閱的記錄，您就可以從附註中的連結向下探鑽記錄。
建立新的附註	按一下「新建附註」。必要時，請在第一行輸入主題、輸入附註，然後按一下「儲存」。主題是選擇性的。如果您沒有提供主題，系統就會將附註文字中的前幾個字元複製到主旨行。
回覆附註	向下捲動至所需的附註、按一下「回覆」，然後輸入您的附註。當您按一下「儲存」時，您的回覆就會傳送至此附註原始傳送使用者的「訊息中心」。如果您選取「公佈」，您的回覆就會公佈在相關的「詳細資料」頁面上，並且傳送至訂閱此記錄的所有使用者。
刪除附註	向下捲動至所需的附註，然後按一下「刪除」。這個動作會從您的「訊息中心」中刪除附註的副本，但是不會刪除記錄「詳細資料」頁面上的實際附註。
檢視傳送附註之使用者的詳細資訊	向下捲動至所需的附註，然後按一下使用者名稱。使用者的「使用者詳細資訊」頁面隨即顯示。

您可以在其他應用程式中，將「訊息中心」內嵌成 **Web** 小組件。如需詳細資訊，請參閱[嵌入訊息中心小組件](#)（頁數 605）。

當「訊息中心」內嵌成 **Web** 小組件之後，您就可以按一下「重新整理」按鈕，以便使用 Oracle CRM On Demand 的最新訊息來更新「訊息中心」。

使用 RSS 摘要小程序

在 Oracle CRM On Demand 中，您可以使用 RSS 摘要小程序來訂閱您感興趣的更新內容，例如部落格項目、新聞標題或播客 (Podcast)。這些內容讓您可從新聞訂閱提供者取得資訊來補充您的 CRM 資訊。例如，您的首頁可能顯示了一般行銷消息，或在「聯絡人」詳細資料頁面上顯示特屬您客戶雇主的消息和資訊。

Oracle CRM On Demand 應用程式內建有摘要讀取器，可以彙整內容，讓您根本不需要離開應用程式就能收集資訊。例如，您不必到其他網站找尋行銷消息，該項資訊會遞送到 Oracle CRM On Demand 之中。除了彙整內容以外，摘要讀取器還可接受使用者和記錄欄位參數。

RSS 摘要小程序是一種自訂 Web 小程序，由公司管理員建立，在其中指定 RSS 摘要的 URL。因此，RSS 摘要小程序可以顯示在下列位置：

- 我的首頁
- 記錄類型首頁
- 記錄類型「詳細資料」頁面
- 動作列

如需有關自訂 Web 小程序的詳細資訊，請參閱關於自訂 Web 小程序。

如果小程序未顯示於頁面或「動作」列上，您必須將小程序新增至首頁配置、詳細資料頁面配置，或「動作」列配置。

您的公司管理員可以指定 RSS 摘要小程序是可設定的。在此情形下，「設定」連結會隨小程序一起顯示，您就可以變更小程序的名稱，以及與小程序關聯的 URL，以便顯示不同的 RSS 摘要。如果 RSS 摘要小程序是不可設定的，就不會顯示「設定」連結。

您的公司管理員只會讓少數 RSS 摘要小程序可供設定。

如果公司管理員刪除 RSS 摘要小程序，則自訂版本小程序也會從應用程式中刪除。例如，如果使用者在自己的首頁上有 CNN 新聞摘要的小程序，而另一個使用者在她的首頁上設定了 NBC 新聞的小程序，如果原始 RSS 摘要小程序被刪除，則這兩個使用者也都會同時失去小程序摘要的存取功能。

設定 RSS 摘要小程序

- 1 按一下「設定」連結。
- 2 在「名稱」欄位中輸入適當的小程序名稱。
- 3 在「URL」欄位中，視需要編輯 URL。
- 4 按一下「儲存」。

摘要是用已設定 URL 的資料進行重新整理。

附註：您可以按一下「使用預設值」，回到由公司管理員定義的 URL。

處理記錄

此主題說明以下在使用記錄時的一般程序：

- [建立記錄](#) (頁數 39)
- [尋找記錄](#) (頁數 42)
- [預覽記錄](#) (頁數 60)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)
- [從主要記錄更新連結的記錄](#) (請參閱 "[透過主要記錄更新連結的記錄](#)" 頁數 69)
- [使用清單](#) (頁數 71)
- [建立及調整清單](#) (頁數 75)
- [匯出清單中的記錄](#) (頁數 82)
- [轉移記錄的所有權](#) (請參閱 "[移轉記錄的所有權](#)" 頁數 84)
- [共用記錄 \(團隊\)](#) (頁數 85)
- [變更記錄上的主要自訂工作簿](#) (頁數 87)
- [更新多組記錄](#) (頁數 87)
- [合併記錄](#) (頁數 88)
- [新增附註](#) (頁數 89)
- [將檔案和 URL 附加至記錄](#) (頁數 95)
- [刪除及還原記錄](#) (頁數 101)
- [列印出現在頁面上的資訊](#) (頁數 111)

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入和匯出工具](#)
- [關於資料存取、記錄共用及記錄所有權](#) (頁數 37)

關於資料存取、記錄共用及記錄所有權

您在 Oracle CRM On Demand 中的資料存取權是由某種存取控制元件所決定，該元件與您在 Oracle CRM On Demand 中的使用者角色有關聯，如下所示：

- **權限。**如果已將該資料的權限授與您的使用者角色，您便可以存取某些業務資料或管理資料。例如，如果您的使用者角色有「管理工作流程規則」權限，您便可以存取所有工作流程組態資料。
- **記錄類型存取與存取權資料檔。**若要存取指定記錄類型的記錄，您的使用者角色與存取權資料檔必須有適當的設定，如下所示：
 - 最上層記錄類型的存取權必須授與您的使用者角色。例如，若要存取任何客戶記錄，必須將「客戶」記錄類型的存取權授與您的使用者角色。

- 您的客戶資料檔必須可讓您存取記錄類型。存取權資料檔也會控制在您可存取的資料上能夠執行哪些作業。例如，您的負責人存取權資料檔會將您所擁有客戶記錄的編輯權限授與您，您的預設存取權資料檔則會將客戶記錄唯讀權限授與您，讓您可透過共用存取權檢視這些客戶記錄，但不擁有。

附註：各種記錄共用機制中也會使用存取權資料檔，將在下節中說明。

記錄共用機制

使用者可透過下列記錄共用機制共用記錄：

- **公司報告階層。**例如，經理可看見部屬的記錄。
- **使用者委派。**例如，使用者可將存取權委派給不在同一報告階層的其他使用者。
- **自訂工作簿成員資格。**例如，將與名為 *Hot Deals* 的自訂工作簿相關聯之一組記錄的存取權，授與各種使用者群組。
- **團隊會員資格。**例如，客戶記錄的負責人能自行決定與一組使用者共用客戶。
- **群組成員資格。**群組是一組預先定義的使用者團隊。例如，如果身為某個群組成員的使用者變成聯絡人記錄的負責人，則同一個群組的所有其他成員也會新增到聯絡人團隊中。如需有關群組的詳細資訊。請參閱群組管理。

附註：對於使用者共用記錄超過一百萬筆的大型公司而言，最有效率的共用資料方式就是透過自訂工作簿共用資料。

記錄所有權模式

對大多數支援自訂工作簿的記錄類型來說，您的公司管理員可在使用者模式、工作簿模式或混合模式中為記錄類型設定記錄所有權。視您公司政策與為記錄類型設定的所有權模式而定，您可以直接擁有記錄、透過記錄共用機制存取記錄，或將這兩者結合。記錄所有權模式如下：

- **使用者模式。**在使用者模式中設定記錄類型時，該記錄類型的每筆記錄必須具有指派的負責人。當使用者與記錄的「負責人」欄位產生關聯後，使用者便擁有該記錄。如果記錄的詳細資料頁面中有「工作簿」欄位，則「工作簿」欄位會顯示與負責人相關聯的使用者工作簿。
- **工作簿模式。**在工作簿模式中設定記錄類型時，該記錄類型的記錄沒有指派的負責人。而是每筆記錄必須有與其相關聯的主要自訂工作簿。將主要自訂工作簿與記錄產生關聯，不代表自訂工作簿擁有該記錄，因為自訂工作簿是記錄共用機制。將主要自訂工作簿與記錄產生關聯，僅表示該記錄屬於自訂工作簿，不屬於任何特定使用者。在您要表示記錄屬於某個自訂工作簿的報表中，工作簿模式很有幫助，當多個工作簿共用該記錄時，此模式可讓該記錄只計算一次。
- **混合模式。**在混合模式中設定記錄類型時，能夠使用以下任何一種方式設定記錄類型的記錄：
 - 設定記錄時可以沒有負責人，或是沒有相關聯的主要自訂工作簿。
 - 記錄會有指派的負責人。
 - 記錄會具有與其相關聯的主要自訂工作簿。

對於不支援自訂工作簿但不需要負責人的記錄類型，僅支援記錄所有權的使用者模式。

在任何記錄所有權模式中，記錄不會有指派的負責人，也不會有相關聯的主要自訂工作簿。但是在任何所有權模式中，如果記錄類型支援自訂工作簿，您可以將額外的自訂工作簿指派給記錄。

如果記錄的「詳細資料」頁面上有「工作簿」欄位，則該欄位會顯示記錄的使用者工作簿或主要自訂工作簿的名稱，或者欄位為空白，如下所示：

- 如果記錄為使用者所擁有，則「工作簿」欄位會顯示記錄負責人的使用者工作簿名稱。
- 如果記錄不為使用者所擁有，則「工作簿」欄位會顯示記錄的主要自訂工作簿，或者欄位會空白。

您的公司管理員可將該記錄類型的某些欄位設為必要欄位，來設定記錄所有權模式。您的公司管理員可以變更記錄類型的記錄所有權模式。如需有關設定記錄所有權模式的資訊，請參閱設定記錄所有權模式。

當記錄類型的記錄所有權模式變更時會發生什麼狀況？

當記錄類型的記錄所有權模式變成另一個模式時，會發生以下狀況：

- 當您建立該記錄類型的新記錄時，您必須為該記錄選取負責人，或將主要工作簿與新記錄產生關聯，這視新的所有權模式而定。
- 如果您是所有權模式變更後第一個更新記錄的使用者，您必須先為記錄選取負責人或主要工作簿（這視新的所有權模式而定），才能儲存變更。以下表格顯示每個狀況的行為。

舊模式	新模式	行為
使用者模式	工作簿模式	您必須在「工作簿」欄位中選取主要自訂工作簿。
使用者模式	混合模式	您可以在「負責人」欄位中選取負責人，或在「工作簿」欄位中選取主要自訂工作簿，但無法兩者皆選。
工作簿模式	使用者模式	您必須在「負責人」欄位中選取使用者。
工作簿模式	混合模式	您可以在「負責人」欄位中選取負責人，或在「工作簿」欄位中選取主要自訂工作簿，但無法兩者皆選。
混合模式	使用者模式	您必須在「負責人」欄位中選取使用者。
混合模式	工作簿模式	您必須在「工作簿」欄位中選取主要自訂工作簿。

此外，在記錄類型的記錄所有權模式從使用者模式變更為其他模式後，如果現有記錄的負責人在記錄更新時已從記錄中移除，則會發生下列狀況：

- 如果該記錄類型支援團隊，則除了記錄的前負責人外，團隊的所有成員仍繼續是團隊的成員。身為預先定義群組成員的團隊成員其行為相同，亦即除了記錄的前負責人外，群組的所有成員仍繼續是團隊的成員。

附註：「客戶」記錄類型是此規則的例外。如果客戶的前負責人是預先定義群組的成員，則該群組的所有成員會從團隊中移除。團隊中任何不屬於預先定義群組的成員依然是該團隊的成員，如同其他記錄類型的狀況。

- 如果過去有負責人的活動已經過更新，且負責人欄位也已清除，則該活動不再出現在前負責人的行事曆中。但是，該活動會出現在相關活動清單中，使用者可從記錄「詳細資料」頁面中存取此清單。任何能透過工作簿成員資格存取記錄的使用者（包括記錄前負責人在內），都能在適當的未結或已完成活動相關清單中查看該活動。

建立記錄

您可以從應用程式內部的不同區域建立記錄。您所選擇的區域會因您想要進行的作業而不同：

- 在快顯視窗中建立與目前處理之記錄無關的記錄。您將不會喪失應用程式主要區域的控制權。
- 在「首頁」、「清單」或「詳細資料」頁面上按一下「新建」按鈕，藉以建立記錄。雖然其中每個頁面都會開啟與其他方法相同的表單，不過它會將焦點從目前的頁面切換至「編輯」頁面。您必須使用「返回」連結來返回之前處理的頁面。
- 針對不同的記錄類型建立記錄，而該記錄會自動連結至您目前處理的記錄。

您也可以透過下列方式建立新記錄：

- 藉由匯入記錄：
 - 如果您的使用者角色具有「個人匯入」權限，可使用「匯入助理」從外部、逗號分隔值 (CSV) 檔案匯入記錄
 - 使用 **Oracle Data Loader On Demand** 用戶端公用程式
 - 使用 **Web** 服務來同步化記錄與其他應用程式

您可以匯入的記錄類型視指派給您使用者角色的權限而定。如需如何從外部 CSV 檔案與其他外部來源匯入記錄的詳細資訊，請參閱匯入與匯出工具。

- 透過轉換潛在客戶記錄的方式進行。根據在「轉換潛在客戶」頁面選取的選項，您可以透過轉換潛在客戶記錄的方式建立以下一個或多個記錄：
 - 客戶記錄
 - 聯絡記錄
 - 機會記錄

如需有關轉換潛在客戶的詳細資訊，請參閱[將潛在客戶轉換為客戶、聯絡人、交易備案或機會](#) (頁數 160)。

- 透過轉換交易備案記錄的方式進行。根據在「轉換交易備案」頁面選取的選項，您可以透過轉換交易備案記錄的方式建立以下一個或多個記錄：
 - 客戶記錄
 - 聯絡記錄
 - 機會記錄

如需轉換交易備案的詳細資訊，請參閱[將交易備案轉換為客戶、聯絡人或機會](#) (請參閱 "[將交易備案轉換成客戶、聯絡人或機會](#)" 頁數 340)

提示： 若要避免記錄重複，請在建立新記錄之前搜尋記錄；請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。

附註： 欄位名稱旁的星號 (*) 表示此為必要欄位。

使用「建立」區段建立記錄

- 1 在任何頁面上，移至動作列中的「建立」區段。
- 2 在清單中，按一下記錄類型的連結。
- 3 在「新建記錄」表單中，填入記錄資訊。
- 4 儲存記錄。

從「首頁」、「清單」或「詳細資料」頁面建立記錄

- 1 在其中任何頁面上，按一下標題列中的「新建」按鈕。
- 2 在「編輯」頁面上，填入記錄資訊。
- 3 儲存記錄。

建立連結至選取之記錄的記錄

- 1 選取記錄。
如需有關選取記錄的指示，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。
- 2 在記錄的「詳細資料」頁面上，向下捲動至適當的區段。
- 3 在該區段的標題列上，按一下「新建」或「新增」按鈕。
- 4 在「編輯」頁面上，填入記錄資訊。
- 5 儲存記錄。

在記錄中輸入資訊

建立記錄時，您可以直接在某些欄位中輸入資訊，也可以從下拉式清單中選取值。此外，您可以針對某些欄位按一下欄位右側的圖示，以便顯示您可以在其中選取值或輸入值的視窗。您可以按一下的圖示包括：

- **電話圖示。**可讓您輸入電話號碼的詳細資料。
- **行事曆圖示。**可讓您選取日期。
- **幣別圖示。**可讓您搜尋和選取幣別。
- **查閱圖示 (放大鏡)。**可讓您搜尋和選取單一記錄或多個記錄，而這些記錄會與您所建立的記錄產生關聯。「查閱」圖示也可用於選取複選選擇清單欄位的值。

關於複選清單

複選清單是指您可以從中選取多個值的選擇清單。當您針對複選選擇清單按一下「查閱」圖示時，就會顯示快顯視窗，可讓您將值從「可用」清單移至「已選取」清單，藉以選取所需的值。您也可以在「已選取」清單中排序這些值。

複選清單支援下列記錄類型：

- 客戶
- 活動
- 聯絡人
- 自訂物件 01
- 自訂物件 02
- 潛在客戶

- 機會
- 合作夥伴
- 服務要求

關於電話號碼欄位

「電話」欄位旁邊會有電話圖示。按一下該圖示可開啟電話驗證視窗，您可以在此視窗中執行下列作業：

- 選取該電話號碼的國家。
- 輸入城市或區域碼。
- 輸入本地號碼。
- 輸入分機號碼（若有的話）。

當您儲存電話號碼時，Oracle CRM On Demand 會在您輸入的電話號碼前加上下列兩種字元：

- 加號 (+) 代表從您所在國家撥出時使用的國際直撥號碼。

例如，如果您使用者記錄的「地區」設定是「英文 - 美國」，加號代表 011 國際直撥號碼。如果您使用者記錄的「地區」設定是「法文 - 法國」，則加號代表 00 國際直撥號碼。

- 您所選取之電話號碼國家的撥號國碼。

例如，如果您選取西班牙作為電話號碼的國家，Oracle CRM On Demand 會在電話號碼之前加上加號與 34。

提示：如果您想要決定國家的撥號國碼，可以按一下電話圖示、選取國家並儲存資訊。該國家的國碼就會顯示在「電話」欄位中。

關於地址欄位

此應用程式會針對地址顯示不同的欄位，以便容納國家特有的資訊。例如，如果您選取「日本」當做客戶帳單地址的「國家」，其他地址欄位就會變更為日文地址所需的欄位，例如 Chome、Ku 和 Shi/Gun。

一般而言，地址會與特定記錄類型一起儲存。不過，當您連結某個記錄與其他記錄時，系統會一併帶入某些地址。例如，如果您輸入客戶的帳單和出貨地址，當您將客戶連結至聯絡人時，其帳單地址就會顯示在「聯絡人詳細資料」頁面上。

如果公司管理員已經將「地址」區段加入至應用程式，您就可以針對客戶和聯絡人等記錄追蹤其他地址。追蹤聯絡人的地址時，主要地址一律為您在「其他地址」區段中輸入的地址。

尋找記錄

Oracle CRM On Demand 中有數種方式可尋找記錄：

- [在動作列中搜尋記錄](#) (頁數 52)
- [使用進階搜尋](#) (頁數 53)
- [在清單頁面中尋找記錄](#) (頁數 57)
- [在查閱視窗中搜尋記錄](#) (頁數 57)

相關主題

如需搜尋記錄的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於關鍵字搜尋](#) (頁數 50)
- [關鍵字搜尋的預設搜尋欄位](#) (頁數 51)
- [關於目標搜尋](#) (頁數 43)
- [關於篩選條件](#) (頁數 45)
- [關於篩選值](#) (頁數 49)
- [關於搜尋複選選擇清單](#) (頁數 50)
- [使用工作簿選取器](#) (頁數 59)

關於目標搜尋

您可以在 Oracle CRM On Demand 中執行兩種搜尋類型：目標搜尋與關鍵字搜尋。您的公司管理員可在公司資料檔頁面選取搜尋類型，以決定公司預設使用的搜尋類型。建議採用的搜尋類型是目標搜尋。如需有關關鍵字搜尋的資訊，請參閱[關於關鍵字搜尋](#) (頁數 50)。

Oracle CRM On Demand 中有數個位置可讓您使用目標搜尋，如下所示：

- **動作列的搜尋區段。**視您的公司管理員為您公司選取的搜尋類型而定，系統會在「動作」列的「搜尋」區段中為您的公司使用關鍵字搜尋或目標搜尋。如需有關「動作」列中搜尋記錄的詳細資訊，請參閱[在動作列中搜尋記錄](#) (頁數 52)。
- **查閱視窗。**視您的公司管理員為您公司選取的搜尋類型而定，系統會在「查閱」視窗的「搜尋」區段中使用關鍵字搜尋或目標搜尋；您在此視窗中搜尋記錄後可連結至您正在使用的記錄。如需有關在「查閱」視窗中搜尋記錄的詳細資訊，請參閱[在查閱視窗中搜尋記錄](#) (頁數 57)。
- **Oracle CRM On Demand 中的進階搜尋頁面。**在「進階搜尋」頁面中，搜尋類型取決於您所選取的選項，如下所示：
 - 如果您要搜尋多種記錄類型，則搜尋會是關鍵字搜尋。
 - 如果您搜尋單一記錄類型，則搜尋是目標搜尋。

如需有關使用進階搜尋的詳細資訊，請參閱[使用進階搜尋](#) (頁數 53)。

- **清單頁面中的快速搜尋欄位。**在「清單」頁面中使用「快速篩選」欄位的搜尋一律為目標搜尋，即使是已選取關鍵字搜尋作為貴公司的預設搜尋類型也一樣。

對目標搜尋來說，您的使用者角色會決定您可搜尋的記錄類型，以及您可在每個記錄類型上搜尋的欄位，如下所示：

- 如果您的公司管理員不讓指派給您之記錄類型使用者角色的搜尋配置中有任何可用的搜尋欄位，則會發生下列狀況：
 - 您無法在「動作」列的「搜尋」區段中搜尋該類型的記錄。
 - 您無法為該記錄類型的進階搜尋指定任何搜尋條件。執行進階搜尋時若未設定任何搜尋條件，則會傳回該記錄類型中所有您的使用者角色與存取設定允許您看見的記錄。
 - 您無法使用「查閱」視窗中的「快速篩選」欄位。
 - 您無法為該記錄類型的記錄清單指定任何搜尋條件。如需建立與調整清單的詳細資訊，請參閱[建立及調整清單](#) (頁數 75)。
- 對於任何的記錄類型，您會在「動作」列的「搜尋」區段中與「查閱」視窗的「快速篩選」欄位中看到多個搜尋欄位，這視您的公司管理員在就該記錄類型指派給您使用者角色的搜尋配置中提供哪些可用欄位而定。

- 如果您使用者角色的「搜尋與清單中的所有欄位」權限已啟用，則您能於以下任何一個位置，搜尋您公司管理員在就該記錄類型指派給您使用者角色的搜尋配置中提供的所有可用欄位：

- 動作列
- 查閱視窗
- 進階搜尋

附註：建議公司管理員不要為多數使用者角色啟用「搜尋與清單中的所有欄位」權限。在未啟用該權限情況下，公司未使用的欄位便不會顯示於搜尋與清單頁面中。這樣可避免頁面雜亂，並讓使用者更容易檢視其最感興趣的欄位。

- 如果您使用者角色的「搜尋與清單中的所有欄位」權限未啟用，則只有在欄位同時符合下列條件時，您才能夠在「動作」列、「查閱」視窗或進階搜尋中搜尋欄位：
 - 在就該記錄類型指派給您使用者角色的搜尋配置中可用的欄位。
 - 在就該記錄類型指派給您使用者角色的「詳細資料」頁面配置上顯示的欄位。如果為您的角色定義了動態頁面配置，則該欄位必須在至少一個動態頁面配置上顯示。

附註：動態配置是顯示相同記錄類型中，顯示不同記錄下不同組欄位的頁面配置，而且需視您在記錄中特定欄位所選取的選擇清單值而定。

目標搜尋會傳回記錄，記錄中您在搜尋欄位指定的值與您所選取之記錄類型的記錄對應值相符。此搜尋類型僅顯示與您輸入之每個值均相符的記錄，搜尋的結果與在搜尋欄位之間使用 **AND** 條件時相同。如果您將搜尋欄位保留空白，則搜尋時不會考慮該欄位。

就記錄類型指派給您使用者角色的搜尋配置可決定哪些欄位會在該記錄類型搜尋傳回的記錄清單中顯示為資料欄。

附註：搜尋時，您無法在「動作列」的欄位中指定 **Null** 值。若要指定 **Null** 值，您必須使用「進階搜尋」。如需詳細資訊，請參閱[使用進階搜尋](#)（頁數 53）。

關於目標搜尋中的萬用字元

依預設，在目標搜尋欄位中輸入的每個搜尋值都附加有萬用字元或星號 (*****)，讓您不必在搜尋字串中附加萬用字元。您可以在搜尋值前面加上萬用字元，或者在搜尋值之間使用萬用字元。您無法在已預先決定值的選擇清單中使用萬用字元。舉例來說，對客戶記錄進行目標搜尋時，預設搜尋配置允許您在「客戶名稱」欄位及「位置」欄位中輸入搜尋字串，這兩個欄位皆不區分大小寫。如果您在「客戶名稱」欄位中輸入 **C**，在「地點」欄位中輸入 **Head**，則目標搜尋運算式會如下解譯：

顯示「客戶名稱」為 **C*** 形式且「位置」為 **Head*** 形式的所有客戶

此搜尋會傳回客戶名稱以字母 **C** (大寫與小寫) 為開頭，「位置」欄位中的值以字詞 **Head** (大寫與小寫任意混合) 為開頭的所有客戶。

附註：使用萬用字元會影響搜尋效能。搜尋以萬用字元為前置詞的搜尋值時，速度最慢。

當您搜尋完全符合項目時（如下節所述），使用萬用字元會受到限制。

關於搜尋完全符合項目

如果您知道所搜尋記錄之欄位中的確切值，您可以在搜尋字串的前面加上等號 (**=**) 來搜尋完全符合項目。您在搜尋字串的前面加上等號時，目標式搜尋會運作如下：

- 萬用字元不能附加在搜尋字串的尾端。

如果搜尋欄位區分大小寫，搜尋會傳回搜尋字串的完全符合項目。如果搜尋欄位不區分大小寫，則搜尋會傳回包含混合大小寫的符合項目。

例如，如果您在「客戶名稱」欄位中輸入 `=Acme` 作為搜尋值，搜尋會傳回客戶名為 *Acme* 或 *ACME* (或其他大小寫變化組合) 的所有客戶記錄，因為「客戶名稱」欄位不區分大小寫。此搜尋不會傳回客戶名稱同時包含字詞 *Acme* 與其他字元的任何記錄，例如，*Acme Inc*、*Acme Incorporated* 或 *Acme SuperStore*。

- 如果您明確地在搜尋字串中使用萬用字元，則該萬用字元會被視為文字。

例如，假設有客戶名稱分別為 *Acme** 與 *Acme Super Store* 的兩筆客戶記錄。如果您在「客戶名稱」搜尋欄位中輸入 `=Acme*`，則搜尋會傳回客戶名為 *Acme** 的記錄。此搜尋不會傳回客戶名為 *Acme Super Store* 的記錄。

- 如果記錄中的欄位值是以等號為開頭，則只有您在搜尋欄位中輸入的第二個等號會被視為搜尋字串的一部份。

例如，假設有客戶名稱分別為 `=Acme Super Store` 與 *Acme Super Store* 的兩筆客戶記錄。如果您在「客戶名稱」欄位中輸入 `==Acme Super Store`，則搜尋會傳回客戶名為 `=Acme Super Store` 的記錄。此搜尋不會傳回客戶名為 *Acme Super Store* 的記錄。

使用等號作為前置字元時，適用下列限制：

- 「電話」欄位類型的搜尋欄位不支援前置的等號。
- 您無法將等號作為選擇清單搜尋欄位中值的前置字元。

關於篩選條件

進行搜尋時，系統會根據搜尋欄位的資料類型提供不同的篩選條件，如下表所示。

資料類型	可用的篩選條件
數字、整數、百分比、幣別	<ul style="list-style-type: none"> ■ 介於 ■ 等於 ■ 大於 ■ 小於 ■ 為 NULL ■ 非 NULL ■ 不等於 ■ 不介於

資料類型	可用的篩選條件
日期、時間	<ul style="list-style-type: none"> ■ 介於 ■ 等於 ■ 在過去 90 天內 ■ 在未來 90 天內 ■ 當時 ■ 當天或晚於 ■ 當天或早於 ■ 今天* ■ 昨天* ■ 明天* ■ 在過去 ? 天內 ■ 在未來 ? 天內 ■ 上一週* ■ 下一週* ■ 本週* ■ 上個月* ■ 下個月* ■ 本月* ■ 本季* ■ 上一季* ■ 下一季* ■ 今年* ■ 明年* ■ 去年* ■ 為 NULL* ■ 非 NULL* ■ 不等於 ■ 不介於 <p>對於以星號 (*) 標示的條件，就表示選取該條件時，其值欄位已停用。</p> <p>對於「在過去 ? 天內」和「在未來 ? 天內」條件，變數 ? 會取代成篩選值欄位中選取的天數。</p>

資料類型	可用的篩選條件
核取方塊	<ul style="list-style-type: none"> ■ 已選取 ■ 未選取
選擇清單	<ul style="list-style-type: none"> ■ 包含所有值 ■ 至少包含一個值 ■ 不包含任何值 ■ 等於 ■ 為 NULL ■ 非 NULL ■ 不等於
文字	<ul style="list-style-type: none"> ■ 介於 ■ 包含所有值 ■ 至少包含一個值 ■ 不包含任何值 ■ 等於 ■ 大於 ■ 小於 ■ 為 NULL ■ 非 NULL ■ 不等於 ■ 開頭是 ■ 開頭不是 ■ 類似於 ■ 非類似於 ■ 不介於
電話	<ul style="list-style-type: none"> ■ 開頭是 ■ 介於 ■ 包含所有值 ■ 至少包含一個值 ■ 不包含任何值 ■ 等於 ■ 大於

資料類型	可用的篩選條件
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 小於 ■ 不等於

篩選條件的使用方式

下表將顯示各種篩選條件和運算子的使用方式：

使用這個	搭配	比對	以獲得這些結果
介於	數字或日期	以逗號分隔的兩個值	顯示值介於 A 與 B 之間的記錄（排除等於 A 和 B 的值）。
包含所有值（等於）	文字、數字或日期	單一值或以逗號分隔的多個值	顯示與值完全相符的記錄。此應用程式不會擷取這些值的子字串，或具有不同大小寫的相同值（大寫或小寫）。
至少包含一個值	僅限文字	單一值或以逗號分隔的多個值	<p>顯示與值部分相符的記錄（允許子字串相符）。例如，輸入 <i>Brown</i> 就會擷取含有 <i>Browns Trucking</i>、<i>Browning Equipment</i> 和 <i>Lester Brown Car Wash</i> 的記錄。</p> <p>附註： 這個行為僅適用於篩選清單，而不適用於 Oracle CRM On Demand 中使用「至少包含一個值」條件的其他區域。</p> <p>此外，使用這個條件會影響擷取記錄的速度，因為 Oracle CRM On Demand 會尋找部分相符項目。</p>
不包含任何值（不等於）	文字、數字或日期	單一值或以逗號分隔的多個值	顯示不 符合這些值的記錄。這是與 <i>包含所有值</i> 相反的條件。
等於	文字、數字或日期	每行一個值。若要加入值，請使用 OR 運算子並加入另一行。	顯示符合這些值的記錄。
大於	數字或日期	單一值	擷取其中包含的值大於輸入值的記錄。
小於	數字或日期	單一值	擷取包含值小於所輸入之值的記錄。

使用這個	搭配	比對	以獲得這些結果
運算子			
AND	文字、數字或日期	兩個或多個條件	顯示所有給定條件都成立的記錄。 例如，輸入 Close Date > 10/01/2003 AND Revenue > 500000 將會傳回同時符合 <i>這兩個</i> 標準的記錄。
OR	文字、數字或日期	任何條件	顯示至少有一個條件成立的記錄。 例如，輸入 Industry = Energy OR Billing State=CA 就會傳回符合 <i>其中一個</i> 標準的記錄。

關於篩選值

當您搜尋記錄時，依您所選擇的篩選條件而定，必須輸入篩選值。

當您輸入搜尋的篩選值時，請依照這些準則：

■ 使用逗號來分隔值清單中的值，並且搭配下列條件其中之一：

- 包含所有值
- 至少包含一個值
- 不包含任何值

■ 請勿在值中使用逗號，並且搭配下列條件其中之一：

- 包含所有值
- 至少包含一個值
- 不包含任何值

逗號在值清單中將被視為分隔符號，因此無法在值本身當中使用。如果篩選條件的值包含逗號，請使用其他條件的組合來建立您想要的篩選條件。

■ 對於數值，請勿使用逗號來表示值的千位數。

■ 您可以配合「至少包含一個值」條件使用部份文字，但以其他條件使用部份並文字不會擷取您所要的記錄。

附註： 這種行為方式只套用至使用「至少包含一個值」條件的篩選清單，而不會套用至 **Oracle CRM On Demand** 中的其他區域。

■ 對於日期，請以您公司使用的格式輸入，但是請包含四位數的年份，例如 **2003**。

■ 對於幣別，請省略逗號和符號，例如美金符號 **(\$)**。

在篩選值中使用萬用字元

只有在篩選條件為「開頭是」的搜尋文字和電話欄位時，您才可以使用萬用字元 (* 和 ?)。

注意：如果配合大量資料使用星號字元 (*) 可能會導致效能減緩。

您可以在下列搜尋類型中使用萬用字元：

- 「進階」搜尋中的「搜尋準則」區段
- 「建立清單」和「調整清單」頁面中的「搜尋準則」區段
- 「清單」頁面上的「字母搜尋」
- 「清單」頁面上的「快速搜尋」
- 「動作」列中的「搜尋」區段

例如，您可以針對電話號碼欄位，搜尋特定區域代碼的電話號碼。若要執行這項作業，請按一下電話圖示，然後在「電話號碼」快顯中輸入區域代碼，然後在「本地號碼」欄位中輸入星號 (*) 萬用字元。

關於搜尋複選選擇清單

您可以搜尋並查詢複選選擇清單欄位的所有值。*複選選擇清單*是輸入記錄資訊時，可從中選取多個值的選擇清單。

複選選擇清單欄位在目標式搜尋結果和目標式搜尋篩選標準中是以資料欄的形式支援。

下表顯示篩選標準和篩選條件中的複選選擇清單值如何判斷搜尋中所找到的記錄：

- **包含所有值。**如果所有指定的篩選值都與所搜尋記錄的複選選擇清單值相符，就會找到該記錄。
- **至少包含一個值。**如果任何指定的篩選值與所搜尋記錄的複選選擇清單值相符，就會找到該記錄。
- **不包含任何值。**如果沒有任何指定的篩選值與所搜尋記錄的複選選擇清單值相符，就會找到該記錄。

關於關鍵字搜尋

您可以在 Oracle CRM On Demand 中使用兩種搜尋類型：目標搜尋與關鍵字搜尋。您的公司管理員可在公司資料檔頁面選取搜尋類型，以決定公司預設使用的搜尋類型。建議採用的搜尋類型是目標搜尋。如需有關目標搜尋的詳細資訊，請參閱[關於目標搜尋](#) (頁數 43)。

Oracle CRM On Demand 中有數個位置可讓您使用關鍵字搜尋，如下所示：

- **動作列的搜尋區段。**視您的公司管理員為您公司選取的搜尋類型而定，系統會在「動作」列的「搜尋」區段中為您的公司使用關鍵字搜尋或目標搜尋。如需有關「動作」列中搜尋記錄的詳細資訊，請參閱[在動作列中搜尋記錄](#) (頁數 52)。
- **查閱視窗。**視您的公司管理員為您公司選取的搜尋類型而定，系統會在「查閱」視窗的「搜尋」區段中使用關鍵字搜尋或目標搜尋；您在此視窗中搜尋記錄後可連結至您正在使用的記錄。如需有關在「查閱」視窗中搜尋記錄的詳細資訊，請參閱[在查閱視窗中搜尋記錄](#) (頁數 57)。
- **Oracle CRM On Demand 中的進階搜尋頁面。**在「進階搜尋」頁面中，搜尋類型取決於您所選取的選項，如下所示：
 - 如果您要搜尋多種記錄類型，則搜尋會是關鍵字搜尋。
 - 如果您搜尋單一記錄類型，則搜尋是目標搜尋。

如需有關使用進階搜尋的詳細資訊，請參閱[使用進階搜尋](#) (頁數 53)。

附註：在「清單」頁面中使用「快速篩選」欄位的搜尋一律為目標搜尋，即使是已選取關鍵字搜尋作為貴公司的預設搜尋類型也一樣。

如果您的公司管理員選擇關鍵字搜尋作為公司使用的搜尋類型，您只會在「動作列」與「查閱」視窗的「搜尋」區段中看見一個搜尋欄位。關鍵字搜尋所搜尋的對象是特定欄位，在這些欄位中搜尋與您在搜尋欄位中輸入的值相符的內容，此搜尋類型會顯示在任何已搜尋欄位中找到您所輸入文字字串的所有記錄，搜尋的結果與在預設欄位使用 **OR** 條件時相同。舉例來說，對服務要求記錄進行關鍵字搜尋，並搜尋「服務編號」欄位及「主旨」欄位時，如果您在「動作列」的搜尋欄位中輸入的值是 **1234**，將顯示包含下列記錄的搜尋結果：

- 「服務編號」欄位中的值包含字串 **1234** 的所有記錄，例如服務要求編號 **12345** 與 **01234**。
- 「主題」欄位中的文字包含字串 **1234** 的所有記錄，例如問題中的產品編號為 **1234** 的顧客回報資料。

某些記錄類型不支援關鍵字搜尋。如需支援關鍵字搜尋的記錄類型清單，以及關於關鍵字搜尋中每種搜尋類型所搜尋之欄位的詳細資料，請參閱[關鍵字搜尋的預設搜尋欄位](#)（頁數 51）。

關鍵字搜尋的預設搜尋欄位

Oracle CRM On Demand 中有數個位置可讓您使用關鍵字搜尋，如下所示：

- **動作列的搜尋區段。**視您的公司管理員為您公司選取的搜尋類型而定，系統會在「動作」列的「搜尋」區段中為您的公司使用關鍵字搜尋或目標搜尋。如需有關「動作」列中搜尋記錄的詳細資訊，請參閱[在動作列中搜尋記錄](#)（頁數 52）。
- **查閱視窗。**視您的公司管理員為您公司選取的搜尋類型而定，系統會在「查閱」視窗的「搜尋」區段中使用關鍵字搜尋或目標搜尋；您在此視窗中搜尋記錄後可連結至您正在使用的記錄。如需有關在「查閱」視窗中搜尋記錄的詳細資訊，請參閱[在查閱視窗中搜尋記錄](#)（頁數 57）。
- **Oracle CRM On Demand 中的進階搜尋頁面。**在「進階搜尋」頁面中，搜尋類型取決於您所選取的選項，如下所示：
 - 如果您要搜尋多種記錄類型，則搜尋會是關鍵字搜尋。
 - 如果您搜尋單一記錄類型，則搜尋是目標搜尋。

如需有關使用進階搜尋的詳細資訊，請參閱[使用進階搜尋](#)（頁數 53）。

附註：在「清單」頁面中使用「快速篩選」欄位的搜尋一律為目標搜尋，即使是已選取關鍵字搜尋作為您公司的預設搜尋類型時也一樣。

如需有關關鍵字搜尋與目標搜尋的詳細資訊，請參閱[關於關鍵字搜尋](#)（頁數 50）與[關於目標搜尋](#)（頁數 43）。

所有記錄類型均支援目標式搜尋，但部份記錄類型不支援關鍵字搜尋。下表列出支援關鍵字搜尋的記錄類型。對於每種記錄類型，表格會顯示 Oracle CRM On Demand 在關鍵字搜尋中搜尋的欄位。

針對下列記錄類型	搜尋下列欄位
客戶	客戶名稱、地點
約會	主旨
宣傳活動	來源代碼、宣傳活動名稱
聯絡人	姓氏、名字、電子郵件
自訂物件 01	名稱、快速搜尋 1、快速搜尋 2
自訂物件 02	名稱、快速搜尋 1、快速搜尋 2

針對下列記錄類型	搜尋下列欄位
自訂物件 03	名稱、快速搜尋 1、快速搜尋 2
潛在客戶	姓氏、名字
機會	機會名稱
產品	產品名稱、產品分類、狀態
服務要求	服務要求編號、主旨
解決方案	解決方案 ID、標題
任務	主旨
使用者	姓氏、名字、電子郵件
Oracle CRM On Demand High Tech Edition 與 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 特有	
資金	資金名稱、狀態
資金申請	資金申請名稱、狀態
Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 特有	
合作夥伴	合作夥伴名稱、地點
Oracle CRM On Demand Automotive Edition 特有	
經銷商	名稱、地點
車輛	車輛識別碼
Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有	
醫護教育活動	名稱、地點
Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有	
家庭	家庭名稱
投資組合	客戶編號

在動作列中搜尋記錄

您可以使用「動作」列的「搜尋」區段搜尋記錄。在建立新的客戶、聯絡人等之前，最好先判斷記錄是否已存在。您可以在「動作列」中「搜尋」區段的第一個欄位內，選取您要搜尋的記錄類型。您可以選取「全部」來搜尋所有記錄類型，或者您也可以選取個別的記錄類型。您可以設定「搜尋」區段的預設記錄類型。如需詳細資訊，請參閱[設定預設搜尋記錄類型](#) (頁數 591)。

附註： 您的使用者角色與您公司使用的搜尋類型會決定您在「動作」列的「搜尋」區段中可搜尋哪些記錄類型。

關於不同的搜尋類型

如果您搜尋單一記錄類型，搜尋結果會顯示在「清單」頁面中，接著您就可以使用記錄清單。您可以使用 **Oracle CRM On Demand** 的清單管理功能來進一步調整清單，並將搜尋結果儲存為新清單。如需有關管理記錄清單的詳細資訊，請參閱[使用清單](#)（頁數 71）。如果您搜尋所有記錄類型，「搜尋結果」頁面會顯示搜尋中找到每種記錄類型的不同區段。當您使用文字式搜尋欄位進行搜尋時，搜尋不會區分大小寫，除非文字區分大小寫在輸入欄位中呈現灰色。當您按一下欄位時，呈現灰色的文字即會消失。

您也可以移至「進階搜尋」頁面，此頁面可讓您一次搜尋數個記錄類型，以及使用日期欄位進行搜尋。「進階搜尋」同時提供更好的篩選功能。如需詳細資訊，請參閱[使用進階搜尋](#)（頁數 53）。

Oracle CRM On Demand 支援兩種搜尋類型：目標式搜尋與關鍵字搜尋。您的公司管理員可在公司資料檔頁面選取搜尋類型，以決定公司預設使用的搜尋類型。一般來說，目標式搜尋提供較好的查詢效能。如需有關目標搜尋與關鍵字搜尋的詳細資訊，請參閱[關於目標搜尋](#)（頁數 43）與[關於關鍵字搜尋](#)（頁數 50）。

附註：只有進行目標式搜尋時，可能會在「動作列」的「搜尋」區段中顯示「工作簿」選取器。您可以使用「工作簿」選取器將搜尋縮小為僅搜尋屬於特定使用者工作簿（通常是指使用者）或自訂工作簿（通常是指工作簿）的記錄。如需詳細資訊，請參閱[使用工作簿選取器](#)（頁數 59）。

下列程序說明如何在「動作」列中搜尋記錄。

在動作列中搜尋記錄

- 1 如果「動作」列為隱藏，請讓它顯示。

如需有關顯示與隱藏「動作」列的資訊，請參閱[顯示或隱藏動作列](#)（頁數 31）。

- 2 在「動作」列中「搜尋」區段的第一個欄位選取一個記錄類型，或選取「全部」以搜尋所有可供搜尋的記錄類型。

附註：當您選取可搜尋所有記錄類型的選項時，「自訂物件 01」、「自訂物件 02」及「自訂物件 03」記錄類型會包含在搜尋中，但不會包含「自訂物件 04」及以上的記錄類型。搜尋所有可搜尋的記錄類型會比搜尋單一記錄類型慢。

- 3 根據您的設定，輸入您要在單一文字欄位或數個文字欄位中搜尋的值。

- 4 按一下「執行」。

提示：如果出現訊息指出您的搜尋要求已逾時，您可以使用「進階搜尋」來進一步調整準則。如需詳細資訊，請參閱[使用進階搜尋](#)（頁數 53）。您也可以在「訓練與支援」網站上找到有關最佳化搜尋與清單的詳細資訊。若要存取「訓練與支援」網站，請在 **Oracle CRM On Demand** 頁面的頂端按一下「訓練與支援」連結。

- 5 在所要的記錄中按一下連結。

該記錄的「詳細資料」頁面隨即開啟。

使用進階搜尋

您可以使用進階搜尋來：

- 立即搜尋一或多種記錄類型
- 使用日期搜尋欄位來搜尋記錄
- 使用每個欄位的篩選準則進行搜尋

「進階搜尋」頁面上可用的區段會根據您選取了單一記錄類型或多種記錄類型進行搜尋而有所不同。

關於單一記錄類型的進階搜尋

單一記錄類型的進階搜尋類似「動作列」之「搜尋」區段中的目標式搜尋。您可以使用多個欄位搜尋記錄類型。不過，進階搜尋也可讓您執行下列作業：

- 選取您使用者角色可看見的任一欄位作為搜尋欄位
- 輸入定義篩選器的條件、篩選值及運算子 (AND 或 OR)
- 指定要在搜尋結果中顯示的欄位

附註：在單一記錄類型的進階搜尋中，您不能使用等號 (=) 來搜尋完全符合項目。您必須改用「等於」條件來搜尋完全符合項目。

當您使用進階搜尋進行單一記錄類型搜尋時，您的使用者角色會決定可搜尋的記錄類型，以及每個記錄類型的可搜尋欄位，如下所示：

- 如果您的公司管理員在就記錄類型指派給您使用者角色的搜尋配置中有未提供任何可用的搜尋欄位，則您無法為該記錄類型的進階搜尋指定任何搜尋條件。執行進階搜尋時若未設定任何搜尋條件，則會傳回該記錄類型中所有您的使用者角色與存取設定允許您看見的記錄。
- 如果使用者角色上「搜尋與清單中的所有欄位」權限已啟用，則您能搜尋在您公司管理員就該記錄類型指派給您使用者角色的搜尋配置中所有可用的欄位。

附註：建議公司管理員不要為多數使用者角色啟用「搜尋與清單中的所有欄位」權限。在未啟用該權限情況下，公司未使用的欄位便不會顯示於搜尋與清單頁面中。這樣可避免頁面雜亂，並讓使用者更容易檢視其最感興趣的欄位。

- 如果您使用者角色上的「搜尋與清單中的所有欄位」權限未啟用，則您只能搜尋同時符合下列條件的欄位：
 - 在就該記錄類型指派給您使用者角色的搜尋配置中可用的欄位。
 - 在就該記錄類型指派給您使用者角色的「詳細資料」頁面配置上顯示的欄位。如果為您的角色定義了動態頁面配置，則該欄位必須在至少一個動態頁面配置上顯示。

附註：動態配置是顯示相同記錄類型中，顯示不同記錄下不同組欄位的頁面配置，而且需視您在記錄中特定欄位所選取的選擇清單值而定。

當您使用進階搜尋進行單一記錄類型搜尋時，搜尋結果就會顯示在「清單」頁面中，然後您就可以使用記錄的清單。指派給您使用者角色的搜尋配置可決定搜尋所傳回的記錄清單中會顯示哪些欄位。如需有關管理記錄清單的詳細資訊，請參閱[使用清單](#)（頁數 71）。

關於多種記錄類型的進階搜尋

多種記錄類型的進階搜尋是關鍵字搜尋。您可以搜尋部份或所有支援關鍵字搜尋的記錄類型。若您使用進階搜尋來搜尋多種記錄類型，「搜尋結果」頁面會顯示搜尋中找到之每種記錄類型的不同區段。

附註：當您在記錄類型清單中選取「所有記錄類型」選項來進行搜尋時，搜尋中只會包含支援關鍵字搜尋的記錄類型。若要搜尋不支援關鍵字搜尋的記錄類型，您必須一次搜尋一種記錄類型。

如需有關關鍵字搜尋運作方式的詳細資訊，請參閱[關於關鍵字搜尋](#)（頁數 50）。

執行單一記錄類型的進階搜尋

- 1 如果「動作」列為隱藏，請讓它顯示。如需有關顯示與隱藏「動作」列的資訊，請參閱[顯示或隱藏動作列](#)（頁數 31）。
- 2 在「動作」列的「搜尋」區段中，按一下「進階」。

3 在「進階搜尋」頁面中，執行下列作業：

- a** 選取「下列記錄類型」圓形按鈕。
- b** 勾選您要搜尋之記錄類型的核取方塊。
- c** 確定未勾選所有其他記錄類型的核取方塊。

4 在「搜尋範圍」區段中，選取下列其中一個選項：

- 記錄集
- 工作簿

附註：沒有負責人的記錄類型不會顯示「搜尋範圍」區段，例如，「產品」記錄類型與「使用者」記錄類型。「搜尋範圍」區段中的「工作簿」選項只有在您公司已啟用「工作簿」功能時才可使用。

5 如果您在「搜尋範圍」區段中選取「記錄集」選項，則選取下列其中一個項目來指定您要搜尋的記錄集：

- **我能檢視的所有記錄。**包括您至少擁有「檢視」存取權的記錄，由您的報告階層、角色的存取等級和共用記錄的存取等級所定義。
- **我負責的所有記錄。**
- **我在團隊中的所有記錄。**僅包含下列項目適用之篩選清單中的記錄：
 - 您負責該記錄。
 - 負責人透過「團隊」功能與您共用的記錄。
 - 透過客戶、活動、聯絡人、家庭、機會與投資組合的群組指派功能與您共用的記錄。
- **我或下屬擁有的所有記錄。**如果電腦資料檔上已啟用「供管理者閱覽」，則包含您下屬擁有的記錄。如果電腦資料檔上未啟用「供管理者閱覽」，則此選項只包含您擁有的記錄。
- **我或下屬在團隊中的所有記錄。**如果電腦資料檔上已啟用「供管理者閱覽」，則包含您下屬在團隊中的記錄。如果電腦資料檔上未啟用「供管理者閱覽」，則此選項只包含您在團隊中的記錄。
- **我的預設工作簿。**「工作簿」選取器的預設設定，由公司管理員所定義。

6 如果您在「搜尋範圍」區段中選取「工作簿」選項，則在「工作簿」選取器中選取工作簿、使用者或委任。

如需詳細資訊，請參閱[使用工作簿選取器](#)（頁數 59）。

7 必要時，請在「選擇是否區分大小寫」區段中，選取「不區分大小寫」核取方塊。

如果勾選此核取方塊，則搜尋不區分大小寫的欄位會在「輸入搜尋準則」區段中以藍色顯示。

8 在「輸入搜尋準則」區段中，執行下列作業：

d 從「欄位」清單中選取一個欄位。

該記錄類型的目標搜尋欄位會預先填入這些欄位。

特定欄位會進行最佳化以改善搜尋期間與排序清單時的效能。這些最佳化欄位會在搜尋欄位清單中以綠色文字顯示。如果您的搜尋準則包含未最佳化以進行搜尋的欄位，則搜尋速度可能較慢。

e 輸入定義篩選器的條件、篩選值和運算子 (AND 或 OR)。

如需有關使用篩選條件的詳細資訊，請參閱[關於篩選條件](#) (頁數 45)。

注意：輸入「篩選值」時，請檢查以確定您遵循[關於篩選值](#) (頁數 49)中所描述的規則。否則，您可能會找不到正確的記錄。

範例

客戶：如果您想要針對位於加拿大而且年收益超過 \$100,000,000.00 美元的客戶建立篩選清單，請依照下列方式完成表單：

欄位	條件	值	
年收益	大於	100000000	AND
國家	等於	加拿大	

潛在客戶：如果您想要針對潛在收益超過 \$100,000.00 美元而且評比為 A 或 B 的潛在客戶建立篩選清單，請依照下列方式完成表單：

欄位	條件	值	
潛在收益	大於	100000	AND
評比	小於	C	

9 按一下「執行」。

執行多種記錄類型的進階搜尋

1 如果「動作」列為隱藏，請讓它顯示。如需有關顯示與隱藏「動作」列的資訊，請參閱[顯示或隱藏動作列](#) (頁數 31)。

2 在「動作」列的「搜尋」區段中，按一下「進階」。

3 在「進階搜尋」頁面中，選取想要的選項，如下所示：

- 選取「所有記錄類型」選項以搜尋支援關鍵字搜尋的所有記錄類型。此查詢速度較慢。
- 選取「下列記錄類型」選項，然後勾選您要搜尋之每種記錄類型的核取方塊。

4 在「關鍵字」欄位中，輸入您要搜尋的值，或是將「關鍵字」欄位保留空白，以便僅依照您所提供的日期進行搜尋。

附註：在「關鍵字」欄位中，不需使用萬用字元 (*) 作為部份字詞，因為萬用字元會自動加入至使用者輸入內容的開頭與結尾。不支援使用等號 (=) 來搜尋完全符合項目。

5 如有需要，請輸入日期範圍 (年份請使用四位數，例如 2010)：

- 若為「約會」，此日期會套用至「開始時間」(日期)。
- 若為「任務」，此日期會套用至「到期日」。
- 若為「機會」，此日期會套用至「結案日期」。
- 若為所有其他記錄類型，此日期會套用至「建立日期」。

6 按一下「執行」。

系統就會顯示每種記錄類型的結果。

提示：如果訊息表示您的搜尋要求已逾時，則進一步調整您的搜尋準則並重試。您也可以[在「訓練與支援」網站上找到有關最佳化搜尋與清單的詳細資訊](#)。若要存取「訓練與支援」網站，請在 **Oracle CRM On Demand** 頁面的頂端按一下「訓練與支援」連結。

在清單頁面中尋找記錄

使用下列程序尋找清單頁面中的記錄。

在清單頁面中尋找記錄

- 1 按一下您要尋找之記錄類型的頁標。
- 2 在記錄的「首頁」上，選取包含您嘗試尋找之記錄的篩選清單。
您也可透過「動作列」的「最愛清單」區段移至所需的清單（若有的話）。
- 3 在「清單」頁面上可執行以下步驟：
 - 使用「字母搜尋」尋找記錄。
 - 使用「快速篩選」欄位尋找記錄。
 - 按一下清單頁面上方或下方的瀏覽圖示，以移至清單中的下一頁、上一頁、第一頁或最後一頁。如需有關使用「字母搜尋」與「快速篩選」欄位的詳細資訊，請參閱[篩選清單](#)（頁數 79）。
- 4 在記錄中按一下您要使用的連結。
該記錄的「詳細資料」頁面隨即開啟。

在查閱視窗中搜尋記錄

使用「查閱」視窗可搜尋現有記錄，並選取要與目前所使用記錄相關聯的記錄。您通常會按一下欄位旁的「查閱」圖示來開啟「查閱」視窗。視您目前使用的記錄類型而定，您也可以按一下「記錄詳細資料」頁面中某個相關資訊區段的「新增」，來開啟「查閱」視窗。此外，如果智慧型關聯已啟用，則在某些狀況下「查閱」視窗會自動開啟。

附註：如需有關連結記錄與智慧型關聯的詳細資訊，請參閱[將記錄連結至您所選取的記錄](#)（頁數 63）。

「查閱」視窗的外觀與行為取決於下列項目：

- **為您公司啟用的搜尋類型。**視您的公司管理員為公司選取的搜尋類型為關鍵字搜尋或目標搜尋而定，影響「查閱」視窗的方式如下：
 - **如果啟用關鍵字搜尋：**會在「查閱」視窗中顯示單一文字欄位。您可以輸入搜尋條件，接著按下 [Enter] 或按一下「執行」來調整記錄清單。
 - **如果啟用目標搜尋：**會在「查閱」視窗中顯示「快速篩選」搜尋欄位。您可以輸入搜尋準則，接著按下 [Enter] 或按一下「執行」來調整記錄清單。此外也顯示「進階」連結。此連結類似[使用進階搜尋](#)（頁數 53）。如果您的公司使用工作簿，則也會顯示「工作簿」選取器。「工作簿」選取器可讓您將搜尋範圍縮小到屬於特定使用者或工作簿的記錄。如需詳細資訊，請參閱[使用工作簿選取器](#)（頁數 59）。

建議採用的搜尋類型是目標搜尋。如需有關目標搜尋與關鍵字搜尋的詳細資訊，請參閱[關於目標搜尋](#)（頁數 43）與[關於關鍵字搜尋](#)（頁數 50）。

- **查詢視窗中的關聯類型。**「查閱」視窗可以是單一關聯視窗，在此視窗中您可以選取一筆記錄以連結至目前所使用的記錄，此外也可以是多關聯「查閱」視窗，可讓您選取多筆要與目前所使用記錄連結的記錄。
- **您的公司管理員就記錄類型設定的搜尋配置。**例如，當您使用「查閱」視窗尋找要與聯絡人記錄連結的客戶記錄時，「查閱」視窗的外觀會取決於您使用者角色的「客戶」記錄搜尋配置。

由搜尋配置控制的查閱視窗功能

您的公司管理員設定與指派給使用者的搜尋配置決定了「查閱」視窗的行為，如下所述：

- **快速篩選欄位。**如果為您公司啟用的是目標搜尋，則您使用者角色的該記錄類型搜尋配置會決定您在「查閱」視窗中使用「快速篩選」欄位的方式，如下所述：
 - 如果貴公司管理員讓搜尋配置中沒有任何可用的搜尋欄位，您便無法使用「快速篩選」。
 - 一般而言，您可以使用公司管理員在搜尋配置中提供的可用搜尋欄位，來篩選「查閱」視窗中顯示的記錄清單。
但是，如果在「查閱」視窗中所顯示記錄清單的搜尋條件，包含的欄位不是在搜尋配置中定義的任何一個搜尋欄位，則您無法使用「快速篩選」。例如，如果您正在搜尋客戶記錄，您決定搜尋在「查閱」視窗中預先定義的「所有顧客客戶」清單。但是，「所有顧客客戶」清單的搜尋欄位是「客戶類型」欄位。如果「客戶類型」欄位未作為您角色的搜尋欄位，則您無法在「查閱」視窗中篩選記錄清單。如需有關在「查閱」視窗中選取預先定義記錄清單的詳細資訊，請參閱此主題的「調整搜尋清單」一節。
- **預先填入記錄清單。**如果您的公司管理員在記錄類型的搜尋配置上選取「查閱視窗開啟時顯示搜尋結果」選項，則「查閱」視窗在開啟時會填入記錄清單。如果此選項未啟用，則「查閱」視窗開啟時不會顯示記錄，您必須指定搜尋條件以尋找所要的記錄。
- **上下文關聯清單。**在搜尋配置中，您的公司管理員可決定上下文關聯清單（若有）在該記錄類型的「查閱」視窗左上角 *記錄類型* 清單欄位中，會顯示在系統清單與自訂清單之前或之後。如需有關 *記錄類型* 清單欄位的詳細資訊，請參閱此主題的「調整搜尋清單」一節。
- **顯示的資料欄。**在大部份的情況下，搜尋配置可決定哪些欄位會在「查閱」視窗的記錄清單中顯示為資料欄。然而，有部份預先定義的「查閱」視窗不會受到搜尋配置的影響。

調整搜尋清單

所有「查閱」視窗的左上角都有 *記錄類型* 清單欄位，其中 *記錄類型* 是目前所搜尋記錄類型的名稱。此欄位可讓您將搜尋限制在預先定義的記錄清單。您在「查閱」視窗中可用的預先定義清單集，與您在該記錄類型的「清單」頁面上「清單」選擇清單中可使用的清單集相同。此外也可使用某些上下文關聯清單，這視記錄類型而定。*上下文關聯清單* 是預先定義的記錄集，最可能包含您要的記錄。以下是部份可供您使用的上下文關聯清單：

- 例如，在「任務編輯」頁面中，如果您在「客戶」欄位中選取一個有效值，並開啟了「主要聯絡人」欄位的「查閱」視窗，則「相關客戶聯絡人」清單會作為上下文關聯清單。
- 例如，在「任務編輯」頁面中，如果您在「聯絡人」欄位中選取一個有效值，並開啟了「服務要求」欄位的「查閱」視窗，則「相關聯絡人」清單會作為上下文關聯清單。
- 例如，在「服務要求編輯」頁面中，如果您在「聯絡人」欄位中選取一個有效值，並開啟了「財務帳戶」欄位的「查閱」視窗，則「相關聯絡人財務帳戶」清單會作為上下文關聯清單。
- 例如，在「潛在客戶編輯」頁面中，如果您在「客戶」欄位中選取一個有效值，並開啟了「財務帳戶」欄位的「查閱」視窗，則「相關客戶財務帳戶」清單會作為上下文關聯清單。

在查閱視窗中搜尋與選取記錄

此程序說明如何搜尋與選取記錄。

在查閱視窗中搜尋與選取記錄

- 1 在「查閱」視窗中，視記錄類型與您公司管理員設定搜尋功能的方式而定，您可以使用以下部份或所有方式搜尋一或多筆記錄：

- 在「查閱」視窗的 *記錄類型* 清單欄位中，選取預先定義清單以將搜尋限制在該清單中的記錄，然後按一下「執行」。
- 使用「快速篩選」欄位篩選清單。
- 如果啟用目標搜尋，請按一下「進階」連結來篩選清單，這類似於[使用進階搜尋](#)（頁數 53）。
- 按一下清單頁面上方或下方的瀏覽圖示，以移至清單中的下一頁、上一頁、第一頁或最後一頁。

附註：對某些記錄類型來說，您也可以按一下「新建」建立新的記錄。新記錄會新增至清單。

- 2 選取您要的記錄，如下：

- 如果「查閱」視窗是單一關聯視窗，請為您所需的記錄按一下「選取」。
- 如果「查閱」視窗是多關聯視窗，請為您所需的每一筆記錄按一下「選取」。這些記錄就會從「可選取的記錄」清單移至「已選取的記錄」清單。在選取所有所需的記錄後，請按一下「確定」。

附註：在「查閱」視窗中，按一下「清除現有值」來移除已選取的資訊，並將欄位保留空白。但是，如果智慧型關聯已開啟，就無法使用「清除現有值」按鈕。如需有關連結記錄與智慧型關聯的詳細資訊，請參閱[將記錄連結至您所選取的記錄](#)（頁數 63）。

使用工作簿選取器

「工作簿」選取器能讓您將搜尋範圍縮小至特定的使用者工作簿或自訂工作簿。在「工作簿」選取器的內容下，自訂工作簿即指工作簿。

「工作簿」選取器會在下列項目中顯示：

- 「動作」列中的「搜尋」區段
- 「查閱」視窗
- 進階搜尋中的「搜尋範圍」區段
- 清單頁面
- 報表頁標與儀表板頁標

只有在下列條件適用時，才會顯示「工作簿」選取器：

- 在公司資料檔中啟用「顯示工作簿選取器」選項。
- 工作簿支援記錄類型。

如需有關工作簿支援的記錄類型之資訊，請參閱工作簿管理。

「工作簿」選取器可讓您限制搜尋至特定使用者或工作簿。因此，「工作簿」選取器會顯示使用者階層和工作簿階層，而以「全部」為階層的最頂端。您可以展開及收合階層中的各層級。大部分員工只能看到使用者階層，因為根據預設，自訂工作簿功能並未啟用。

對於報表與儀表板，只有在公司資料檔的「歷史主題區域」設定中選取「全部皆可閱覽」時，才會顯示工作簿階層。

當您選取工作簿而工作簿的子工作簿顯示於階層中時，所有子工作簿都會包含在搜尋中。

注意：為了達到最佳效能，請只在絕對必要時，才包含子工作簿。

每個使用者都有一組預設工作簿。如果您選取「全部」，則所有適用於您和您的下屬（如果有的話）的工作簿都會選取。

在「使用者」階層之內，您可以選擇已將存取權委派給您的使用者，或者組織中的使用者。

選取工作簿或使用者之後，按一下「確定」，工作簿或使用者的名稱就會顯示在「工作簿」選取器中。加號 (+) 表示階層中的下層項目也已選取。

您可以使用「包含子項目」核取方塊，控制是否在各自的階層中包括子工作簿或下屬。

附註：在系統建立有效的合作夥伴時自動建立的工作簿，僅會顯示在「合作夥伴」記錄類型的「工作簿」選取器中。

複製記錄

對於大多數的記錄類型，您可以透過複製現有的記錄來建立新記錄。當您複製記錄時，記錄中某些欄位的值會複製到新的記錄。您的公司管理員會決定可複製到新記錄的欄位值。但是，在您複製的記錄與任何其他記錄之間的任何連結則不會複製到新記錄。

複製記錄時，您可以變更複製到新記錄的值，並可在未複製原始記錄值的欄位中新增值。

下列程序說明如何複製記錄。

複製記錄

- 1 找到您要複製的記錄。

如需有關尋找記錄的詳細資訊，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。

- 2 在記錄類型的「清單」頁面中，按一下您要複製記錄的名稱連結。

提示：許多記錄類型的「清單」頁面中有「複製」選項，如果有的話，請選取「清單」頁面的「複製」選項，然後跳到步驟 4。

- 3 在記錄的「詳細資料」頁面上按一下「複製」。

- 4 在「編輯」頁面上輸入新記錄的詳細資料。

您可以編輯從原始記錄複製的值，並在空白欄位中輸入值。

- 5 儲存新記錄。

預覽記錄

如果記錄預覽功能已啟用，您就可以從 Oracle CRM On Demand 中的多處記錄連結來預覽記錄，包括下列位置：

- 我的首頁

- 記錄首頁
- 記錄清單頁面
- 記錄的詳細資料頁面（包含相關記錄的清單）
- 動作列

根據您的記錄預覽設定，您可經由以下其中一種方式開啟預覽視窗：將滑鼠指標移到某記錄的連結上，或是先將滑鼠指標移到某記錄的連結上，再按一下隨後出現的預覽圖示。預覽視窗會顯示該記錄「詳細資料」頁面的第一個區段。

記錄預覽設定可於公司層級指定，或針對每位個別使用者指定。您的個人設定會覆寫公司設定。

如需有關針對個人設定記錄預覽模式的詳細資訊，請參閱[設定記錄預覽模式](#)（請參閱 "[設定您的記錄預覽模式](#)" 頁數 592）。如需有關由公司層級設定記錄預覽模式的詳細資訊，請參閱設定公司資料檔及通用預設值。

預覽記錄

- 將滑鼠指標移到某記錄的連結上。
 - 如果您的記錄預覽選項設定為「指標移至連結上」，將會自動開啟預覽視窗。
 - 如果您的記錄預覽選項設定為「按一下預覽圖示」，則當滑鼠指標移到連結上時，將會出現一個圖示，請按一下該圖示開啟預覽視窗。

附註：開啟預覽視窗時，無法使用內嵌編輯功能或訊息中心。

關閉記錄預覽視窗

- 按一下預覽視窗上的 X 圖示，或按一下預覽視窗背後的頁面。

附註：若將滑鼠指標移到任何 UI 元素上（除了預覽視窗、記錄連結和預覽圖示外），2 秒後便會自動關閉預覽視窗。

關於記錄鎖定

對某些記錄類型來說，您的公司管理員可設定程序以限制當記錄的欄位有特定值時，您可在記錄上執行的動作。限制使用者採用此方式執行某些動作，這稱做**鎖定記錄**。當程序鎖定記錄時，Oracle CRM On Demand 不允許您執行該程序不允許的動作，如果您嘗試執行不允許的動作，您也會看到錯誤訊息。

根據您的公司管理員為公司設定記錄鎖定程序的方式，該程序會如下所述限制使用者動作：

- **記錄層級動作。**記錄鎖定程序可讓您無法在鎖定記錄上執行下列動作：
 - 更新記錄。
 - 刪除記錄。
 - 如果將記錄從關係中移除會造成將該記錄從 Oracle CRM On Demand 中刪除，則將該記錄從與另一筆記錄的關係中移除。然而，如果將記錄從關係中移除不會造成該記錄從 Oracle CRM On Demand 中刪除，則您可以將記錄從關係中移除，即使已防止您刪除該記錄。

例如，您的公司管理員為「解決方案」記錄類型設定一個程序。此程序會防止您刪除狀態為「已核准」的解決方案，或防止您更新狀態為「過時」解決方案等等。

- **相關記錄層級動作。**記錄鎖定程序可防止您在上階記錄鎖定時，對所指定相關記錄類型的記錄執行下列動作：

- 從上階記錄建立相關記錄類型的新記錄。
- 對上階記錄的下階記錄此種相關記錄類型之記錄進行更新。在此狀況下，當上階記錄鎖定時，您無法從 **Oracle CRM On Demand** 的任何一處更新相關記錄。
- 將相關記錄類型的現有記錄新增至上階記錄。

例如，可防止您在任務狀態設為「已完成」時將聯絡人記錄連結至任務。

- **欄位層級動作。** 記錄鎖定程序可讓您在記錄有特定值時無法更新某些欄位，以便讓該記錄部份鎖定。

例如，如果您的公司使用共用地址，則可在地址狀態設為「已驗證」時防止您更新地址行 1、2 與 3，州/省、郵遞區號及國別欄位。但是，您可以繼續更新地址記錄的任何自訂欄位。

如需有關設定程序以鎖定記錄的資訊，請參閱程序管理。

更新記錄詳細資料

一般來說，如果您擁有記錄、您負責管理記錄的負責人或負責人授權您可以編輯記錄，您就可以更新記錄。但您公司的管理員可以調整存取層級，以限制或擴大您的記錄存取權。

此外，針對解決方案記錄，您的使用者角色必須具有「公佈解決方案」權限。

您可以用下列方式更新記錄：

- 透過在「清單」和「詳細資料」頁面上以內嵌方式編輯欄位。

您公司的管理員可以在公司資料檔中啟用或停用內嵌編輯功能。預設狀況下會啟用內嵌編輯功能。

附註：有時候當您以內嵌方式編輯欄位時，可能會提示您巡覽至「編輯」頁面以完成編輯。此提示會在您必須編輯更多欄位時，或是在商務程序附加至您以內嵌方式編輯的欄位時顯示。

- 在「編輯」頁面中更新記錄。

進入「編輯」頁面的方式包括在「清單」頁面中按一下記錄的「編輯」連結，或在「詳細資料」頁面中按一下記錄的「編輯」按鈕。

- 藉由匯入記錄：

- 如果您的使用者角色具有「個人匯入」權限，可使用「匯入助理」從外部逗號分隔值 (CSV) 檔案匯入記錄資料
- 使用 **Oracle Data Loader On Demand** 用戶端公用程式
- 使用 **Web** 服務來同步化記錄與其他應用程式

您可以匯入的記錄類型取決於指派給您使用者角色的權限而定。如需如何從外部 CSV 檔案與其他外部來源匯入記錄的詳細資訊，請參閱匯入與匯出工具。

您也可以在主記錄的「詳細資料」頁面上的連結記錄中編輯欄位（如果已啟用內嵌編輯）。如需更新連結記錄中欄位的詳細資訊，請參閱[從主要記錄更新連結記錄](#)（請參閱 "[透過主要記錄更新連結的記錄](#)" 頁數 69）。

附註：預覽視窗開啟時，或是正在使用訊息中心時，無法使用內嵌編輯功能。

以下程序說明如何在清單頁面、相關資訊區段及記錄詳細資料頁面上，以內嵌方式更新欄位。您必須啟用內嵌編輯，才能以內嵌方式更新欄位。

以內嵌方式更新欄位

- 1 在記錄的完整「清單」頁面上，或記錄的「詳細資料」頁面上，將指標移到您要更新的欄位上方

欄位右側隨即出現編輯圖示，且出現的圖示會因欄位類型的不同而異。在「詳細資料」頁面上，當您將滑鼠指標移到唯讀欄位上時，並不會顯示任何資訊，而且按一下該欄位也不會有任何作用。在完整「清單」頁面上，當您將滑鼠指標移到唯讀欄位上時，則會顯示資訊。而且當您按一下唯讀欄位時，會顯示唯讀的內嵌編輯器。

- 2 按一下編輯圖示或按一下欄位，以啟用可進行「內嵌編輯」的「編輯」模式。

對於某些欄位，按一下欄位與按一下編輯圖示的效果不一樣。例如，如果按一下「電話」欄位，該欄位會顯示文字編輯器，讓您可以直接編輯電話號碼。如果按一下編輯圖示，則會顯示電話編輯器，讓使用者可以分別指定「國家」、「區域碼」、「電話號碼」和「分機號碼」。

- 3 更新欄位的值。

- 4 按一下綠色核取記號圖示或按 [Enter] 儲存變更。

若要取消變更，請按一下紅色 X 圖示，或按 [Esc] 鍵。

以下程序說明如何在「編輯」頁面中更新記錄詳細資料。

在「編輯」頁面中更新記錄詳細資料

- 1 在記錄「清單」頁面中按一下記錄的「編輯」連結，或在「詳細資料」頁面中按一下標題列的「編輯」按鈕。

- 2 在記錄「編輯」頁面中，更新需要的資訊。

- 3 儲存記錄：

- 若要儲存這筆記錄，然後開啟記錄的「詳細資料」頁面（可在此處將資訊連結至這筆記錄），請按一下「儲存」。
- 若要儲存這筆記錄，然後開啟「編輯」頁面（可在此處建立另一筆記錄），請按一下「儲存並新建」。

將記錄連結至您所選取的記錄

在 Oracle CRM On Demand 中，您可以將某筆記錄連結至另一筆記錄。連結記錄可讓您從正在檢視的記錄存取所有相關資訊。例如，您可以透過將聯絡人、機會和活動連結至客戶記錄，查看完整的客戶資訊檢視。

連結會讓記錄彼此建立關聯，以便您和擁有記錄存取權限的其他人可以擁有資訊的完整檢視。

關於單一關聯和多重關聯

使用「查閱」視窗可搜尋現有記錄，並選取要與目前所使用記錄連結的現有記錄。「查閱」視窗可以是單一關聯視窗，在此視窗中您可以選取一筆記錄，此外也可以是多關聯「查閱」視窗，可讓您選取多筆要與目前所使用記錄連結的記錄。例如，您可以使用下列方式將聯絡人連結至任務：

- 在「任務詳細資料」頁面中，如果您要為任務新增主要聯絡人，可以按一下「主要聯絡人」欄位中的查閱圖示。在此狀況下，單一關聯「查閱」視窗會開啟，您可以選取單一聯絡人作為任務的主要聯絡人。

- 您可以在「任務詳細資料」頁面的「聯絡人」相關資訊區段中將多個聯絡人連結至任務。在此狀況下，請按一下「聯絡人」相關資訊區段中的「新增」。多關聯「查閱」視窗隨即開啟，您可以選取一或多個要連結至任務的聯絡人。
- 如果您的公司管理員將「聯絡人」欄位新增至「任務詳細資料」頁面，您可以按一下該欄位中的查閱圖示，將多個聯絡人連結至任務。多關聯「查閱」視窗隨即開啟，您可以選取多個聯絡人。您選取的聯絡人會列在「聯絡人」欄位中，也會列在「任務詳細資料」頁面的「聯絡人」相關資訊區段中。

智慧型關聯

您的公司管理員可決定當您正在連結記錄時，是否有智慧型關聯可供使用。

附註：智慧型關聯適用於可使用單一關聯「查詢」視窗處。在多關聯「查閱」視窗可供使用之處，智慧型關聯則不適用。

智慧型關聯可讓您輸入想要連結至主要記錄的記錄其部份或完整名稱，Oracle CRM On Demand 便會尋找適當的記錄。當您輸入部份或完整的記錄名稱，並儲存您的變更時，Oracle CRM On Demand 會嘗試解決該關聯。如果 Oracle CRM On Demand 找到唯一的符合記錄，則會使用該記錄，並儲存您的變更。如果 Oracle CRM On Demand 找不到相符項目或找到多個可能的相符項目，系統就會顯示「查閱」視窗，讓您可以在其中執行其他搜尋，然後選取適當的記錄。您的公司管理員可啟用記錄類型搜尋配置中的「已啟用自動解決」選項，來啟用智慧型關聯。

例如，將客戶連結至任務時，您可以在「任務詳細資料」頁面的「客戶名稱」欄位中輸入客戶名稱。儲存變更時，Oracle CRM On Demand 會搜尋相符的客戶。如果 Oracle CRM On Demand 找到唯一相符的客戶，便會使用該客戶。如果 Oracle CRM On Demand 找不到相符的客戶，或者找到多個可能相符的客戶，「查閱」視窗便會開啟。在「查閱」視窗中您可以執行額外的搜尋，並選取適當的客戶。

如果智慧型關聯未啟用，或您不知道您要連結至目前所使用記錄的記錄名稱，您必須按一下欄位旁的「查閱」圖示，開啟「查閱」視窗。在「查閱」視窗中，您可以搜尋要連結至目前所使用記錄的記錄。

預先填入查閱視窗

視您的公司管理員就該記錄類型為您的角色設定的搜尋配置而定，該記錄類型的「查閱」視窗開啟時可在視窗中填入記錄。如果「查閱」視窗中未填入記錄，則您必須在「查閱」視窗中選取要搜尋的清單，按一下「執行」以檢視清單的記錄。如需有關「查閱」視窗與其使用方式的詳細資訊，請參閱[在查閱視窗中搜尋記錄](#)（頁數 57）。

連結新記錄與現有記錄

從記錄的「詳細資料」頁面中，您可以執行下列一或兩項作業，這視您正在使用的記錄類型而定：

- 將現有記錄連結至主要記錄。
- 建立自動連結至主要記錄的新記錄。

新記錄會加入至資料庫，同時它們也會連結至選取的記錄。例如，您從「潛在客戶詳細資訊」頁面建立的活動會連結至潛在客戶，然後顯示在「活動」頁面上。

附註：如果內嵌編輯功能已啟用，您也可以從主要記錄「詳細資料」頁面上對連結的記錄編輯一些欄位。如需有關從主要記錄編輯連結記錄的資訊，請參閱[從主要記錄更新連結的記錄](#)（請參閱 "[透過主要記錄更新連結的記錄](#)" 頁數 69）。

下列程序說明如何將一或多筆記錄連結至您在記錄「詳細資料」頁面的相關資訊區段中選取的記錄。

將現有的記錄連結至您所選取的記錄

- 1 選取主要記錄。

如需有關選取記錄的詳細資訊，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。

- 2 在記錄「詳細資料」頁面上，向下捲動到適當的相關資訊區段，並按一下「新增」。

視您正在連結的記錄類型而定，會開啟多關聯「查閱」視窗或清單頁面。

- 3 執行下列其中一項作業：

- 在多關聯「查閱」視窗中，為您要連結至主要記錄的每筆記錄按一下「選取」，再按一下「確定」。
- 在清單頁面中，按一下欄位旁的「查閱」圖示以開啟「查閱」視窗，再為您要連結至主要記錄的記錄按一下「選取」。

下列程序說明如何建立新記錄，並將其連結至您選取的記錄。

附註：視您目前所使用的記錄類型而定，您可能會無法從選取的記錄建立新的連結記錄。

建立新記錄並將其連結至您所選取的記錄

- 1 選取主要記錄。

如需有關選取記錄的詳細資訊，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。

- 2 在記錄「詳細資料」頁面上，向下捲動到適當的相關資訊區段，再按一下「新建」。

附註：在某些狀況下，「新建」按鈕在相關資訊區段中無法使用。而是您必須按一下「新增」，再按一下「查閱」視窗中的「新建」以開啟表單；您可以在表單中建立新記錄。

- 3 在「編輯」頁面中建立新記錄，然後儲存。

新記錄會建立自動連結至主要記錄。

下列程序說明如何在記錄「詳細資料」頁面的相關資訊區段中移除或刪除連結的記錄。

移除或刪除連結的記錄

- 1 選取主要記錄。

如需有關選取記錄的詳細資訊，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。

- 2 在記錄「詳細資料」頁面上，向下捲動到適當的相關資訊區段。

- 3 在您想要移除或刪除記錄的資料列中，從記錄層級功能表中選取下列選項之一：

- **移除。** 這個選項會取消記錄的關聯，但不會刪除任何記錄。
- **刪除。** 這個選項會刪除連結的記錄。已刪除的記錄會移至「刪除的項目」頁面，而且 30 天之後便從資料庫中永久移除。

附註：在多關聯「查閱」視窗可使用之處，您也可以在多關聯「查閱」視窗中為每個連結的記錄按一下「移除」，以移除連結的記錄。

連結至其他記錄類型的記錄類型之範例

下表顯示一些您可以在 Oracle CRM On Demand 中連結至其他記錄的記錄類型之範例。「資訊」資料欄提供有關如何從主記錄的「詳細資料」頁面連結記錄類型的指示。

根據您正在使用的記錄類型以及您或您的經理對於 Oracle CRM On Demand 所進行的自訂化作業，決定您可連結至所選的記錄之記錄類型。此外，如果您正在 Oracle CRM On Demand 特定版本中作業，例如 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management 或 Oracle CRM On Demand 的工業特定版本，則您可以連結額外的記錄類型。

記錄類型	資訊
客戶	<p>在標準應用程式中，「客戶」區段顯示在聯絡人記錄的「詳細資料」頁面。您可能必須將該區段新增至您的配置：</p> <p>若要將現有客戶連結至聯絡人，並追蹤該客戶對此聯絡人扮演的角色，請按一下「新增」。在「新增客戶」頁面上，選取客戶，並選取它為此聯絡人扮演的角色，然後按一下「儲存」。如果您要新增的客戶不存在，您可以在「查閱」視窗中按一下「新建」以新增客戶。如需欄位描述，請參閱客戶欄位（頁數 187）。</p> <p>如果客戶有多種角色，請在適當列中按一下「編輯角色」，並選取角色，然後儲存記錄。</p>
客戶合作夥伴	<p>在標準應用程式中，「客戶合作夥伴」區段顯示於帳戶記錄的「詳細資料」頁面。您可能必須將區段新增至您的配置：</p> <p>若要連結客戶，並把它當成這筆記錄的合作夥伴進行追蹤，請按一下「新增」。接著請在「編輯」表單中輸入需要的資訊，並儲存記錄。如需欄位說明，請參閱追蹤客戶的合作夥伴與競爭者（頁數 182）。</p>
客戶關係	請參閱 追蹤客戶之間的關係 （頁數 179）。
客戶團隊	請參閱 共享記錄（團隊） （請參閱 " 共用記錄（團隊） " 頁數 85）。
宣傳活動	<p>僅限於從聯絡人記錄：</p> <p>若要連結宣傳活動，請按一下「新增」，選取宣傳活動，然後儲存記錄。如需欄位說明，請參閱宣傳活動欄位（頁數 149）。</p>
競爭者	<p>在標準應用程式中，「競爭者」區段顯示在客戶和機會記錄的「詳細資料」頁面上：</p> <p>若要連結客戶，並將它當成這筆記錄的競爭者進行追蹤，請按一下「新增」，然後在「編輯」表單中輸入需要的資訊，並儲存記錄。如需欄位說明，請參閱追蹤客戶的合作夥伴與競爭者（頁數 182）。</p>

記錄類型	資訊
聯絡人	<p>在標準應用程式中，「聯絡人」區段可用於活動記錄（任務和約會）。您可能必須將它新增至您的配置中：</p> <p>若要連結主要聯絡人，請按一下「編輯」並連結聯絡人。若要為活動連結其他聯絡人，請向下捲動到「聯絡人」區段，按一下新增，然後連結聯絡人記錄。</p> <p>在標準應用程式中，「聯絡人」區段顯示在客戶記錄的「詳細資料」頁面上：</p> <p>若要連結新聯絡人，請按一下「新建」，在「編輯」表單中輸入需要的資訊，並儲存記錄。</p> <p>若要連結現有聯絡人，請按一下「新增」。在「聯絡人清單」頁面上，選取聯絡人並按一下「儲存」。如果您要新增的聯絡人不存在，您可以在「查閱」視窗中按一下「新建」以新增聯絡人。如需欄位描述，請參閱聯絡人欄位（頁數 201）。</p> <p>在標準應用程式中，「聯絡人」區段顯示在機會記錄的「詳細資料」頁面上：</p> <p>若要將現有聯絡人連結至您的機會記錄，請按一下「新增」。在「聯絡人清單」表單中選取聯絡人、定義聯絡人的「購買方角色」，然後按一下「儲存」。如果您要新增的聯絡人不存在，您可以在「查閱」視窗中按一下「新建」以新增聯絡人。如需欄位描述，請參閱聯絡人欄位（頁數 201）。</p> <p>您必須選取「購買方角色」以釐清聯絡人在公司內的職責，和聯絡人對採購決定的影響力。「購買方角色」是「主要角色分析」的關鍵，也是瞭解銷售政治環境不可或缺的一環。</p> <p>附註： 您可以將同一個聯絡人連結至數個機會，也可以將數個聯絡人連結至同一個機會。</p>
聯絡人關係	請參閱 追蹤聯絡人之間的關係 （頁數 197）。
聯絡人團隊	<p>僅限於從聯絡人記錄：</p> <p>若要讓其他員工看見聯絡人記錄，請按一下「新增使用者」。在「聯絡人團隊新增使用者」視窗中，選取該記錄的使用者名稱與使用者存取權（在「聯絡人存取權」欄位中），然後儲存變更。如需共享記錄的詳細資訊，請參閱共享記錄（團隊）（請參閱 "共用記錄（團隊）" 頁數 85）。</p>
潛在客戶	<p>在標準應用程式中，「潛在客戶」區段顯示在宣傳活動記錄的「詳細資料」頁面上：</p> <p>若要連結新的潛在客戶，請按一下「新建」，在「潛在客戶編輯」表單中輸入需要的資訊，並儲存記錄。如需欄位說明，請參閱潛在客戶欄位（頁數 164）。</p>

記錄類型	資訊
附註	<p>在標準應用程式中，「附註」區段顯示在支援附註功能的記錄類型「詳細資料」頁面上：</p> <p>若要連結新的附註，請按一下「新建」，在記錄的「附註」表單中輸入需要的資訊，並儲存記錄。如需欄位說明，請參閱新增附註（頁數 89）。</p>
未結活動	<p>在標準應用程式中，這個區段顯示在大部分記錄的「詳細資料」頁面上：</p> <p>若要連結新的約會或任務，請在標題列中按一下「新建約會」或「新建任務」，然後在「編輯」表單中輸入需要的資訊，並儲存記錄。如需欄位說明，請參閱活動欄位（頁數 139）。</p> <p>您可以將數個活動連結至選取的記錄。如果活動有相關時間，該活動就會顯示在「活動」清單和「行事曆」上。</p> <p>可以檢視選取之記錄的使用者也可以查看連結至記錄的活動，包含其他人所擁有或被指派的活動。如需有關使用活動清單的資訊，請參閱使用活動清單（頁數 121）。</p>
機會	<p>若要連結新的機會，請按一下「新建」，在「機會編輯」表單中輸入需要的資訊，並儲存記錄。如需欄位說明，請參閱機會欄位。（請參閱 "機會欄位" 頁數 219）</p> <p>附註： 若要將機會連結至潛在客戶，請將與宣傳活動相關的潛在客戶轉換成機會。如需詳細資訊，請參閱將潛在客戶轉換成客戶、聯絡人、交易備案或機會（請參閱 "將潛在客戶轉換為客戶、聯絡人、交易備案或機會" 頁數 160）。</p>
機會合作夥伴	<p>在標準應用程式中，「機會合作夥伴」區段顯示在機會記錄的「詳細資料」頁面上：</p> <p>若要連結客戶，並將它當成這筆記錄的合作夥伴進行追蹤，請按一下「新增」，接著請在「編輯」表單中輸入需要的資訊，並儲存記錄。如需欄位說明，請參閱追蹤機會的合作夥伴與競爭者（請參閱 "追蹤商機的合作夥伴與競爭者" 頁數 209）。</p>
推薦	請參閱 新增推薦 （頁數 198）。
相關解決方案	<p>在標準應用程式中，「相關解決方案」區段顯示在解決方案記錄的「詳細資料」頁面上：</p> <p>若要新增解決方案，請按一下「新增解決方案」，並在「查閱」視窗中選取現有的解決方案。您可以視需要新增任意數目的解決方案。如果幾個解決方案共享相關資訊或與相關主題有關，您最好將這些解決方案相互連結起來。若要建立新的解決方案，請按一下「新建」，填入必要的資訊，並儲存記錄。</p> <p>附註： 您可以在「解決方案詳細資料」頁面中審核連結的服務要求，但您必須從「服務要求詳細資料」頁面加以連結。</p>

記錄類型	資訊
服務要求	<p>在標準應用程式中，「服務要求」區段顯示在客戶和聯絡人記錄的「詳細資料」頁面上：</p> <p>若要連結新的服務要求，請按一下「新建」，在「服務要求編輯」表單中輸入需要的資訊，並儲存記錄。如需欄位說明，請參閱服務要求欄位（頁數 278）。</p>
解決方案	<p>在標準應用程式中，「解決方案」區段顯示在服務要求記錄的「詳細資料」頁面上：</p> <p>若要連結解決方案，請按一下「新增」。在「查閱」視窗中，您可以按一下「解決方案 ID」連結以連結現有解決方案，或按一下「新建」以建立新解決方案。如需欄位描述，請參閱解決方案欄位（頁數 285）。</p> <p>提示： 建立新的解決方案之前，請先檢查「解決方案清單」頁面，確定此解決方案不是正處於等候經理人公佈的狀態。「查閱」視窗只會顯示標示為已公佈且狀態為「已核准」的解決方案。</p>
團隊	<p>依預設，「團隊」區段不會顯示在標準應用程式中任何記錄的詳細資料頁面，但是您的公司管理員可將「團隊」區段新增至某些記錄類型：</p> <p>若要讓其他員工看得到此記錄，請按一下「新增使用者」。在「團隊新增使用者」視窗中，選取使用者的名稱。</p> <p>附註： 如果記錄負責人是群組的一部分（由公司管理員定義），則群組成員會自動顯示在「團隊相關資訊」區段中。</p> <p>如需詳細資訊，請參閱共享記錄（團隊）（請參閱 "共用記錄（團隊）" 頁數 85）。</p>
使用者	<p>依預設，「使用者」區段不會顯示於標準應用程式中任何記錄的詳細資料頁面，但是您的公司管理員可將「使用者」區段新增至某些記錄類型：</p> <p>若要追蹤參與此任務的其他員工，請在「任務詳細資料」頁面的「使用者」區段中，按一下「新增」。在「查閱」視窗中，選取使用者。</p> <p>附註： 這與團隊功能不同，因為如果記錄負責人是群組的一部分（由公司管理員定義），群組成員並不會自動顯示在「使用者相關資訊」區段中。使用者清單不影響記錄的可見性，它純粹供追蹤使用。</p>

透過主要記錄更新連結的記錄

您可以使用下列方式，透過主要記錄來更新連結的記錄欄位：

- 在主要記錄的「詳細資料」頁面上，編輯連結的記錄欄位（啟用內嵌編輯功能時）。

大部分情況下，您皆可由主要記錄的「詳細資料」頁面來編輯連結的記錄欄位。但在主要記錄的「詳細資料」頁面上，無法編輯連結的記錄中下列類型的欄位：

- 未出現在連結的記錄本身「詳細資料」頁面上的欄位

- 計算的欄位，例如「全名」
- 連結的記錄「編輯」頁面上的唯讀欄位

此外，若同一筆連結的記錄出現在多個主要記錄底下，則您可以編輯此關係中的欄位。然而，屬於連結的記錄本身的欄位均無法編輯。例如，在客戶記錄的「客戶團隊」相關清單中，您可以編輯「團隊角色」欄位，因為該欄位是客戶和團隊成員之間關係的一部分；但卻無法編輯「姓氏」和「名字」欄位，因為這些欄位屬於團隊成員使用者記錄。

- 由主要記錄的「詳細資料」頁面上開啟連結的記錄「編輯」頁面，然後從該頁面更新欄位。

下列程序說明如何在主要記錄的「詳細資料」頁面上更新連結的記錄。

在主要記錄的「詳細資料」頁面上更新連結的記錄

- 在主要記錄的「詳細資料」頁面上，向下捲動至適當區段，再視需要編輯欄位。

附註：若您想要編輯的欄位未出現在此頁面上，請按一下「顯示完整清單」連結以查看所有屬於該類型的連結記錄，再從「清單」頁面編輯記錄欄位。

如需有關以內嵌方式編輯欄位的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料](#)（頁數 62）。

下列程序說明如何由主要記錄的「詳細資料」頁面上開啟連結的記錄。

由主要記錄的「詳細資料」頁面上開啟連結的記錄

- 1 在主要記錄的「詳細資料」頁面上，向下捲動至適當區段。
- 2 按一下所需記錄的「編輯」連結（若有此連結），或按一下連結的記錄名稱連結。

附註：若您想要編輯的欄位未出現在此頁面上，請按一下「顯示完整清單」連結以查看所有屬於該類型的連結記錄。

- 3 當連結的記錄已開啟「編輯」或「詳細資料」頁面後，更新記錄詳細資料。

如需有關更新記錄詳細資料的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料](#)（頁數 62）。

最愛記錄頁面

「最愛記錄」頁面會顯示您最爱的記錄。您可按一下「動作」列中「最愛記錄」區段的「顯示完整清單」來存取「最愛記錄」頁面。您的最愛中最多可以有 100 筆記錄。

附註：如果您的最愛中已經有 100 筆記錄，而您將另一筆記錄新增至您的最愛中，則系統會捨棄最愛中最舊的記錄，讓新的記錄能夠加入。

您可從「最愛記錄」頁面中執行下表中顯示的任務。

執行此工作	請遵循下列步驟
變更記錄的順序	在「最愛記錄」標題列中按一下「管理我的最愛」按鈕，在「管理我的最愛」頁面上變更記錄的順序，直到反映出您所要的順序為止。記錄會以新順序顯示在「動作」列和「最愛記錄」頁面上。
從最愛清單刪除記錄	在您所要刪除記錄的列中，按一下「刪除」連結。

執行此工作	請遵循下列步驟
顯示記錄的詳細資料	按一下記錄的名稱，以顯示記錄的「詳細資料」頁面。
逐頁翻閱清單	按一下清單頁面上方或下方的瀏覽圖示，以移至清單中的下一頁、上一頁、第一頁或最後一頁。
顯示更多/較少記錄	在頁面底端下拉式清單中的「顯示的記錄數」，選取一次要查看的記錄數。

使用清單

對於許多記錄類型而言，您可以建立篩選清單來限制可查看的記錄數。篩選清單會顯示符合製作清單之準則的記錄子集。

Oracle CRM On Demand 會針對記錄首頁上所顯示的許多記錄類型提供標準篩選清單。您或您經理所建立的自訂清單會加入到該「清單」區段。

當您選取篩選器清單時，符合清單條件的記錄清單會在記錄「清單」頁面中開啟。您可以選擇一次在頁面中顯示前 5、10、25、50、75 或 100 筆記錄。您選擇的選項會維持在所有記錄類型的「清單」頁面中，直到您再次變更才會改變。當您瀏覽清單時，您的游標停留的那筆記錄將以背景顏色變更的方式加以反白。

附註： Oracle CRM On Demand 只會使用一個核對方法來決定清單內的排序順序。選擇該核對方式為所有語言提供最佳的解決方案。但是，這會造成某些字母在某些語言中會以錯誤的順序顯示。

如果記錄有多個頁面會發生什麼狀況？

如果清單中有更多記錄可在一個頁面上顯示，則會發生下列情況：

- 您可以在清單頁面的頂端或底部按一下「瀏覽」圖示，移至清單中的下一頁、上一頁、第一頁或最後一頁。
- 清單中最後一頁會顯示完整的記錄頁面，而清單中最後一頁所顯示的記錄筆數取決於您選擇要在清單頁面中顯示的記錄筆數。因此，清單最後一頁中顯示的某些記錄可能也會在倒數第二頁中顯示。

例如，假定清單總共有 40 筆記錄，且您選擇每個清單頁面會顯示 25 筆記錄，因此共顯示兩個清單頁面的記錄。清單的第一頁顯示前 25 筆記錄，第二頁顯示清單最後 25 筆記錄。在此範例中，清單中有 10 筆記錄同時出現在清單的第一頁與第二頁。

可從清單頁面執行的任務

您可以從「清單」頁面執行下列作業：

- 排序記錄。
- 一眼檢閱多筆記錄。
- 找出要檢閱、刪除或更新的記錄。
- 更新「清單」頁面內嵌的欄位。
- 建立新記錄。

關於使用自訂欄位排序清單

基於效能考量，有些自訂欄位無法用於排序清單。一般適用規則如下：

- 您無法使用下列類型的自訂欄位排序任何記錄類型的清單，包括自訂物件記錄類型：

- 核取方塊欄位
- Web 連結欄位
- 複選選擇清單欄位

但是，任何指定的記錄類型都可能有其他類型的自訂欄位是您無法用來排序清單的。

- 您無法為「自訂物件 01」到「自訂物件 03」記錄類型使用任何類型的自訂欄位來排序清單。

可在所列出記錄上執行的動作

此外，您可以使用記錄層級功能表（每一筆記錄名稱旁）在表列記錄上執行各種動作，包含下列部份或全部動作：

- 開啟記錄的「編輯」頁面（選取「編輯」選項即可開啟），您可以在此編輯記錄的所有欄位。
- 以複製目前記錄的方式來建立新的記錄。您的公司管理員會決定將哪些欄位值自動複製至新記錄。
- 刪除記錄。

若頁面上有太多筆記錄，那麼您可以進一步篩選清單。如需更多有關快速篩選清單之方式的資訊，請參閱[篩選清單](#)（頁數 79）。您也可以將清單加入至「動作」列中的「我的最愛清單」，只要按一下「我的最愛」圖示即可。

每份篩選清單都是該記錄類型特有的，例如「機會」或「客戶」。所有員工都可以建立供自己使用的篩選清單，不過您必須被指派適當的角色，才能建立可供所有員工使用的公用清單。

備註： 您或經理所建立的清單只會以建立它所用的語言顯示。如果您切換了語言，它就不會以應用程式所支援的其他語言加入至清單。只有預設的篩選清單才會以所有語言顯示。例如，如果使用義大利文的經理建立一份新的清單，而且其某些團隊成員使用西班牙文版的產品，這些團隊成員就無法看見新建立的清單。

關於建立清單頁面的書籤

在大部份清單中，清單中的頁面會共用相同 URL。因此，在您建立清單頁面的書籤後，書籤一律會在您首次存取清單時開啟的頁面（通常是清單中的第一頁）上開啟清單。同樣地，當您從清單頁面的位址欄位中複製 URL，並於稍後將該 URL 貼入您瀏覽器的位址欄位時，清單即會在您首次存取清單時開啟的頁面上開啟。

例如，當您從「客戶首頁」上的清單連結開啟清單時，清單會在第一頁開啟。如果您瀏覽至清單中的第三頁並建立該頁面的書籤，則新書籤將在第一頁（亦即，您首次存取清單時開啟的頁面）開啟清單。

附註： 如果您已建立 Oracle CRM On Demand 版次 18 或較舊版次之清單內特定頁面的書籤，則該書籤會在您原本建立書籤的頁面上開啟清單。例如，如果您已建立 Oracle CRM On Demand 版次 18 之清單中第五頁的書籤，則該書籤會在第五頁開啟清單。不過，如果您接著瀏覽至清單中的第六頁並建立該頁面的新書籤，則新書籤將在第五頁（亦即，您首次從您在 Oracle CRM On Demand 版次 18 中所建立之書籤存取清單時開啟的頁面）開啟清單。

清單管理選項

在大部分記錄類型的「清單」頁面中，都有一個「功能表」按鈕，而且含有下列部分或所有選項：

- **批次刪除。**可從清單中刪除所有記錄，請參閱[刪除及還原記錄](#)（頁數 101）。
- **批次指派工作簿。**可將記錄加入至工作簿，或從工作簿中移除記錄，請參閱將記錄指派給工作簿。

- **匯出清單。**可匯出清單以便儲存在電腦上，請參閱[匯出清單中的記錄](#) (頁數 82)。
- **大量更新。**可同時更新一些記錄，請參閱[更新多組記錄](#) (頁數 87)。
- **大量電訪計劃。**建立一或多位客戶的計劃電訪，請參閱[大量電訪計劃](#) (頁數 129)。
- **記錄數量。**計算清單中的記錄數量，請參閱[計算清單中的記錄數量](#) (請參閱 "[計算清單中的記錄](#)" 頁數 82)。
- **調整清單。**可調整篩選清單，請參閱[建立及調整清單](#) (頁數 75)。
- **顯示清單篩選器。**可顯示清單的主要資訊，請參閱[檢視清單頁面](#) (頁數 81)。您也可以按一下「管理清單」頁面中的「檢視」，藉以存取這個頁面。
- **管理清單。**可針對記錄類型管理清單，請參閱[管理清單頁面](#) (頁數 81)。
- **建立新清單。**可建立新的篩選清單，請參閱[建立及調整清單](#) (頁數 75)。
- **儲存清單。**儲存清單。當您按一下「儲存清單」時，就可以直接前往含有「儲存」選項的頁面。

存取清單管理選項

您瀏覽至清單管理選項所用的方式會因記錄類型而不同，如下表所示：

記錄類型	步驟
主要記錄類型 (在頁標上)	<ol style="list-style-type: none"> 1 按一下頁面頂端的記錄頁標。 2 在「清單」區段中，按一下清單。 3 按一下「功能表」按鈕，然後選取所需的選項。 <p>您也可以依照下列方式存取「新建清單」頁面：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 按一下頁面頂端的記錄頁標。 2 在「清單」標題列中，按一下「新建」按鈕。 <p>附註：「客戶溝通清單」是特定活動類型的清單。因此，您可以使用「活動清單」頁面來加入其他「客戶溝通清單」。只有當您的公司使用客服中心時，才能使用客戶溝通清單。</p>
活動	<ol style="list-style-type: none"> 1 按一下「行事曆」頁標。 2 在「未結案的任務」區段中，按一下「顯示完整清單」連結。 3 按一下「功能表」按鈕，然後選取所需的選項。
提醒	<ol style="list-style-type: none"> 1 按一下「首頁」頁標。 2 在「我的首頁」上的「提醒」區段底部，按一下「顯示完整清單」連結。 3 按一下「功能表」按鈕，然後選取所需的選項。

記錄類型	步驟
	附註： 如果沒有提醒，則不會顯示「顯示完整清單」連結。
附件	<p>只有當您的角色含有「管理附件」權限時才能使用。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 在任何頁面頂端，按一下「管理」通用連結。 2 按一下「內容管理」連結。 3 在「內容管理」頁面上，按一下「管理附件」連結。 4 在「管理附件」頁面上，按一下「建立新清單」按鈕。
使用者	<p>只有當您的角色含有「管理使用者和存取權」權限時才能使用。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 在任何頁面頂端，按一下「管理」通用連結。 2 按一下「使用者管理和存取權控制」連結。 3 按一下「使用者管理」連結。 4 按一下「功能表」按鈕，然後選取所需的選項。
產品分類	<p>只有當您的角色含有「管理內容」權限時才能使用。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 在任何頁面頂端，按一下「管理」通用連結。 2 按一下「內容管理」連結。 3 在「內容管理」頁面上，按一下「產品分類」連結。 4 按一下「功能表」按鈕，然後選取所需的選項。
產品	<p>只有當您的角色含有「管理內容」權限時才能使用。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 在任何頁面頂端，按一下「管理」通用連結。 2 按一下「內容管理」連結。 3 在「內容管理」頁面上，按一下「產品」連結。 4 按一下「功能表」按鈕，然後選取所需的選項。

標準篩選清單

如需標準篩選清單的說明，請參閱每一種記錄類型的「使用 *記錄類型* 首頁」；例如：

- [使用潛在客戶首頁](#) (頁數 155)
- [使用帳戶首頁](#) (請參閱 "[使用「客戶首頁」](#)" 頁數 171)
- [使用聯絡人首頁](#) (請參閱 "[使用「聯絡人首頁」](#)" 頁數 190)
- [使用機會首頁](#) (請參閱 "[使用「商機首頁」](#)" 頁數 206)
- [使用服務要求首頁](#) (頁數 273)

開啟清單

- 1 按一下「記錄」頁標。

附註： 如需活動清單，請按一下「行事曆」頁標，然後按一下「未結任務」區段中的「顯示完整清單」。如需有關使用活動清單的資訊，請參閱[使用活動清單](#) (頁數 121)。

- 2 從記錄「首頁」的「清單」區段中，選取您要使用的清單。

變更顯示在首頁上的清單順序

您可以使用下列程序，或在「清單」頁面中，按一下「功能表」，然後選取「管理清單」，即可存取「清單順序」按鈕。

變更顯示在首頁上的清單順序

- 1 按一下「記錄」頁標。
- 2 在記錄的「清單」區段底部，按一下「管理清單」連結。
- 3 按一下「清單順序」按鈕。
- 4 在「要顯示在首頁上的清單」中，使用箭頭來變更清單的順序。
- 5 按一下「儲存」。

在記錄的「首頁」上，這些清單就會依照您所設定的順序顯示(只有前 10 份清單會顯示在「首頁」上)。

建立及調整清單

當您建立或調整記錄清單時，您的使用者角色將決定您可以搜尋哪些欄位，以及可在清單中顯示哪些欄位，如下所示：

- 如果使用者角色上「搜尋與清單中的所有欄位」權限已啟用，則您能搜尋在您公司管理員就該記錄類型指派給您使用者角色的搜尋配置中所有可用的欄位。

附註： 建議公司管理員不要為多數使用者角色啟用「搜尋與清單中的所有欄位」權限。在未啟用該權限情況下，公司未使用的欄位便不會顯示於搜尋與清單頁面中。這樣可避免頁面雜亂，並讓使用者更容易檢視其最感興趣的欄位。

- 如果您使用者角色上的「搜尋與清單中的所有欄位」權限未啟用，則您只能搜尋同時符合下列條件的欄位：

- 在就該記錄類型指派給您使用者角色的搜尋配置中可用的欄位。
- 在就該記錄類型指派給您使用者角色的「詳細資料」頁面配置上顯示的欄位。如果為您的角色定義了動態頁面配置，則該欄位必須在至少一個動態頁面配置上顯示。

附註：動態配置是顯示相同記錄類型中，顯示不同記錄下不同組欄位的頁面配置，而且需視您在記錄中特定欄位所選取的選擇清單值而定。

- 當您調整現有清單時，您的使用者角色可能無法使用該清單搜尋條件的某些欄位。這類有限制的欄位皆會呈灰色顯示，且無法編輯。您必須先執行或儲存此清單，才能將有限制的欄位從搜尋條件中移除。如果您在執行或儲存清單前，未先移除搜尋條件中有限制的欄位，Oracle CRM On Demand 會自動將有限制的欄位從搜尋條件中移除，再執行或儲存清單。

您的使用者角色決定記錄清單中可顯示的欄位

您的使用者角色也會決定在搜尋傳回的記錄清單中可顯示哪些欄位，如下所示：

- 如果您使用者角色的「搜尋與清單中的所有欄位」權限已啟用，則您可以選取任何欄位，讓這些欄位在搜尋傳回的記錄清單中顯示為資料欄。
- 如果您使用者角色的「搜尋與清單中的所有欄位」權限未啟用，則只有在欄位顯示在就記錄類型指派給您使用者角色的「詳細資料」頁面配置上時，您才能選取該欄位，讓它在搜尋傳回的記錄清單中顯示為資料欄。如果為您的角色定義了動態頁面配置，則該欄位必須在記錄類型的至少一個動態頁面配置上顯示。

在您開始之前。建立清單時，您必須針對所設定的準則輸入欄位和值。您可能會想要先移至記錄的「編輯」頁面，然後記下在 Oracle CRM On Demand 中使用時的確切欄位名稱和值。否則，您的篩選清單可能無法挑選正確的記錄。或者，您可以列印記錄的「詳細資訊」頁面，以便擷取確切的欄位名稱。不過，列印輸出並不會擷取下拉式清單的欄位值。

設定清單

- 1 建立新清單，或瀏覽至「調整清單」頁面以尋找現有清單。

在多數記錄類型的「清單」頁面中都有「功能表」按鈕，其中包括建立新清單或調整現有清單的選項。如需存取清單管理選項的詳細資訊，請參閱[使用清單](#)（頁數 71）。

- 2 在「新清單」頁面或「調整清單」頁面的「搜尋範圍」區段中，選取下列其中一個選項：

- 記錄集
- 工作簿

附註：沒有負責人的記錄類型不會顯示「搜尋範圍」區段，例如，「產品」記錄類型與「使用者」記錄類型。「搜尋範圍」區段中的「工作簿」選項只有在您公司已啟用「工作簿」功能時才可使用。

- 3 如果您選取「記錄集」選項，則從「記錄集」欄位中的清單選取下列其中一個項目：

- **我能檢視的所有記錄。**包括您至少擁有「檢視」存取權的記錄，由您的報告階層、角色的存取等級和共用記錄的存取等級所定義。
- **我負責的所有記錄。**
- **我在團隊中的所有記錄。**僅包含下列項目適用之篩選清單中的記錄：
 - 您負責該記錄。
 - 負責人透過「團隊」功能與您共用的記錄。

- 透過客戶、活動、聯絡人、家庭、機會與投資組合的群組指派功能與您共用的記錄。
- 我或下屬擁有的所有記錄。
- 我或下屬在團隊中的所有記錄。
- 我的預設工作簿。「工作簿」選取器的預設設定，由公司管理員所定義。

4 如果您選取「工作簿」選項，則在「工作簿」選取器中選取工作簿、使用者或委任。

如需詳細資訊，請參閱[使用工作簿選取器](#)（頁數 59）。

5 必要時，請在「選擇是否區分大小寫」區段中，選取「不區分大小寫」核取方塊。

如果勾選此核取方塊，則搜尋不區分大小寫的欄位會在「輸入搜尋準則」區段中以藍色顯示。

6 在「輸入搜尋準則」區段中，執行下列作業：

- a** （選擇性）如果您目前調整的現有清單篩選條件中，包含您使用者角色無法使用的搜尋欄位，請按一下該欄位資料列旁的 X 圖示，將該搜尋欄位從清單中移除。

如果清單篩選條件中的搜尋欄位無法作為您使用者角色的搜尋欄位，則該欄位會呈灰色顯示且無法編輯，旁邊也會出現 X 圖示。您可以將有限制的欄位從清單篩選條件中移除。如果您在執行或儲存清單前，未先移除篩選條件中有限制的欄位，Oracle CRM On Demand 會自動將有限制的欄位從篩選條件中移除，再執行或儲存清單。

- b** 從「欄位」清單中選取一個欄位。

該記錄類型的目標搜尋欄位會預先填入這些欄位。

附註：如果您的公司管理員在就記錄類型指派給您使用者角色的搜尋配置中，未提供任何可用的搜尋欄位，則您無法為該記錄類型的記錄清單指定任何搜尋條件。

特定欄位會進行最佳化以改善搜尋期間與排序清單時的效能。這些最佳化欄位會在搜尋欄位清單中以綠色文字顯示。如果您的搜尋準則包含未最佳化以進行搜尋的欄位，則搜尋速度可能較慢。

如果您所需的地址欄位沒有顯示在下拉式清單中，請選取下列表格中顯示的對應欄位，或參閱關於國家和地址對應。

附註：此表中所列的欄位可能不適用於所有國別或地區。

在此欄位上篩選您的清單	從下拉式清單中選取此欄位
街道號碼 地址 1 Chome	街道地址
Ku	地址 2
樓層 轄區	地址 3
Shi/Gun	城市

在此欄位上篩選您的清單	從下拉式清單中選取此欄位
Colonia/區 CEDEX 代碼 地址 4 都市 鄉鎮	郵政信箱/排序代碼
MEX 州 BRA 州 郡 行政區 島 轄區 地區 酋長國 特區	省別
島國代碼 郵政信箱 郵政信箱	郵遞區號

C 輸入定義篩選器的條件、篩選值和運算子 (AND 或 OR)。

如果您正在調整清單，這些欄位就會已經填入您可以進一步調整的準則。

如需有關使用篩選條件的詳細資訊，請參閱[關於篩選條件](#) (頁數 45)。

提示：若要建立沒有負責人的服務要求清單，請選取「負責人 ID」欄位、「等於」篩選條件，並且將此值保留空白。您可以使用這種一般方法來建立其他 Null 清單。

注意：輸入「篩選值」時，請務必遵循[關於篩選值](#) (頁數 49)中所描述的規則。否則，清單中可能不會包含正確的記錄。

範例

客戶：如果您想要針對位於加拿大而且年收益超過 \$100,000,000.00 美元的客戶建立篩選清單，請依照下列方式完成表單：

欄位	條件	值	
年收益	大於	100000000	AND
國家	等於	加拿大	

潛在客戶：如果您想要針對潛在收益超過 \$100,000.00 美元而且評比為 A 或 B 的潛在客戶建立篩選清單，請依照下列方式完成表單：

欄位	條件	值	
潛在收益	大於	100000	AND
評比	小於	C	

7 針對「顯示資料欄和排序順序」區段：

a 將欄位從「可用欄位」清單移至「選取的欄位」清單，藉以選擇要在搜尋結果中顯示成資料欄的欄位。您可以使用向上和向下箭頭來變更選取之欄位的順序。

b 在「排序依據」下拉式清單中，選取預設的排序欄位，然後按一下「遞增」或「遞減」，即可選取排序順序。

特定欄位會進行最佳化以改善搜尋期間與排序清單時的效能。這些最佳化欄位會在排序欄位清單中以綠色文字顯示。如果您選取的欄位未如預設排序欄位般進行最佳化，則搜尋速度可能較慢。

附註： 您無法在此步驟中，選取類型為核取方塊的欄位作為排序欄位。不過，建立清單之後，您可以按一下資料欄表頭，以根據核取方塊中的值排序欄位。

8 (選擇性) 若要查看搜尋準則的結果，但不儲存此清單，請按一下「執行」。

「清單」頁面隨即出現，並顯示搜尋準則的結果。然後，您可以按一下標題列中的「功能表」按鈕，並且選取「儲存清單」或「調整清單」來儲存清單。

9 按一下「儲存」，然後在「儲存選項」區段中，完成下列欄位：

欄位	備註
清單名稱	輸入清單的名稱 (50 個字元的限制)。您可以在「清單名稱」中使用引號 ("") 以外的任何符號或標點符號。 建立的清單會按照字母順序排列。因此，您可以考慮將最相關的字詞放在名稱的開頭。
說明	輸入最多 251 個字元的說明。
清單存取範圍	如果您的使用者角色含有「定義公開清單」權限，請選取下列其中一個選項： <div> <div>■ 私人。</div>只有您能夠查看此篩選清單。 </div> <div> <div>■ 公用。</div>讓所有員工都能夠使用此清單。公用清單會顯示在公司內所有員工的記錄「首頁」上。 </div> <div> <div>■ 角色專用。</div>只讓具有特定角色的使用者使用此清單。 </div>

1 按一下「儲存並執行」。

您所建立的篩選清單就會顯示在這個頁面標題列的下拉式清單以及記錄「首頁」的「清單」區段中。

提示： 如果出現訊息指出您的清單要求已逾時，則進一步調整清單準則並重試。您可以在「訓練與支援中心」網站上找到有關最佳化搜尋與清單的詳細資訊，在 **Oracle CRM On Demand** 內每一頁的頂端按一下「訓練與支援」連結，即可存取該網站。

篩選清單

在「清單」頁面中，您可以用兩種方式來快速篩選清單中的記錄：

- 使用字母搜尋控制項來篩選特定資料欄
- 使用快速篩選欄位

根據預設，清單頁面會顯示「字母搜尋」控制項，不過您可以按一下篩選器切換圖示來顯示「快速篩選」欄位。若要切換回「字母搜尋」控制項，您可以按一下 **ABC** 圖示。顯示的搜尋控制項會在不同的工作階段中保留。

若要進行更進階的篩選，您也可以按一下標題列中的「功能表」按鈕，然後按一下「調整清單」，藉以開啟「調整清單」頁面。如需詳細資訊，請參閱 [建立與調整清單](#) (請參閱 "建立及調整清單" 頁數 75)。

此外，您還可以透過從「工作簿」選取器中選取工作簿或使用者，限制搜尋的記錄。如需詳細資訊，請參閱[使用工作簿選取器](#)（頁數 59）。

字母搜尋

清單中欄標題旁的箭頭表示此清單是依該資料欄排序與篩選，並可表示清單的排序方式為遞增或遞減。您可以變更排序與篩選所使用的資料欄，做法是按一下所要使用資料欄的欄標題。

透過「字母搜尋」，您可以：

- 按一下字母列中的字母，以便僅顯示以該字母為開頭的記錄。
- 在文字欄位中輸入字元，然後按一下「執行」篩選清單，讓清單只顯示以這些字元為開頭的記錄。您可以使用萬用字元，請參閱[關於篩選值](#)（頁數 49）。

「字母搜尋」不區分大小寫，而且不會影響「調整清單」搜尋標準。

有時候，字母列並非處於有效狀態（其字元不是超連結），因為預設排序順序是依據字母列無法使用的資料欄。例如，「刪除的項目」頁面的預設排序順序是依據「類型」資料欄，而此資料欄無法排序。因此，字母列就不會處於有效狀態。不過，如果您按一下「名稱」資料欄標頭，資料就會進行排序，然後字母列會啟動。

快速篩選欄位

透過「快速篩選」欄位，您可以篩選清單，以便顯示選取欄位符合特定篩選標準的記錄。

在「清單」頁面的「顯示符合以下條件的結果」區段中，您可以在欄位中從左到右選取或輸入值，分別指定搜尋欄位、篩選條件及篩選值（如果篩選條件要求提供值）。篩選條件中的可用值將依所選取的搜尋欄位而有區別。如需有關可用篩選條件的詳細資訊，請參閱[關於篩選條件](#)（頁數 45）。

篩選值欄位會根據欄位類型而變更。例如，當您想要選取日期時，系統會顯示行事曆圖示，而當您想要指定電話號碼時，則會顯示電話圖示。當篩選條件不需要任何值時，系統會隱藏篩選值欄位。您可以針對文字和電話欄位使用萬用字元，請參閱[關於篩選值](#)（頁數 49）。

當您的公司管理員在您使用者角色就該記錄類型的搜尋配置中有提供可用的搜尋欄位時，您可以使用這些搜尋欄位來篩選記錄清單。如果您的公司管理員讓搜尋配置中沒有任何可用的搜尋欄位，您便無法使用「快速篩選」欄位。

附註：如果所要篩選記錄清單的搜尋條件中，有欄位不是在您使用者角色就該記錄類型的搜尋配置中定義的搜尋欄位，則您無法使用「快速篩選」欄位。

在「快速篩選」欄位中搜尋是不區分大小寫，而且不會影響「調整清單」搜尋條件。

使用「快速篩選」欄位篩選清單

- 1 在「顯示符合以下條件的結果」標籤右邊的下拉式清單中選取欄位。
- 2 從篩選條件下拉式清單中選取條件。
- 3 必要時，請在篩選值下拉式清單中輸入值。
- 4 按一下「執行」。

管理清單頁面

「管理清單」頁面會顯示特定記錄類型的篩選清單：您所建立的清單、您經理建立供您使用的清單，以及系統提供的清單。您可以選取清單頁面上「功能表」按鈕中的「管理清單」，來存取「管理清單」頁面。如需有關存取清單管理選項的詳細資訊，請參閱[使用清單](#)（頁數 71）。

您可以在此頁面中，執行下表中顯示的任務。

若要執行此工作	請遵循這些步驟
新增清單至最愛清單	在清單的資料列中按一下「新增至最愛」圖示。
變更記錄「首頁」和下拉式清單上的前 10 份清單順序。	<p>在「管理清單」標題列中，按一下「清單順序」按鈕。在「清單顯示順序」頁面上，變更這 10 份清單的順序，直到反映出您所要的順序為止。這些清單會以新順序顯示在記錄「首頁」和「清單」頁面的下拉式清單上。</p> <p>附註：保留在「可用清單」中的清單不會顯示為下拉式清單或「首頁」中的選項。</p>
建立篩選清單	在「管理清單」標題列中按一下「新建清單」按鈕，在「新建清單」頁面上輸入所需資訊，然後儲存記錄。
刪除清單	<p>在您所要刪除清單的列中，按一下「刪除」連結。</p> <p>您只能刪除您建立的清單。</p>
逐頁翻閱清單	按一下清單頁面上方或下方的瀏覽圖示，以移至清單中的下一頁、上一頁、第一頁或最後一頁。
顯示更多/較少記錄	在頁面底端的「顯示的記錄數」下拉式清單中，選取一次要查看的記錄數。
更新清單	<p>在您要更新的清單列中按一下「編輯」連結，這會開啟「調整清單」頁面，您可以在其中更新清單。</p> <p>附註：您不能變更應用程式隨附的標準篩選清單，也不能變更更新功能可使用之前儲存的篩選清單。</p>
檢視清單的主要資訊和篩選資訊	在清單的列中，按一下「檢視」連結，這會開啟「檢視清單」頁面。

檢視清單頁面

「檢視清單」頁面會顯示下列資訊：

- **主要清單資訊。**清單的名稱和說明，而且也顯示：
 - **清單存取範圍。**清單的可見性，指出清單為私人、公用或專屬於某個使用者角色。
 - **搜尋範圍。**進行搜尋以篩選清單的記錄子集。
- **篩選資訊。**用來產生經過篩選之清單的欄位、篩選條件和篩選值。
- **選取的欄位。**經選取要在搜尋結果中顯示為資料欄的欄位，以及經選取做為預設搜尋欄位的欄位排序順序。

您可以從清單頁面上的「功能表」按鈕選取「顯示清單篩選器」，來存取「檢視清單」頁面。如需存取清單管理選項的詳細資訊，請參閱[使用清單](#)（頁數 71）。

最愛清單頁面

當您在「動作列」的「最愛清單」中按一下「顯示完整清單」時，系統就會開啟「最愛清單」頁面，顯示您最喜愛的清單。您的最愛中最多可以有 100 個清單。

附註：如果您的最愛中已經有 100 個清單，而您將另一個清單新增至您的最愛中，則系統會捨棄最愛中最舊的清單，讓新的清單能夠加入。

下表說明可以從「最愛清單」頁面執行的任務。

執行此工作	請遵循下列步驟
變更清單的順序	在「最愛清單」標題列中按一下「管理我的最愛」按鈕，在「管理我的最愛」頁面上變更清單的順序，直到反映出您所要的順序為止。清單會以新順序顯示在「動作」列和「最愛清單」頁面上。
從最愛清單刪除清單	在您所要刪除清單的列中，按一下「移除」連結。
顯示清單	按一下清單的名稱以顯示「清單」頁面，您可以在此頁面中使用該清單。
逐頁翻閱清單	按一下清單頁面上方或下方的瀏覽圖示，以移至清單中的下一頁、上一頁、第一頁或最後一頁。
顯示更多/較少記錄	在頁面底端的「顯示的記錄數」下拉式清單中，選取一次要查看的記錄數。

您可以將「最愛清單」嵌入其他應用程式做為 Web 小組件。如需詳細資訊，請參閱[嵌入最愛清單小組件](#)（頁數 604）。

計算清單中的記錄

下列程序說明如何計算清單中的記錄。

若要計算清單中的記錄

■ 在記錄的「清單」頁面上，按一下「功能表」，然後選取「記錄數量」。

附註：如果清單中有 1000 筆以上的記錄，則計算作業會失敗，並顯示訊息表示有太多記錄符合您的搜尋準則。如果發生此情形，請調整清單以傳回較少的記錄。如果計算作業費時超過 30 秒，則作業會失敗。如果發生此情形，請稍後重試，或調整清單以傳回較少的記錄。如需有關調整清單的詳細資訊，請參閱[建立及調整清單](#)（頁數 75）。

匯出清單中的記錄

您可以匯出符合您在清單中所設定標準的記錄。在 Oracle CRM On Demand 匯出記錄清單之後，您可以透過下載檔案加以儲存。

附註： Oracle CRM On Demand 會保留您的匯出結果 72 小時。之後，您必須再度匯出清單。

您可以立即從清單匯出多達 **250** 筆記錄。當您選取此選項時，就會匯出清單最上層（依據清單目前的排序順序）多達 **250** 筆記錄。或者，您可以匯出清單中所有記錄。當您匯出清單中所有記錄，您的匯出要求就會排入佇列，並以批次工作來執行。

若要從清單中匯出記錄，您的使用者角色必須包括「清單 - 匯出所有欄位」權限或「清單 - 匯出顯示欄位」權限。當您匯出記錄清單時，您的使用者角色會決定可以匯出哪些欄位，如下所示：

- 如果您的使用者角色已經啟用「清單 - 匯出所有欄位」權限，則您可以選擇匯出該類記錄的所有欄位，或是僅匯出清單中所顯示的欄位。
- 如果您的使用者角色已經啟用「清單 - 匯出顯示欄位」權限，但並未啟用「清單 - 匯出所有欄位」權限，則您只能匯出清單中所顯示的欄位。

下列程序說明如何匯出清單中多達 **250** 筆清單記錄。

匯出清單中多達 **250** 筆記錄

- 1 開啟您想要匯出的記錄清單。
- 2 若有需要，請對清單進行排序，如此您想匯出的記錄就會顯示在清單最上層。
提示：若要依資料欄排序清單，請按一下資料欄標題。若要依據同樣的資料欄排序清單但順序反轉，請再按一下資料欄標題。
- 3 在記錄「清單」頁面上，按一下「功能表」，然後選取「匯出清單」。
- 4 在「匯出清單」頁面上：
 - 在「匯出類型」區段上，選取「立即匯出」選項。
 - 在「要匯出的欄位」與「欄位分隔符號」區段中，選取您要的選項。

附註：「要匯出的欄位」區段只有在您的使用者角色已經啟用「清單 - 匯出所有欄位」權限時，才可使用。
- 5 按一下「匯出」。
- 6 按一下「下載」以下載檔案。

下列程序說明如何匯出清單中的所有記錄。

匯出清單中所有記錄

- 1 開啟您想要匯出的記錄清單。
- 2 在記錄「清單」頁面上，按一下「功能表」，然後選取「匯出清單」。
- 3 在「匯出清單」頁面上：
 - 在「匯出類型」區段上，選取「佇列匯出」選項。
 - 在「要匯出的欄位」與「欄位分隔符號」區段中，選取您要的選項。

附註：「要匯出的欄位」區段只有在您的使用者角色已經啟用「清單 - 匯出所有欄位」權限條件下才可使用。
- 4 按一下「匯出」。

畫面會顯示「個人匯出要求佇列」頁面。

- 5 若匯出要求位於頁面的「尚待處理要求」區段中，請按一下「重新整理」以查看系統是否已完成您的更新要求。
- 6 當您的匯出要求顯示於「個人化匯出要求佇列」頁面的「已完成要求」區段中，請按一下「清單」或「記錄類型」以開啟「清單匯出要求詳細資料」頁面。
- 7 在頁面的「匯出要求附件」區段中，在包含您要下載的 ZIP 檔案的資料列中，從記錄層次功能表選取「下載」。

ZIP 檔案是由您匯出的每一種記錄類型之匯出摘要文字檔與 CSV 檔案所組成。

您可以在匯出要求完成後的 72 小時內，透過您的「個人匯出要求佇列」頁面取得以佇列要求匯出的清單之 ZIP 檔案。如需有關「個人匯出申請佇列」頁面的詳細資訊，及如何存取 ZIP 檔案，請參閱[檢視匯出申請](#)（請參閱 "[檢視您的匯出要求](#)" 頁數 602）。

移轉記錄的所有權

當「負責人」欄位中是您的名字時，您就負責該記錄。一般來說，您可以檢視及編輯您負責的所有記錄。

視您的公司管理員就記錄類型設定的記錄所有權模式而定，當您建立記錄時，您可以自動變成記錄的負責人。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱[關於資料存取、記錄共用及記錄所有權](#)（頁數 37）。

當發生下列任何一種狀況時，您也會變為記錄的負責人：

- 記錄指派給您
- 您屬於擁有該記錄的群組。具有群組所有權時，您的名稱不會出現在「負責人」欄位中。

只要符合下列條件，您就可以移轉大部分記錄的所有權：

- 您負責該記錄。
- 您的其中一個上級主管負責該記錄。
- 您的使用者角色與存取層級准許移轉。

附註： 只有客戶、聯絡人及機會記錄，您才可以在記錄負責人將該記錄的完整存取權授予給您時，移轉所有權。

移轉記錄的所有權

- 1 選取記錄。
如需有關選取記錄的指示，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。
- 2 在「詳細資料」頁面上，按一下「編輯」開啟「編輯」頁面。
附註： 如果您公司的內嵌編輯功能已啟用，則不需要開啟「編輯」頁面。您可以直接在「詳細資料」頁面上編輯「負責人」欄位。
- 3 按一下「負責人」欄位旁邊的「查閱」圖示。
- 4 在「查閱」視窗中，按一下其他員工的「姓氏」連結。
- 5 儲存記錄。

共用記錄（團隊）

針對某些記錄類型，您可以共用記錄讓使用者團隊來檢視。下列記錄類型可以由團隊來共用：

- 客戶
- 鑑定
- 申請
- 業務計劃
- 認證
- 聯絡人
- 課程
- 自訂物件
- 交易備案
- 測驗
- 家庭
- 潛在客戶
- MDF 要求
- 宗旨
- 機會
- 合作夥伴
- 投資組合
- 服務要求
- 特價要求

如果是客戶記錄，您也可以共用連結至客戶記錄的聯絡人和機會記錄。

關於團隊與記錄所有權模式

視您公司管理員就記錄類型設定的記錄所有權模式而定，記錄可能沒有負責人。該記錄可能改為有主要自訂工作簿，或沒有負責人或主要自訂工作簿。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱[關於資料存取、記錄共用及記錄所有權](#)（頁數 37）。記錄所有權模式僅適用於支援工作簿的記錄類型。

如果您的公司管理員變更記錄類型的記錄所有權模式，則在記錄所有權模式變更後的首次更新記錄時，先前有負責人的記錄會讓負責人自記錄中移除。發生此狀況時，除了記錄的前負責人外，團隊的所有成員仍繼續是團隊的成員。身為預先定義群組成員的團隊成員其行為相同，亦即除了記錄的前負責人外，群組的所有成員仍繼續是團隊的成員。

附註：「客戶」記錄類型是此規則的例外。如果客戶的前負責人是預先定義群組的成員，則該群組的所有成員會從團隊中移除。團隊中任何不屬於預先定義群組的成員依然是該團隊的成員，如同其他記錄類型的狀況。

若要共用記錄，首先要將人員新增至所選取記錄的「團隊」中，然後指定該人員對記錄的存取層級。

共用記錄

1 選取記錄。

如需有關選取記錄的指示，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。

2 在「記錄詳細資料」頁面上，向下捲動至「團隊」區段，然後按一下「新增使用者」。

3 在「團隊新增使用者」視窗中，按一下「使用者」旁的「查閱」圖示。

4 在「查閱」視窗中，選取員工。

5 設定角色和存取層級：

附註：依記錄類型和設定而定，您的應用程式可能會與下列選項不同。

a （選擇性）若要說明連結至記錄的角色與主記錄之間的關係，請從「團隊角色」下拉式清單中選取選項。

b 若要針對團隊成員設定記錄的存取權，請從「存取權」下拉式清單選取一個選項。根據預設，可用的選項如下：

- **唯讀。**使用者可以檢視記錄，但不能進行變更。
- **編輯。**使用者可以更新記錄。
- **完整。**使用者可以更新或刪除記錄。

貴公司管理員可以製作團隊可用的其他存取權資料檔。

附註：不管您在此處選取什麼選項，（只要已為公司開啟「供管理者閱覽」）您的經理人對於其下屬的記錄都具有負責人存取權。對於任何使用者，在應用程式中任何一點所設定最大限度的存取權即為決定該使用者存取層級的存取權。如需存取權資料檔的詳細資訊，請參閱存取權資料檔管理。

6 按一下「儲存」。

7 （僅限機會團隊）若要將機會的部份或全部收益分配至團隊成員，請進行以下動作：

a 在「機會詳細資料」頁面的「機會團隊」區段中，按一下「編輯使用者」。

b 在「機會團隊編輯使用者」頁面的「分攤·%」欄位中，輸入要分配至團隊成員的值百分比。

「分攤 %」欄位中的值可以是從 0 (零) 到 100 的任意數。

附註：「分攤收益」欄位是從機會團隊記錄上的「分攤 %」欄位與機會記錄上的「收益」欄位計算而得的唯讀欄位。

c 按一下「儲存」。

相關主題

如需有關機會團隊的詳細資訊，請查看下列主題：

- [關於機會團隊](#)（請參閱 "[關於商機團隊](#)" 頁數 219）

變更記錄上的主要自訂工作簿

視您的公司管理員就記錄類型設定的記錄所有權模式而定，該類型的記錄會具有與記錄相關聯的主要自訂工作簿，而不是具有記錄負責人。您可以變更記錄上的主要自訂工作簿。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱[關於資料存取、記錄共用及記錄所有權](#)（頁數 37）。

變更記錄上的主要自訂工作簿

- 1 在記錄「詳細資料」頁面的「工作簿」欄位中，按一下「查閱」圖示。
- 2 在「查閱」視窗中，尋找您要與記錄產生關聯的自訂工作簿，再按一下「選取」。

附註：只有可包含資料的工作簿才能與記錄產生關聯。

先前在記錄上是主要工作簿的自訂工作簿會自記錄中移除。如果您要自訂工作簿與該記錄產生關聯，則您必須在記錄「詳細資料」頁面其「工作簿」區段中將工作簿新增至記錄。

附註：在記錄「詳細資料」頁面的「工作簿」相關資訊區段中，您無法編輯在自訂工作簿記錄上的「主要」核取方塊。

更新多組記錄

針對下列記錄類型，您可以同時更新紀錄清單的欄位中之值：

- 客戶
- 活動·(任務、約會)
- 聯絡人
- 家庭
- 機會
- 合作夥伴
- 投資組合
- 潛在客戶
- 服務要求

例如，您可能想要將記錄的批次負責人變更為不同的員工。您可以透過更新紀錄群組的方式來執行此作業。

您一次可以更新多達 50 筆選取的記錄當中的值。如果清單中有超過 50 筆記錄，您可以重複作業，直到更新所有記錄為止。或者，您可以進一步縮小清單的範圍，如此只有您想要更新的記錄才會呈現在清單中。

附註：如果您使用「大量更新」功能變更一或多個機會記錄的「銷售階段」欄位值，則該記錄的「成功率」百分比欄位值不會更新為新銷售階段的預設成功率百分比。如果您要機會的成功率百分比在銷售階段更新後變更，則您必須個別或使用 Web 服務變更每個記錄的銷售階段。如需有關 Web 服務的資訊，請參閱 Web 服務整合。

在您開始之前。請執行下列作業：

- 若有需要，請建立清單以擷取您要更新的記錄。如需有關建立與使用清單的資訊，請參閱[使用清單](#)（頁數 71）。
- 若要耕新紀錄群組，您的使用者角色必須包含「大量更新」權限。

- 如果管理員已選取公司資料檔中的「啟用共用地址」核取方塊，則會以不同的方式更新「客戶」、「聯絡人」及「合作夥伴」記錄類型。系統會移除個別地址欄位，並顯示新的共用地址欄位。如需共用地址的詳細資訊，請參閱[地址與客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴記錄之間的共用地址](#) (請參閱 "[在客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴記錄之間共用地址](#)" 頁數 238)。

下列程序說明如何更新清單中選取的記錄。

更新清單中選取的記錄

- 1 開啟您想要更新的記錄清單。
- 2 若有需要，請對清單進行排序，如此您想更新的記錄就會顯示在清單最上層。
提示：若要依資料欄排序清單，請按一下資料欄標題。若要依據同樣的資料欄排序清單但順序反轉，請再按一下資料欄標題。
- 3 在記錄「清單」頁面上，按一下「功能表」，然後選取「大量更新」。
- 4 在步驟 1 中，清除您不想更新之記錄的核取方塊，然後按「下一步」。
- 5 在步驟 2 中，選取您要更新的欄位，然後針對該欄位輸入新的值。
您最多可以選取五個欄位以更新為新值。若要從欄位移除現有的值，請在步驟 2 中將「值」資料欄保留為空白。
- 6 按一下「完成」。

合併記錄

某些特定的記錄類型如果有重複的記錄，您可將兩筆記錄合併成一筆記錄。支援「客戶」、「聯絡人」、「家庭」、「潛在客戶」、「合作夥伴」、「投資組合」及「服務要求」記錄類型的合併功能。

合併兩筆記錄時，您會從兩筆記錄中指定要保留在所保留記錄中的欄位值；所保留的記錄，稱為**主要記錄**，而刪除的記錄則稱為**重複記錄**。

附註：如果您的公司使用共用地址，則在合併兩個客戶或兩個聯絡人時，您無法在帳單地址、出貨地址與主要地址中選取要保留的個別欄位。依預設，會保留主要記錄的帳單地址、出貨地址與主要地址。如需有關這些欄位的詳細資訊，請參閱[客戶欄位：匯入準備與聯絡人欄位：匯入準備](#)。如需有關共用地址的詳細資訊，請參閱[地址](#)。

下列考量適用於合併記錄時：

- 如果欄位在主要記錄與重複記錄上具有相同的值，則在合併操作期間無法變更該欄位的值。
- 在由系統更新的欄位中，於合併期間，值會預設為來自主要記錄的值，且您無法變更該值。
- 客戶與聯絡團隊不會合併。主要記錄中的團隊會保留。
- 連結至複本記錄的任何記錄都會連結至主要記錄。

在大多數的狀況下，Oracle CRM On Demand 不會檢查是否有重複的相關記錄。若要移除複本相關記錄，您必須刪除該記錄。但是當機會連結至客戶時，如果機會的「機會名稱」和「主要聯絡人 ID」與已連結至主要客戶的機會相同，則 Oracle CRM On Demand 不會將機會從合併客戶連結至主要客戶。

- 當您合併客戶時，複本客戶記錄的負責人會新增至客戶團隊，並授予主要記錄的完整存取權。

在您開始之前：

- 若要執行這項程序，您的角色必須包含「合併記錄」權限。
- 您主要記錄與複本記錄的存取層級必須可讓您刪除記錄。如果您主要記錄的存取層級不允許您刪除記錄，則無法在記錄上使用「合併」按鈕。
- 請記下記錄名稱，以便在合併期間選取這些記錄。

合併兩筆記錄

- 1 選取您要保留為主要記錄的記錄。
如需有關選取記錄的指示，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。
- 2 在記錄「詳細資料」頁面上，按一下「合併」按鈕。
- 3 在步驟 1 中，按一下「查閱」圖示，然後選取「複本」記錄。
- 4 在步驟 2 中，檢閱每筆記錄的值，然後選取要與記錄一起儲存的值。
「要儲存的值」資料欄會預設為顯示主要記錄的值。
- 5 按一下「完成」。

新增附註

針對支援附註功能的記錄類型，您可使用兩種方式新增附註：

- 按一下記錄「詳細資料」頁面右上角的附註圖示。如果已為您公司啟用「訊息中心」，就可以使用這個圖示。您可以用這種方法新增附註至記錄的附註清單，並可訂閱已新增至記錄的附註。
- 按一下「附註」區段中的「新增」。

一般來說，如果您的公司管理員已經提供附註圖示讓您使用，就無法使用「附註」區段。但是「附註」區段仍在，您加入附註清單的附註也會加入「附註」區段中。

如需有關「訊息中心」的詳細資訊，請參閱[使用訊息中心](#)（頁數 35）。如需有關使用附註清單的詳細資訊，請參閱[使用附註清單](#)（頁數 91）。

用來建立附註的方法對存取附註的權限不會有任何影響。

使用附註圖示新增附註

- 1 選取記錄。
如需有關選取記錄的指示，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。
- 2 在「詳細資料」頁面上，按一下附註圖示。
- 3 按一下「新建附註」。
- 4 在附註最上面一行填入「主題」。

- 5** 若要防止其他使用者檢視附註，請選取「私人」核取方塊。
如需有關「私人」核取方塊如何控制附註存取權的詳細資訊，請參閱[附註編輯頁面](#)（頁數 90）。
- 6** 按一下「儲存」。

在附註區段中新增附註

- 1** 選取記錄。
如需有關選取記錄的指示，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。
- 2** 在「詳細資料」頁面上，向下捲動至「附註」區段，然後按一下「附註」標題列中的「新建」。
- 3** 在「附註編輯」頁面上填入「主題」。
- 4** 若要防止其他人檢視附註，請選取「私人」。
如需有關「私人」核取方塊如何控制附註存取權的詳細資訊，請參閱[附註編輯頁面](#)（頁數 90）。
- 5** 儲存記錄。

附註編輯頁面

「附註編輯」頁面可以讓您新增附註至記錄，或更新現有附註中的資訊。此頁面會顯示附註記錄的完整欄位。下列表格說明「附註編輯」頁面上的欄位。

欄位	說明
主旨	讓您輸入附註內容或目的之簡短說明的必要文字欄位。
私人	如果您是附註的建立者，則「私人」核取方塊運作方式如下： <ul style="list-style-type: none">如果您選取「私人」核取方塊，則只有您可以看見該附註。如果您未選取「私人」核取方塊，或先前曾選取該核取方塊，但後來取消選取，則任何具有該記錄存取權限的人都能看見該記錄的附註。 如果您選取附註的「私人」核取方塊，但該附註不是您建立的，則在您儲存變更後，只有該附註的建立者能夠看見附註。您與其他使用者將無法看見附註。但是，您的名稱會出現在附註的「負責人」欄位中。
說明	附註的內容。允許的字元數上限是 16,350。 附註： 將附註欄位匯入 Oracle CRM On Demand 時，另有不同的限制（請參閱附註欄位：匯入準備）。

附註頁面（清單）

「附註」頁面會顯示連結至記錄的所有附註。下表說明您可以從「附註」頁面執行的作業：

執行此工作	請遵循下列步驟
建立附註	在「附註」標題列中，按一下「新增附註」按鈕，然後在「附註編輯」頁面上，填好所需資訊並儲存該記錄。
刪除附註	按一下位於所要刪除記錄中的「刪除」連結。刪除之後，您可以還原長達 30 天內的已刪除項目。
尋找附註	按一下「主題」資料欄表頭來排序資料。然後按一下字母列中的字母。如需以數字開頭的附註，請按一下 [0-9]。
逐頁翻閱清單	按一下清單頁面上方或下方的瀏覽圖示，以移至清單中的下一頁、上一頁、第一頁或最後一頁。
顯示更多/較少記錄	在頁面底端的「顯示的記錄數」下拉式清單中，選取一次要查看的記錄數。
更新附註	在您要更新的記錄列中按一下「編輯」連結，在「附註編輯」頁面上，更新資料然後儲存記錄。如果為您公司的內嵌編輯為啟用，則您也可以編輯在「附註」內嵌頁面上顯示的欄位。
將附註標示為私人	<p>在您要更新的記錄列中按一下「編輯」連結，在「附註編輯」頁面上，選取「私人」核取方塊。如果您公司的內嵌編輯為啟用，則您也可以選取「附註」頁面上內嵌的「私人」核取方塊。</p> <p>附註：如果您將其他使用者建立的附註標示為私人，則在儲存變更後，只有該附註的建立者能夠看見附註。但是，您的名稱會出現在附註的「負責人」欄位中。</p>
檢視附註詳細資料	在您要檢視的記錄列中按一下「編輯」連結。在「附註編輯」頁面上，檢閱附註詳細資料。

使用附註清單

如果已為您公司啟用這項功能，記錄「詳細資料」頁面就會在頁面右側頂端包含附註圖示。附註圖示旁邊的編號表示附加至記錄的附註編號。

當您按一下附註圖示時，就會顯示一份附註清單。針對每個附註，系統會顯示建立附註的使用者名稱，以及附註的主題，如果沒有主題則顯示附註文字的最初部分；系統也會顯示日期，如果附註是今天加入的則顯示時間。

您可以從附註清單執行下列作業：

若要執行此工作	請遵循這些步驟
檢視附註	向下捲動至所需的附註。
建立新的附註	按一下「新建附註」，在第一行輸入主題，輸入附註，然後按一下「儲存」。附註會傳送到已訂閱記錄之所有使用者的「訊息中心」，使用者可以按一下附註上的連結，瀏覽至該記錄。

若要執行此工作	請遵循這些步驟
訂閱記錄上的附註	按一下「訂閱」。如需詳細資訊，請參閱 訂閱附註 （頁數 92）。
刪除附註	向下捲動至所需附註，然後按一下「刪除」。這個動作會從「訊息中心」和記錄「詳細資料」頁面刪除附註。
檢視傳送附註之使用者的詳細資訊	向下捲動至所需附註，然後按一下使用者名稱，就會顯示該使用者的「使用者詳細資訊」頁面。

訂閱附註

您可以訂閱新增至記錄的附註，以便在有人新增附註至記錄時，將附註傳送至您的「訊息中心」。您可以訂閱任何您有存取權之記錄上的附註。

您可以從「訊息中心」按一下記錄上附註中的連結，巡覽至該記錄。

如需有關「訊息中心」的詳細資訊，請參閱[使用訊息中心](#)（頁數 35）。

訂閱記錄上的附註

1 選取記錄。

如需有關選取記錄的詳細資訊，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。

2 在「詳細資料」頁面上，按一下附註圖示。

3 按一下「訂閱」按鈕。

按鈕標籤隨即變更為「取消訂閱」。按一下「取消訂閱」按鈕即可取消訂閱。

傳送附註給其他使用者

您可以在應用程式中按一下顯示於使用者名稱旁的圖示，傳送附註給其他使用者。

您可以在使用者名稱關聯的欄位，例如「名字」、「負責人」、「建立者」和「修改者」，中使用這項功能。這些欄位會顯示在「詳細資料」頁面、清單和應用程式中其他位置。

您可以從「訊息中心」回覆來自其他使用者的附註。

您可以新增使用者記錄至「動作」列中的「最愛記錄」區段，這樣可以讓您快速存取您經常傳送訊息的使用者。

如需有關使用「訊息中心」的詳細資訊，請參閱[使用訊息中心](#)（頁數 35）。

傳送附註給其他使用者

1 將指標移到與使用者名稱關聯的欄位上方，以便顯示附註圖示。

- 2 按一下附註圖示
- 3 輸入附註，然後按一下「儲存」。

使用附件

根據公司管理員設定使用者角色和存取資料檔的方式，您可以將檔案（在某些情況中為 URL）附加至各種記錄類型。您可以在下列主題中，參閱附加檔案的指示：

- 如需有關透過預先設定的「附件」相關項目附加檔案和 URL 的指示，請參閱[將檔案和 URL 附加至記錄](#)（頁數 95）。
- 如需有關將檔案附加至支援附件欄位之記錄的指示，請參閱[透過附件欄位將檔案附加至記錄](#)（頁數 99）。

如需支援預先設定「附件」相關項目的記錄類型清單，以及支援附件欄位的記錄類型清單，請參閱[關於附件](#)（頁數 93）。

相關主題

如需有關附件的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [關於附件](#)（頁數 93）
- [附件相關項目](#)（頁數 97）
- [附件清單頁面](#)（頁數 98）

關於附件

根據記錄類型以及您公司管理員設定 Oracle CRM On Demand 的方式，您可以使用下列方式將檔案附加至某些記錄：

- 透過上階記錄相關項目的附件
- 透過附件欄位

關於附件相關項目

在某些記錄類型中，您的公司管理員可將預先設定的「附件」相關項目新增至您的記錄頁面配置。然後您可以將多個附件連結至上階記錄。透過這種方式連結至上階記錄的附件可包含一個檔案或 URL。

下列記錄類型支援預先設定的「附件」相關項目：

- 客戶
- 活動
- 宣傳活動
- 聯絡人
- 自訂物件 01、02 及 03
- 經銷商
- 資金

- 資金申請
- 家庭
- 潛在客戶
- 商機
- 合作夥伴
- 方案成員資格
- 服務要求
- 解決方案

附件也可連結至提醒記錄和銷售階段記錄。

附註：當您刪除使用此方式連結附件的上階記錄時，該附件也會從 **Oracle CRM On Demand** 刪除。

如需有關透過預先設定的「附件」相關項目將檔案和 URL 附加至記錄的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [將檔案和 URL 附加至記錄](#) (頁數 95)
- [附件相關項目](#) (頁數 97)
- [附件清單頁面](#) (頁數 98)

關於附件欄位

在下列記錄類型中，您可以透過附件欄位將單一檔案附加至記錄。根據您公司管理員設定頁面配置的方式，附件欄位將可在下列記錄類型中使用：

- 自訂物件 01、02、03、04 及以上

附註：您的公司管理員也可將「自訂物件」記錄類型設定為其他記錄類型上的相關項目。如果您可以在相關「自訂物件」記錄類型上使用附件欄位，您就可以將一個檔案附加至每個相關記錄。這個組態可讓您將多個檔案連結至上階記錄。如需詳細資訊，請參閱關於附件組態。

不過，當您刪除上階記錄時，連結的「自訂物件」記錄與附加的檔案並不會從 **Oracle CRM On Demand** 資料庫刪除。

- 存貨稽核報表
- 樣品交易
- 簽名

下列記錄類型也支援附件欄位。不過，這些記錄類型只能用於下列相關項目：

- 鑑定附件

「鑑定附件」記錄類型可設成僅為「鑑定」記錄類型的相關項目。

- 申請書附件

「申請書附件」記錄類型可設成僅為「申請書」記錄類型的相關項目。

- 業務計劃附件

「業務計劃」記錄類型可設成僅供作為「業務計劃」記錄類型的相關項目。

- 認證附件

「認證附件」記錄類型可設成僅為「認證」記錄類型的相關項目。

■ 課程附件

「課程附件」記錄類型可設成僅為「課程」記錄類型的相關項目。

■ 測驗附件

「測驗附件」記錄類型可設成僅為「測驗」記錄類型的相關項目。

■ MDF 要求附件

「MDF 要求附件」記錄類型可設成僅為「MDF 要求」記錄類型的相關項目。

■ 宗旨附件

「宗旨附件」記錄類型可設成僅供作為「宗旨」記錄類型的相關項目。

■ 合作夥伴方案附件

「合作夥伴方案附件」記錄類型可設成僅為「合作夥伴方案」記錄類型的相關項目。

■ 政策附件

「政策附件」記錄類型可設成僅為「政策」記錄類型的相關項目。

■ 特價要求附件

「特價要求附件」記錄類型可設成僅為「特價要求」記錄類型的相關項目。

附註：當您在這些組態中刪除上階記錄時，連結的記錄和附加的檔案並不會從 **Oracle CRM On Demand** 資料庫刪除。例如，當您刪除「MDF 要求」記錄時，任何連結的「MDF 要求附件」記錄以及附加至這些記錄的檔案都不會從資料庫刪除。

其中某些記錄類型為特定產業或 **Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition** 特定類型，且可能無法在您的 **Oracle CRM On Demand** 版本中使用。

如需有關透過附件欄位將檔案附加至記錄的指示，請參閱[透過附件欄位將檔案附加至記錄](#)（頁數 99）。

將檔案和 URL 附加至記錄

附註：本主題僅適用於透過預先設定「附件」相關項目連結到記錄的附件。如需取得可支援該預先設定「附件」相關項目之記錄類型的清單，請參閱「[關於附件](#)」（請參閱“[關於附件](#)”頁數 93）。

在支援預先設定「附件」相關項目的記錄類型，您可以將檔案與 URL 附加至上階記錄。將檔案或 URL 附加至記錄後，您可以：

■ 檢視附件

■ 選取不同的附件

■ 針對檔案附件，更新檔案內容並將先前的附件取代成已修訂的附件

將檔案附加到記錄上時，應考慮下列幾點：

■ 您可以上載壓縮檔案，包括 .zip 檔案。

■ 基於資料保護與安全性，Oracle CRM On Demand 不允許您附加副檔名為 .exe 或 .bat 的可執行檔。

附註：當使用者按一下副檔名為 .exe 或 .bat 的可執行檔時，可選擇執行該檔案或將其儲存。為了避免使用者不慎用這種方式直接從 **Oracle CRM On Demand** 執行可執行檔，**Oracle CRM On Demand** 不允許您將具有上述副檔名的檔案附加到記錄上。不過，您可以先為該檔案指定不同的副檔名，這樣便可順利上載。如果您的檔案副檔名為 .txt，

則按下該檔案的使用者便無法選擇執行該檔案。使用者必須將檔案儲存到本機，將檔案副檔名變更為可執行檔的適用副檔名，然後再執行該可執行檔。

- 您嘗試上載的每一個檔案都會經過病毒掃描。如果檔案中發現病毒，則系統不會上載該檔案，同時會顯示訊息。
- 上載檔案的大小必須小於 **20 MB**。如果您的檔案超過此大小，請考慮執行下列動作：
 - 壓縮該檔案，縮小其大小。
 - 將該檔案分割成多個較小檔案（並在必要時進行壓縮）。
 - 將檔案放在公用伺服器，並指出其路徑與檔名，而非將該檔案附加到記錄上。

將檔案或 URL 附加至記錄

- 1 選取您想要附加檔案或 URL 的記錄。
如需有關選取記錄的指示，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。
- 2 在「詳細資料」頁面上，向下捲動至「附件」區段，然後按一下標題列中的「新增附件」或「新增 URL」。
附註： 如果您想將使用者傳送至公共伺服器以存取檔案，請按一下「新增 URL」而非「新增附件」，並依照新增 URL 附件而非檔案附件的程序來執行。
- 3 在「附件編輯」頁面上，執行下列作業：
 - 針對檔案附件，按一下「檔案」欄位旁的「瀏覽」按鈕，然後選取檔案。將可識別檔案附件的顯示名稱填入「附件名稱」欄位中。
 - 針對 URL 附件，請在 URL 欄位中填入 URL 位址（例如：www.crmondemand.com），並在「附件名稱」欄位中填入可以識別 URL 的顯示名稱。URL 位址允許的最大長度為 200 個字元。
附註： 如果您已將檔案附件放置在公用伺服器上，請在 URL 欄位中填入路徑與檔案名稱（例如：[\\scdept\attachments\products.xls](#)）。
- 4 在「附件編輯」頁面上，按一下「儲存」。

檢視附件

- 1 選取檔案或 URL 所附加的記錄。
如需有關選取記錄的指示，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。
- 2 在「詳細資料」頁面上，向下捲動至「附件」區段，然後在適當的資料列中按一下「檢視」。

選取不同的附件

- 1 選取檔案或 URL 所附加的記錄。
如需有關選取記錄的指示，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。
- 2 在「詳細資料」頁面上，向下捲動至「附件」區段，然後針對您想要取代的附件按一下「附件名稱」連結。

3 在「附件編輯」頁面上，執行下列作業：

- 針對檔案附件，按一下「瀏覽」按鈕，然後選取新的檔案。必要時，請更新「附件名稱」欄位。
- 針對 URL 附件，將新的 URL 位址填入「URL」欄位中。必要時，請更新「附件名稱」欄位。

4 在「附件編輯」頁面上，按一下「儲存」。

提示： 若要確認您已輸入正確的附件資訊，請按一下「上一頁」連結，直到返回原始記錄的「詳細資料」頁面為止。在「附件」區段中，審核新附件記錄。

更新檔案附件

1 從原始的位置（而非從 Oracle CRM On Demand 內部）開啟附件。

2 編輯檔案並將它儲存在本機，例如儲存至硬碟。

3 登入 Oracle CRM On Demand。

4 選取您想要附加更新檔案的記錄。

如需有關選取記錄的指示，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。

5 在「詳細資料」頁面上，向下捲動至「附件」區段，然後在檔案附件的資料列中按一下「取代」。

6 在「取代附件」視窗中，選取更新的檔案，然後按一下「儲存」。

附件相關項目

附註： 本主題僅適用於透過預先設定「附件」相關項目連結到記錄的附件。如需取得可支援該預先設定「附件」相關項目之記錄類型的清單，請參閱「[關於附件](#)」（請參閱 "[關於附件](#)" 頁數 93）。

下表說明您附加為記錄相關項目之檔案或 URL 的欄位資訊，有些欄位會顯示在檔案所附加之記錄類型的「詳細資料」頁面上，其他欄位則顯示在「附件編輯」頁面上。

檢閱下表中的資訊，確認您的檔案符合檔案大小與檔案類型需求。

欄位	說明
檔案	針對檔案附件，此欄位會顯示附加檔案的路徑與檔案名稱。
附件名稱	您要用來識別檔案或 URL 的名稱。
大小（位元組）	針對檔案附件，檔案大小不可超過 9 MB。如果附件是 URL，「大小」欄位的預設顯示值是 2 KB。
類型	針對檔案附件，此欄位會顯示檔案類型，如 Microsoft Word 文件是 .doc。為了您的資料保護與安全性，應用程式不允許您附加副檔名為 .exe 的檔案。 針對 URL 附件，會顯示 URL。
URL	針對 URL 附件，此欄位包含完整的 URL 位址。URL 位址的長度上限為 200 個字元。

欄位	說明
建立者	第一個將檔案附加至記錄之人員的別名。此欄位中的值是由系統產生。
修改者	更新記錄之人員的名稱，後面接著記錄的更新日期與時間。此欄位中的值是由系統產生。

附件清單頁面

附註：本主題僅適用於透過預先設定「附件」相關項目連結到記錄的附件。如需取得可支援該預先設定「附件」相關項目之記錄類型的清單，請參閱「關於附件」(請參閱 "關於附件" 頁數 93)。

「附件清單」頁面會顯示所有連結至記錄的檔案與 URL。您可以按一下主要記錄之「附件」區段中的「顯示完整清單」連結，來存取「附件清單」頁面。

下表說明您可以從「附件清單」頁面執行的任務。

若要執行此工作	請遵循這些步驟
附加檔案至記錄	在「附件」標題列中按一下「新增附件」按鈕，在「附件編輯」頁面上填好所需的資訊，然後儲存記錄。
附加 URL 至記錄	在「附件」標題列中按一下「新增 URL」按鈕，在「附件編輯」頁面上填好所需的資訊，然後儲存記錄。
刪除附件	按一下位於所要刪除記錄中的「刪除」連結。刪除之後，您可以還原長達 30 天內的已刪除項目。
尋找附件	按一下「附件名稱」資料欄表頭以排序資料，然後按一下字母列中的字母。如果附件名稱是以編號開頭，請按一下 [0-9]。
逐頁翻閱清單	按一下清單頁面上方或下方的瀏覽圖示，以移至清單中的下一頁、上一頁、第一頁或最後一頁。
選取不同的附件以取代目前的附件。	在您要變更記錄的資料列中按一下「取代」連結，在「附件編輯」頁面上，選取其他檔案並儲存記錄。
顯示更多/較少記錄	在頁面底端的「顯示的記錄數」下拉式清單中，選取一次要查看的記錄數。
排序附件清單	按一下您要排序的加底線資料欄表頭。如果資料欄表頭未加底線，就無法在該欄位上進行排序。
檢視附件	在您要檢視記錄的資料列中按一下「檢視」連結。這個動作會開啟檔案或將您帶到 URL 上。

透過附件欄位將檔案附加至記錄

「自訂物件」記錄類型以及特定產業或 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 特定類型的某些記錄類型可支援附件欄位。附件欄位可讓您將單一檔案附加至記錄。如需支援附件欄位的記錄類型清單，請參閱[關於附件](#)（頁數 93）。

您的公司管理員會決定附件欄位是否可在頁面配置中提供給您的使用者角色使用。

將檔案附加到記錄上時，應考慮下列幾點：

- 您可以上載壓縮檔案，包括 .zip 檔案。
- 基於資料保護與安全性，Oracle CRM On Demand 不允許您附加副檔名為 .exe 或 .bat 的可執行檔。
附註：當使用者按一下副檔名為 .exe 或 .bat 的可執行檔時，可選擇執行該檔案或將其儲存。為了避免使用者不慎用這種方式直接從 Oracle CRM On Demand 執行可執行檔，Oracle CRM On Demand 不允許您將具有上述副檔名的檔案附加到記錄上。不過，您可以先為該檔案指定不同的副檔名，這樣便可順利上載。如果您的檔案副檔名為 .txt，則按下該檔案的使用者便無法選擇執行該檔案。使用者必須將檔案儲存到本機，將檔案副檔名變更為可執行檔的適用副檔名，然後再執行該可執行檔。
- 您嘗試上載的每一個檔案都會經過病毒掃描。如果檔案中發現病毒，則系統不會上載該檔案，同時會顯示訊息。
- 上載檔案的大小必須小於 20 MB。如果您的檔案超過此大小，請考慮執行下列動作：
 - 壓縮該檔案，縮小其大小。
 - 將該檔案分割成多個較小檔案（並在必要時進行壓縮）。
 - 將檔案放在公用伺服器，並指出其路徑與檔名，而非將該檔案附加到記錄上。

下列程序說明如何透過附件欄位將檔案附加至記錄。

透過附件欄位將檔案附加至記錄

- 1 在您要附加檔案的記錄「編輯」頁面上，請在「附件」欄位中按一下迴紋針圖示：



- 2 瀏覽並選取您要附加的檔案。
- 3 儲存變更。

附註：根據您公司管理員設定頁面配置的方式，您可能會在頁面上看見「附件：檔案名稱」欄位和「附件：大小（位元組）」欄位。這些欄位會在您儲存記錄時，自動填入檔案名稱和檔案大小。您無法編輯這些欄位。

您可以將附加的檔案從記錄中移除。不過當您移除檔案時，檔案也會從 Oracle CRM On Demand 資料庫中移除，因此您無法將其從 Oracle CRM On Demand 還原。

提示：在您將檔案從記錄中移除之前，請先將檔案下載至本機電腦或另一部伺服器以儲存該檔案。

以下將說明如何將檔案從記錄中移除。

將檔案從記錄中移除

- 1 在記錄「編輯」頁面上，按一下「附件」欄位旁的 **X** 圖示。
- 2 確認您要將檔案從記錄中移除。

使用評估問卷底稿

如果您的公司管理員已經設定評估問卷底稿，您可以存取底稿來收集客戶或銷售機會資訊。接著，可以將此資訊對應至上階記錄，並在日後用於報表與分析。

此應用程式可以讓您存取下列記錄類型的底稿：

- 客戶（客戶調查）
- 活動（銷售電訪、任務或約會的活動評估）
- 業務計劃（業務計劃評估）
- 聯絡人（顧客滿意度調查）
- 潛在客戶（潛在客戶資格底稿）
- 宗旨（宗旨評估）
- 機會（機會評估）
- 服務要求（電訪底稿與顧客滿意度調查）

您的公司管理員可以設定篩選器，協助您針對任務識別適當評估問卷的標準。例如，可使用下列篩選器來設定一份潛在客戶資格評估問卷底稿：

- 客戶分級 = 金級
- 區隔 = 大型
- 地區 = 西部

然後，當您從具有對應篩選器欄位值的潛在客戶記錄啟動評估問卷底稿時，系統就會列出正確的潛在客戶資格底稿。完成評估問卷之後，後續由公司管理員在範本底稿內變更的資料不會反映在已完成的評估問卷記錄內；唯一的例外是答覆區段的資料。公司管理員可以隨時變更答覆區段中的資料，而所做的變更會在您逐一處理範本問題時，反映於評估問卷詳細資料頁面上。

在您開始之前。若要使用評估問卷底稿，您的使用者角色必須設定成具有評估問卷記錄的存取權。如需有關各項必要設定的詳細資訊，請參閱關於評估問卷底稿。

使用評估問卷底稿

- 1 選取記錄。
如需有關選取記錄的指示，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。
- 2 在記錄「詳細資料」頁面上，向下捲動至底稿區段，然後按一下「新增」。
- 3 必要時，請從「查閱」視窗中選取問卷底稿。

如果只有一份問卷底稿符合您公司管理員定義的準則，該問卷底稿就會自動開啟。否則，您必須在「查閱」視窗中選取適當的卷底底稿。

提示：若要找出適當的底稿，請從下拉式清單選取選項，然後按一下「執行」。

4 在底稿頁面上，問您的客戶問題，然後填入資訊。

5 按一下「儲存」。

依您的公司管理員設定這份底稿的方式而定，可能會發生下列情況：

- 計算分數，並與門檻值進行比較。
- 依分數是高於或低於門檻值而定，計算出結果。
- 分數、問題的答覆，以及結果會對應回到上階記錄。
- 前次評估日期也會同時填入。

刪除及還原記錄

如果您對記錄的存取層級允許您刪除記錄，您就可以刪除記錄。如果您的角色具有「批次刪除」權限，您就可以刪除記錄清單。

當您刪除記錄或記錄清單時，記錄會在「刪除的項目」區域中儲存 30 天。在那段時間內，您可以還原記錄。但過了 30 天之後，刪除的項目就會永遠清除，無法取回。

附註：提醒記錄及其附件不依照正常的刪除行為。它不會儲存 30 天，而會立即從系統清除，無法取回。

刪除記錄就會自動刪除所刪除記錄的一些連結記錄。例如，如果刪除客戶，則任何連結的附註也會一併刪除。

當您按一下「刪除的項目」通用連結時，「所有刪除的項目」頁面隨即出現，內含您已刪除的所有項目。如果您的使用者角色具有「復原所有記錄」權限，您就會看到您公司已刪除的所有記錄。

上階記錄會顯示在刪除的項目清單中，但連結記錄則不會。只有在刪除上階記錄之前先刪除連結記錄時，連結記錄才會顯示為個別記錄。

例如，如果刪除有三個連結活動的客戶，刪除的項目清單中只會顯示客戶記錄。但是如果在刪除客戶本身之前刪除其中一個連結活動，該活動就會以個別記錄形式顯示在清單中。

當您還原記錄時，在記錄刪除時與該記錄連結的所有記錄也都會還原，之間的關係保持不變。請務必先還原上階記錄，如果嘗試先還原下階記錄，系統會顯示錯誤訊息。

您可以使用「所有刪除的項目」頁面上的清單協助您尋找刪除的記錄。當您從清單中選取記錄類型時，所顯示的記錄包含該類型記錄的所有刪除的註記和附件，以及該類型的所有刪除記錄。不過，連結的記錄規則仍然適用。與上階記錄一起刪除的註記和附件不會顯示在清單中。例如，如果您在清單中選取「全部客戶」，這時就會顯示與上階記錄分別刪除的所有客戶註記和客戶附件，以及所有刪除的客戶記錄。

附註：公司能夠儲存的資料量有限。儲存在「刪除的項目」中的記錄不計入公司的磁碟總儲存量限制。

從記錄的「詳細資料」頁面刪除記錄

- 在記錄的「詳細資料」頁面上，按一下「刪除」。

附註：如果您是從「清單」頁面上或上階記錄的相關記錄清單逐層往下檢視以存取記錄的「詳細資料」頁面，則在您刪除記錄後，Oracle CRM On Demand 會返回您開始逐層往下檢視的頁面。

刪除記錄清單中的記錄

- 在您想要刪除的記錄資料列中，從記錄層級功能表中選擇「刪除」。

刪除記錄清單

在您開始之前。若要執行這個程序，您的使用者角色必須具有「批次刪除」權限。

- 1 在記錄的「首頁」中，按一下要刪除的記錄清單。
提示： 請在刪除之前先匯出清單，如此一來，如果誤刪一些記錄，就可以將資料匯入回 **Oracle CRM On Demand**。
您可以刪除客戶、聯絡人、機會、潛在客戶、服務要求或活動清單。
- 2 在記錄的「清單」頁面上，按一下「功能表」按鈕，然後選取「批次刪除」。
- 3 按一下「確定」以確認要繼續進行。
- 4 在「批次刪除佇列」頁面上，按一下「有效的要求」區段中的「繼續」。
附註： 如果不按「繼續」，就不會進行刪除。您可以按一下「管理」通用連結，再按「管理首頁」上的「批次刪除佇列」連結返回「批次刪除佇列」。
- 5 若要檢閱刪除的記錄檔，請按一下「已處理的要求」區段中的「記錄檔」。

還原記錄

- 1 按一下「刪除的項目」通用連結。
- 2 按一下記錄列的「還原」。
附註： 如果您的角色具有「復原所有記錄」權限，您可以還原您公司任何人刪除的記錄。

下表提供有關刪除記錄的詳細資訊。

注意： 此表格中被參考的附件記錄，是透過預先設定之「附件」相關項目連結至上階記錄的附件記錄。透過附件欄位，也可將檔案附加至「自訂物件」記錄類型，以及附加至產業特定或 **Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition** 特定的某些記錄類型。如果將此類記錄類型設定為其他記錄類型的相關記錄，則當刪除上階記錄時，不會從 **Oracle CRM On Demand** 資料庫中刪除連結記錄與附加檔案。如需附件相關項目與附件欄位的詳細資訊，請參閱[關於附件](#) (頁數 93)。

如果刪除這一項	應該注意這一點
---------	---------

如果刪除這一項	應該注意這一點
客戶	<p>如果客戶連結至「銷售階段」為「結案-得標」的機會，就不能刪除。</p> <p>刪除客戶時，也會一併刪除這些連結的記錄：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 潛在客戶 ■ 機會 ■ 活動（以及這個活動連結的任何附件） ■ 附註 ■ 附件 <p>這些連結的記錄 不會 刪除：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 聯絡人
活動	<p>刪除活動時，也會一併刪除這些連結的記錄：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 附件 <p>如果想要刪除「通訊活動」，您的角色必須啟用「管理公司」及「批次刪除」權限。</p> <p>附註：其角色中具備「刪除任何活動」權限的使用者可刪除不是其所擁有的活動，或是標示為私人的活動。一般而言，「刪除任何活動」權限只會授與公司管理員。</p>
地址	<p>如果您還原刪除的地址，您必須更新「帳單」與「出貨」設定，因為當 Oracle CRM On Demand 還原地址記錄時，不會將地址設定還原至原始值。您必須重新調整這些值，以避免建立多餘的資料。</p> <p>如需有關刪除共用地址的詳細資訊，請參閱刪除共用地址（頁數 243）。</p>
提醒	<p>提醒記錄及其附件不依照正常的刪除行為，它不會儲存 30 天，而會立即從系統清除，無法取回。</p>
宣傳活動	<p>刪除宣傳活動時，也會一併刪除這些連結的記錄：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 活動（以及這個活動連結的任何附件） ■ 附註 <p>這些連結的記錄 不會 刪除：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 潛在客戶 ■ 機會

如果刪除這一項	應該注意這一點
聯絡人	<p>刪除聯絡人時，也會一併刪除這些連結的記錄：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 潛在客戶 ■ 附註 ■ 附件 <p>這些連結的記錄 不會 刪除：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 客戶 ■ 活動 ■ 機會
經銷商	<p>刪除經銷商時，也會一併刪除這些連結的記錄：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 活動（以及這個活動連結的任何附件） ■ 附註 ■ 附件
篩選清單	篩選清單不得編輯。若要變更篩選清單，請刪除後再建立新的。
資金	<p>刪除資金時，也會一併刪除這些連結的記錄：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 活動（以及這個活動連結的任何附件） ■ 附註 ■ 附件
群組	刪除群組時，系統會從群組的記錄中移除群組的參考，而且記錄所有權恢復成「負責人」欄位中的員工。如果該程序涉及大量記錄，就需要一些時間才能完成。在那段時間內，系統不允許群組成員建立記錄。
家庭	刪除家庭時不會刪除任何下階記錄。
潛在客戶	<p>刪除潛在客戶時，也會一併刪除這些連結的記錄：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 活動（以及這個活動連結的任何附件） ■ 附註 ■ 附件 <p>這些連結的記錄 不會 刪除：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 機會
醫學活動	<p>刪除醫學活動時，不會 刪除這些連結的記錄：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 受邀者（聯絡人）

如果刪除這一項	應該注意這一點
	附註： 您無法刪除狀態為「已完成」的事件。
機會	<p>您無法刪除「銷售階段」為「已結案」的機會，因為該資訊用於歷程記錄報告。刪除機會時，也會一併刪除這些連結的記錄：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 潛在客戶 ■ 活動（以及這個活動連結的任何附件） ■ 附註 ■ 附件 <p>這些連結的記錄 不會 刪除：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 聯絡人 ■ 客戶
投資組合帳戶	<p>刪除投資組合時，也會一併刪除這些連結的記錄：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 活動（以及這個活動連結的任何附件） ■ 附件 <p>這些連結的記錄 不會 刪除：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 聯絡人
產品	您無法刪除產品。若要將產品從員工可連結至機會（當成產品）或客戶（當成資產）的可用產品清單中移除，請清除「產品編輯」頁面上的「可訂購」核取方塊。
產品分類	角色具有「管理內容」權限的使用者可以刪除產品分類。刪除分類時，會中斷產品與分類之間的關係，但產品仍會保留。
角色	<p>角色具有「管理使用者及存取」權限的使用者可以刪除角色。</p> <p>刪除的角色不會儲存 30 天，而會立即從系統清除，無法取回</p> <p>刪除角色之前，已經指派給該角色的所有使用者都必須指派給其他角色，否則應用程式不會讓您刪除該角色。</p>
解決方案	<p>刪除解決方案時，也會一併刪除這些連結的記錄：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 解決方案歷史記錄 <p>這些連結的記錄 不會 刪除：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 服務要求

如果刪除這一項	應該注意這一點
	<p>■ 解決方案</p> <p>提示： 如果您確信某個解決方案已經不再有用，但它曾經一度連結至服務要求，則應將狀態變更為「過時」，而不是予以刪除。如此一來，您公司既能防止顧客服務代表繼續使用該解決方案，又能將它保留下來做歷程記錄之用(要判斷解決方案是否已使用過，請移至「解決方案詳細資訊」頁面，並檢查「服務要求」區段有沒有連結的記錄)。</p>
銷售地區	<p>角色具有「管理銷售地區」權限的使用者可以刪除銷售地區。不論銷售地區與其他銷售地區、客戶、機會等有沒有關係，都可以予以刪除。</p> <p>「銷售地區詳細資料」頁面會讓公司管理員瞭解銷售地區有沒有任何下階。公司管理員可以使用 Territory = <要刪除的銷售地區> 這樣的條件來查詢客戶、機會，以找出該銷售地區有沒有任何相關客戶、機會等。</p>
車輛	<p>刪除車輛時，也會一併刪除這些連結的記錄：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 活動（以及這個活動連結的任何附件） ■ 附註 ■ 附件

附註： 如需有關連結記錄的詳細資訊，請參閱[將潛在客戶轉換為客戶、聯絡人、交易備案或機會](#) (頁數 160)。

檢視記錄的稽核追蹤

在支援稽核追蹤的記錄類型上，您可以檢視稽核追蹤以追蹤對記錄之稽核欄位所做的變更。

視您的公司管理員如何設定記錄類型的稽核追蹤而定，稽核追蹤也能顯示下列項目：

- 記錄建立的輸入項
- 如果記錄已刪除或還原，上述各動作的輸入項

附註： 如果記錄已刪除但尚未還原，記錄本身就不能再被存取，因此您無法檢視相關稽核追蹤資訊中的刪除動作詳細資料。不過，涵蓋公司之「主要稽核追蹤」中會有刪除動作的輸入項。如果記錄於稍後還原，則涵蓋公司之「主要稽核追蹤」以及記錄的稽核追蹤資訊中，會有刪除動作與還原動作各自的輸入項。若要檢視涵蓋公司的「主要稽核追蹤」，您的使用者角色必須具有「存取主要稽核追蹤」權限。

對於記錄的變更，稽核追蹤會在欄位中顯示新值與舊值，以及對欄位進行變更的使用者時間戳記與名稱。您的公司管理員會決定要稽核哪些欄位（若有的話）。如需有關支援稽核追蹤的記錄類型資訊，以及依預設進行稽核的欄位清單，請參閱[自訂稽核追蹤](#)。

在您開始之前。 為了讓您能夠檢視記錄類型的稽核追蹤，您的公司管理員必須確定您角色的頁面配置已設定，以在上階記錄類型的「詳細資料」頁面配置上包含「稽核追蹤」相關項目。您的公司管理員也必須提供您唯讀權限，以存取上階記錄類型的「稽核追蹤」相關項目。如果在公司管理員完成設定後，您仍無法在您記錄的「詳細資料」頁面上看見「稽核追蹤」相關項目，請按一下記錄之「詳細資料」頁面上的「編輯配置」連結，將「稽核追蹤」新增為相關資訊區段。如需編輯「詳細資料」頁面配置的詳細資訊，請參閱[變更詳細資料頁面配置](#) (頁數 598)。

檢視記錄的稽核追蹤

- 在記錄「詳細資料」頁面上，向下捲動至「稽核追蹤」相關資訊區段。

每個資料列都會顯示記錄更新日期與記錄更新者。已變更稽核欄位中的新值與舊值也會顯示。

附註：每個變更的稽核追蹤記錄只會顯示一個欄位變更的詳細資料。系統只會顯示稽核欄位變更的稽核追蹤記錄。因此，如果使用者在變更兩個欄位後儲存記錄，但只對其中一個欄位進行稽核，則只會顯示稽核欄位變更的稽核追蹤記錄。另一個欄位變更的詳細資料則不會顯示。

關於建立記錄時的重複項目

針對許多記錄類型，當您建立記錄時，如果該記錄已存在，Oracle CRM On Demand 就會警告您。現有記錄可能會存放於您的目前公司記錄中，如果您收到重複的錯誤訊息，請取消建立該記錄，找出現有記錄並加以更新。

下列記錄類型在您透過使用者介面來建立新記錄時，Oracle CRM On Demand 不會檢查是否有重複的記錄：

- 活動
- 客戶收益
- 評估
- 聯絡人
- 聯絡人收益
- 自訂物件 01、02、03、04 與以上
- 交易備案產品收益
- 家庭
- 潛在客戶
- 附註
- 機會產品收益
- 訂購
- 訂單項目
- 樣品要求
- 樣品申請項目
- 特價產品

附註：新增新的記錄之前，請先搜尋記錄清單，確定該記錄並不存在。

下表列出用來判斷當透過使用者介面建立記錄時，記錄是否重複的欄位。

附註：如需匯入記錄時哪些項目構成記錄重複的相關資訊，請參閱關於記錄重複與外部 ID。

此類型的記錄	如果符合下列所有欄位，則表示重複
客戶	客戶名稱和地點
客戶競爭者	競爭對手名稱
客戶合作夥伴	合作夥伴名稱

此類型的記錄	如果符合下列所有欄位，則表示重複
地址	地址名稱
約會聯絡人	聯絡人姓名
約會使用者	使用者名稱
附件	檔案名稱
業務計劃	計劃名稱、類型、狀態及期間
宣傳活動	來源代碼
宣傳活動收件者	聯絡人
宗旨	目標名稱、類型、狀態及期間
機會	機會名稱與客戶
機會競爭者	競爭對手名稱
機會合作夥伴	合作夥伴名稱
計劃客戶	客戶與業務計劃
計劃聯絡人	聯絡人與業務計劃名稱
計劃機會	業務計劃與機會
產品	產品名稱
產品分類	分類名稱
服務要求	服務編號 附註： 「服務編號」是由 Oracle CRM On Demand 自動產生。不會檢查其他欄位的資料是否重複。
解決方案	標題
任務聯絡人	聯絡人姓名
任務使用者	使用者名稱
團隊	使用者名稱
使用者	使用者 ID 與公司登入 ID
合作夥伴關係管理	
鑑定	鑑定名稱
鑑定要求	鑑定名稱、合作夥伴名稱及要求日期
申請	申請書 ID 附註： 「應用程式 ID」是由 Oracle CRM On Demand 自動產生。不會檢查其他欄位的資料是否重複。

此類型的記錄	如果符合下列所有欄位，則表示重複
認證	認證名稱
認證要求	認證名稱、聯絡人姓名及要求日期
課程	課程名稱
課程登記	課程名稱、候選者名稱及登記日期
交易備案	名稱與主要合作夥伴
測驗	測驗名稱
測驗註冊	測驗名稱、候選者名稱、負責人及測驗日期
資金	資金 ID 附註： Oracle CRM On Demand 會自動將「資金 ID」欄位設為記錄的「資料列 ID」。不會檢查其他欄位的資料是否重複。
資金要求	要求名稱與要求日期
MDF 要求	要求名稱與要求日期
合作夥伴	合作夥伴名稱與地點
合作夥伴方案	合作夥伴方案名稱
價目表	價目表名稱與類型
價目表行項目	價目表、產品及類型
特價要求	要求名稱與要求日期
生命科學	
分配	配置類型、停止發送樣品、樣品及負責人
最佳聯絡時間	星期別、開始時間、結束時間、地址及聯絡人全名
聯絡人州執照	執照號碼與聯絡人全名
存貨稽核報表	類型、狀態、原因、完成日期、存貨期間及負責人使用者登入 ID
存貨期間	開始日期、有效、已調節及負責人
醫護教育活動	結束日期與名稱
訊息回應	回應、結束時間、開始時間、序號、追蹤及解決方案 ID
訊息傳送計劃	名稱、強制公開、鎖定順序、啟用追蹤、狀態、類型、產品名稱及負責人
訊息傳送計劃項目	公開訊息、序號、類型、上階訊息傳送計劃及解決方案名稱
訊息傳送計劃項目關係	類型、上階 MP 項目及解決方案名稱
產品明細	指示與產品

此類型的記錄	如果符合下列所有欄位，則表示重複
已發送促銷項目	數量與產品
樣品免責聲明	免責聲明文字與狀態
樣品發送	數量與產品
樣品存貨	期初餘額、存貨期間及樣品
樣品批號	批號、到期日、可訂購及樣品 附註： 「可訂購」欄位在與「樣品」相關的產品上。
樣品交易	名稱、日期及類型
簽名	簽名控制與活動
交易項目	數量、行號、交易編號及樣品
財富管理	
財務帳戶	財務帳戶
財務帳戶持有人	商業帳戶、財務帳戶持有人名稱、財務帳戶及角色
財務帳戶持有類別	財務帳戶、金融產品及財務帳戶類別持有名稱
財務計劃	財務帳戶、財務計劃名稱及類型
財務產品	財務產品名稱
財務交易	財務帳戶、金融產品及交易 ID
投資組合	帳號與產品
保險	
經紀人資料檔	合作夥伴、經紀人資料檔年度及經紀人資料檔名稱。
理賠	理賠編號與保單
保險項目	保險項目名稱、保險項目及保單
損害	理賠編號、保險財產及損害名稱
產物保險	類型、保單及序號
關係人	理賠編號、聯絡人及角色
保單	保單編號
投保人	保單、角色
汽車業	
經銷商	名稱

此類型的記錄	如果符合下列所有欄位，則表示重複
財務資訊	財務詳細資料編號 附註： 「財務詳細資料編號」是由 Oracle CRM On Demand 自動產生。不會檢查其他欄位的資料是否重複。
廠牌	廠牌
銷售歷史記錄	銷售編號 附註： 「銷售歷史記錄編號」是由 Oracle CRM On Demand 自動產生。不會檢查其他欄位的資料是否重複。
銷售時間	星期別與開放時間
服務歷史記錄	服務歷史記錄編號 附註： 「服務歷史記錄編號」是由 Oracle CRM On Demand 自動產生。不會檢查其他欄位的資料是否重複。
服務時間	星期別與開放時間
銷售地區	名稱
車輛	車輛識別碼
車輛聯絡人	使用者名稱

列印出現在頁面上的資訊

除了「編輯」頁面以外，其他所有頁面都可供您將顯示在頁面上的資訊列印下來。當您列印頁面時，會排除所有額外的介面元素和連結。如果記錄「詳細資料」頁面上的相關資訊區段顯示成頁標，則在列印出的「詳細資料」頁面上只會顯示目前開啟的相關資訊區段。在清單模式中，開啟的相關資訊區段會出現在列印出的頁面上，不含頁標影像。

列印顯示在頁面上的資訊

- 1 按一下「列印版」連結。
另外開啟一個頁面，其中顯示列印版頁面。
- 2 在頁面中按一下「列印」連結。
- 3 在「列印」視窗中，調整印表機的偏好設定，以確保將頁面列印成橫式。
使用「橫向」模式可以讓列印頁面上的外觀取得最佳效果。
- 4 請遵循螢幕上的指示來列印頁面。

檢視 Oracle CRM On Demand 服務資訊

「服務資訊」頁面上提供 Oracle CRM On Demand 生產環境與暫存環境的預計與近期維護階段作業相關資訊。*生產環境*是您公司執行 Oracle CRM On Demand 工作的環境，*暫存環境*通常是生產環境的複本，可用於測試，例如在將組態變更套用到生產環境之前先進行測試，或是在將修補程式套用到生產環境之前先進行測試。

「服務資訊」頁面也提供過去幾個月您 Oracle CRM On Demand 生產環境的可用性相關資訊。

下列程序說明如何檢視 Oracle CRM On Demand 服務資訊。

檢視 Oracle CRM On Demand 服務資訊

■ 捲動至 Oracle CRM On Demand 中任何頁面的底端，再按一下「服務資訊」即可開啟「服務資訊」頁面。

「服務資訊」頁面的「版本資訊」區段會顯示套用至您目前所登入 Oracle CRM On Demand 環境的版本層級、修補程式等等詳細資訊。Oracle 會使用這些資訊進行疑難排解。當您聯絡 Oracle 尋求協助時，可能會要求您提供此資訊。

下表說明該頁面「生產可用性資訊」區段的資訊。

欄位	說明
Month	提供可用性資訊的行事曆月份。
可用性(%)	指定月份中 Oracle CRM On Demand 生產環境可用時間的百分比。 附註： 提供接近上一個行事曆月份月中的可用性資訊。在極少許的情況下，可用性資訊會在第一次提供之後變更。

在「服務資訊」頁面中，生產環境與暫存環境的維護排程資訊會在兩個不同的區段中顯示。

下表說明部份在頁面的維護排程區段中顯示的資訊。

欄位	說明
維護日期	維護階段作業日期。未來日期代表預計的維護階段作業，但可視情況而調整改變。
預估開始時間	工作階段開始的預估時間。此時間會以您當地的時區顯示。
預估持續時間 (小時)	工作階段將使用的預估時間長度 (以小時為單位)。
維護類型	過去或將來執行的維護類型，例如標準維護或修補安裝。 附註： 如果維護階段作業的日期為將來，則維護類型資訊可視情況而調整改變。
前次更新日期/時間	前次更新維護階段作業資訊的日期。

附註：「服務資訊」頁面的「診斷」連結可供存取診斷資訊。基於安全的理由，診斷資訊已加密。當您聯絡 Oracle 尋求協助時，可能會要求您按一下「診斷」連結，並將加密的資訊傳送至 Oracle CRM On Demand Customer Care。

擷取您的使用者登入 ID 或重設您的密碼

如果您忘記使用者登入 ID，可以從 Oracle CRM On Demand 登入頁面提交要求，透過電子郵件將該資訊傳送給您。如果您忘記密碼，可以提交重設密碼的要求，或者如果您的使用者角色具有「重設個人密碼」的權限，則可以從 Oracle CRM On Demand 登入頁面進行。

如果您同時忘記使用者登入 ID 和密碼，可先擷取您的使用者登入 ID，然後使用該資訊以及您在 Oracle CRM On Demand 中設定的安全性問題來重設您的密碼。

當擷取您的使用者登入 ID 或重設您的密碼時，請注意下列各點：

- 若要擷取您的使用者登入 ID，您必須知道您儲存在 Oracle CRM On Demand 使用者記錄中的主要電子郵件地址。如果您無法擷取使用者登入 ID，請聯絡您的公司管理員以確認主要電子郵件地址。
- 若要重設您的密碼，您必須知道您的使用者登入 ID。因此，如果您同時忘記密碼和使用者登入 ID，請先擷取您的使用者登入 ID，然後使用該資訊來重設您的密碼。
- 若要重設您的密碼，您必須知道您在 Oracle CRM On Demand 中設定的安全性問題答覆。
- 每次當系統將使用者登入 ID 傳送給您時，您的使用者記錄上都會建立一個稽核追蹤項目。
- 每次當您重設密碼時，您的使用者記錄上都會建立一個稽核追蹤項目。

擷取您的使用者登入 ID

- 1 在 Oracle CRM On Demand 登入頁面上按一下「無法存取您的帳戶？」連結。
- 2 在「選擇選項」頁面上，按一下「我忘記我的使用者登入 ID」連結。
- 3 輸入儲存在 Oracle CRM On Demand 使用者記錄中的主要電子郵件地址，然後按一下「執行」。

根據您輸入的電子郵件地址，將會發生以下情況：

- 如果您輸入的電子郵件地址語法正確，則會顯示確認訊息，否則會顯示一個錯誤訊息。
- 如果您輸入的電子郵件地址為使用者記錄上的正確主要地址，系統會將一封包含使用者登入 ID 的電子郵件傳送至電子郵件地址。
- 如果您輸入的電子郵件地址語法正確，但不是使用者記錄上的正確主要地址，則系統不會將電子郵件傳送給您。若發生此情況，請聯絡您的公司管理員以驗證正確的主要電子郵件地址。

附註：如果您在 Oracle CRM On Demand 中有多个帳戶，則每個帳戶的有效使用者登入 ID 都會包含在電子郵件中，除非帳戶已設為「僅單一登入」。如果您不知道您的帳戶是否設為「僅單一登入」，請聯絡您的公司管理員進行確認。

當您收到包含使用者登入 ID 的電子郵件時，如果您知道您的密碼，可回到登入頁面並依照一般方式登入 Oracle CRM On Demand。

附註：您在 24 小時內最多可提交三次要求，將您的使用者登入 ID 傳送給您。

如果您忘記您的密碼，可以依照下列程序來重設密碼。

重設密碼

- 1 在 Oracle CRM On Demand 登入頁面上按一下「無法存取您的帳戶？」連結。

2 在「選擇選項」頁面上，按一下「我忘記我的密碼」連結。

3 在「忘記您的密碼」頁面上，輸入您的使用者登入 ID，然後按一下「執行」。

如果您輸入的使用者登入 ID 正確，則會出現一個確認訊息，且您會收到一封電子郵件，其中包含 Oracle CRM On Demand 的暫時連結。

4 若要存取 Oracle CRM On Demand，請按一下電子郵件中的暫時連結。

附註：您的公司管理員可決定暫時連結保持有效的時間，以及您使用暫時連結嘗試進行登入的次數。

5 在「重設密碼」頁面上，輸入安全性問題的答案，然後按一下「提交」。

6 在「密碼更新」頁面的「新密碼」欄位中輸入新密碼，然後在「驗證新密碼」欄位中再輸入一次相同的新密碼。

7 按一下「儲存」以儲存您的新密碼。

附註：您的公司管理員可決定您在一段特定時間內重設密碼的次數。

關於 Oracle CRM On Demand 階段作業持續時間

您的公司管理員可指定公司之 Oracle CRM On Demand 有效階段作業的最大持續時間。如果您的公司管理員將最大持續時間設為 0 (零)，有效階段作業就沒有持續時間的限制。

如果您的互動式使用者階段作業達到指定的最大持續時間，則下次您在 Oracle CRM On Demand 中執行動作（例如按一下連結、頁標或按鈕）時，會返回登入頁面，您必須重新登入才能返回您剛才嘗試存取的頁面。使用 Web 服務時，如果有效階段作業逾時，則 Web 服務用戶端必須重新驗證才能繼續使用 Web 服務。

關於 Oracle CRM On Demand 中的並行階段作業

您的公司管理員可指定是否允許並行階段作業。同時在不同瀏覽器使用相同使用者認證來登入 Oracle CRM On Demand 超過一次時，會發生並行階段作業。系統只會計算互動式使用者階段作業。計算並行階段作業時，不會考慮透過 Web 服務或桌上型用戶端的 Oracle CRM On Demand 連線。

您的公司管理員可指定是否允許並行階段作業。下表根據您公司管理員選擇的選項，會顯示以使用者認證（已用於至少一個現有階段作業）嘗試登入 Oracle CRM On Demand 時，使用者可看見的行為。

選項	行為
允許但會通知	<p>允許新階段作業。當使用者登入新階段作業時，會發生下列情形：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 在新階段作業中，Oracle CRM On Demand 頁面會出現訊息指出至少有另一個並行階段作業存在。該訊息包含連結，使用者可按一下該連結以檢視使用者的登入歷史記錄。 ■ 在每個現有並行階段作業中，下次使用者在 Oracle CRM On Demand 中執行動作（例如按一下連結、頁標或按鈕）時，Oracle CRM On Demand 頁面會出現訊息指出並行階段作業已開始。該訊息包含連結，使用者可按一下該連結以檢視使用者的登入歷史記錄。

選項	行為
允許但不通知	允許新階段作業。新階段作業或任何現有階段作業中沒有指出並行階段作業正在進行中的通知。
避免與終止現有階段作業	<p>允許新階段作業，但終止現有階段作業。當使用者登入新階段作業時，會發生下列情形：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 在新階段作業中，Oracle CRM On Demand 頁面會出現訊息指出其他具有相同認證的階段作業將終止。該訊息包含連結，使用者可按一下該連結以檢視使用者的登入歷史記錄。 ■ 在原始階段作業中，下次使用者在 Oracle CRM On Demand 中執行動作（例如按一下連結、頁標或按鈕）時，會返回登入頁面，該頁面會出現訊息指出因為有其他使用相同認證的使用者登入，階段作業已終止。

Oracle CRM On Demand 系統需求

您可以在 [Oracle CRM On Demand 網站](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html)

<http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>上找到 Oracle CRM On Demand 的系統需求詳細資料。

Oracle CRM On Demand 核發備註

每個核發的 Oracle CRM On Demand 都會提供一組核發備註，其中概述對 Oracle CRM On Demand 的次要變更，亦即改變現有行為或使用者介面的變更。「訓練與支援中心」網站上有核發備註，只要按一下 Oracle CRM On Demand 內每個頁面頂端的「訓練與支援」連結即可存取該網站。

聯絡 Oracle

Oracle 提供各種不同的服務，也歡迎您提出對於這個應用程式的建議。請使用下列資源，以便：

- 在 <https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/> 提出改進產品、服務或處理程序的建議
- 在 <http://www.crmondemand.com/> 索取有關新產品和促銷的銷售宣傳品或資訊
- 將線上說明的改進建議，以電子郵件寄至 siebeldoc_ww@oracle.com

結束 Oracle CRM On Demand

注意： 結束 Oracle CRM On Demand 之前，請確實儲存所有資訊，然後關閉所有已開啟的視窗，例如建立新記錄的表單等。如果您是使用客服中心應用程式 Oracle Contact On Demand，請將工作狀態變更為「不可用」再登出。

結束 Oracle CRM On Demand

■ 按一下 Oracle CRM On Demand 頁面右上角的「登出」。

如果您是以關閉瀏覽器視窗來結束 Oracle CRM On Demand，您的工作階段會仍然保持開啟直到逾時為止。逾時間隔通常設定為 10-15 分鐘。

附註： 若要以不同的使用者身分登入，請按一下右上角的「登出」。如果您不明確地登出，瀏覽器執行個體不會關閉，而所有檢視和資料都會認定仍然是以第一個使用者身分登入。

2 行事曆與活動

使用「行事曆」頁面來審核、建立及更新您的活動，以及審核與更新您的計劃電訪。

*活動*包含您在特定日期前必須達成的任務，以及您在特定時間要排定的約會。任務與約會可以是會議、電訪或事件。任務與約會之間的差異是任務顯示於任務清單中，具有到期日與狀態，約會則是排定於行事曆上並具有特定日期與時間。

*計劃電訪*是您建立為「已計劃」狀態的「生命科學」特定電訪，以便讓醫師、醫院或診所暫時有銷售電訪的預留位置。若要辨別計劃電訪與行事曆上其他的約會、活動或排定電訪，可使用下列顏色編碼：

- 約會、活動及排定的電訪會在您的行事曆上以藍色字型顯示。
- 計劃電訪（也就是狀態為「已計劃」的電訪）會在您的行事曆上以紅色字型顯示。

依預設您的行事曆上不會顯示計劃電訪。若要在行事曆上查看計劃電訪，您的使用者角色必須具有「生命科學」權限「電訪：工作曆計劃電訪」。

使用行事曆頁面

「行事曆」頁面提供管理活動的主要區域。預設頁面是「每日行事曆」頁面，其中包含「每日行事曆」區段、「行事曆檢視」區段、「未結任務」區段以及「計劃電訪」區段。

若要查看「行事曆」頁面上的「計劃電訪」區段，您的使用者角色必須具有「電訪：工作曆計劃電訪」權限。「計劃電訪」區段可依時間順序列出多達兩週的銷售代表計劃電訪，並顯示每一計劃電訪的下列資訊：電訪日期與開始時間、每日固定時間、主題、要拜訪的聯絡人，以及其他聯絡人地址資訊。「行事曆」頁面上的「計劃電訪」區段中所使用的顏色編碼如下：

- 開始時間為過去的過期計劃電訪會以紅色字型顯示。
- 開始時間為未來之即將進行的計劃電訪會以藍色字型顯示。

如需有關建立計劃電訪的詳細資訊，請參閱[追蹤客戶的拜訪（銷售電訪）](#)（請參閱 "[追蹤顧客的拜訪（銷售電訪）](#)" 頁數 125）、[銷售電訪期間發送樣品](#)（頁數 449）及[大量電訪計劃](#)（頁數 129）。

附註： 如果您的角色具有「共用行事曆」權限，您的「行事曆」頁面可能會提供預設頁面所列出之功能以外的附加功能。如需附加功能的詳細資訊，請參閱[行事曆設定頁面](#)（頁數 136）。

下表說明您可以從「每日」或「每週行事曆」執行的作業。

附註： 從 Oracle Contact On Demand 產生的客戶溝通活動屬於特定活動子類型，因此，不會顯示在「行事曆」頁面或「活動」清單中。

若要執行此工作	請遵循這些步驟
---------	---------

若要執行此工作	請遵循這些步驟
建立任務	按一下「未結案的任務」標題列中的「新增」，在「任務編輯」頁面上輸入任務資訊，然後儲存記錄。
刪除任務	按一下您要刪除之任務的連結。在「任務詳細資料」頁面上，按一下「刪除」。
建立約會	按一下「行事曆」標題列中的「新建約會」，在「約會編輯」頁面上輸入約會資訊，然後儲存記錄。
刪除約會	按一下您所要刪除約會的連結，在「約會詳細資訊」頁面上按一下「刪除」。
到特定日子	按一下「行事曆檢視」區段中的日子連結。
到特定月份	按一下「行事曆檢視」區段中的箭頭。
將任務標示為已完成	在「未結案的任務」區段中，按一下「顯示完整清單」連結。在「活動清單」頁面上，按一下您要標示為完成之任務的「主題」連結。在「任務詳細資料」頁面上，按一下「標示為完成」。
逐日翻閱行事曆	按一下「每日行事曆」區段中的箭頭。
更新活動	按一下您要更新之活動（約會、任務或計劃電訪）的連結。在「約會詳細資料」、「任務詳細資料」或「電訪詳細資料」頁面上，以內嵌方式編輯欄位，或按一下「編輯」以開啟「約會」、「任務」或「電訪資料編輯」頁面。如需更新記錄的詳細資訊，請參閱 更新記錄詳細資料 （頁數 62）。
檢視約會、任務（未結、已結或全部）、活動或計劃電訪	在「未結案的任務」區段，按一下「顯示完整清單」連結。在「活動清單」頁面上按下拉式清單，然後變更選取範圍。
檢視當日的約會	按一下「行事曆」中的 1 圖示。
檢視活動的詳細資料	按一下您要檢視之活動（約會、任務或計劃電訪）的連結。
檢視整個月份的約會	按一下「行事曆」中的 31 圖示。
檢視整週的約會	按一下「行事曆」中的 7 圖示。

管理行事曆與活動

管理行事曆與活動的逐步程序請見下列內容：

■ [檢視活動](#)（頁數 119）

■ [建立活動](#)（頁數 120）

- [更新活動](#) (頁數 121)
- [限制顯示的活動記錄數](#) (頁數 124)
- [將任務標示為已完成](#) (頁數 124)
- [將活動指派給其他員工](#) (頁數 125)
- [追蹤顧客的拜訪 \(銷售電訪\)](#) (頁數 125)

附註：此功能並非 **Oracle CRM On Demand** 標準版的一部份，因此可能無法提供您的公司使用。

- [調整訊息回應](#) (頁數 132)
- [排定與其他人的約會](#) (頁數 133)
- [大量電訪計劃](#) (頁數 129)
- [使用活動評估問卷底稿](#) (頁數 138)
- [審核建議的活動訊息計劃](#) (請參閱 "[檢閱建議的活動訊息傳送計劃](#)" 頁數 484)

如果您的使用者角色包含「共用行事曆」權限，也可以執行下列程序：

- [檢視其他人的行事曆](#) (頁數 135)
- [共用行事曆](#) (頁數 136)
- [設定預設行事曆檢視](#) (頁數 136)
- [新增自訂行事曆檢視](#) (頁數 137)

如果您的使用者角色包含「共用行事曆」權限，而且您的公司使用預設群組指派選項，您也可以執行下列程序：[檢視群組任務清單](#) (頁數 138)。

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#) (頁數 39)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)
- [使用清單](#) (頁數 71)

附註：公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

檢視活動

Oracle CRM On Demand 會在一些頁面上顯示活動，讓活動保持在最前方：

- [我的首頁](#)
 - 「我的首頁」分別為約會和任務包含不同的清單，依日期排序。
- [行事曆](#)

「行事曆」頁面會以出現在約會工作簿中的方式顯示您的約會，並開啟今天的排程。您可以使用右側的每月行事曆，或者按一下約會上方的 **1**、**7** 和 **31** 等圖示，檢閱其他日子以查看所需的行事曆檢視。

「每日行事曆」與「每週行事曆」頁面也會顯示您未來 **30** 天 (到期日 \leq 今天 +30) 的任務，最多 **10** 個，預設按到期日排序。

■ 記錄類型的「詳細資料」，諸如「客戶」、「聯絡人」等等。

「詳細資料」頁面包含顯示連結至特定記錄之未結案活動和已完成活動的區段。

附註： 您也可以將活動記錄與 **Oracle Offline On Demand** 同步化 (Offline client)。詳情請參閱[使用其他應用程式](#) (頁數 607)。

關於管理任務

管理任務的其中一種方式是依重要性或緊急性排定優先次序。您要透過指派任務等級，例如「**1** - 高」、「**2** - 中」或「**3** - 低」來排定任務優先次序。任務優先次序以各種箭頭表示：向上箭頭表示高優先次序，沒有箭頭表示中優先次序，向下箭頭表示低優先次序。您可以在「任務編輯」頁面上變更優先順序等級。任務的預設優先順序是「**3** - 低」。

提示： 在「我的首頁」的「未結任務」區段、「每日行事曆」頁面及「每週行事曆」頁面上以紅色顯示的任務是指已經過了到期日的任務。已過了其到期日的任務在其他頁面上不會以紅色顯示，例如當您按一下「我的首頁」其「未結任務」區段中的「顯示完整清單」時開啟的清單頁面。

附註： 如果您的公司管理員變更了「優先順序」欄位的預設值，任務清單中的「優先順序」欄位可能就不會出現箭頭。

如需有關「群組任務清單」頁標 (使用「群組」功能的公司可運用此頁標) 的資訊，請參閱[檢視群組任務清單](#) (頁數 138)。

建立活動

您一定是透過在表單中輸入資訊來建立活動 (任務或約會)，依您所執行的作業以及所需執行的作業而定，您可以從應用程式之內的不同區域存取此表單。

本節說明建立活動的一種方法，可以讓您在新增記錄的同時，繼續在應用程式的主要區域工作。如需所有方法的說明，請參閱[建立記錄](#) (頁數 39)。

使用「動作」列的「建立」區段建立活動

1 在「動作」列的「建立」區段中，按一下「約會」或「任務」。

2 在表單中，輸入活動資訊。

如需有關活動記錄內各欄位的詳細資訊，請參閱[活動欄位](#) (頁數 139)。

3 儲存記錄。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [活動欄位](#) (頁數 139)
- [使用行事曆頁面](#) (頁數 117)
- [使用 Offline Client](#) (請參閱 "[使用 Offline Client](#)" 頁數 608)
- [從 Microsoft Outlook 和 Lotus Notes 新增電子郵件](#) (頁數 616)

更新活動

如果您對記錄有編輯存取權，就可以更新活動記錄中的資訊，包括將記錄狀態變更為已完成。

附註：其角色中具備「刪除任何活動」權限的使用者可刪除不是其所擁有的活動，或是標示為私人的活動。一般而言，「刪除任何活動」權限只會授與公司管理員。

更新活動資訊

- 1 選取任務或約會
如需有關選取活動的指示，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。
- 2 在「約會或任務詳細資訊」頁面上，以內嵌方式編輯欄位，或按一下「編輯」以開啟「約會或任務編輯」頁面。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱「[更新記錄詳細資料](#)」(請參閱 "[更新記錄詳細資料](#)" 頁數 62)。

使用活動清單

您在「活動清單」頁面中看見的記錄清單取決於您存取頁面的方式，如下所示：

- 如果您直接從「行事曆」頁面中存取「活動清單」頁面，則清單會顯示所有指派給您的未結活動。
- 如果您從記錄的「詳細資料」頁面中存取「活動清單」頁面，則清單會顯示連結至記錄的未結活動或已完成活動。

存取自記錄之「詳細資料」頁面的「未結活動」清單中所顯示的活動包含下列項目：

- 所有您可以檢視，且完成日期與時間晚於目前日期與時間的已連結約會。
- 所有您可以檢視，且完成日期空白的已連結任務。

依預設，「未結活動」清單中的記錄是依「完成日期」欄位來排序。「完成日期」欄位空白的記錄會顯示於「未結活動」清單的底部。因此，未結任務會顯示於「未結活動」清單的底部，位於所有未結約會之後。「完成日期」欄位不會顯示於「未結活動」清單 (依預設存取自記錄的詳細資料頁面) 中，但您的公司管理員可將該欄位新增至清單。

存取自記錄之「詳細資料」頁面的「已完成活動」清單中所顯示的活動包含下列項目：

- 所有您可以檢視，且完成日期與時間早於目前日期與時間的已連結任務
- 所有您可以檢視，且完成日期與時間早於目前日期與時間的已連結任務

附註：「活動清單」頁面中的閱覽範圍僅限於「負責人」欄位、「委派者」欄位或使用者清單中顯示您姓名的記錄。

在「活動清單」頁面中，您可以建立新的活動或快速審核多個活動。您可以在「活動清單」頁面上，以內嵌方式編輯欄位。您也可以選取要審核、更新或刪除的活動。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱「[更新記錄詳細資料](#)」（請參閱 "[更新記錄詳細資料](#)" 頁數 62）。

如果您從「行事曆」頁面存取「活動清單」頁面，可以使用下拉式功能表來切換至其他活動清單。下拉式功能表同時包含應用程式隨附的標準清單，以及您公司的自訂清單。

附註： 如果您的公司管理員將您加入至某個群組，「群組任務」頁標就會顯示在「行事曆」頁面上。

下表說明可在「活動清單」頁面上執行的工作。

附註： 如果您是透過記錄的「詳細資料」頁面存取「活動清單」頁面，其中某些功能可能會無法使用。

執行此工作	請遵循下列步驟
將活動加入至工作簿，或從工作簿中移除活動	在「活動清單」標題列上，按一下「功能表」，然後選取「批次指派工作簿」。完成指派記錄至工作簿中所說明的步驟。
建立新的活動清單	在「活動清單」標題列上，按一下「功能表」，然後選取「建立新清單」。完成 建立及調整清單 （頁數 75）中說明的步驟。
建立任務	在「活動清單」標題列上，按一下「新建任務」。在「任務編輯」頁面中，輸入需要的資訊並儲存記錄。
建立約會	在「活動清單」標題列上，按一下「新建約會」。在「約會編輯」頁面上，輸入所需的資訊並儲存記錄。
從清單中刪除所有記錄	在「活動清單」標題列上，按一下「功能表」，然後選取「批次刪除」。完成 刪除及還原記錄 （頁數 101）中所描述的步驟。 附註： 其角色中具備「刪除任何活動」權限的使用者可刪除不是其所擁有的活動，或是標示為私人的活動。一般而言，「刪除任何活動」權限只會授與公司管理員。
匯出清單	在「活動清單」標題列上，按一下「功能表」，然後選取「匯出清單」。完成 匯出清單中的記錄 （頁數 82）中所描述的步驟。
尋找活動（任務或約會）	按一下「主題」資料欄表頭來排序資料。然後按一下英文字母列中的字母。若為以數字為開頭的活動，請按一下 0-9。
管理所有活動清單	在「活動清單」標題列上，按一下「功能表」，然後選取「管理清單」。完成 管理清單頁面 （頁數 81）中所說明的必要任務步驟。
調整清單的搜尋準則	在「活動清單」標題列上，按一下「功能表」，然後選取「調整清單」。完成 建立及調整清單 （頁數 75）中說明的步驟。
顯示更多/較少記錄	在頁面底端的「顯示的記錄數」下拉式清單中，選取一次要查看的記錄數。
立即更新活動記錄的群組	在「活動清單」標題列上，按一下「功能表」，然後選取「大量更新」。完成 更新多組記錄 （頁數 87）中所描述的步驟。
更新活動	以內嵌方式編輯「活動清單」頁面上的欄位，或選取活動來開啟「詳細資料」頁面。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱「 更新記錄詳細資料 」（請參閱 " 更新記錄詳細資料 " 頁數 62）。

執行此工作	請遵循下列步驟
檢視活動（任務或約會）的子集	在「活動清單」標題列上，按一下下拉式清單，然後變更選取範圍（「完成的任務」、「未結任務」、「我的任務」或「我的約會」）。
檢視所有活動（任務或約會）	在「活動清單」標題列上，按一下下拉式清單，然後選取「所有活動」。

標準活動清單

下表將描述這些標準清單。

活動清單	篩選
完成的任務	完成日期為過去的任務
委派的任務 - 完成	您建立並指派給其他使用者，且完成日期為過去的任務
委派的任務 - 未結	您建立並指派給其他使用者，且完成日期空白或為未來的任務
委派的任務 - 過期	您建立並指派給其他使用者，且已過期的任務
我的活動	您所有的活動，包含任務與約會
我的約會	您所有的約會
我的每日電訪	今日要進行的推薦電訪、審核電訪或生日電訪
我的未結任務	「已完成」核取方塊未勾選，且須於 90 天內完成之您的任務
我的任務	您所有的任務
我的每週電訪	本週要進行的推薦電訪、審核電訪或生日電訪
未結活動	結合下列清單： <ul style="list-style-type: none"> ■ 已指派給您，且完成日期空白或為未來的任務 ■ 指派給您的未來約會
未結任務	「已完成」核取方塊未勾選，且須於 90 天內完成的任務
計劃電訪	您的計劃電訪

附註：此清單為 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。

限制顯示的活動記錄數

您可以選取篩選清單，限制看到的活動數。清單會顯示符合標準而儲存於清單內的活動子集。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

在您開始之前。 當您建立清單時，必須輸入您所設定標準的欄位和值。您可能要移到「任務編輯」或「編輯約會」頁面，並寫下與用在您應用程式中完全相同的欄位名稱和值，否則您的篩選清單可能無法取得正確的記錄。或者，您也可以列印記錄「詳細資料」頁面，以擷取完全相同的欄位名稱，但列印成品不會擷取下拉式清單的所有可用欄位值。

開啟活動的篩選清單

- 1 按一下「行事曆」頁標。
- 2 在「行事曆」頁面的「未結任務」區段中，按一下「顯示完整清單」。
- 3 在「活動清單」頁面上，變更下拉式清單中的選項。

建立活動的篩選清單

- 1 按一下「行事曆」頁標。
- 2 在「行事曆」頁面的「未結任務」區段中，按一下「顯示完整清單」。
- 3 在「活動清單」頁面上按一下「功能表」，然後選取「管理清單」。
- 4 在「管理清單」頁面上，按一下「新建清單」按鈕。
- 5 完成[建立及調整清單](#) (頁數 75)中所說明的步驟。

將任務標示為已完成

您可以將任務標示為「已完成」。「已完成」的任務會保留在「所有活動」或「我的活動」等特定清單中。但是已完成的任務不會保留在「我的首頁」上。

如果已完成的任務有連結至記錄，就會在記錄的「詳細資料」頁面上，從「未結案的活動」清單移至「已完成的活動」清單。

將任務標示為已完成

- 1 選取任務。
如需有關選取任務的指示，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。
- 2 在「任務詳細資訊」頁面上，按一下「標示為完成」按鈕。

將活動指派給其他員工

如果您具有記錄的編輯存取權，就可以指派活動給其他員工。一般來說，如果您負責記錄或負責人是您的下屬，您就可以編輯記錄，但是可以調整存取層級來限制使用者的存取。

指派活動給其他員工之後，活動就會在新使用者的「我的活動」或「我的任務」清單中自動顯示。指派之後，您的姓名就會顯示在活動的「委派者」欄位中，且您仍可看見記錄。已指派的活動也會保留活動的所有優先順序關係。您可以利用「活動清單」頁面下拉式清單中的「已委派任務」清單追蹤已經指派給他人的任務。

指派活動給其他員工

1 選取活動。

如需有關選取活動的指示，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。

2 在「約會詳細資料」頁面上，將游標放置於「負責人」欄位中，然後按一下「查閱」圖示。

3 在「查閱」視窗中，按一下新負責人姓名旁邊的「選取」連結。

新負責人的姓名會在「約會詳細資料」頁面的「負責人」欄位中顯示。

追蹤顧客的拜訪（銷售電訪）

附註： 只能在 **Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition** 中使用此功能。

您可以在「電訪詳細資料」頁面中執行下列動作：

■ 追蹤顧客的拜訪（銷售電訪），並且記錄一些資訊，例如您所討論的產品、您所留下的樣品、促銷或教育項目、您所討論的解決方案和相關聯絡人。您可以使用下列其中一個方式追蹤對顧客的拜訪（銷售電訪）：

■ 將產品明細、樣品發送、樣品申請及促銷項目資訊新增至上階電訪。

■ 將出席者新增至上階電訪，然後一一追蹤各個出席者記錄的產品明細、樣品發送、樣品申請及促銷項目資訊。

附註： *出席者*是指在會議或電訪中出現的人。

如果使用出席者追蹤對顧客的拜訪（銷售電訪）狀況，請注意以下事項：

■ 所有的出席者都會繼承在上階電訪中記錄的任何產品明細資訊。

■ 出席者資訊不會影響上階電訪的主要聯絡人資訊。

■ 將這項資訊儲存成範本，稱為**智慧型電訪範本**。當您針對相同的目的（例如登記臨床調查者）拜訪多位顧客時，「智慧型電訪範本」就很有用。您可以將範本保留供私人使用，也可以讓其他人使用它（公用）。

當您將「智慧型電訪範本」套用至新的電訪時，智慧型電訪範本中的大部分資訊就會自動填入新的記錄，包括與電訪有關的詳述產品、已發送促銷項目和已發送樣品資訊。不過，其他欄位（例如已發送樣品的「批號」）不會儲存成範本的一部分。

將「智慧型電訪範本」套用至電訪之後，您就可以更新其餘欄位，以便追蹤這個拜訪的詳細資料。

如果您的公司管理員在「客戶」或「聯絡人編輯」頁面上加入了「前次電訪日期/時間」欄位，連結客戶和所有連結聯絡人的該欄位就會自動更新。當您將電訪記錄的狀態變更為「已完成」並且儲存記錄時，系統就會進行更新。該欄位會反映電訪的開始時間和日期。

如需有關「智慧型電訪範本」的詳細資訊，請參閱管理智慧型電訪範本。

■ 提交在存貨期間的調節處理中使用的電訪資訊。

一旦提交明細資訊，Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 就會執行下列動作：

- 將「電訪活動」狀態設為「已提交」。
- 鎖定任何狀態設為「已提交」的「電訪詳細資料」記錄，避免更動或刪除那些記錄。如需有關電訪活動物件的記錄鎖定之資訊，請參閱 [Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition](#)。
- 建立「存貨期間」的調節處理中使用的支付款交易。如需更多資訊，請參閱[調節存貨期間](#)（頁數 432）、[調節存貨的處理](#)（請參閱 "[調節存貨流程](#)" 頁數 436）、[檢視支付款交易](#)（頁數 448）。

追蹤顧客的拜訪（銷售電訪）

1 在「客戶」或「聯絡人」首頁上，開啟您要拜訪的客戶或聯絡人。

如需有關選取記錄的指示，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。

附註：藉由使用 **Oracle CRM On Demand** 中的大量電訪計劃功能，您最多一次可以計劃拜訪（銷售電訪）二十五位客戶。如需有關建立多位客戶之計劃電訪的詳細資訊，請參閱[大量電訪計劃](#)（頁數 129）。

2 在「客戶詳細資料」或「聯絡人詳細資料」頁面上的「電訪」區段中，按一下「新建電訪」或「自動撥號」以建立新的電訪記錄。

附註：如果「電訪」區段沒有顯示在「詳細資料」頁面上，請按一下頁面右上角的「編輯配置」連結，然後新增「電訪」區段至您的頁面配置。如果您無法將該區段加入頁面配置，請與公司管理員聯絡。

- 按一下「新建電訪」可將您引導至「電訪資料編輯」頁面，您在其中必須手動記錄大部分的資訊。

請確定您在「類型」欄位中指定「電訪」。否則，您將無法使用下列相關項目：「已發送樣品」、「促銷項目」、「詳述產品」。

- 按一下「自動撥號」以前往「電訪詳細資料」頁面，在此頁面中會自動填入下列新電訪記錄的欄位資料：

- 「狀態」欄位的值為「已計劃」。
- 「結束日期」欄位的值等於「開始日期」加上 30 分鐘。
- 「主題」欄位的值為「自動化電訪」，並顯示「客戶」或「聯絡人」名稱。
- 「類型」欄位的值為「電訪」。

警告：Oracle CRM On Demand「生命科學」客戶不得嘗試停用或自訂「類型 = 電訪」。

3 在「電訪資料編輯」或「電訪詳細資料」頁面上，執行下列作業：

- a** 若要將現有智慧型電訪範本的資訊填入新的電訪記錄，請按一下「智慧型電訪範本」欄位旁的「查閱」圖示，然後選取智慧型電訪範本。
- b** 輸入或更新資訊。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。 貴公司管理員定義的自訂欄位會儲存在「智慧型電訪」範本中。

欄位	說明
主要電訪資訊	
主旨	限制為 100 個字元。「智慧型電訪範本」的名稱。
主要聯絡人	自動填入而且唯讀。 如果這通電訪同時連結至客戶和聯絡人，此電訪記錄就會在「客戶」和「聯絡人詳細資訊」頁面上顯示成相關資訊。 附註： 當您根據智慧型電訪範本建立新的電訪記錄時，這個欄位不會一併複製到新的記錄。
客戶	自動填入而且唯讀。 如果這通電訪同時連結至客戶和聯絡人，此電訪記錄就會在「客戶」和「聯絡人詳細資訊」頁面上顯示成相關資訊。 附註： 當您根據智慧型電訪範本建立新的電訪記錄時，這個欄位不會一併複製到新的記錄。
地址	顯示完整地址，而這個地址是取自客戶或聯絡人記錄的個別地址欄位。 附註： 當您根據智慧型電訪範本建立新的電訪記錄時，這個欄位不會一併複製到新的記錄。
智慧型電訪範本	如果您的使用者角色含有此權限，就可以選取「智慧型電訪範本」。 附註： 當您根據智慧型電訪範本建立新的電訪記錄時，這個欄位不會一併複製到新的記錄。
狀態	拜訪（電訪）的狀態，可以是下列其中之一：「已指派」、「已完成」、「已延期」、「電話中」、「交談中」、「進行中」、「未開始」、「計劃」、「簽名」、「已提交」、「等待他人」。 若狀態為「已計劃」，電訪在「行事曆」中會以紅色字型強調顯示，並顯示於「行事曆」頁面上的「計劃電訪」區段中。若要在「行事曆」上與「行事曆」頁面上的「計劃電訪」區段中查看計劃電訪，您的使用者角色必須具有「電訪：工作曆計劃電訪」權限。 附註： 當您根據智慧型電訪範本建立新的電訪記錄時，這個欄位不會一併複製到新的記錄。
活動幣別	如果公司管理員設定了該項功能，您就可以選取不同的幣別，以便將價格轉換成其他幣別。
宗旨	限制為 1,500 個字元。
開始時間	電訪開始的日期和時間。預設為今天的日期和中午 12:00。 附註： 當您根據智慧型電訪範本建立新的電訪記錄時，這個欄位不會一併複製到新的記錄。
持續時間	根據開始時間和結束時間的計算欄位（以分鐘為單位）。 附註： 當您根據智慧型電訪範本建立新的電訪記錄時，這個欄位不會一併複製到新的記錄。
結束時間	預設為開始時間加上 30 分鐘。 附註： 當您根據智慧型電訪範本建立新的電訪記錄時，這個欄位不會一併複製到新的記錄。

欄位	說明
類型	<p>可以為以下其中一項：電訪、信函、示範、電子郵件、活動、傳真、會議、個人、簡報、其他或待辦事項。</p> <p>若要執行樣品管理，您必須選取「電訪」。</p>
電訪類型	<p>(唯讀) 根據電訪的類型，顯示「客戶電訪」、「專業電訪」、「出席者電訪」或「一般電訪」。</p> <p>附註：「電訪類型」欄位預設為聯絡人電訪的「專業電訪」、上階客戶電訪的「客戶電訪」，及將出席者新增至上階客戶電訪時的「出席者電訪」。</p>
參考編號	<p>可用來儲存相關項目之參考編號的文字欄位，例如簽收的文件。</p> <p>附註：當您根據智慧型電訪範本建立新的電訪記錄時，這個欄位不會一併複製到新的記錄。</p>
附加資訊	
成本	附註： 當您根據智慧型電訪範本建立新的電訪記錄時，這個欄位不會一併複製到新的記錄。
客戶文件簽收	附註： 當您根據智慧型電訪範本建立新的電訪記錄時，這個欄位不會一併複製到新的記錄。
私人	附註： 當您根據智慧型電訪範本建立新的電訪記錄時，這個欄位不會一併複製到新的記錄。
說明	限制為 16,350 個字元。
下一個通話	<p>限制為 1,500 個字元。</p> <p>附註：當您根據智慧型電訪範本建立新的電訪記錄時，此欄位不會一併複製到新的記錄。</p>

1 執行下列其中一項作業以儲存記錄：

- 在「電訪資料編輯」頁面上，按一下「儲存」。
- 在「電訪詳細資料」頁面上，按一下「另存為私人智慧型電訪範本」或「另存為公用智慧型電訪範本」。

如需詳細資訊，請參閱[將電訪詳細資料另存為範本](#) (頁數 458)。

2 然後，視需要在「電訪詳細資料」頁面上執行下列其中一項作業：

- 新增詳述產品、已發送樣品、樣品要求或促銷項目細項至上層電訪記錄。
- 新增出席者細項至上層電訪記錄，然後新增詳述產品、已發送樣品、樣品要求或促銷項目細項至出席者記錄。

如需有關這些任務的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [新增出席者至電訪](#) (頁數 451)
- [連結詳述產品資訊至電訪](#) (頁數 452)
- [連結樣品發送資訊至電訪](#) (請參閱 "[連結已發送樣品資訊至電訪](#)" 頁數 453)

- [連結促銷項目資訊至電訪](#) (頁數 455)
- [連結樣品要求資訊至電訪](#) (頁數 457)

3 按一下「提交」以提交電訪詳細資料進行處理。請參閱[提交存貨追蹤的電訪詳細資料](#)。

相關主題

請參閱下列主題，瞭解有關追蹤顧客拜訪的相關資訊：

- [銷售電訪期間發送樣品](#) (頁數 449)
- 設定可發送樣品給聯絡人的次數上限
- 授權聯絡人接收樣品

大量電訪計劃

您可以用下列方式建立一或多位客戶的計劃電訪：

- 從「客戶詳細資料」或「聯絡人詳細資料」頁面將狀態建立為「已計劃」。
如需有關從「客戶詳細資料」或「聯絡人詳細資料」頁面建立客戶計劃電訪的詳細資訊，請參閱[追蹤客戶的拜訪（銷售電訪）](#) (請參閱 "[追蹤顧客的拜訪（銷售電訪）](#)" 頁數 125)。
- 從「客戶清單」或「聯絡人清單」頁面，使用大量電訪計劃功能。
如需有關從「客戶清單」或「聯絡人清單」頁面，使用大量電訪計劃功能建立多位客戶計劃電訪的詳細資訊，請參閱下列程序。

計劃電訪時，請注意下列事項：

- 若您的電訪狀態設為「已計劃」，電訪在「行事曆」上會以紅色字型強調顯示，並顯示於「行事曆」頁面上的「計劃電訪」區段中。
「行事曆」頁面上的「計劃電訪」區段可依時間順序列出多達兩週的銷售代表計劃電訪，並顯示每一計劃電訪的下列資訊：電訪日期與開始時間、每日固定時間、主題、要拜訪的聯絡人，以及其他聯絡人地址資訊。
「行事曆」頁面上的「計劃電訪」區段中所使用的顏色編碼如下：
 - 開始時間為過去的過期計劃電訪會以紅色字型顯示。
 - 開始時間為未來之即將進行的計劃電訪會以藍色字型顯示。**附註：**若要在「行事曆」上與「行事曆」頁面上的「計劃電訪」區段中查看計劃電訪，您的使用者角色必須具有「電訪：工作曆計劃電訪」權限。
- 若您的電訪狀態設為「已計劃」以外的狀態，電訪在「行事曆」中會以藍色字型強調顯示。

藉由使用 Oracle CRM On Demand 中的大量電訪計劃功能，您可以建立最多 25 位客戶的計劃電訪。使用下列程序以建立多位聯絡人的計劃電訪。

若要一次建立多位聯絡人的計劃電訪

- 1 前往「聯絡人首頁」。
- 2 在頁面的「聯絡人清單」區段中選取您要的聯絡人清單。
- 3 在「聯絡人清單」頁面上，按一下「功能表」，然後選取「大量電訪計劃」。
- 4 在「計劃電訪」頁面上，輸入您要包含在大量電訪計劃中之每個聯絡人的下列資訊：
 - 輸入您計劃電訪的每週固定日期。
有效選項為：星期日、星期一、星期二、星期三、星期四、星期五及星期六。
 - 輸入最佳電訪時間。
有效選項為：清晨（上午 7 點到 9 點）、早晨（上午 9 點到 11 點）、中午（上午 11 點到下午 1 點）、午後（下午 1 點到 3 點）、下午（下午 3 點到 5 點）、黃昏（下午 5 點到 7 點）、傍晚（下午 7 點到 9 點），以及深夜（下午 9 點到 11 點）。
- 5 按一下「完成」。

在「行事曆」頁面上，所有計劃電訪此刻在「行事曆」上都會以紅色字型顯示，並顯示於頁面的「計劃電訪」區段中，前提是您的使用者角色包含「電訪：工作曆計劃電訪」權限。「行事曆」上方會顯示資訊訊息，表示已建立的計劃電訪數。
- 6 按一下「行事曆」上的適當連結，或在「行事曆」頁面上的「計劃電訪」區段中按一下適當「主題」連結，以開啟「電訪詳細資料」頁面。

透過大量電訪計劃建立的每筆新電訪記錄，其下列欄位資料都會自動填入：

 - 「狀態」欄位的值為「已計劃」。
 - 「開始日期」的值為「每週固定日期」與「最佳電訪時間」的結合。
 - 「結束日期」欄位的值等於「開始日期」加上 30 分鐘。
 - 「主題」欄位的值為「專業電訪」加上「聯絡人姓名」（針對從「聯絡人清單」建立的電訪），或者「客戶電訪」加上「客戶名稱」（針對從「客戶清單」建立的電訪）。
 - 「類型」欄位的值為「電訪」。
- 7 視需要輸入或更新「電訪詳細資料」頁面之剩餘欄位中的資訊。

例如，若要將現有智慧型電訪範本的資訊填入新的電訪記錄，請按一下「智慧型電訪範本」欄位旁的「查閱」圖示，然後選取智慧型電訪範本。

如需有關「電訪詳細資料」頁面上欄位的詳細資訊，請參閱[追蹤客戶的拜訪（銷售電訪）](#)（請參閱 "[追蹤顧客的拜訪（銷售電訪）](#)" 頁數 125）。
- 8 視需要將明細行項目加入電訪記錄中，然後按一下「另存為私人智慧型電訪範本」或「另存為公用智慧型電訪範本」。

您可以將詳述產品資訊、已發送樣品資訊及促銷項目連結至電訪記錄。如需有關新增電訪記錄細項的詳細資訊，請參閱[追蹤客戶的拜訪（銷售電訪）](#)（請參閱 "[追蹤顧客的拜訪（銷售電訪）](#)" 頁數 125）。

使用下列程序來建立多個客戶的計劃電訪。

若要一次建立多個客戶的計劃電訪

- 1 前往「客戶首頁」。
- 2 在頁面的「客戶清單」區段中選取您要的客戶清單。
- 3 在「客戶清單」頁面上，按一下「功能表」，然後選取「大量電訪計劃」。
- 4 在「計劃電訪」頁面上，輸入您要包含在大量電訪計劃中之每個客戶的下列資訊：
 - 輸入您計劃電訪的每週固定日期。
有效選項為：星期日、星期一、星期二、星期三、星期四、星期五及星期六。
 - 輸入最佳電訪時間。
有效選項為：清晨（上午 7 點到 9 點）、早晨（上午 9 點到 11 點）、中午（上午 11 點到下午 1 點）、午後（下午 1 點到 3 點）、下午（下午 3 點到 5 點）、黃昏（下午 5 點到 7 點）、傍晚（下午 7 點到 9 點），以及深夜（下午 9 點到 11 點）。
- 5 按一下「完成」。
在「行事曆」頁面上，所有計劃電訪此刻在「行事曆」上都會以紅色字型顯示，並顯示於頁面的「計劃電訪」區段中，前提是您的使用者角色包含「電訪：工作曆計劃電訪」權限。「行事曆」上方會顯示資訊訊息，表示已建立的計劃電訪數。
- 6 按一下「行事曆」上的適當連結，或在「行事曆」頁面上的「計劃電訪」區段中按一下適當「主題」連結，以開啟「電訪詳細資料」頁面。
透過大量電訪計劃建立的每筆新電訪記錄，其下列欄位資料都會自動填入：
 - 「狀態」欄位的值為「已計劃」。
 - 「開始日期」的值為「每週固定日期」與「最佳電訪時間」的結合。
 - 「結束日期」欄位的值等於「開始日期」加上 30 分鐘。
 - 「主題」欄位的值為「專業電訪」加上「聯絡人姓名」（針對從「聯絡人清單」建立的電訪），或者「客戶電訪」加上「客戶名稱」（針對從「客戶清單」建立的電訪）。
 - 「類型」欄位的值為「電訪」。
- 7 視需要輸入或更新「電訪詳細資料」頁面之剩餘欄位中的資訊。
例如，若要將現有智慧型電訪範本的資訊填入新的電訪記錄，請按一下「智慧型電訪範本」欄位旁的「查閱」圖示，然後選取智慧型電訪範本。
如需有關「電訪詳細資料」頁面上欄位的詳細資訊，請參閱[追蹤客戶的拜訪（銷售電訪）](#)（請參閱 "[追蹤顧客的拜訪（銷售電訪）](#)" 頁數 125）。
- 8 視需要將明細行項目加入電訪記錄中，然後按一下「另存為私人智慧型電訪範本」或「另存為公用智慧型電訪範本」。
您可以將詳述產品資訊、已發送樣品資訊及促銷項目連結至電訪記錄。如需有關新增電訪記錄細項的詳細資訊，請參閱[追蹤客戶的拜訪（銷售電訪）](#)（請參閱 "[追蹤顧客的拜訪（銷售電訪）](#)" 頁數 125）。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [追蹤顧客的拜訪（銷售電訪）](#)（頁數 125）
- [銷售電訪期間發送樣品](#)（頁數 449）

調整訊息回應

*訊息回應*是在對特定期間的傳訊計劃進行簡報時，得自訴求對象的回應。此回應依據簡報者的滑鼠點擊數與觸控筆觸擊數。在整個傳訊計劃遞送期間會持續收集這類回應，並按照時間與呈現的特定傳訊計劃項目加以追蹤。如需傳訊計劃的詳細資訊，請參閱 [傳訊計劃](#)（請參閱 "[訊息傳送計劃](#)" 頁數 481）。

顯示的訊息回應是從 PCD 遞送軟體收集並填入。與過去接洽相關的回應必須顯示在 **Oracle CRM On Demand** 中。這些回應的修改權限只能授予有權回溯調整訊息計劃回應的管理人員。

您的使用者角色必須包含「管理個人化內容遞送」權限，才能使用「訊息回應」頁面。

附註： 只能在 **Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition** 中使用此功能。

調整訊息回應

- 1 在「電訪詳細資料」頁面或「解決方案詳細資料」頁面上，捲動至「訊息回應」相關項目區段，並按一下「新建」。

附註： 如果您在「電訪詳細資料」頁面或「解決方案詳細資料」頁面上沒有看到「訊息回應」區段，請依據[變更詳細資料頁面配置](#)（頁數 598）的描述新增此區段，或聯絡您的公司管理員。

- 2 必要時，請在「訊息回應編輯」頁面上檢視與調整下列欄位。

欄位	描述
主要訊息回應資訊	
訊息計劃	針對指定訊息回應顯示的傳訊計劃，按一下「選取器」圖示可選擇現有的傳訊計劃。
順序	與特定回應相對應的傳訊計劃項目序號（必要欄位）。
訊息計劃項目	此欄位可識別連同傳訊計劃一起顯示的特定傳訊計劃項目。
解決方案	為回應主體的基本多媒體或圖形檔案內容（必要欄位）。
回應	回應的預先設定值如下：繼續討論、需要資料、已接受、不感興趣或拒絕。請從下拉式清單中選取值（必要欄位）。
附註	關於回應的額外描述性資訊。
區段	簡報者簡報期間可啟動的簡報項目元件（例如圖形）。此元件是指定回應值的主體。

欄位	描述
開始時間	接收第一個訊息回應時的回應期間起點。若要進行調整，請按一下行事曆圖示以選取開始日期與時間（必要欄位）。
結束時間	接收最後一個訊息回應時的回應期間終點。若要進行調整，請按一下行事曆圖示以選取結束日期與時間（必要欄位）。
持續時間	開始時間與結束時間之間的期間（單位為秒）。
後續作業	簡報者在傳訊計劃簡報期間選取此核取方塊，表示已提交傳訊計劃特定區段的後續作業要求（後續作業要求可包括傳送文宣品等等）。此欄位為必要，且預設為未選取。

- 3** 如果您已調整其中任一欄位，請儲存記錄。

排定與其他人的約會

當您想要排程約會，並將約會通知其他人時，請依照以下程序執行：

- 1** 建立約會。

- 2** 邀請聯絡人和使用者。

在排程與其他人的約會時，應用程式會區分：

- **聯絡人。**顧客、合作夥伴等以聯絡人記錄方式列在公司資訊中的人。
- **使用者。**您公司的 Oracle CRM On Demand 使用者。

- 3** 檢查使用者的可用時間

您可以檢視使用者的可用時間，但因為您沒有權限存取位在應用程式外的行事曆，所以看不到聯絡人的可用時間。

附註：若要執行此步驟，您的使用者角色必須具有「共用行事曆」權限。

- 4** 傳送約會通知給所有受邀者。

在約會中新增受邀者

- 1** 建立約會、填入約會資訊，並儲存記錄。

- 2** 在「約會詳細資料」頁面上，向下捲動「聯絡人」區段，然後按一下「新增」。

附註：您可能必須在配置中新增「聯絡人」與「使用者」區段。如需指示，請參閱變更詳細資料頁面配置（頁數 598）。

- 3** 在「查閱」視窗中，選取現有聯絡人，或按一下「新建」並建立聯絡人記錄。

選取的聯絡人會依字母順序顯示。

- 4** 按一下「確定」。

附註：若要變更顯示為「主要聯絡人」的聯絡人，請在「行事曆」頁面上按一下約會旁的「編輯」連結。在「約會編輯」頁面上，按一下「主要聯絡人」欄位旁的「查閱」圖示，選取新的主要聯絡人，然後按一下「儲存」。主要聯絡人會顯示在「行事曆」摘要中。如果新的主要聯絡人還不在「約會詳細資料」頁面的「聯絡人」區段中，此聯絡人也會新增至該區段。

- 5 在「約會詳細資訊」頁面上，向下捲動「使用者」區段，然後按一下「新增」。
- 6 在「查閱」視窗中，選取您想要邀請加入約會的使用者。
「查閱」視窗中顯示的清單包含您公司所有的 **Oracle CRM On Demand** 使用者。
- 7 按一下「儲存」。

檢查使用者的可用時間

- 1 在「約會詳細資料」頁面上，按一下「使用者可行時間」。
若要顯示「使用者可行時間」按鈕，您的使用者角色必須具有「共用行事曆」權限。
畫面上隨即出現合併行事曆，顯示使用者清單及其行事曆。不與您共享行事曆的使用者列會顯示為空白列。
若要檢視有關行事曆上忙碌時間的資訊，請將滑鼠指標移到約會上方。
- 2 若要檢視另一天的可用時間，您可以：
 - 按一下行事曆表頭中的箭頭，捲動到後一天或前一天
 - 按一下行事曆表頭中的行事曆圖示
- 3 視需要更新約會日期和時間。
- 4 儲存記錄。

注意：如果您建立重疊約會，則不會顯示警告訊息。

傳送電子郵件通知給受邀者（聯絡人和使用者）

- 1 在「約會詳細資料」頁面上，按一下「傳送電子郵件」。
- 2 畫面上隨即開啟電子郵件，內含以下資訊：
 - **收件者。**受邀者（聯絡人和使用者）
如果清單超過 70 個受邀者，電子郵件會傳送給其餘受邀者，但他們的電子郵件地址不會顯示在「收件者」行。
 - **主旨。**如果您的使用者語言是英式英文或美式英文，則電子郵件的「主旨」行中會出現 **Appointment**，後面加上該約會其「主旨」、「地點」、「開始時間」與「結束時間」欄位的值。如果您的使用者語言不是英式英文或美式英文，則電子郵件的「主旨」行為空白。您無法編輯「主旨」行的內容。

檢視其他人的行事曆

在**您開始之前**。若要執行這項程序，您的使用者角色必須包含「共用行事曆」權限。

您可以檢視：

- 其他使用者的行事曆

您可以檢視您群組中使用者或下屬的個人行事曆（如果您是群組成員），以及明確讓您共用行事曆之其他使用者的行事曆。

- 群組行事曆（如果您是群組的成員），此行事曆將您群組中所有成員的行事曆結合成單一行事曆檢視

附註：此清單會依字母順序顯示使用者。如果清單超過十個使用者，請捲動通過清單，以便檢視其他使用者的行事曆。

如需有關群組的詳細資訊。請參閱群組管理。

- 自訂結合其他使用者之行事曆的檢視

例如，您可能是與不同職務的一些使用者共同處理特殊的短期專案。設定只包含這些使用者之行事曆的自訂檢視可以讓您在單一檢視中查看這些使用者的時間安排。設定自訂行事曆檢視時，您可以新增下列使用者至檢視：

- 屬於您群組之成員的使用者（如果您是群組成員）

- 明確與您共用其行事曆的使用者或您的下屬

如需有關設定自訂行事曆檢視的詳細資訊，請參閱[新增自訂行事曆檢視](#)（頁數 137）。

行事曆會以您的本地時區顯示時間，從上午 7 點到下午 7 點。而且，只有約會的受邀者和負責人可以檢視私人約會的詳細資料。

檢視其他使用者的行事曆

- 1 必要時，在「行事曆」頁面上按一下「使用者」頁標。
 - 2 在標題列中，按一下「查閱」圖示，然後按一下「查閱」視窗中使用者的「姓氏」。
- 該使用者的行事曆隨即填入「使用者」檢視。

附註：只有與您共用行事曆的使用者，以及身為您群組成員的使用者可供選取。

迅速回到您自己的行事曆

- 按一下標題列中「我的行事曆」按鈕。

檢視所有群組成員的結合行事曆

- 1 在「行事曆」頁面上按一下「群組」頁標。
- 2 在結合的行事曆上，您可以：
 - 按一下使用者名稱，移到使用者的個人行事曆上。
 - 按一下日期，移到當日的群組檢視。

相關主題

如需自訂行事曆的相關資訊，請參閱下列主題：

[新增自訂行事曆檢視](#) (頁數 137)

行事曆設定頁面

按一下主題即可查看從「行事曆設定」頁面執行下列作業的指示：

- [共用行事曆](#) (頁數 136)
- [設定預設行事曆檢視](#) (頁數 136)
- [新增自訂行事曆檢視](#) (頁數 137)

附註：行事曆僅根據西曆運作。無法針對其他行事曆系統設定。

共用行事曆

在您開始之前。若要執行這個程序，您的使用者角色必須包含「共用行事曆」權限。

若要將行事曆的存取權延伸到群組成員之外，必須明確地將行事曆與其他使用者共用。

共用行事曆

- 1 在「行事曆」頁面上按一下「行事曆設定」。
- 2 在「行事曆設定」頁面上，按一下「共用行事曆」。
如果您是群組的成員，則群組的成員都會列在「預設共用清單」區段中。
- 3 在「我的行事曆共用清單」區段中，按一下「新增使用者」。
- 4 在「共用行事曆」頁面上，選取您想與對方共用行事曆的使用者。
- 5 儲存變更。

設定預設行事曆檢視

在您開始之前。若要執行這個程序，您的使用者角色必須包含「共用行事曆」權限。

您可以設定每當您按一下「行事曆」頁標時所要顯示的預設檢視。

設定預設行事曆檢視

- 1 在「行事曆」頁面上按一下「行事曆設定」。
- 2 在「行事曆設定」頁面上，按一下「預設行事曆檢視」。
- 3 在「預設行事曆設定」頁面上，選取行事曆檢視。
- 4 儲存變更。

新增自訂行事曆檢視

在您開始之前。若要執行這項程序，您的使用者角色必須包含「共用行事曆」權限。

如果您是群組成員（而且您的角色具有「共用行事曆」權限），您可以自動檢視已合併行事曆，在其中將群組所有成員的行事曆結合成單一行事曆檢視，但是您可能要設定不同的組合式行事曆檢視，以配合您本身的特定需求。若要設定組合式行事曆檢視，請新增自訂檢視。

例如，您可能要與一些不同職務的使用者合作處理特殊的短期專案。設定僅包含這些使用者的自訂檢視可以讓您在單一檢視中查看這些使用者的時間安排。設定自訂行事曆檢視時，您可以新增下列使用者至檢視：

- 屬於您群組之成員的使用者（如果您是群組成員）
- 明確與您共用其行事曆的使用者

附註：自訂檢視不允許您變更一週的開始日期或一天的開始時間。

新增自訂行事曆檢視

- 1 在「行事曆」頁面上，按一下「行事曆設定」連結。
- 2 在「行事曆設定」頁面上，按一下「管理群組檢視」。
在「管理檢視」頁面上，您的群組名稱會顯示在「標準檢視」區段中。
- 3 按一下「新增」。
- 4 在「管理檢視」頁面上，輸入檢視的名稱和說明。

附註：您不能選取整個群組來共用行事曆，而是必須新增該群組的各個成員為使用者至自訂檢視。

- 5 儲存記錄。
- 6 在「管理檢視」頁面上，按一下新群組的「名稱」。
「管理檢視詳細資料」頁面隨即顯示。
- 7 按一下「新增成員」，然後選取使用者。
- 8 儲存記錄。

在「行事曆群組」頁標上，您的新檢視會顯示於下拉式清單中。

檢視群組任務清單

如果您公司使用群組指派選項，您就可以檢視由您的群組中成員所擁有的任務合併清單。如需詳細資訊，請參閱群組管理。

檢視群組任務清單

- 1 在「行事曆」頁面上按一下「群組任務」頁標。
- 2 從下拉式清單中選取您要檢視的任務清單。

這份任務清單包含由您的群組成員所建立的任何任務（但使用者標示為私人則除外）

使用活動評估問卷底稿

您的公司管理員可能已設定評估問卷底稿，以協助您蒐集有關資訊並評估活動（例如任務、約會及銷售電訪）。*評估問卷底稿*包含一系列的問題，可供您用來收集客戶資料。您的回應會進行評分、指定加權，並與指定臨界值進行比較，以決定適當的結果或行動方針。

附註：「智慧型電訪」此時未啟用「活動評估」。

在您開始之前。若要使用評估問卷底稿，您的使用者角色必須設定成具有評估問卷記錄的存取權。如需有關各項必要設定的詳細資訊，請參閱關於評估問卷底稿。

若要使用活動評估問卷底稿

- 1 選取活動。
如需有關選取活動的詳細資訊，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。如需有關活動的詳細資訊，請參閱[行事曆與活動](#)（頁數 117）。
- 2 在活動的「詳細資料」頁面（「電訪詳細資料」、「約會詳細資料」或「任務詳細資料」頁面）上，向下捲動至「活動評估」區段，然後按一下「新增」。
附註：如果沒有顯示「行動評估」區段，請按一下「編輯配置」連結。
- 3 在「查閱」視窗中，搜尋適當的問卷底稿，然後按一下「選取」。您可以使用「查閱」視窗頂端的篩選欄位來篩選問卷底稿清單。
- 4 在「活動評估」頁面上，選取每一問卷底稿問題的答案，然後按一下「儲存」。
活動的「詳細資料」頁面（「電訪詳細資料」、「約會詳細資料」或「任務詳細資料」頁面）會再次出現。
視問卷底稿的結果而定，記錄上某些欄位可能已自動更新。

活動欄位

使用「任務編輯」頁面，可新增任務或更新現有任務的詳細資料。使用「約會編輯」頁面，可新增約會或更新現有約會的詳細資料。使用「電訪資料編輯」，可更新現有計劃電訪的詳細資料。「編輯」頁面會顯示一組完整的任務或約會欄位。

提示：您也可以在「活動清單」頁面與「約會詳細資料」、「任務詳細資料」及「電訪詳細資料」頁面上編輯活動。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱「[更新記錄詳細資料](#)」（請參閱 "[更新記錄詳細資料](#)" 頁數 62）。

附註：公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供關於「任務與約會編輯」頁面上部份欄位的附加資訊。如需有關「電訪資料編輯」頁面上欄位的詳細資訊，請參閱[追蹤客戶的拜訪（銷售電訪）](#)（請參閱 "[追蹤顧客的拜訪（銷售電訪）](#)" 頁數 125）。

附註：如果「活動」記錄類型是在混合模式或工作簿模式中設定的，則「委派的旗標」欄位不得出現在約會、任務與電話詳細資料頁面配置中，否則當您嘗試儲存約會、任務或電話時會發生錯誤。

欄位	說明
客戶	連結至此活動的客戶。
核准狀態	建立任務時記錄的核准狀態，此欄位依預設不會顯示。公司管理員可以將此欄位新增至「活動」頁面配置。公司管理員可以使用此欄位協助追蹤「合作夥伴關係管理」的記錄核准。此欄位可以作為工作流程的一部分填入。如需「建立任務」工作流程的詳細資訊，請參閱建立工作流程動作：建立任務。如需配置「合作夥伴關係管理」的詳細資訊，請參閱 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide 。
電訪結果	活動類型「生日電訪」、「推薦電訪」或「檢閱電訪」的結果，如「未聯繫」、「約會」、「保持聯繫」或「失效檔案」。當您在此欄位中輸入值時，其將變成唯讀狀態。
宣傳活動	連結至此活動的宣傳活動。
完成日期	活動完成的日期與時間。若是任務，當「狀態」欄位設為「已完成」或已按下「標示為完成」按鈕時，會自動填入此欄位。 若是約會，如果「完成日期」保留空白，則會在建立並儲存約會後自動設為與「結束日期」欄位相同的值。如果「完成日期」欄位不是設定為唯讀欄位，您就可以在此欄位中輸入與約會結束日期不同的日期。但是，如果您稍後變更「結束時間」欄位中的值，則「已完成日期」欄位中的值也會自動變更為「結束時間」欄位中的新值。此外，變更「已完成日期」欄位中的日期不會造成約會的「已完成」核取方塊為已選取，或讓「狀態」欄位設為「已完成」，即使新日期為過去的日期。 約會的「已完成日期」欄位絕不能為空白，因為 Oracle CRM On Demand 會使用此欄位決定在 Oracle CRM On Demand 中數個區域顯示的「未結活動」清單要包含哪些約會。如果您清除約會「已完成日期」欄位的值，則 Oracle CRM On Demand 會自動將欄位重設為與「結束時間」欄位相同的值。
已完成	若是任務，則在任務的「狀態」欄位設為「已完成」後，會自動選取此核取方塊。若是約會，則在約會的「狀態」欄位設為「已完成」後，不會自動選取此核取方塊。
主要聯絡人	連結至此活動的主要聯絡人。在使用「群組」功能的公司中，此聯絡人是「行事曆」檢視上的「主要聯絡人」。
委派者	將任務指派給其他負責人的使用者。任務指派給其他負責人時，會自動填入此欄位。

欄位	說明
說明	有關此活動的詳細資訊。限制為 16,350 個字元。
到期日	此任務到期的日期（僅適用於任務）。
結束時間	<p>約會結束的日期和時間（僅適用於約會）。預設為今天的日期與 1:00 p.m.。Oracle CRM On Demand 會自動使用約會的開始時間與持續時間更新此欄位。</p> <p>如果您讓約會的「已完成日期」欄位保留空白，則「已完成日期」會自動填入「結束時間」欄位的值。如果您變更「結束時間」欄位中的值，則「已完成日期」欄位中的值也會自動變更為「結束時間」欄位中的新值。</p>
潛在客戶	連結至此活動的潛在客戶。
地點	進行約會的地點（僅適用於約會）。
機會	連結至此活動的機會。
負責人	<p>活動記錄的負責人。</p> <p>視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱關於資料存取、記錄共用及記錄所有權（頁數 37）。</p>
優先順序	<p>優先順序等級，例如「1 - 高」、「2 - 中」或「3 - 低」。優先順序等級僅適用於任務，預設值為「3 - 低」。</p> <p>附註： 如果您的公司管理員變更了「優先順序」欄位的預設值，任務清單中的「優先順序」欄位可能就不會出現箭頭。</p>
私人	表示即使活動連結至其他人可見的記錄，活動記錄也只能由您閱覽。
拒絕原因	<p>說明項目遭到退回或拒絕的原因，此欄位依預設不會顯示。公司管理員可以將此欄位新增至「活動」頁面配置。公司管理員可以使用此欄位協助追蹤「合作夥伴關係管理」的記錄核准。此欄位可以作為工作流程的一部分填入。如需「建立任務」工作流程的詳細資訊，請參閱建立工作流程動作：建立任務。如需配置「合作夥伴關係管理」的詳細資訊，請參閱 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide。</p>
服務要求	連結至此活動的服務要求。
開始時間	約會開始的日期和時間（僅適用於約會）。預設為今天的日期和中午 12:00。
狀態	任務或約會的状态，例如「已完成」、「已延期」、「進行中」、「等待他人」或「未開始」。
主旨	此活動的標題或簡短說明。
子類型	<p>核准的物件型態，此欄位依預設不會顯示。公司管理員可以將此欄位新增至「活動」頁面配置。公司管理員可以使用此欄位協助追蹤「合作夥伴關係管理」的記錄核准。此欄位可以作為工作流程的一部分填入。如需「建立任務」工作流程的詳細資訊，請參閱建立工作流程動作：建立任務。如需配置「合作夥伴關係管理」的詳細資訊，請參閱 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide。</p>

欄位	說明
類型	針對任務，這是指分類，如核准、生日電訪、電訪、信函、示範、電子郵件、事件、傳真、午餐、會議、個人、簡報、其他、推薦電訪、檢閱電訪或待辦事項。
類型	在「活動清單」頁面上，這是指活動類型，「任務」或「約會」。

3 行銷

Oracle CRM On Demand 會提供可作為行銷資訊的下列記錄類型：

- **宣傳活動。**使用這些頁面來管理行銷宣傳活動，並且產生合格潛在客戶和商機。
- **潛在客戶。**使用這些頁面來追蹤新商機的潛在客戶，並將潛在客戶轉換程序自動化。

管理行銷

若要管理行銷，請執行下列程序。

- 1 [處理宣傳活動的程序](#) (請參閱 "[處理宣傳活動的程序](#)。" 頁數 143)。
- 2 [處理潛在客戶的程序](#) (頁數 144)。

處理宣傳活動的程序。

若要處理宣傳活動，請執行下列任務：

- 1 建立宣傳活動記錄，請參閱「[建立記錄](#)」 (請參閱 "[建立記錄](#)" 頁數 39)和「[宣傳活動欄位](#)」 (請參閱 "[宣傳活動欄位](#)" 頁數 149)。
- 2 指派宣傳活動收件者，請參閱「[針對宣傳活動選取目標聯絡人](#)」 (請參閱 "[針對宣傳活動選取目標聯絡人](#)" 頁數 147)。
- 3 如果這是電子郵件宣傳活動，請準備電子郵件內容。如需詳細資訊，請參閱 Oracle Email Marketing On Demand 線上說明。
- 4 執行宣傳活動。
- 5 追蹤宣傳活動的回應，請參閱「[記錄宣傳活動的回應](#)」 (請參閱 "[記錄宣傳活動的回應](#)" 頁數 148)。
- 6 評量宣傳活動的效益，請參閱「[評量宣傳活動效益](#)」 (請參閱 "[測量宣傳活動效益](#)" 頁數 149)。
- 7 為潛在客戶與宣傳活動建立關聯。如果宣傳活動會產生潛在客戶，則您必須將新的潛在客戶關聯至其來源宣傳活動。如需詳細資訊，請參閱「[建立記錄](#)」 (請參閱 "[建立記錄](#)" 頁數 39)和「[潛在客戶欄位](#)」 (請參閱 "[潛在客戶欄位](#)" 頁數 164)。

處理潛在客戶的程序

若要處理潛在客戶，請執行下列任務：

- 1 設定指派規則，請參閱「關於指派規則」和「設定指派規則」。
- 2 設定潛在客戶轉換規則，請參閱「潛在客戶」（請參閱 "潛在客戶" 頁數 151）和「在潛在客戶轉換期間對應其他欄位」。
- 3 設定潛在客戶轉換配置，請參閱「潛在客戶」。
- 4 建立潛在客戶資格底稿，請參閱「使用潛在客戶資格底稿」（請參閱 "使用潛在客戶資格底稿" 頁數 159）。
- 5 確認潛在客戶資格，請參閱器「確認潛在客戶資格」（請參閱 "確認潛在客戶資格" 頁數 159）。
- 6 轉換或拒絕潛在客戶。

您可以將潛在客戶轉換成客戶、聯絡人、交易備案或商機記錄，請參閱[將潛在客戶轉換成客戶、聯絡人、交易備案或商機](#)（請參閱 "將潛在客戶轉換為客戶、聯絡人、交易備案或商機" 頁數 160）。如果您認為某潛在客戶並不是那麼有價值，可將其從潛在客戶管理程序中移除，請參閱[拒絕潛在客戶](#)（頁數 163）。

宣傳活動

使用「宣傳活動」頁面來建立、更新及追蹤宣傳活動。*宣傳活動*是指您用來傳達行銷訊息給一群或數群對象的途徑或專案，包括現有及潛在客戶。一般而言，宣傳活動會透過不同的通訊管道提供促銷優惠，以留住目前客戶或吸收新客戶。宣傳活動的目標是激發消費者對公司產品及服務的額外興趣。

您可以透過宣傳活動完成下列項目：

- 儲存宣傳活動資訊，諸如預算成本與實際成本的比較、目標潛在客戶，以及行銷材料（例如，摺頁冊和圖片），全部集中在一處。
- 與整個行銷團隊共用宣傳活動，並與銷售團隊共用一致的宣傳活動資訊，全部都是即時在相同位置進行。
- 檢視各宣傳活動產生的潛在客戶及商機，以查看您的宣傳活動成果。
- 使用預建報表來評量結果，並即時判斷宣傳活動所帶來的投資報酬。
- 就目前與過去的宣傳活動記錄進行比較，找出趨勢。

銷售和行銷經理可以匯入潛在客戶，並將這些客戶連結至現有宣傳活動。潛在客戶資訊必須先格式化為逗號分隔值（.csv）檔案。

宣傳活動、潛在客戶、商機和聯絡人

在宣傳活動中，您可以產生多個與宣傳活動連結的潛在客戶。如果您將部份潛在客戶轉換為新商機、聯絡人或客戶，宣傳活動的連結也將從原有潛在客戶一併帶入轉換後的商機、聯絡人或客戶。舉例來說，若宣傳活動 A 建立了 100 位潛在客戶：L1 至 L100，而您在每一位潛在客戶及宣傳活動 A 之間建立了連結，其中 L1 到 L90 並未表現出創造收益的潛能，L91 至 L100 則展現了帶來收益的潛能，因此您將這幾個項目轉換為商機 O1 至 O10。每一個商機都會自動透過原有潛在客戶的方式連結至宣傳活動 A。幾個月之後，您想要檢閱宣傳活動 A 的成效，翻開宣傳活動 A 的記錄後，發現有 100 個潛在客戶及 10 個商機與其相連結，因此，您就能就該成果與過去的宣傳活動或您對此宣傳活動的期望相較，然後據此調整。

附註： 如果您的公司管理員為潛在客戶新增自訂欄位，當潛在客戶轉換為商機或聯絡人時，這些欄位不會被帶入商機記錄。如果您的公司管理員透過「潛在客戶轉換對應」功能來設定附加對應，就會產生例外。如需有關對應潛在客戶欄位的詳細資訊，請參閱在潛在客戶轉換期間對應其他欄位。

使用宣傳活動首頁

「宣傳活動首頁」是管理宣傳活動的起點。

附註： 公司管理員可以自訂您的「宣傳活動首頁」配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就可以新增區段至此頁面或從頁面移除區段。

建立宣傳活動

您可以在「我最近檢視的宣傳活動」區段中按一下「新增」按鈕來建立宣傳活動。如需更多資訊，請參閱[建立記錄](#) (頁數 39)與[宣傳活動欄位](#) (頁數 149)。

使用宣傳活動清單

「宣傳活動清單」區段會顯示一些已篩選的清單。**Oracle CRM On Demand** 隨附一組標準清單。所有標準清單對於每個人而言都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的標準建立其他清單。這些自訂清單會顯示在標準清單集的上方。

下表描述宣傳活動的標準清單：

宣傳活動清單	篩選器
所有進行中的宣傳活動	狀態欄位設為「有效」的宣傳活動
所有已完成的宣傳活動	狀態欄位設為「已完成」的宣傳活動
所有計劃的宣傳活動	狀態欄位設為「已計劃」的宣傳活動
最近建立的宣傳活動	依照建立日期排序的所有宣傳活動，最近建立的宣傳活動位於清單頂端
最近修改的宣傳活動	依照修改日期排序的所有宣傳活動，最近修改的宣傳活動位於清單頂端
所有宣傳活動	無。這份清單會按照遞增順序顯示公司的所有宣傳活動（依照「宣傳活動名稱」排序）。
我最近修改的宣傳活動	您所擁有的所有宣傳活動。這份清單是依照修改日期排序，最近修改的宣傳活動位於清單頂端。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新建」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱[建立及調整清單](#) (請參閱 "建立及調整清單" 頁數 75)。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 **Oracle CRM On Demand** 提供的標準清單。這些清單只提供檢視。因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近檢視的宣傳活動

「我最近檢視的宣傳活動」區段會顯示您最近檢視的宣傳活動。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」連結。

使用宣傳活動任務

「宣傳活動任務」區段會顯示指派給您的任務，依據到期日再依據優先順序排序。您或您的經理可以設定到期日與優先順序。任務優先順序，例如「1-高」、「2-中」、「3-低」，是以箭頭來表示：向上箭頭表示高優先順序，沒有箭頭表示中優先順序，向下箭頭表示低優先順序。

附註：如果您的公司管理員變更了「優先順序」欄位的預設值，任務清單中的「優先順序」欄位可能就不會出現箭頭。

- 若要檢閱任務，請按一下「主題」連結。
- 若要檢閱任務關聯的宣傳活動，請按一下宣傳活動名稱。
- 若要展開任務清單，請按一下「顯示完整清單」。

檢視有效的宣傳活動

「有效的宣傳活動」區段會顯示目前正在進行的宣傳活動清單。

- 若要檢視有效的宣傳活動，請按一下「宣傳活動名稱」欄位。
- 若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

報表區段

您的「宣傳活動首頁」可能會顯示一或多個報表區段。公司管理員可指定要在此頁面上顯示哪些報表區段。若為標準版的 **Oracle CRM On Demand**，則會顯示「進行中的宣傳活動狀態」區段。

使用報表來評量宣傳活動的效用

您的「宣傳活動首頁」可能會顯示一或多個報表區段（公司管理員可指定要在此頁面上顯示哪些報表區段）。若為標準的應用程式，則會顯示「進行中的宣傳活動狀態」區段，當中顯示所有進行中的宣傳活動之分析。如需更多有關使用「進行中的宣傳活動狀態」區段之資訊，請參閱[評量宣傳活動的效用](#)（請參閱“[測量宣傳活動效益](#)”頁數 149）。

將區段加入至您的宣傳活動首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁」權限，您就可以將其他區段加入至您的「宣傳活動首頁」，視貴公司管理員決定在您的「宣傳活動首頁」上顯示哪些區段而定。

將區段加入「宣傳活動首頁」

- 1 在「宣傳活動首頁」上按一下「編輯配置」。
- 2 在「宣傳活動首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除頁面上的區段，以及組織頁面上的區段。
- 3 按一下「儲存」。

管理宣傳活動

若要管理宣傳活動，請完成下列任務：

- [針對宣傳活動選取目標聯絡人](#) (頁數 147)
- [記錄宣傳活動的回應](#) (頁數 148)
- [關閉宣傳活動](#) (頁數 149)
- [衡量宣傳活動成效](#) (請參閱 "[測量宣傳活動效益](#)" 頁數 149)

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#) (頁數 39)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)
- [使用清單](#) (頁數 71)

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [宣傳活動欄位](#) (頁數 149)
- [使用宣傳活動首頁](#) (頁數 145)
- [報表](#) (頁數 637)
- [匯入資料](#)

針對宣傳活動選取目標聯絡人

您可以針對宣傳活動選取目標聯絡人。

附註： 如果您的公司使用「區隔精靈」(這是在 Oracle CRM On Demand 與 Excel 之間運作的可下載應用程式)，您就可以建立根據一些記錄類型之標準來篩選記錄的目標區隔。如需有關如何下載及使用「區隔精靈」的資訊，請參閱[使用區隔精靈](#) (頁數 630)。

針對宣傳活動選取目標聯絡人

1 選取宣傳活動。

如需有關選取宣傳活動的指示，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。

2 在「宣傳活動詳細資料」頁面上，向下捲動至「收件者」區段，然後執行下列作業：

附註：如果「收件者」區段未出現在「宣傳活動詳細資料」頁面上，請按一下頁面右上角的「編輯配置」連結，將「收件者」區段新增至頁面配置。如果沒有可新增至頁面配置的區段，請聯絡公司管理員。

- 若要逐一選取目標聯絡人，請按一下「新增」。
- 若要移除聯絡人，請按一下記錄列中的「移除」連結，這樣就會除去記錄的關聯而不必刪除任何記錄。

3 儲存記錄。

若要從檔案匯入聯絡人，請參閱匯入資料。

記錄宣傳活動的回應

當您記錄宣傳活動的回應時，例如收件者確實來參加活動，您可以在「宣傳活動收件者」區段中追蹤該回覆。

記錄宣傳活動的回應

1 選取宣傳活動。

如需有關選取宣傳活動的指示，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。

附註：如果「收件者」區段未出現在「宣傳活動詳細資料」頁面上，請按一下「頁面配置」以新增該區段。

2 在「宣傳活動詳細資料」頁面上，向下捲動至「收件者」區段，然後為要記錄回應的聯絡人按一下「編輯」。

3 在「宣傳活動回覆編輯」頁面上填入資訊。

欄位	說明
交貨狀態	標準值是「尚待處理」、「已傳送」、「軟退回」、「硬退回」、「不明退回」、「已收到」和「已開啟」，但是您的公司管理員可以重新命名下拉式清單中的選項。 如果您的公司使用 Oracle Email Marketing On Demand ，收件者交貨狀態會自動更新（僅適用於「軟退回」、「硬退回」、「已開啟郵件」等值）。
回覆狀態	標準值為「點選次數」、「回函 - 出席」、「回函 - 不出席」、「已出席」、「轉換為潛在客戶」、「要求更多資訊」、「選擇同意清單」、「選擇不同意清單」、「全部選擇同意」、「全部選擇不同意」和「已開啟郵件」。但是您的公司管理員可以自訂這個下拉式清單中的選項。 如果您的公司使用 Oracle Email Marketing On Demand ，則回覆狀態會自動更新（僅適用於「點選次數」、「選擇同意清單」、「選擇不同意清單」、「全部選擇同意」、「全部選擇不同意」，或「已開啟郵件」等值）。

- 4 儲存記錄。

關閉宣傳活動

您可以變更宣傳活動狀態，以表示該活動已完成。

關閉宣傳活動

- 1 在「宣傳活動清單」頁面上按一下「狀態」欄位。
- 2 從下拉式清單中選取「已完成」狀態。
- 3 按一下「狀態」欄位中的綠色核取符號圖示，以儲存記錄。

測量宣傳活動效益

「宣傳活動」首頁的「進行中的宣傳活動狀態」區段會顯示所有進行中宣傳活動的分析，可讓您判斷宣傳活動的效益。

檢視宣傳活動效益的相關資訊

- 在「宣傳活動」首頁的這個區段中可執行下列作業：
 - 將您的指標放置在圖表上可檢視特定資訊。
 - 按一下區隔可檢閱詳細的報表。
 - 變更清單中的分類可檢視不同觀點的相同資料。

例如，您可以按照 ROI (投資報酬率)、潛在客戶轉換率，或每個潛在客戶的成本，檢視宣傳活動的分析。

宣傳活動欄位

使用「宣傳活動編輯」頁面，可新增宣傳活動或更新現有宣傳活動的詳細資料。「宣傳活動編輯」頁面會顯示宣傳活動完整的一組欄位。

提示：您也可以在「宣傳活動清單」頁面和「宣傳活動詳細資料」頁面上編輯宣傳活動。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱「[更新記錄詳細資料](#)」（請參閱 "[更新記錄詳細資料](#)" 頁數 62）。

附註：公司管理員可以各種不同方式自訂您的應用程式，例如變更記錄類型、欄位及下拉式清單中選項的名稱。因此，您在螢幕上看見的資訊可能會與此表格中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	說明
----	----

欄位	說明
主要宣傳活動資訊	
來源代碼	宣傳活動識別碼代碼。確認您輸入的代碼是唯一的。此欄位長度上限為 30 個字元。
宣傳活動名稱	宣傳活動的描述性名稱。此欄位長度上限為 100 個字元。
宣傳活動類型	宣傳活動的類型，例如「廣告」、「直效行銷郵件」、「電子郵件」、「事件 - 其他」、「事件 - 研討會」、「事件 - 貿易展」、「清單 - 已購買」、「清單 - 租用」、「其他」、「推薦 - 員工」、「推薦 - 外部」或「網站」。
宗旨	宣傳活動宗旨的說明，例如「增加銷售量 10%」。
對象	宣傳活動的目標對象。
促銷	宣傳活動促銷的產品或服務說明。
狀態	<p>宣傳活動狀態，例如：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 有效。 開始日期在過去，而結束日期在未來。 ■ 已完成。 開始和結束日期都在過去。 ■ 已計劃。 開始和結束日期都在未來。 ■ 已排程。 您可以手動設定此狀態，表示宣傳活動已準備妥當，且將從指定的日期與時間開始實施。 ■ 聯絡人支援。 在 Oracle Email Marketing On Demand 中，如果宣傳或動有問題，會自動設定此狀態。 <p>您必須設定狀態。系統不會在啟動宣傳活動時自動更新，除非您公司是使用 Oracle Email Marketing On Demand。如果您的公司使用 Oracle Email Marketing On Demand，系統會自動指派「有效」、「已完成」及「聯絡人支援」狀態。</p>
開始日期	宣傳活動開始的日期和時間。預設為目前的日期和時間。您可以使用行事曆控制項更改這個日期。
結束日期	宣傳活動排定要完成的日期和時間。預設為目前的日期和時間。您可以使用行事曆控制項更改這個日期。
宣傳活動幣別	輸入所有收益欄位使用的貨幣代碼 (例如 USD)。
宣傳活動計劃資訊	
收益目標	預期要由宣傳活動產生的收益。
潛在客戶目標數	宣傳活動的目標準客戶數。
預算成本	您的公司對此宣傳活動的預算金額。
實際成本	您的公司為此宣傳活動花費的金額。

欄位	說明
附加資訊	
負責人	<p>宣傳活動記錄的負責人別名。</p> <p>一般而言，記錄的負責人可以更新記錄、將記錄轉移給其他負責人，或刪除記錄。但您的公司的管理員可以調整存取層級，以限制或擴大使用者的存取權。</p> <p>「負責人」欄位的值會影響您或您的經理從「報表」與「儀表板」頁面產生的報表中包含的記錄。</p> <p>視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱關於資料存取、記錄共用及記錄所有權（頁數 37）。</p>
說明	宣傳活動的說明。此欄位的限制為 16,350 個字元。

潛在客戶

使用「潛在客戶」頁面可建立、更新及評估潛在客戶。*潛在客戶* 是指對您的產品或服務表示興趣的人。

您可以手動輸入潛在客戶，或由他人指派給您。您可以追蹤已指派的潛在客戶，以判定其是否確實能夠為公司創造收益。建立潛在客戶記錄可以迅速蒐集新客戶資訊，在一筆記錄中，您可以輸入關於公司、人員及商業興趣的詳細資料，而不需針對客戶、聯絡人、交易備案及商機建立四筆不同的記錄。

潛在客戶會經歷潛在客戶管理程序中的下列各階段：評估、確認資格，及轉換為商機或交易備案。您可以透過封存方式移除潛在客戶，而不確認其資格。您也可以拒絕潛在客戶，而不將合格的潛在客戶轉換為商機或交易備案。本主題剩餘部份會對各階段提供更詳細的說明。

評估潛在客戶

在評估期間，評估潛在客戶的人員會執行一些持續的活動：

- 電訪、傳送電子郵件或造訪聯絡人，以便交換資訊。
- 使用更精確且最近發現的資訊來更新有關潛在客戶的特定資訊。
- 建立、追蹤和完成潛在客戶的相關活動。
- 記錄有關互動的附註。
- (選擇性步驟，但建議使用) 將潛在客戶連結至客戶和聯絡人，這樣做的優點如下：
 - 指派至此客戶或聯絡人的使用者（不一定也是指派至此潛在客戶的使用者）可以在評估程序期間檢視潛在客戶，因為它會顯示在「客戶」和「聯絡人」頁面中。
 - 潛在客戶負責人可以透過按一下連結，存取有關此客戶或聯絡人的詳細資訊。
 - 相較於一般能夠與潛在客戶一起儲存的資訊，潛在客戶負責人可以輸入更多詳細資料，例如客戶的其他聯絡人、出貨地址等等。

- 如果潛在客戶轉換為商機或交易備案，則現有客戶與聯絡人連結可以加快該程序。

確認潛在客戶資格

確認資格程序可以協助評估者蒐集足夠的資訊來判斷要進一步追求哪些潛在客戶。當評估者判斷出某位潛在客戶具有一些產生收益的可能性時，評估者就會確認潛在客戶的資格。然後，系統會進行檢查，以便確定特定關鍵欄位包含資料。如果已經符合標準，該潛在客戶就會標示為合格，而且顯示成最近合格的潛在客戶供銷售人員查看。

正確地確認潛在客戶資格可以協助您的公司將更多時間花費在處理成交可能性較高的業務交易上。公司管理員可以設定「潛在客戶資格」底稿來協助評估者正確且一致地確認潛在客戶資格（如需有關設定評估問卷底稿的詳細資訊，請參閱設定評估問卷底稿）。

封存潛在客戶

此外，如果潛在客戶被視為對於公司沒有任何價值，評估者就可以封存該潛在客戶。然後，系統會從潛在客戶管理程序中移除該潛在客戶。

提示：若要排序已封存的潛在客戶，請建立名為「已封存的潛在客戶」的新清單。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立及調整清單](#)（頁數 75）。

將潛在客戶轉換為商機或交易備案

您可以使用「轉換潛在客戶」頁面將潛在客戶轉換為聯絡人，或選擇將其轉換為客戶、商機及交易備案。「轉換潛在客戶」頁面包含「潛在客戶轉換」配置中指定適用於使用者角色的潛在客戶轉換選項，只要潛在客戶轉換配置中啟用所有潛在客戶轉換選項，且潛在客戶的潛在價值足夠，評估者就可以將其轉換為商機或交易備案。系統會提示評估者將客戶連結至潛在客戶、將該客戶的聯絡人連結至潛在客戶，以及將商機或交易備案連結至潛在客戶。

然後，系統會使用從潛在客戶帶入的某些值來建立新商機或交易備案，如潛在收益與預估結案日期。接著，系統會從有效評估中移除該潛在客戶（不過，您仍然可以視需要加以檢視）。

轉換期間發生的事項

潛在客戶記錄中的某些資訊會帶入轉換程序期間所建立之「客戶」、「聯絡人」、「商機」及「交易備案」記錄的相關區域中。下表顯示如何使用「潛在客戶轉換對應」頁面在記錄間對應這些欄位的範例。

潛在客戶	客戶	商機	聯絡人	交易備案
地址	帳單地址	不適用	聯絡人地址	交易地址
年收益	年收益	不適用	不適用	不適用
大約收入	不適用	不適用	總收入	不適用
相關公司	不適用	不適用	不適用	相關公司
相關聯絡人	不適用	不適用	不適用	相關聯絡人
宣傳活動	來源宣傳活動	來源宣傳活動	來源宣傳活動	不適用
	附註： 如果客戶是透過潛在客戶轉換程序所建立，這個欄位會從潛在客戶記錄上的	附註： 如果商機是透過潛在客戶轉換程序所建立，這個欄位會從潛在	附註： 如果聯絡人是透過潛在客戶轉換程序所建立，這個欄位會從潛在客	

潛在客戶	客戶	商機	聯絡人	交易備案
	「宣傳活動」欄位自動填入。如果客戶是由使用者所建立，使用者就可以在這個欄位中輸入資訊。	客戶記錄上的「宣傳活動」欄位自動填入。如果商機是由使用者所建立，使用者就可以在這個欄位中輸入資訊。	戶記錄上的「宣傳活動」欄位自動填入。如果聯絡人是由使用者所建立，使用者就可以在這個欄位中輸入資訊。	
行動電話號碼	不適用	不適用	行動電話號碼	行動電話
城市	帳單城市 出貨城市	不適用	主要城市	城市（交易地址）
公司	客戶名稱	客戶	Account	公司名稱
國家	帳單國家 出貨國家	不適用	主要國家	國家
出生日期	不適用	不適用	出生日期	不適用
說明	不適用	說明	不適用	正當理由
電子郵件	不適用	不適用	電子郵件	電子郵件
預估結案日期	不適用	結案日期	不適用	結案日期
名字	不適用	不適用	名字	不適用
產業	產業	不適用	不適用	不適用
職稱	不適用	不適用	職稱	不適用
姓氏	不適用	不適用	姓氏	不適用
潛在客戶幣別	不適用	不適用	不適用	交易幣別
潛在客戶負責人	不適用	不適用	不適用	不適用
潛在客戶類型	客戶類型	不適用	聯絡人類型	不適用
先生/女士	不適用	不適用	先生/女士	不適用
不希望收到電子郵件	不適用	不適用	不希望收到電子郵件	不適用
下一個步驟	不適用	下一個步驟	不適用	下一個步驟
員工人數	員工人數	不適用	不適用	不適用
原始合作夥伴	不適用	不適用	不適用	原始合作夥伴
潛在收益	不適用	收益	不適用	交易大小
主要電話號碼	不適用	不適用	辦公室電話號碼	電話號碼

潛在客戶	客戶	商機	聯絡人	交易備案
主要合作夥伴	不適用	不適用	不適用	主要合作夥伴
有興趣的產品	不適用	「商機名稱」變成： 有興趣的產品（聯絡人全名）	不適用	有興趣的產品
職業	不適用	不適用	職業	不適用
合格日期	不適用	不適用	合格日期	不適用
評比	不適用	不適用	不適用	不適用
推薦人	不適用	不適用	推薦人	不適用
來源	不適用	潛在客戶來源	潛在客戶來源	不適用
州/省	帳單地址州/省 出貨州/省	不適用	主要州/省	州（交易地址）
網站	網站	不適用	不適用	不適用
公司傳真號碼	不適用	不適用	公司傳真號碼	不適用
郵遞區號	帳單地址郵遞區號 出貨郵遞區號	不適用	主要郵遞區號	郵遞區號（交易地址）

此外，某些欄位會將不同的值顯示成潛在客戶轉換程序的結果。下表將列出這些新值。

這個記錄 / 欄位	變更為這個值
潛在客戶記錄	
狀態	已轉換
客戶記錄	
負責人	轉換此潛在客戶的使用者。請參閱下一節「轉換之後相關潛在客戶記錄的所有權」。
商機記錄	
狀態	尚待處理
銷售階段	建立願景
成功率	50%
負責人	轉換此潛在客戶的使用者。請參閱下一節「轉換之後相關潛在客戶記錄的所有權」。

這個記錄 / 欄位	變更為這個值
聯絡人記錄	
負責人	轉換此潛在客戶的使用者。請參閱下一節「轉換之後相關潛在客戶記錄的所有權」。
交易備案記錄	
名稱	潛在客戶上的「有興趣的產品」。您可以覆寫此欄位。
類型	標準
提交狀態	尚未提交。

轉換之後相關潛在客戶記錄的所有權

如果您已經填入「銷售人員」欄位，當潛在客戶轉換之後，該人員就會成為所有相關記錄的負責人。如果您沒有填入這個欄位，轉換潛在客戶的使用者預設就會成為所有相關記錄的負責人。不過，公司管理員可以使用「潛在客戶轉換對應」功能來變更這項行為。如需詳細資訊，請參閱在潛在客戶轉換期間對應其他欄位。

拒絕合格潛在客戶

您也可以拒絕合格的潛在客戶。如果組織內評估潛在客戶的人員或群組與採用合格潛在客戶並將他們轉換成收益的銷售人員不同，通常就會進行此作業。在這些組織中，指派至合格潛在客戶的銷售人員可能會判斷潛在客戶的價值不如評估者所指出的價值。

拒絕潛在客戶時，銷售人員必須為該拒絕指定一個「拒絕代碼」，並選擇性指定「拒絕原因」。如果選取「其他」作為「拒絕代碼」，「拒絕原因」會變成必要欄位。系統會記錄出現拒絕、拒絕者及遭到拒絕的原因。

在拒絕過程中，銷售人員也可以選擇重新指派潛在客戶。根據公司的原則，您可以將潛在客戶重新指派給經理，以便進行後續行動，也可以讓它返回原始評估者，以便進一步評估。

使用潛在客戶首頁

「潛在客戶首頁」是管理潛在客戶的起點。

附註：公司的管理員可以自訂「潛在客戶首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包括「個人化首頁設定」，就可以在頁面上新增及移除區段。

建立潛在客戶

您在「最近檢視的潛在客戶」區段中按一下「新增」按鈕，即可建立潛在客戶。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄](#)（頁數 39）與[潛在客戶欄位](#)（頁數 164）。

使用潛在客戶清單

「潛在客戶清單」區段會顯示一些篩選出的清單。Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單對於每個人而言都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的標準建立其他清單。這些自訂清單會顯示在標準清單集的上方。

下表將描述這些潛在客戶標準清單。

潛在客戶清單	篩選器
所有潛在客戶	無
所有已轉換的潛在客戶	顯示「狀態」欄位設定為「已轉換」的潛在客戶
所有尚待確認資格的潛在客戶	顯示「狀態」欄位設定為「正在確認資格」的潛在客戶
所有合格的潛在客戶	顯示「狀態」欄位設定為「合格」的潛在客戶
最近建立的潛在客戶	顯示所有潛在客戶（依照建立日期排序）
最近修改的潛在客戶	顯示所有潛在客戶（依照修改日期排序）
所有已拒絕的潛在客戶	顯示「狀態」欄位設定為「已拒絕」的潛在客戶
我的潛在客戶	顯示符合下列條件之一的潛在客戶（依照建立日期排序）： <ul style="list-style-type: none"> ■ 「銷售人員」欄位設定為您的使用者名稱，「狀態」欄位設定為「正在確認資格」。 ■ 「潛在客戶負責人」欄位設定為您的使用者名稱，「銷售人員」欄位空白，「狀態」欄位則設定為「正在確認資格」。
我新建的潛在客戶	顯示符合下列條件之一的潛在客戶（依照建立日期排序）： <ul style="list-style-type: none"> ■ 「銷售人員」欄位設定為您的使用者名稱，「狀態」欄位設定為「合格」。 ■ 「潛在客戶負責人」欄位設定為您的使用者名稱，「銷售人員」欄位設定為您的使用者名稱以外的使用者名稱，「狀態」欄位則設定為「正在確認資格」。
我最近建立的潛在客戶	顯示您負責的所有潛在客戶。這份清單是依照建立日期排序，最近建立的潛在客戶位於清單頂端。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新建」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱「[建立及調整清單](#)」（請參閱 "[建立及調整清單](#)" 頁數 75）。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 Oracle CRM On Demand 提供的標準清單。這些清單只提供檢視。因此，無法讓您進行編輯或刪除。

正在檢視最近檢視的潛在客戶

「最近檢視的潛在客戶」區段會顯示您最近檢視的潛在客戶。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

使用潛在客戶任務

「我的未結案潛在客戶相關任務」區段會顯示已經指派給您的任務（依序依照到期日及優先順序排序）。到期日及優先順序由您或經理設定。任務優先順序（例如「1 - 高」、「2 - 中」、「3 - 低」）是以箭頭表示：向上箭頭代表高優先順序，無箭頭代表中優先順序，向下箭頭代表低優先順序。

附註： 如果您的公司管理員變更了「優先順序」欄位的預設值，任務清單中的「優先順序」欄位可能就不會出現箭頭。

- 若要檢閱任務，請按一下「主題」連結。
- 若要檢閱與任務相關的潛在客戶，請按一下潛在客戶名稱。
- 若要展開任務清單，請按一下「顯示完整清單」。

正在檢視合格潛在客戶

「合格潛在客戶」區段會顯示合格潛在客戶的清單，「全名」欄位是可以開啟潛在客戶記錄的連結。

- 若要開啟潛在客戶記錄，請按一下「全名」欄位。
- 若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

使用報表分析潛在客戶後續狀態

「潛在客戶首頁」上可能會顯示一個或多個報表區段。您的公司管理員可以指定要在頁面上顯示哪些報表區段，在 **Oracle CRM On Demand** 標準版當中會顯示「潛在客戶後續狀態分析」區段，該區段會顯示近 90 天內確認潛在客戶資格的進度。如需關於使用「潛在客戶後續狀態分析」區段的詳細資訊，請參閱[分析潛在客戶後續狀態](#)（請參閱 "[分析潛在客戶後續作業](#)" 頁數 164）。

新增區段至潛在客戶首頁

如果您的使用者角色包括「個人化首頁設定」權限，就可以將額外區段加入至「潛在客戶首頁」，可新增哪些區段則取決於公司管理員開放在「潛在客戶首頁」上顯示的區段。

將區段加入至「潛在客戶首頁」

- 1 在「潛在客戶首頁」上按一下「編輯配置」。
- 2 在「潛在客戶首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除頁面上的區段，以及組織頁面上的區段。
- 3 按一下「儲存」。

管理潛在客戶

若要管理潛在客戶，請完成下列任務：

- [重新指派潛在客戶](#)（頁數 158）
- [確認潛在客戶資格](#)（頁數 159）
- [使用潛在客戶資格底稿](#)（頁數 159）
- [封存潛在客戶](#)（頁數 160）
- [將潛在客戶轉換為客戶、聯絡人、交易備案或商機](#)（請參閱 "[將潛在客戶轉換為客戶、聯絡人、交易備案或機會](#)" 頁數 160）
- [拒絕潛在客戶](#)（頁數 163）

■ [分析潛在客戶後續狀態](#) (請參閱 "[分析潛在客戶後續作業](#)" 頁數 164)

附註： 如果您是使用 **Oracle CRM On Demand Financial Services Edition**，並且利用「推薦」功能，當您連結新推薦至聯絡人時，也會建立新的潛在客戶。

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

■ [建立記錄](#) (頁數 39)

■ [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)

■ [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)

■ [使用清單](#) (頁數 71)

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

重新指派潛在客戶

如果您的存取層級允許您這麼做，您可以變更潛在客戶記錄的負責人或主要自訂工作簿，以手動重新指派潛在客戶。

附註： 視您的公司管理員為「潛在客戶」記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可以將潛在客戶記錄指派給負責人或主要自訂工作簿之一，但是您無法將潛在客戶記錄同時指派給負責人與主要自訂工作簿。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱[關於資料存取、記錄共用及記錄所有權](#) (頁數 37)。

如果您的公司使用指派管理程式，且為記錄所有權的使用者模式或混合模式設定「潛在客戶」記錄類型，則您也可以選取要求上的「重新指派負責人」核取方塊，將潛在客戶重新指派給新的負責人。

重新指派潛在客戶

1 選取您要重新指派的潛在客戶。

如需有關選取潛在客戶的指示，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。

2 在「潛在客戶詳細資料」頁面上按一下「編輯」。

3 在「潛在客戶編輯」頁面上執行下列其中一項作業：

- 在「負責人全名」欄位或「工作簿」欄位中，按一下「查閱」圖示，然後在「查閱」視窗中選取其他使用者或工作簿。
- 選取「重新指派負責人」核取方塊觸發指派管理程式，以重新指派潛在客戶。

附註： 指派管理程式只會將記錄重新指派給使用者。只有在記錄類型是在記錄所有權的使用者模式或混合模式中設定時，才會重新指派記錄。如果記錄類型是在工作簿模式中設定的，則指派管理程式無法重新指派記錄。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱[關於資料存取、記錄共用及記錄所有權](#) (頁數 37)。

4 儲存變更。

附註： 重新指派記錄的處理時間可能會由於公司指派規則的複雜性、要重新指派的記錄數目，以及目前系統的負載等因素而不同。

確認潛在客戶資格

如果您判斷某個潛在客戶有可能成為機會，可以確認該潛在客戶的資格。一般來說，您可以根據公司管理員設定的等級，為潛在客戶選取評比。

附註：您的公司管理員可能會設定評估問卷底稿，協助您評估潛在客戶是否符合資格。如需有關使用「潛在客戶資格底稿」的詳細資訊，請參閱[使用潛在客戶資格底稿](#)（頁數 159）。

在您開始之前。若要執行這個程序，您的使用者角色必須包含「確認潛在客戶資格」權限。

確認潛在客戶資格

1 選取潛在客戶。

如需有關選取潛在客戶的指示，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。

2 在「潛在客戶詳細資料」頁面上，確認已填入潛在客戶記錄的「名字」、「姓氏」、「評比」及「銷售人員」等欄位。若要確認潛在客戶資格，這些都是必要欄位。此外，如果「潛在客戶」記錄類型是在記錄所有權的使用者模式中設定的，則必須填入「負責人全名」欄位。

附註：必要資訊可協助確保潛在客戶不會在符合資格之後喪失，而且可充分利用寶貴的銷售資源，與能夠發展成機會的潛在客戶進行後續聯絡。特別要注意，如果未填入「評比」和「銷售人員」欄位，就無法將潛在客戶的狀態設定為「合格」。

3 按一下「標示為合格」。

系統會驗證包含資料的關鍵欄位，如果符合標準，潛在客戶「狀態」欄位值就會變更為「合格」。

附註：如果您在按一下「標示為合格」後收到錯誤訊息，請確認並未將「合格日期」欄位自訂為唯讀值。

使用潛在客戶資格底稿

您的公司管理員可能已經設定評估問卷底稿，協助您評估潛在客戶的資格條件。「潛在客戶資格」評估底稿包含一系列問題，可供您用來收集客戶資料。您的回覆會進行評分、指派權值，然後與指定的門檻值進行比較，以判斷適當的結果或行動方針。

注意：如果「潛在客戶資格」評估底稿嘗試在潛在客戶上將「狀態」欄位設定為「合格」，它將無法執行這項作業，除非已填入潛在客戶上的「評比」和「銷售人員」欄位。如果未填入這些欄位，就會顯示錯誤訊息，而底稿會認定潛在客戶達不到門檻值，接著底稿就會根據底稿上為達不到門檻值定義的結果，設定「狀態」欄位。

在您開始之前。若要使用評估問卷底稿，您的使用者角色必須設定成具有評估問卷記錄的存取權。如需有關各項必要設定的詳細資訊，請參閱關於評估問卷底稿。

使用潛在客戶資格底稿

1 選取潛在客戶。

如需有關選取潛在客戶的詳細資訊，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。

- 2 在「潛在客戶詳細資料」頁面上，向下捲動至「潛在客戶資格底稿」區段，然後按一下「新增」。

附註：如果沒有顯示「潛在客戶資格底稿」區段，請按一下頁面右上角的「編輯配置」連結，然後新增「潛在客戶資格底稿」區段至您的頁面配置。只有公司管理員已經設定「潛在客戶資格」評估底稿，才能使用這個區段。

- 3 在「查閱」視窗中，搜尋適當的問卷底稿，然後按一下「選取」。您可以使用「查閱」視窗頂端的篩選欄位來篩選問卷底稿清單。
- 4 在「潛在客戶資格底稿」視窗中，選取評估底稿中每個問題的回答，然後按一下「儲存」。
「潛在客戶詳細資料」頁面隨即再度顯示。依評估底稿的結果而定，記錄上有些欄位可能已經自動進行更新。

封存潛在客戶

如果您認為某客戶不符合潛在客戶資格，就可以將其指定為不值得再繼續開發，並從評估程序中移除。封存潛在客戶不會刪除該項客戶資料，而是將其以「已封存」狀態保留在資料庫中。

在您開始之前。若要執行這個程序，您的使用者角色必須包含「封存潛在客戶」權限。

封存潛在客戶

- 1 選取您要封存的潛在客戶
如需有關選取潛在客戶的指示，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。
- 2 在「潛在客戶詳細資料」頁面上按一下「封存檔案」。
「潛在客戶狀態」欄位就會變更為「已封存」。

將潛在客戶轉換為客戶、聯絡人、交易備案或機會

如果您的使用者角色具有適當設定，就可以透過轉換潛在客戶記錄，來建立客戶、聯絡人、交易備案及機會記錄，或將潛在客戶資訊複製到現有記錄。根據公司的設定，新的機會記錄可能會包含影響收益計算的資訊。

附註：一般而言，您會將潛在客戶轉換成先前已經合格的機會。請參閱[確認潛在客戶資格](#) (頁數 159)。

本節中的程序將描述下列兩個案例的步驟：

案例 1。您擁有公司進行宣傳活動所產生的新潛在客戶。在每個潛在客戶記錄中，您擁有人員的名稱以及其公司名稱。您現在想要使用潛在客戶的資訊來建立新的聯絡人、新的客戶，甚至是新的機會記錄。

案例 2。您執行了目標鎖定在現有客戶和聯絡人的宣傳活動。您現在想要將某些產生的潛在客戶轉換成機會。

在您開始之前。若要執行此程序，必須如[存取權資料檔與角色設定以轉換潛在客戶](#) (請參閱 "存取資料檔與角色設定以轉換潛在客戶" 頁數 162)所述來設定您的使用者角色和存取權資料檔設定。「轉換潛在客戶」頁面僅會根據您針對使用者角色所選取的潛在客戶轉換配置，而顯示此角色可用的轉換選項。如果尚未針對角色選取潛在客戶轉換配置，則會套用預設的潛在客戶轉換配置。

將潛在客戶轉換為客戶、聯絡人、交易備案或機會

1 選取您想要轉換的潛在客戶。

如需有關選取潛在客戶的指示，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。

2 在「潛在客戶詳細資料」頁面上，按一下「轉換」。

3 在「轉換潛在客戶」頁面上，進行下列其中一項動作：

- 若要為此潛在客戶建立新的客戶與聯絡人記錄（**案例 1**），請選取「自動建立新客戶」與「自動建立新聯絡人」選項。
在「客戶」區段中，潛在客戶的「公司」欄位預設會顯示在「客戶名稱」資料欄位中。在「聯絡人」區段中，預設會顯示潛在客戶的「名字」和「姓氏」。
- 若要建立新的機會並將此機會連結至現有的客戶和聯絡人，請選取「使用現有的客戶」和「使用現有的聯絡人」選項。
如果潛在客戶記錄具有相關聯的客戶，這個客戶就會顯示在「相關客戶」欄位中。如果潛在客戶記錄具有相關聯的聯絡人，這個聯絡人就會顯示在「相關聯絡人」欄位中。
- 若要將潛在客戶連結至不同的客戶或聯絡人，請按一下「相關客戶」或「相關聯絡人」欄位旁的「查閱」圖示，然後選取其他客戶和聯絡人。請確定正確的名稱顯示在「相關客戶」和「相關聯絡人」欄位中，而且已選取「使用現有的客戶」和「使用現有的聯絡人」選項按鈕。

4 (選擇性) 若要將潛在客戶轉換為機會，請選取「自動建立新機會」選項，然後填妥這些欄位。

附註：依預設，潛在客戶記錄中的名字與姓氏會顯示在「轉換潛在客戶」頁面的「機會名稱」欄位中。「轉換潛在客戶」頁面的「收益」、「結案日期」、「下一個步驟」及「說明」欄位中的值會一併帶入機會記錄中。您可以在「轉換潛在客戶」頁面中編輯這些欄位。

5 (選擇性) 若要將潛在客戶轉換為交易備案，請選取「自動建立交易備案」選項，然後填妥這些欄位。

附註：依預設，潛在客戶記錄中「有興趣的產品」欄位與「合作夥伴」欄位的值會分別顯示在「交易備案名稱」欄位與「主要合作夥伴客戶」欄位中。「轉換潛在客戶」頁面的「收益」、「結案日期」、「下一個步驟」及「說明」欄位中的值會一併帶入交易備案記錄中。您可以在「轉換潛在客戶」頁面中編輯這些欄位。

6 若要轉換潛在客戶，請按一下「儲存」。

轉換完成時：

- 「潛在客戶詳細資料」頁面會再次顯示，而且其中所包含的值大部分是根據您在「轉換潛在客戶」頁面上所做的選取。
- 潛在客戶的「狀態」欄位是「已轉換」。
- 「相關客戶」和「相關聯絡人」欄位值與「轉換潛在客戶」頁面上的欄位值相同。
- 如果您已將潛在客戶轉換成機會，「相關機會」欄位值就會與「轉換潛在客戶」頁面上的新機會名稱相同。
- 如果您已將潛在客戶轉換為機會，在轉換程序中建立的新機會記錄就會有已轉換的潛在客戶連結至機會記錄。
- 如果您已將潛在客戶轉換為交易備案，「相關交易備案」欄位值就會與您在「轉換潛在客戶」頁面中指定的新交易備案名稱相同。
- 如果您已將潛在客戶轉換為交易備案，在轉換程序中建立的新交易備案記錄也會連結至已轉換的潛在客戶。
- 如果您已將潛在客戶轉換成機會（**步驟 4**）或交易備案（**步驟 5**），新機會或交易備案記錄會從潛在客戶繼承某些欄位值。
- 您仍然可以檢視潛在客戶記錄，不過商務程序會轉移至適當的機會或交易備案記錄。

附註： 如需有關轉換程序及其對欄位與值所造成影響的詳細資訊，請參閱[潛在客戶](#)（頁數 151）中的「轉換期間發生的事項」。如需有關刪除記錄的詳細資訊，請參閱[刪除及還原記錄](#)（頁數 101）。

附註： 您可以將相同潛在客戶轉換為客戶或聯絡人多次，但只能將潛在客戶轉換為交易備案或機會一次。如果您已將潛在客戶轉換為交易備案或機會，之後就無法再將其轉換為其他交易備案或機會。不過，已轉換為交易備案的潛在客戶可重新轉換為其他客戶或聯絡人。

存取資料檔與角色設定以轉換潛在客戶

若要將潛在客戶轉換為客戶、聯絡人、交易備案或機會，您必須適當設定您的存取資料檔與使用者角色。本主題將說明所需設定。

存取資料檔設定轉換潛在客戶

下表顯示允許您轉換潛在客戶的存取等級。這些是您預設存取資料檔和您負責人存取資料檔的必要設定。

下表顯示允許您轉換潛在客戶之記錄類型的存取層級設定。

記錄類型	存取層級
客戶	讀取/編輯
活動	讀取/編輯
聯絡人	讀取/編輯
潛在客戶	讀取/編輯
機會	讀取/編輯
交易備案	讀取/編輯

下表顯示允許您轉換潛在客戶之相關資訊記錄類型的存取等級設定。

記錄類型	相關資訊記錄類型	存取層級
客戶	地址	讀取/建立/編輯
聯絡人	客戶	讀取/建立
	地址	讀取/建立/編輯
潛在客戶	已完成的活動	檢視
	未結活動	檢視
機會	收益	讀取/建立
	聯絡人	讀取/建立

使用角色設定轉換潛在客戶

允許您轉換潛在客戶的角色設定如下所示：

- 該角色必須擁有「CRM Marketing: 轉換潛在客戶」權限。
- 此角色的記錄類型存取必須具有下列設定：
 - 如需轉換為機會，必須選取「機會」記錄類型的「是否有存取權」與「是否可以建立」核取方塊。
 - 若是轉換為交易備案，必須選取「交易備案」記錄類型的「是否有存取權」與「是否可以建立」核取方塊。
 - 針對所有轉換潛在客戶的狀況，必須選取「潛在客戶」記錄類型的「是否有存取權」核取方塊。
 - 針對所有轉換潛在客戶的狀況，必須選取「活動」記錄類型的「是否有存取權」與「是否可以建立」核取方塊。
 - 若要將潛在客戶轉換為現有客戶，必須選取「客戶」記錄類型的「是否有存取權」核取方塊。
 - 若要將潛在客戶轉換為新客戶，必須選取「客戶」記錄類型的「是否有存取權」與「是否可以建立」核取方塊。
 - 若要將潛在客戶轉換為現有聯絡人，必須選取「聯絡人」記錄類型的「是否有存取權」核取方塊。
 - 若要將潛在客戶轉換為新聯絡人，必須選取「聯絡人」記錄類型的「是否有存取權」與「是否可以建立」核取方塊。

拒絕潛在客戶

您也許不將合格的潛在客戶轉換成機會，而認為該潛在客戶並不像評估者所認定的那麼有價值，並從潛在客戶管理程序中將其移除。拒絕潛在客戶並不會刪除該客戶，而是以「已拒絕」狀態保留在公司的記錄中。

在您開始之前。若要執行這個程序，您的使用者角色必須包含「拒絕潛在客戶」權限。

拒絕合格的潛在客戶

- 1 選取您要拒絕的潛在客戶。
如需有關選取潛在客戶的指示，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。
- 2 在「潛在客戶詳細資料」頁面上，按一下「拒絕」。
- 3 在「拒絕潛在客戶」頁面上輸入下列資訊：
 - 從「拒絕代碼」欄位的下拉式清單中選取一個值。
 - (選擇性) 在「拒絕原因」欄位中，輸入拒絕的原因。

附註：如果「拒絕代碼」設定為「其他」，「拒絕原因」即為必要欄位。

 - 若要重新指派潛在客戶給新的負責人，請選取「重新指派負責人」核取方塊。

如果您的公司管理員已設定潛在客戶指派規則，則選取「重新指派負責人」核取方塊會觸發指派管理程式使用潛在客戶指派規則重新指派潛在客戶。依您公司的原則而定，被拒絕的潛在客戶可以重新指派給原先的負責人或原先負責人的經理。指派管理程式只會將記錄重新指派給使用者。只有在記錄類型是在記錄所有權的使用者模式或混合模式中設定時，才會重新指派記錄。如果記錄類型是在工作簿模式中設定的，則指派管理程式無法重新指派記錄。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱[關於資料存取、記錄共用及記錄所有權](#) (頁數 37)。

- 4 按一下「確認拒絕」。

「潛在客戶詳細資料」頁面會重新出現並包含關於拒絕的資訊，包括您的姓名、「拒絕代碼」和拒絕的原因（如有說明），而且潛在客戶「狀態」欄位會變更為「已拒絕」。

分析潛在客戶後續作業

在標準版的 **Oracle CRM On Demand** 中，「潛在客戶首頁設定」其「潛在客戶後續作業分析」區段中的資訊可幫助您分析最近 90 天內確認潛在客戶資格的進度。

在「潛在客戶首頁設定」的這個區段中，您可以執行下列作業：

- 從不同的觀點分析銷售團隊的績效。
- 選取「潛在客戶負責人」或「銷售人員」以檢視每個銷售團隊成員的潛在客戶狀態。
- 依照月或週檢視資料，查看這些期間潛在客戶的狀態。
- 識別需要哪些動作來移動潛在客戶經過銷售流程。
- 按一下圖表上的區隔，檢視潛在客戶清單。
- 下載或列印這些分析。

潛在客戶欄位

您可以使用「潛在客戶編輯」頁面來加入潛在客戶或更新現有潛在客戶的詳細資料。「潛在客戶編輯」頁面會顯示潛在客戶的完整欄位集。

提示： 您也可以在「潛在客戶清單」頁面和「潛在客戶詳細資訊」頁面上編輯潛在客戶。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱「[更新記錄詳細資料](#)」（請參閱 "[更新記錄詳細資料](#)" 頁數 62）。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂您的應用程式，例如變更記錄類型、欄位及下拉式清單中選項的名稱。因此，您在螢幕上看見的資訊可能會與此表格中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	說明
主要潛在客戶資訊	
公司	若為公司，就會對應至客戶名稱。
不希望收到電子郵件	表示潛在客戶是否想要收到電子郵件。
機會相關資訊	
狀態	潛在客戶的狀態，例如「符合資格」、「合格」、「已轉換」、「已拒絕」和「已封存」。只能在「潛在客戶編輯」頁面上變更，無法在「新潛在客戶」頁面上變更。 如需有關這個欄位值及其意義的詳細資訊，請參閱下面的「狀態欄位值」。
評比	您的公司所設定的等級評比，例如 A = 熱衷、B = 感興趣、C = 普通，和 D = 冷淡。

欄位	說明
有興趣的產品	潛在客戶表示有興趣的產品或服務。
潛在收益	潛在收益，以您或公司管理員所選取的幣別計算。
預估結案日期	預期潛在客戶結案的日期和時間。
下一個步驟	要採取的下一個步驟說明。
來源	您公司所設定的來源分類，例如廣告、直效行銷郵件、活動、促銷、推薦、貿易展、Web、合作夥伴、購買、租用和其他。
宣傳活動	產生這位潛在客戶或連結至這位潛在客戶的宣傳活動。
產業	您公司針對潛在客戶所設定的產業分類。
年收益	潛在客戶公司的年收益。
附加資訊	
相關客戶	連結至這位潛在客戶的客戶。將潛在客戶轉換成機會所需的條件。
相關聯絡人	連結至這位潛在客戶的聯絡人。將潛在客戶轉換成機會所需的條件。
相關交易備案	連結至此潛在客戶的「交易備案」。此欄位會在潛在客戶轉換為交易備案時自動設定。
相關機會	連結至這位潛在客戶的機會。將潛在客戶轉換成機會所需的條件。
負責人	潛在客戶記錄的負責人。 視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱 關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 （頁數 37）。
負責人全名	潛在客戶記錄的負責人。
重新指派負責人	表示應該重新指派潛在客戶負責人。如果您的公司管理員已經設定潛在客戶指派規則，選取這個欄位就會觸發 Oracle CRM On Demand 中的指派管理程式來再次處理潛在客戶，並根據規則進行指派。指派管理程式只會將記錄重新指派給使用者。只有在記錄類型是在記錄所有權的使用者模式或混合模式中設定時，才會重新指派記錄。如果記錄類型是在工作簿模式中設定的，則指派管理程式無法重新指派記錄。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱 關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 （頁數 37）。 附註： 重新指派記錄的處理時間可能會由於公司指派規則的複雜性、要重新指派的記錄數目，以及目前系統的負載等因素而不同。潛在客戶負責人的名稱會在重新指派記錄時變更。
銷售人員	您公司指派給這位潛在客戶的銷售人員。
說明	描述潛在客戶的附加資訊。限制為 16,350 個字元。
網站	網站已連結至潛在客戶。

欄位	說明
所有權狀態	目前的潛在客戶負責狀態。
職業	這個欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
大約收入	此為幣別欄位。這個欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
出生日期	這個欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
年齡	此欄位是從「出生日期」欄位計算。這個欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
合格日期	會自動填入「狀態」欄位設為「合格」時的目前日期。

狀態欄位值

當潛在客戶在潛在客戶管理程序中移動時，潛在客戶的「狀態」欄位就會指出它位於程序中的位置。狀態值是篩選潛在客戶的主要方式。如需有關潛在客戶管理程序的詳細資訊，請參閱[潛在客戶](#) (頁數 151)。

下表將列出狀態欄位的可能值。

狀態	說明
已封存	完成「封存」步驟的結果 (封存潛在客戶 (頁數 160))。系統會將潛在客戶判斷成對於您的公司沒有任何價值並且從評估程序中移除潛在客戶。
已轉換	完成「轉換」步驟的結果 (將潛在客戶轉換為客戶、聯絡人、交易備案或機會 (頁數 160))。系統會將潛在客戶判斷成具有足以成為機會的價值。
合格	完成「確認資格」步驟的結果 (確認潛在客戶資格 (頁數 159))。潛在客戶已經通過「確認資格」程序。新的負責人成為指派給潛在客戶的銷售人員。
符合資格	完成「建立」步驟的結果 (確認潛在客戶資格 (頁數 159))。系統已建立潛在客戶而且正在進行或即將開始進行「確認資格」程序。負責人預設為建立潛在客戶的人員。
已拒絕	完成「拒絕」步驟的結果 (拒絕潛在客戶 (頁數 163))。系統會將合格的潛在客戶判斷成沒有評估者原本認為的價值。

4 銷售

Oracle CRM On Demand 會提供可作為銷售資訊的下列記錄類型：

- **客戶。**使用這些頁面來管理業務往來公司的相關資訊。
- **聯絡人。**使用這些頁面來追蹤與客戶和商機有關聯的人員。
- **商機。**使用這些頁面來管理潛在收益產生的商機。
- **預測。**使用這些頁面來產生預測，以便根據現有商機推斷每季收益。

潛在客戶記錄類型也和銷售區域有關，因為潛在客戶可能會轉換成商機。

Oracle CRM On Demand 也會提供作為銷售和業務計劃資訊的下列記錄類型：

- **商務計劃。**使用這些頁面來**建立客戶、聯絡人或產品的策略目標和動作。**
- **宗旨。**使用這些頁面來管理您要達成的更高階級目標。
- **計劃客戶。**使用這些頁面來追蹤如何將帳戶對應到業務計劃。
- **計劃聯絡人。**使用這些頁面來將聯絡人關聯至業務計劃。
- **計劃商機。**使用這些頁面來將商機關聯至業務計劃。

管理銷售

若要管理銷售，請執行下列程序：

- 1 **管理商機的程序** (請參閱 ["管理機會的程序"](#) 頁數 168)
- 2 **管理客戶的程序** (頁數 168)
- 3 **管理聯絡人的程序** (頁數 169)
- 4 **管理銷售使用者的程序** (請參閱 ["銷售使用者的管理預測流程"](#) 頁數 169)
- 5 **預測管理員的管理預測程序** (請參閱 ["預測管理員的管理預測流程"](#) 頁數 170)
- 6 **管理行事曆與活動的程序** (請參閱 ["行事曆與活動管理流程"](#) 頁數 170)

管理機會的程序

若要管理機會，請執行下列任務：

- 1 檢閱機會欄位和相關資訊，請參閱「[機會欄位](#)」（請參閱 "[機會欄位](#)" 頁數 219）。
- 2 建立新的機會記錄，請參閱「[建立記錄](#)」（請參閱 "[建立記錄](#)" 頁數 39）。
- 3 新增產品收益記錄到機會，請參閱「[將產品連結至機會](#)」（請參閱 "[將產品連結至機會](#)" 頁數 211）。
- 4 定義主要聯絡人與聯絡人角色，請參閱[聯絡人](#)（頁數 190）與新增角色。
- 5 追蹤與機會相關的活動和附註，請參閱[活動欄位](#)（頁數 139）與[新增附註](#)（頁數 89）。
- 6 指派機會的所有權與可見度，請參閱存取權資料檔管理與[共用記錄（團隊）](#)（頁數 85）。
- 7 更新機會銷售階段，請參閱[關於機會與預測](#)（頁數 204）。
- 8 連結與機會關聯的合作夥伴和競爭者，請參閱「[追蹤機會的合作夥伴與競爭者](#)」（請參閱 "[追蹤商機的合作夥伴與競爭者](#)" 頁數 209）。
- 9 評估和預測機會，請參閱[關於機會與預測](#)（頁數 204）。

管理客戶的程序

若要管理客戶，請執行下列任務：

- 1 檢閱客戶欄位和相關資訊，請參閱「[客戶欄位](#)」（請參閱 "[客戶欄位](#)" 頁數 187）。
- 2 建立新的客戶記錄，請參閱「[建立記錄](#)」（請參閱 "[建立記錄](#)" 頁數 39）。
- 3 定義主要聯絡人與聯絡人角色，請參閱[聯絡人](#)（頁數 190）與新增角色。
- 4 追蹤客戶相關活動和附註，請參閱「[活動欄位](#)」（請參閱 "[活動欄位](#)" 頁數 139）和「[新增附註](#)」（請參閱 "[新增附註](#)" 頁數 89）。
- 5 指派客戶的所有權與可見度，請參閱存取權資料檔管理與[共用記錄（團隊）](#)（頁數 85）。
- 6 將合作夥伴和競爭者關聯至客戶，請參閱「[追蹤客戶的合作夥伴與競爭者](#)」（請參閱 "[追蹤客戶的合作夥伴與競爭者](#)" 頁數 182）。
- 7 定義客戶關聯性，請參閱「[追蹤客戶之間的關係](#)」（請參閱 "[追蹤客戶之間的關係](#)" 頁數 179）。
附註：這是 **Oracle CRM On Demand Financial Services Edition** 的特定步驟。
- 8 新增收益記錄至此客戶中，請參閱「[根據客戶追蹤收益](#)」（請參閱 "[根據客戶追蹤收益](#)" 頁數 184）。
附註：這是 **Oracle CRM On Demand Financial Services Edition** 的特定步驟。
- 9 預測客戶收益，請參閱「[根據客戶追蹤收益](#)」（請參閱 "[根據客戶追蹤收益](#)" 頁數 184）。

附註：這是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 的特定步驟。

- 10** 追蹤客戶資產，請參閱「[追蹤資產](#)」（請參閱 "[追蹤資產](#)" 頁數 183）。

管理聯絡人的程序

若要管理聯絡人，請執行下列任務：

- 1** 檢閱聯絡人欄位和相關資訊，請參閱「[聯絡人欄位](#)」（請參閱 "[聯絡人欄位](#)" 頁數 201）。
- 2** 建立新的聯絡人記錄，請參閱「[建立記錄](#)」（請參閱 "[建立記錄](#)" 頁數 39）。
- 3** 追蹤聯絡人相關活動和附註，請參閱「[活動欄位](#)」（請參閱 "[活動欄位](#)" 頁數 139）和「[新增附註](#)」（請參閱 "[新增附註](#)" 頁數 89）。
- 4** 指派聯絡人的所有權與可見度，請參閱存取權資料檔管理與[共用記錄 \(團隊\)](#)（頁數 85）。
- 5** 完成客戶滿意度調查，請參閱[使用評估問卷底稿](#)（頁數 100）。
- 6** 定義聯絡人關聯性，請參閱「[追蹤聯絡人之間的關係](#)」（請參閱 "[追蹤聯絡人之間的關係](#)" 頁數 197）。
附註：這是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 的特定步驟。
- 7** 新增收益記錄至此聯絡人中，請參閱「[根據聯絡人追蹤收益](#)」（請參閱 "[根據聯絡人追蹤收益](#)" 頁數 198）。
附註：這是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 的特定步驟。
- 8** 預測聯絡人收益，請參閱「[根據聯絡人追蹤收益](#)」（請參閱 "[根據聯絡人追蹤收益](#)" 頁數 198）。
附註：這是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 的特定步驟。
- 9** 追蹤聯絡人資產，請參閱「[追蹤資產](#)」（請參閱 "[追蹤資產](#)" 頁數 183）。
附註：這是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 的特定步驟。

銷售使用者的管理預測流程

若要管理預測，請執行下列任務：

- 1** 設定配額，請參閱[管理配額](#)（頁數 228）。
- 2** 預測商機、客戶與聯絡人，請參閱[預測](#)（頁數 222）。
- 3** 複查預測，請參閱[複查預測](#)（請參閱 "[檢閱預測](#)" 頁數 223）。
- 4** 更新預測，請參閱[重新整理預測](#)（頁數 225）。
- 5** 提交預測，請參閱[提交預測](#)（頁數 227）。

預測管理員的管理預測流程

若要管理預測，請執行下列任務：

- 1 設定公司的會計行事曆，請參閱設定公司資料檔與全域預設值。
- 2 決定預測階層，請參閱設定預測定義。
- 3 設定使用者配額，請參閱設定使用者銷售配額。
- 4 建立預測定義，包括日期、類型、持續時間及參與者，請參閱設定預測定義。

行事曆與活動管理流程

若要管理行事曆與活動，請執行下列任務：

- 1 複查目前的行事曆約會，請參閱[行事曆與活動](#)（頁數 117）。
- 2 建立新的約會，請參閱[建立活動](#)（頁數 120）。
- 3 與其他使用者共用行事曆，請參閱[檢視其他人的行事曆](#)（頁數 135）。
- 4 追蹤與管理主要任務，請參閱[行事曆與活動](#)（頁數 117）。

潛在客戶（銷售方面）

潛在客戶在銷售流程中扮演重要的角色。銷售流程從產生潛在客戶開始，接著潛在客戶會通過資格標準，漸進式的移至轉換程序。如需銷售流程的詳細資訊，請參閱[管理行銷](#)（頁數 143）。您可以將潛在客戶轉換成聯絡人、客戶、交易備案及商機。在潛在客戶轉換成商機或交易備案後，會進入銷售流程。商機或交易備案記錄中某些欄位會從潛在客戶記錄取得欄位的值，而這些值是以在銷售流程期間轉換的潛在客戶對應為基礎。

客戶

使用「客戶」頁面可建立、更新及追蹤客戶。*客戶*一般是與您有生意往來的公司，但您也可以將合作夥伴、競爭對手、關係機構等當做客戶進行追蹤。

如果您的公司在管理其業務時非常倚賴客戶記錄，一般大部分公司都是如此，您應該盡可能多輸入關於客戶的資訊。其中有一些資訊，例如「地區」或「產業」欄位，可以用於報表中做為資料的分類方式。同樣地，如果您將商機這類的記錄連結至已經填入「地區」或「產業」的客戶記錄，這些商機就可以依這些值來分類。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

■ [管理客戶](#) (頁數 172)

使用「客戶首頁」

「客戶首頁」是管理客戶的起點。

附註：公司的管理員可以自訂「客戶首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包括「個人化首頁設定」，就可以在頁面上新增及移除區段。

建立客戶

您在「最近檢視的客戶」區段中按一下「新增」按鈕，即可建立客戶。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄](#) (頁數 39)與[客戶欄位](#) (頁數 187)。

使用客戶清單

「客戶清單」區段會顯示一些篩選出的清單。**Oracle CRM On Demand** 隨附一組標準清單。所有標準清單對於每個人而言都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的標準建立其他清單。這些自訂清單會顯示在標準清單集的上方。

下表將描述這些客戶標準清單。

客戶清單	篩選器
所有客戶	所有客戶 (依照「客戶名稱」的字母順序排序)
所有顧客客戶	客戶類型設為顧客的客戶
所有客戶 (競爭者客戶)	客戶類型設為競爭者的客戶
全部客戶合作夥伴客戶	客戶類型設為合作夥伴的客戶
所有準客戶	客戶類型設為準客戶的客戶
最近建立的客戶	所有客戶 (依照建立日期排序)
最近修改的客戶	所有客戶 (依照修改日期排序)
所有可參考的客戶	已選取「參考」核取方塊的客戶
所有最上層客戶	優先順序設為高的客戶
我的客戶	「負責人」欄位中為您的姓名的客戶

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新建」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱[建立及調整清單](#) (請參閱 "[建立及調整清單](#)" 頁數 75)。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 **Oracle CRM On Demand** 提供的標準清單。這些清單只提供檢視。因此，無法讓您進行編輯或刪除。

正在檢視最近檢視的客戶

「最近檢視的客戶」區段會顯示您最近檢視的客戶。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

使用客戶任務

「我的未結案客戶相關任務」區段會顯示已經指派給您的任務（依序依照到期日及優先順序排序）。到期日及優先順序由您或經理設定。任務優先順序（例如「1 - 高」、「2 - 中」、「3 - 低」）是以箭頭表示：向上箭頭代表高優先順序，無箭頭代表中優先順序，向下箭頭代表低優先順序。

附註：如果您的公司管理員變更了「優先順序」欄位的預設值，任務清單中的「優先順序」欄位可能就不會出現箭頭。

- 若要檢閱任務，請按一下「主題」連結。
- 若要檢閱與任務相關的客戶，請按一下客戶名稱。
- 若要展開任務清單，請按一下「顯示完整清單」。

使用報表分析客戶績效

「客戶首頁」上可能會顯示一個或多個報表區段（您的公司管理員可以指定要在頁面上顯示哪些報表區段），在 **Oracle CRM On Demand** 標準版當中會顯示「客戶分析」區段，該區段會顯示客戶散佈的方式及已結案收益分析。如需關於使用「客戶分析」區段的詳細資訊，請參閱[分析客戶績效](#)（頁數 187）。

新增區段至客戶首頁

如果您的使用者角色包括「個人化首頁設定」權限，就可以將額外區段加入至「客戶首頁」，可新增哪些區段則取決於公司管理員開放在「客戶首頁」上顯示的區段。

將區段加入至「客戶首頁」

- 1** 在「客戶首頁」上按一下「編輯配置」。
- 2** 在「客戶首頁配置」頁面上，按各箭頭以加入或移除區段，並組織頁面上的區段。
- 3** 按一下「儲存」。

管理客戶

若要管理客戶，請執行下列任務：

- [重新指派客戶](#)（頁數 173）
- [變更客戶主要聯絡人](#)（頁數 174）
- [將記錄連結至客戶](#)（頁數 175）
- [連結投資組合帳戶](#)（頁數 177）

- [指定上階客戶](#) (頁數 177)
- [限制顯示的客戶記錄數](#) (頁數 178)
- [追蹤客戶之間的關係](#) (頁數 179)

附註：此功能並非 **Oracle CRM On Demand** 標準版的一部份，因此可能無法提供您的公司使用。

- [追蹤客戶與聯絡人之間的關係](#) (頁數 180)
- [追蹤客戶的合作夥伴與競爭者](#) (頁數 182)
- [追蹤資產](#) (頁數 183)
- [根據客戶追蹤收益](#) (頁數 184)

附註：此功能並非 **Oracle CRM On Demand** 標準版的一部份，因此可能無法提供您的公司使用。

- [追蹤顧客的拜訪 \(銷售電訪\)](#) (頁數 125)

附註：此功能並非 **Oracle CRM On Demand** 標準版的一部份，因此可能無法提供您的公司使用。

- [分析客戶績效](#) (頁數 187)

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#) (頁數 39)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)
- [使用清單](#) (頁數 71)
- [使用評估問卷底稿](#) (頁數 100)
- [共用記錄 \(團隊\)](#) (頁數 85)

附註：公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [客戶欄位](#) (頁數 187)
- [使用帳戶首頁](#) (請參閱 "[使用「客戶首頁」](#)" 頁數 171)
- [報表](#) (頁數 637)
- [使用 Offline Client](#) (請參閱 "[使用 Offline Client](#)" 頁數 608)
- [匯入您的資料](#)

重新指派客戶

如果您的存取等級允許您這麼做，您可以變更客戶記錄的負責人或主要自訂工作簿，以手動重新指派客戶。

附註：視您的公司管理員為「客戶」記錄類型設定的記錄所有權而定，您可以將客戶記錄指派給負責人或主要自訂工作簿之一，但是您無法將客戶記錄同時指派給負責人與主要自訂工作簿。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱[關於資料存取、記錄共用及記錄所有權](#)（頁數 37）。

如果您的公司使用指派管理程式，且為記錄所有權的使用者模式或混合模式設定「客戶」記錄類型，則您也可以選取要求上的「重新指派客戶」核取方塊，將客戶重新指派給新的負責人。

重新指派客戶

- 1 選取您要重新指派的客戶。

如需有關選取帳戶的詳細資訊，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。

- 2 在「客戶詳細資料」頁面上按一下「編輯」。

- 3 在「客戶編輯」頁面上執行下列其中一項作業：

- 在「負責人」欄位或「工作簿」欄位中，按一下「查閱」圖示，然後在「查閱」視窗中選取其他使用者或工作簿。
- 選取「重新指派客戶」核取方塊觸發指派管理程式，以重新指派客戶。

附註：指派管理程式只會將記錄重新指派給使用者。只有在記錄類型是在記錄所有權的使用者模式或混合模式中設定時，才會重新指派記錄。如果記錄類型是在工作簿模式中設定的，則指派管理程式無法重新指派記錄。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱[關於資料存取、記錄共用及記錄所有權](#)（頁數 37）。

- 4 儲存變更。

附註：重新指派記錄的處理時間可能會由於公司指派規則的複雜性、要重新指派的記錄數目，以及目前系統的負載等因素而不同。

變更客戶主要聯絡人

客戶可以有多个聯絡人，但是其中一個聯絡人必須指定為客戶的主要聯絡人。根據預設，加入客戶中的第一個聯絡人即為主要聯絡人，但是您可以變更這項設定。

變更客戶主要聯絡人

- 1 選取客戶。

如需有關選取客戶的指示，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。

- 2 在「客戶詳細資料」頁面上按一下「編輯」。

附註：如果「客戶詳細資料」和「客戶編輯」頁面上並未顯示「主要聯絡人」欄位，請與公司管理員聯絡，將此欄位加入您的頁面配置。

提示：如果您的公司啟用了內嵌編輯功能，您就能夠在「客戶詳細資料」頁面上以內嵌方式變更主要聯絡人。如需有關內嵌編輯功能的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料](#)（頁數 62）。

- 3 在「客戶編輯」頁面上，按一下「主要聯絡人」欄位上的「查閱」圖示。

- 4 在「查閱」視窗中，選取新的主要聯絡人。

- 5 在「客戶編輯」頁面上，按一下「儲存」。

將記錄連結至客戶

您可以將從「詳細資訊」頁面所建立的新記錄（例如聯絡人和活動）連結至客戶記錄。連結會讓記錄彼此建立關聯，讓您和擁有記錄存取權限的其他人都可以擁有資訊的完整檢視。

新記錄會加入至資料庫，同時它們也會連結至選取的客戶。例如，您從「客戶詳細資訊」頁面建立的聯絡人會連結至客戶，然後顯示在「聯絡人」頁面上。

客戶記錄包含連結至其他記錄之後所繼承的資訊。例如，某些機會報表會依照「地區」或「產業」顯示記錄。因為「地區」和「產業」不屬於機會記錄的一部分，所以系統會查看連結的客戶記錄，以便判斷機會所屬的群組。因此，建議您盡可能將記錄連結至客戶記錄。

您也可以將其他使用者連結至客戶記錄，以便讓他們檢視記錄。例如，您可能必須與一起工作的同事團隊共用客戶記錄來結束交易。根據每個角色，團隊成員對於客戶記錄以及連結至客戶的聯絡人和機會記錄可能會有不同的存取權需求。

將資訊連結至客戶

- 1 選取客戶。

如需有關選取客戶的指示，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。

- 2 在「客戶詳細資料」頁面上，捲動至適當區段，然後視需要將記錄連結至客戶。

附註：您的公司管理員會決定「客戶詳細資料」頁面上可顯示的相關資訊類型。您可以變更可用的相關資訊區段的順序，或隱藏任何不使用的相關資訊。若要編輯頁面配置，請按一下「編輯配置」，然後按一下「個人配置」頁面上的箭頭，以便新增或移除頁面上的區段，以及組織頁面上的區段。變更這些設定只會影響您的 **Oracle CRM On Demand** 檢視。

下表列出一些可以連結至客戶的記錄類型。

記錄類型	資訊
機會	若要連結新的機會，請按一下「新建」、在「編輯」表單中輸入所需的資訊，然後儲存記錄。如需欄位的說明，請參閱 機會欄位 （頁數 219）。
服務要求	若要連結新的服務要求，請按一下「新建」、在「編輯」表單中輸入所需的資訊，然後儲存記錄。如需欄位說明，請參閱 服務要求欄位 （頁數 278）。
附註	<p>若要連結新的附註，請按一下「新建」、輸入所需的資訊，然後儲存記錄。</p> <p>附註：您也可以按一下頁面右上角的「附註」圖示，加入附註（如果您的公司已啟用這項功能的話）。</p> <p>如需有關附註的詳細資訊，請參閱新增附註（頁數 89）。</p>

未結活動	<p>若要連結新的任務或約會，請按一下「新建任務」或「新建約會」。接著請在「編輯」表單中輸入需要的資訊，並儲存記錄。如需欄位的說明，請參閱活動欄位（頁數 139）。</p> <p>您可以將許多活動連結至單一客戶。如果活動有相關時間，該活動就會顯示在「活動」清單和「行事曆」上。</p> <p>對某位客戶擁有可見度的使用者也會看見連結至此客戶的活動，包括其他人所負責或指派給其他人的活動。</p>
聯絡人	<p>若要連結新的聯絡人，請按一下「新建」、在「編輯」表單中輸入所需的資訊，然後儲存記錄。如需欄位描述，請參閱聯絡人欄位（頁數 201）。</p> <p>提示： 若要避免聯絡人記錄重複，您也可以按一下「新增」，然後按一下「新建聯絡人」資料欄旁邊的「查閱」圖示。在「查閱」視窗中，輸入名字、姓氏或電子郵件地址，然後按一下「執行」。如果應用程式找不到聯絡人，請按一下「新建」來建立聯絡人記錄。</p> <p>如果您知道聯絡人記錄已存在，請按一下「新增」，將它連結至此記錄。</p> <p>若要開啟「聯絡人詳細資訊」頁面來更新聯絡人的相關資訊，請按一下「名稱」連結。如需關於將聯絡人連結至客戶的詳細資訊，請參閱追蹤客戶與聯絡人之間的關係（頁數 180）。</p>
客戶團隊	<p>若要讓其他員工看得到此記錄，請按一下「新增使用者」。在「客戶團隊新增使用者」視窗中，選取員工的名稱並指定存取等級。如需共享記錄的詳細資訊，請參閱共享記錄（團隊）（請參閱 "共用記錄（團隊）" 頁數 85）。</p>
客戶合作夥伴	<p>若要連結客戶，並將它當成擁有這位客戶的合作夥伴進行追蹤，請按一下「新增」。接著請在「編輯」表單中輸入需要的資訊，並儲存記錄。如需欄位說明，請參閱追蹤客戶的合作夥伴與競爭者（頁數 182）。</p>
客戶競爭者	<p>若要連結客戶，並將它當成這位客戶的競爭者進行追蹤，請按一下「新增」。接著請在「編輯」表單中輸入需要的資訊，並儲存記錄。如需欄位說明，請參閱追蹤客戶的合作夥伴與競爭者（頁數 182）。</p>

移除或刪除連結的記錄

- 1 選取客戶。
如需有關選取客戶的指示，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。
- 2 在「客戶詳細資訊」頁面上，向下捲動至適當的區段。
- 3 在您想要移除或刪除其連結的資料列中，從記錄層級功能表中選擇「移除」或「刪除」。
 - **移除。**這個連結會取消記錄的關聯，但不刪除任何記錄。
 - **刪除。**這個連結會刪除連結的記錄。已刪除的記錄會移至「刪除的項目」頁面，而且 30 天之後便從資料庫中永久移除。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [將檔案和 URL 附加至記錄](#) (頁數 95)
- [刪除及還原記錄](#) (頁數 101)
- [追蹤資產](#) (頁數 183)

連結投資組合帳戶

這項功能是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。

您可以連結投資組合帳戶至有多對一關係的帳戶，換句話說，您可以連結許多投資組合帳戶至一個帳戶，但每一個投資組合帳戶都只能連結至一個帳戶。

在您開始之前。根據預設，「投資組合」相關資訊並不會顯示在「帳戶詳細資訊」頁面上。若要讓您看見這項資訊，您的公司管理員必須授予您的角色「投資組合」相關資訊存取權，然後您或您的公司管理員必須將「投資組合」相關資訊新增至您的「帳戶詳細資訊」頁面配置。如需有關自訂「詳細資料」頁面配置的詳細資訊，請參閱[變更詳細資料頁面配置](#) (頁數 598)。

連結投資組合子帳戶

- 1 選取上層帳戶。
如需有關選取帳戶的詳細資訊，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。
- 2 在「帳戶詳細資訊」頁面上，捲動至「投資組合」相關資訊，然後按一下「新建」。
- 3 填好已啟動的「投資組合帳戶編輯」頁面中欄位。
如需有關投資組合帳戶的詳細資訊，請參閱[投資組合帳戶欄位](#) (頁數 509)。
- 4 儲存記錄。

指定上階客戶

您可以指定上下階關係表明客戶結構，例如某公司是另一家公司的子公司。請先建立上階客戶，然後再選取該客戶做為下階或子客戶的上階。

指定上階客戶

- 1 選取下階客戶
如需有關選取客戶的指示，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。
- 2 在「客戶詳細資料」頁面上按一下「編輯」。

附註：如果已為您的公司啟用內嵌編輯功能，就可以指定內嵌在「客戶詳細資料」頁面上的上階客戶。如需有關內嵌編輯的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)。

- 3 在「客戶編輯」頁面上，按一下「上階客戶」欄位旁邊的「查閱」圖示。
- 4 在「查閱」視窗中，選取上階客戶。
- 5 儲存記錄。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [尋找記錄](#) (頁數 42)
- [客戶欄位](#) (頁數 187)

限制顯示的客戶記錄數

您可以選取篩選清單，限制所看到的客戶數。清單會顯示符合與清單一起儲存之標準的客戶子集。

在您開始之前：

- 當您建立清單時，必須輸入您所設定標準的欄位和值。您可能要到「客戶編輯」頁面，寫下與用於您應用程式中完全相同的欄位名稱和值，否則您的篩選清單可能無法取得正確的記錄。或者，您也可以列印記錄「詳細資料」頁面，以擷取完全相同的欄位名稱，但列印成品不會擷取下拉式清單的欄位值。
- 如果您是使用 Oracle Offline On Demand (Offline client)，一次可以下載的記錄數是有限制的。根據預設，Offline client 限制您一次只能下載 250 個客戶。您的公司管理員可以要求增加這個數目，但是增加數目會增加完成下載程序所耗費的時間。如果您的客戶記錄數超過允許下載的上限，請建立篩選清單，將客戶分成數量較少的客戶數，例如根據不同「優先順序」值或「地點」篩選的客戶，然後在下載程序期間，選取您已建立的篩選清單，確保您所有的客戶記錄都會複製至筆記型或桌上型電腦。

開啟客戶的篩選清單

- 1 按一下「客戶」頁標。
- 2 從「客戶首頁」上的「客戶清單」區段選取您要使用的清單。
如需有關預設客戶篩選清單的說明，請參閱[使用客戶首頁](#) (請參閱 "使用「客戶首頁」" 頁數 171)。

建立客戶的篩選清單

- 1 按一下「客戶」頁標。
- 2 在「客戶首頁」上的「客戶清單」區段中，按一下「管理清單」連結。
- 3 在「管理清單」頁面上，按一下「新建清單」按鈕。
- 4 完成[建立及調整清單](#) (頁數 75)中所說明的步驟。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [客戶欄位](#) (頁數 187)
- [使用活動清單](#) (頁數 121)
- [使用客戶首頁](#) (請參閱 "[使用「客戶首頁」](#)" 頁數 171)

追蹤客戶之間的關係

當您要追蹤客戶之間的關係時，請將資訊儲存在「客戶關係」頁面中。例如，您可能要追蹤此客戶的投資人或關係機構關係。

若要執行這項作業，請先連結您要追蹤關係的客戶至此客戶記錄(您可以連結的客戶數目不限)，然後定義關係，並新增其他任何相關的資訊。

附註： 追蹤關係功能不是標準版本 **Oracle CRM On Demand** 的一部份，因此您的公司可能無法使用。

附註： 公司管理員可以建立自訂欄位，以儲存客戶關係的相關額外資訊，以及將自訂欄位新增至「客戶關係編輯」頁面配置。然後，具有客戶關係記錄存取權的使用者就可以檢視及更新自訂欄位中的資訊。

在您開始之前。 為您要連結至該客戶的每個組織建立客戶記錄。這項功能在您的應用程式版本中可能無法使用。

追蹤客戶之間的關係

1 選取客戶。

如需有關選取客戶的指示，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。

2 在「客戶詳細資料」頁面上，向下捲動至「客戶關係」區段，然後執行下列其中一項作業：

- 若要連結客戶，請按一下「新增」。
- 若要更新資訊，請在現有客戶關係的列中按一下「編輯」連結。

3 在「客戶關係編輯」頁面上輸入所需資訊。

下表描述的是追蹤客戶間關係的部份欄位資訊。

欄位	備註
相關客戶	按一下「查閱」圖示，然後選取您要追蹤關係和資訊的客戶。這是必要欄位。
角色	選取定義您的客戶之間關係的選項。這是必要欄位。
反向角色	選取定義客戶間反轉關係的選項。這是必要欄位。
開始日期	您可以使用這個欄位記錄客戶間關係的開始日期，預設值是今天的日期。

欄位	備註
結束日期	使用這個欄位記錄客戶間關係的到期日。

4 儲存記錄。

追蹤客戶與聯絡人之間的關係

有數種方法可將客戶連結至聯絡人。您可以從「客戶詳細資料」頁面將現有的聯絡人連結至客戶，您也可以建立可自動連結至客戶的新聯絡人。同樣的，您可以從「聯絡人詳細資料」頁面將現有的客戶連結至聯絡人，也可以建立自動連結至聯絡人的新客戶。

關於客戶聯絡人資訊

在您連結客戶與聯絡人後，您可以在「客戶聯絡人編輯」頁面中檢視客戶聯絡人的詳細資料。公司管理員可建立自訂欄位來儲存有關客戶聯絡人的其他資訊，並將這些自訂欄位新增至「客戶聯絡人編輯」頁面配置。接著，具備客戶聯絡人記錄存取權的使用者可檢視並更新自訂欄位中的資訊。

公司管理員可透過「客戶聯絡人欄位」連結為客戶聯絡人建立自訂欄位，在 **Oracle CRM On Demand** 的應用程式自訂頁面中的「客戶」與「聯絡人」記錄類型也可使用此連結。公司管理員可透過「客戶聯絡人頁面配置」連結為「客戶聯絡人編輯」頁面建立配置，「客戶」與「聯絡人」記錄類型也可使用此連結。如需有關新增自訂欄位與建立頁面配置的詳細資訊，請參閱應用程式自訂。

關於聯絡人角色

連結客戶與聯絡人時，您可以指定聯絡人對客戶方面所具備的角色。記錄聯絡人在其公司所扮演的角色很重要，因為這樣就可以瞭解聯絡人對客戶方面採購決策的影響。例如，您可以追蹤客戶的以下聯絡人關係：核准者、使用者與評估者、使用者與核准者、使用者與決策者、評估者與核准者、評估者與決策者，以及未知。

以下程序說明如何將聯絡人連結至客戶。

將聯絡人連結至客戶

- 1 選取您要的客戶。
如需有關選取記錄的資訊，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。
- 2 若要建立可連結至客戶的新聯絡人，請執行下列步驟：
 - a 在「客戶詳細資料」頁面的「聯絡人相關資訊」區段中，按一下「新建」。
 - b 在「聯絡人編輯」頁面上輸入新聯絡人的資訊，再儲存變更。
附註：「聯絡人編輯」頁面的某些欄位會自動填入客戶記錄中的值。
- 3 若要將現有聯絡人連結至客戶，請執行下列步驟：
 - a 在「客戶詳細資料」頁面的「聯絡人相關資訊」區段中，按一下「新增」。
 - b 在「聯絡人清單」頁面上，按一下「查閱」圖示，並選取您要連結至客戶的聯絡人。

您在「聯絡人清單」頁面中最多可將五個聯絡人連結至客戶。

- c** (選擇性) 為每個聯絡人選取可定義聯絡人對客戶方面之主要角色的選項。

附註：將聯絡人連結至客戶後，您可以為聯絡人新增對客戶方面的其他角色。

- d** 儲存變更。

以下程序說明如何將客戶連結至聯絡人。

將客戶連結至聯絡人

- 1** 選取您要的聯絡人。

如需有關選取記錄的資訊，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。

- 2** 若要建立可連結至聯絡人的新客戶，請執行下列步驟：

- a** 在「聯絡人詳細資料」頁面的「客戶相關資訊」區段中，按一下「新建」。

- b** 在「客戶編輯」頁面上輸入新客戶的資訊，再儲存變更。

- 3** 若要將現有客戶連結至聯絡人，請執行下列步驟：

- a** 在「聯絡人詳細資料」頁面的「客戶相關資訊」區段中，按一下「新增」。

- b** 在「新增客戶」頁面上，按一下「查閱」圖示，並選取您要連結至聯絡人的客戶。

您在「新增客戶」頁面中最多可將五個客戶連結至聯絡人。

- c** (選擇性) 為每個客戶選取可定義聯絡人對客戶方面之主要角色的選項。

附註：將客戶連結至聯絡人後，您可以為聯絡人新增對客戶方面的其他角色。

- d** 儲存變更。

下列程序說明如何檢視與更新客戶聯絡人的詳細資料。

檢視與更新客戶聯絡人的詳細資料

- 1** 執行下列其中一項作業：

- 在「客戶詳細資料」頁面的「聯絡人相關資訊」區段中，按一下聯絡人的「編輯」連結。

- 在「聯絡人詳細資料」頁面的「客戶相關資訊」區段中，按一下客戶的「編輯」連結。

「客戶聯絡人編輯」頁面會顯示相關聯絡人的詳細資料。此頁面中的欄位為唯讀，或者您能夠在頁面上新增與變更資訊，這視您的公司管理員如何設定頁面配置而定。

- 2** 視需要更新資訊，再儲存您的變更。

下列程序說明如何更新客戶聯絡人的角色資訊。

更新客戶聯絡人的角色資訊

- 執行下列其中一項作業：
 - 在「客戶詳細資料」頁面的「聯絡人相關資訊」區段中，按一下聯絡人的「編輯角色」連結。
 - 在「聯絡人詳細資料」頁面的「客戶相關資訊」區段中，按一下客戶的「編輯角色」連結。「客戶角色」頁面或「聯絡人角色」頁面會為客戶聯絡人顯示可用且已選取的角色。
- 在「客戶角色」頁面或「聯絡人角色」頁面的「可用」區段中，為聯絡人選取角色，再使用方向鍵將角色移至「已選取」區段。
- 使用向上與向下箭頭來變更「已選取」區段中的角色順序。
顯示在清單最上方角色的即為主要角色。
- 儲存變更。

追蹤客戶的合作夥伴與競爭者

Oracle CRM On Demand 在應用程式中提供區域，讓您能夠在其中追蹤有關客戶的合作夥伴或競爭者的資訊。例如，您可能要追蹤為客戶 XYZ 進行業務往來的公司 (客戶)，或者為客戶 XYZ 進行競爭的公司 (客戶)。

若要這樣做，請先將作為合作夥伴或競爭者的客戶連結至客戶記錄。連結的合作夥伴或競爭者客戶數量不限。然後將合作夥伴或競爭者的優勢及弱點等資訊，逐一加入「編輯客戶合作夥伴」或「編輯客戶競爭者」頁面。

附註： 您將客戶合作夥伴或客戶競爭者加入時，在選取客戶之下會建立交互記錄。例如，如果您將「客戶 123」加入為「客戶 XYZ」的客戶合作夥伴，在「客戶 XYZ」的「客戶合作夥伴」清單中，會自動看見「客戶 123」列在清單中。

如需將現有客戶轉換為合作夥伴客戶的詳細資訊，請參閱[將客戶轉換為合作夥伴客戶](#) (請參閱 "轉換客戶為合作夥伴客戶" 頁數 315)。

在您開始之前， 為您想要連結至客戶的每位合作夥伴或競爭者建立一筆客戶記錄。如需新增記錄的相關指示，請參閱[建立記錄](#) (請參閱 "建立記錄" 頁數 39)

追蹤客戶的合作夥伴和競爭者資訊

- 選取客戶。
如需有關選取客戶的指示，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。
- 在「客戶詳細資料」頁面上，向下捲動至「客戶合作夥伴」或「客戶競爭者」區段，然後執行下列其中一項作業：
 - 若要連結客戶，請按一下「新增」。
 - 若要更新資訊，請按一下現有合作夥伴或競爭者旁邊的「編輯」連結。
- 在「編輯客戶合作夥伴」或「編輯客戶競爭者」頁面上，輸入必要資訊。
下表說明追蹤合作夥伴或競爭者資訊的一些欄位資訊。

欄位	備註
----	----

欄位	備註
客戶合作夥伴	按一下「查閱」圖示，然後選取您要追蹤關係和資訊的客戶，它是與此客戶往來時的合作夥伴。這是必要欄位。
客戶競爭者	按一下「查閱」圖示，然後選取您要追蹤關係和資訊的客戶，它是與此客戶往來時的競爭者。這是必要欄位。
角色	選取定義客戶間關係的選項。這是必要欄位。
反轉角色	選取定義客戶間反轉關係的選項。這是必要欄位。
開始日期	您可以使用這個欄位記錄合作夥伴關係的開始日期，預設值是今天的日期。這是必要欄位。
結束日期	您可以使用這個欄位，以記錄合作夥伴關係的到期日。
主要聯絡人	合作夥伴或競爭者關係中最重要的聯絡人。

4 儲存記錄。

追蹤資產

當您要追蹤販售給客戶或公司的產品時，請將產品記錄連結至客戶為資產。

將產品記錄連結至客戶做為資產

- 1 選取客戶。
如需有關選取客戶的指示，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。
- 2 在「客戶詳細資料」頁面上，捲動至「資產」區段，然後執行下列其中一項作業：
 - 若要建立資產，請按一下「新增」。
依預設，資產的建立者就是資產的負責人。
 - 若要更新資產資訊，請按一下現有資產旁邊的「編輯」連結。
- 3 在「資產編輯」頁面上，輸入所需資訊。

附註： 如果是使用特定產業版本的 **Oracle CRM On Demand**，資產可能列在不同的標題下。例如，在 **Oracle CRM On Demand Automotive Edition** 中，資產是列為**車輛**。

下表說明追蹤資產資訊的一些欄位。如果您是使用特定產業版本的 **Oracle CRM On Demand**，可能就會看到其他欄位。

欄位	說明
主要資產資訊	
產品名稱	提供給客戶的產品。當您連結產品記錄時，這些欄位會從產品定義複製：產品分類、產品編號、類型和狀態。
購買價格	為產品付出的價格。
數量	客戶購買的單位數。
出貨日期	預設為今天的日期。
產品分類	唯讀，從產品定義複製而來。
產品編號	唯讀，從產品定義複製而來。
類型	唯讀，從產品定義複製而來。
操作狀態	預設值為「無效」、「有效」、「閒置」、「運轉中」、「有限使用」、「維護」、「當機」、「嚴重當機」。
保固	保固的期間。
合約	合約類型，例如「銅級」、「金級」、「白金級」或「銀級」。
幣別	幣別對應於「購買價格」。如果您的公司管理員設定了幣別轉換功能，您可以選取其他幣別，將價格轉換為其他幣別。
通知日期	顯示在任務記錄中的日期。 如果在資產記錄上輸入「通知日期」，當您儲存此資產記錄時，就會建立任務。此任務會在「我的首頁」、「客戶首頁」和「行事曆」上顯示為「資產名稱 需要後續行動」。 提示： 設定日期，讓您有時間執行有關此資產的後續行動任務，例如合約或保固即將到期的通知。 附註： 只有當您在資產記錄而不是在合約記錄上輸入通知日期時，才會啟動自動建立任務的功能。
詳細資訊	
說明	有關資產的詳細資訊。限制為 250 個字元。

根據客戶追蹤收益

在您開始之前。這項功能是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。

您可以追蹤每位客戶的收益資訊，讓公司能夠根據客戶收益進行預測。若要這樣做，您必須將收益記錄加入至客戶。

將收益記錄加入至客戶可讓您：

- 追蹤針對每位客戶預測的產品、產品分類或收益
- 根據客戶收益進行公司的預測

如果您的公司根據客戶進行預測，只有符合下列標準的記錄會包含在預測中：

- 客戶的收益記錄必須具有「未結案」、「尚待處理」或「已結案」的狀態。
- 客戶的收益記錄必須已核取「預測」欄位。
- 收益記錄不可連結至機會。

在您開始之前。您的公司必須告知您，公司要使用的預測方法。公司可以針對下列任何項目預測收益：機會收益、機會產品數量及收益、客戶收益或聯絡人收益。公司的預測方法會決定將收益記錄加入至客戶時，您必須填入的欄位。

將收益加入至客戶

- 1 選取客戶。
如需有關選取客戶的指示，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。
- 2 在「客戶詳細資訊」頁面上，向下捲動至「收益」區段，然後進行下列其中一項動作：
 - 若要加入收益記錄，請按一下「新增」。
 - 若要更新收益資訊，請按一下現有收益記錄旁的「編輯」連結。
- 3 在「收益編輯」頁面上，完成「收益」欄位。
附註： 如果您的公司沒有在預測中使用客戶收益，建議您最好將「收益」頁面上的「預測」核取方塊保留空白。
- 4 儲存記錄。

收益欄位

下表將描述收益的欄位資訊。公司管理員可以新增、重新標示或刪除欄位，因此您所看見的欄位可能與此表格中的欄位不同。

附註： 客戶和聯絡人收益預測需要同時針對「客戶」和「聯絡人」啟用「收益」。您必須針對公司設定這項功能。如需詳細資訊，請聯絡您的公司管理員。

注意： 如果您的公司會根據客戶或聯絡人收益進行預測，您為收益輸入的資訊可能會影響其計算結果。

欄位	說明
主要產品資訊	

欄位	說明
開始/結案日期	<p>若為客戶或聯絡人，此即為預期收益的結案日期。若為循環收益，則為開始日期。若為結案日期在當月最後一天結束而開始日期是月中的循環收益，請針對完整循環價格加入一個記錄，而針對按比例分配的訂單加入另一個記錄。</p> <p>例如：您從 5 月 15 日開始向公司或客戶供應免洗用具。之後，在今年年底之前的每月月底，您將出貨價值 \$500 美元的免洗用具。</p> <p>針對月中的訂單，請加入具有下列值的記錄： 收益 = \$250 數量 = 1</p> <p>針對循環的訂單，請加入具有下列值的第二個記錄： 收益 = \$500 數量 = 1 頻率 = 每月 期數 = 7 (6 月到 12 月)。</p>
產品名稱	您只能選取公司管理員標示為「可訂購」的產品。
產品分類	產品的分類。
產品編號	與產品定義一併帶入的編號。唯讀。
預測	要在預測總計中包含這項產品的指標。
類型	<p>預設值為「實際」、「已出貨」、「列帳」、「已預約」、「預定」和「配額」。</p> <p>附註： 您所設定的「類型」會套用至收益記錄。填入產品資訊的其他「類型」欄位（唯讀欄位）可能也會顯示在這個頁面上。</p>
狀態	<p>如果公司管理員針對客戶或聯絡人計算預測，您就必須針對要包含在預測中的這個記錄，將「狀態」設定為「未結案」、「尚待處理」或「已結案」。</p> <p>附註： 您所設定的「狀態」會套用至收益記錄。填入產品資訊的其他「狀態」欄位（唯讀欄位）可能也會顯示在這個頁面上。</p>
數量	顧客訂單的單位數目。若為循環產品，請輸入每個循環週期的產品數量。例如，如果您每月出貨 10 個印表機墨水匣，請在此輸入 10。
收益	<p>「數量」乘以「價格」。收益不可覆寫。如果已選取「預測」核取方塊，這個收益金額就會影響公司的預測總計。</p> <p>提示： 若要預測特定收益價值（與產品或產品分類無關），請將數量設為 1 並將價格設為等於收益價值。</p>
說明	有關產品的附加資訊。限制為 16,350 個字元。

欄位	說明
循環收益資訊	
頻率	表示循環產品的頻率。 <i>雙週</i> 這個詞代表每兩週一次。 如果您填入此欄位，則必須同時填入「期數」欄位。
期數	循環產品的期間數。循環收益最多可支援 260 個期數。總期數涵蓋的時間長度會隨選取的頻率變更（於「頻率」欄位中）。例如，如果選取每週循環收益，就可以追蹤長達五年的收益。 附註： 如果您填入此欄位，則必須同時填入「頻率」欄位。
附加資訊	
負責人	指派給這個收益記錄的人員。一般而言，負責人可以更新記錄詳細資料或刪除記錄。不過，存取等級可能會進行調整，以便限制或擴展使用者的存取權。 這個值會影響您或您的經理（從「報表」和「儀表板」頁面）所執行報表中包含的記錄。 每個記錄都只有一位負責人。不過，您可以與其他員工共用客戶、聯絡人和機會記錄。如需相關指示，請參閱 共用記錄（團隊） （頁數 85）。

分析客戶績效

「客戶首頁」的「客戶分析」區段顯示客戶散佈情形與已結收益的分析。您可識別表現良好與表現不佳的客戶，以及新市場區隔。

在「客戶首頁」的這個區段中，您可以將滑鼠指標放在圖表上來查看特定資訊、按一下區隔來檢閱詳細報表，或變更下拉式清單中的分類來從其他觀點檢視相同資料。

客戶欄位

您可以使用「客戶編輯」頁面來加入客戶或更新現有客戶的詳細資料。「客戶編輯」頁面會顯示客戶的完整欄位集。

提示： 您也可以在此「客戶清單」頁面和「客戶詳細資訊」頁面上編輯客戶。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料](#)（請參閱 "[更新記錄詳細資料](#)" 頁數 62）。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂您的應用程式，例如變更記錄類型、欄位及下拉式清單中選項的名稱。因此，您在螢幕上看見的資訊可能會與此表格中描述的標準資訊不同。

客戶記錄是您管理和檢視資料的核心。因此，您應該盡可能輸入客戶的相關資訊。其中有一些資訊，例如「地區」或「產業」，可以用於報表中做為資料的分類方式。同樣地，如果您將機會這類的記錄連結至已經填入「地區」或「產業」的客戶記錄，這些機會就可以依這些值來分類。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	說明
主要客戶資訊	
客戶名稱	客戶的名稱。為避免重複的記錄，請務必遵循您的公司針對縮寫、大小寫等項目所設定的命名慣例。
位置	客戶在這個據點所操作的設備類型，例如總部。
上階客戶	客戶所屬的公司。
網站	客戶的 URL 位址。
客戶銷售資訊	
客戶類型	<p>客戶與您公司的關係，例如「準客戶」、「顧客」、「合作夥伴」或「競爭者」。</p> <p>附註：指定為「合作夥伴」或「競爭者」的客戶會顯示在「客戶首頁」所提供的「所有競爭者」和「所有合作夥伴客戶」清單底下。</p> <p>它們也會包含在您可以從「客戶」或「機會詳細資訊」頁面連結至其他客戶或機會的客戶清單中。此時，您就可以定義客戶所扮演的確切角色（例如「經銷商」、「供應商」或「合作夥伴」），然後追蹤每個客戶和機會的合作夥伴與競爭者資訊。</p>
優先順序	客戶的優先順序，例如高、中或低。
產業	<p>客戶所從事的業務類型，例如製造業、高科技業、金融服務業、零售業、汽車業、製藥業、電子通訊業、能源業、服務業或其他。</p> <p>如果您想要依照「產業」檢視報表資訊（例如機會），請選取客戶的「產業」，然後將機會記錄連結至客戶。</p>
上市公司	表示此客戶為共同持股的公司。
地區	客戶位於您公司範圍內的地區。如果您想要依照「地區」檢視報表資訊（例如機會），請選取客戶的「地區」，然後將機會記錄連結至客戶。
狀態	這個欄位是 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
上次電訪日期	這個欄位是 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
HIN	醫療產業編號。這個欄位是 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
影響類型	這個欄位是 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
電訪頻率	這個欄位是 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
來源宣傳活動	產生此客戶的宣傳活動。如果客戶是透過潛在客戶轉換程序所建立，這個欄位會從潛在客戶記錄上的「宣傳活動」欄位自動填入。如果客戶是由使用者所建立，使用者就可以在這個欄位中輸入資訊。

欄位	說明
年收益	公司的年收益金額。
市場區隔	這個欄位是 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
市場潛值	這個欄位是 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
年度累計收益	這個欄位是 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
市場佔有率	這個欄位是 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
參考	表示此客戶可以當做潛在顧客或銷售代表聯絡時的參考。
參考截止日期	此客戶成為參考的日期。
客戶合作夥伴	表示此客戶是合作夥伴。
醫師人數	在醫療照顧據點工作的醫師人數，例如醫院或診所。這個欄位是 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
途程	這個欄位是 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
附加資訊	
帳單與出貨地址	<p>只要選取某個國家就會根據該國家的地址慣例，決定其餘地址欄位的標籤。您可能會看見畫面重新整理，以便調整欄位名稱。</p> <p>如果您加入聯絡人並將它連結至這位客戶，此客戶的「帳單地址」就會一併帶入該聯絡人的「客戶地址」區段。</p> <p>附註：如果為您的公司設定共用的地址，則帳單與出貨地址為唯讀，並且會變更地址欄位以符合共用地址的需求。如需有關共用地址的詳細資訊，請參閱地址。</p>
負責人	<p>客戶記錄的負責人別名。</p> <p>一般而言，記錄的負責人可以更新記錄、將記錄轉移給其他負責人，或刪除記錄。但您公司的管理員可以調整存取層級，以限制或擴大使用者的存取權。若要重新指派客戶記錄的所有權，您必須具有記錄的讀取/編輯存取權等級設定。</p> <p>附註：如果您的公司已啟用群組所有權，而且新客戶負責人是不同群組的成員，則群組的團隊成員就會自動變更。</p> <p>「負責人」欄位的值會影響您或經理所執行之報表中包含的記錄。</p> <p>您可以透過「客戶團隊」頁面與其他使用者共用客戶記錄。如需與其他使用者共用記錄的詳細資訊，請參閱共用記錄 (團隊) (頁數 85)。</p> <p>視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 37)。</p>
重新指派客戶	<p>表示應該重新指派客戶。如果您的公司管理員已經設定客戶指派規則，選取這個欄位就會觸發 Oracle CRM On Demand 中的指派管理程式來再次處理客戶，並根據規則進行指派。指派管理程式只會將記錄重新指派給使用者。只有在記錄類型是在記錄所有權的使用者模式或混合模式中設定時，才會重新指派記錄。如果記錄類型是在工作簿模式中設定的，則指派管理程式無法重新指派記錄。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱關於資料存取、記錄共用及記錄所有權</p>

欄位	說明
	(頁數 37)。 附註： 重新指派記錄的處理時間可能會根據公司指派規則的複雜度、要重新指派的記錄數目以及目前的系統負載而有所不同。就客戶而言，處理時間也會受到團隊成員的數目以及與此記錄相關的聯絡人和機會數目所影響。負責人名稱會在重新指派記錄時變更。
銷售地區	這位客戶所屬的銷售地區。
說明	有關客戶的附加資訊。此欄位的限制為 16,350 個字元。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

■ [管理客戶](#) (頁數 172)

聯絡人

使用「聯絡人」頁面可建立、更新及追蹤聯絡人。*聯絡人* 是您公司目前有生意往來或預期將來會有生意往來的個人。這些個人可以是其他公司的員工、獨立的諮詢顧問、供應商，或熟識的個人。聯絡人一般都與客戶有關聯，而客戶記錄經常是包含有關該公司多個不同聯絡人資訊的連結。

在 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 內，聯絡人經常會被指定為客戶以支援 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有的功能。指定聯絡人為客戶時，表示您公司與此聯絡人維持長期關係，您可以掌握客戶狀態的變更，並識別機會以交叉銷售額外產品給該客戶。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

■ [管理聯絡人](#) (頁數 192)

使用「聯絡人首頁」

「聯絡人首頁」是管理聯絡人的起點。

附註：公司的管理員可以自訂「聯絡人首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包括「個人化首頁設定」，就可以在頁面上新增及移除區段。

建立聯絡人

您在「最近檢視的聯絡人」區段中按一下「新增」按鈕，即可建立聯絡人。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄](#) (頁數 39)與[聯絡人欄位](#) (頁數 201)。

使用「聯絡人清單」

「聯絡人清單」區段會顯示一些篩選出的清單。**Oracle CRM On Demand** 隨附一組標準清單。所有標準清單對於每個人而言都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的標準建立其他清單。這些自訂清單會顯示在標準清單集的上方。

下表將描述這些聯絡人標準清單。

聯絡人清單	篩選器
所有聯絡人	沒有可用篩選器。此清單會顯示可供您閱覽的所有記錄，無論負責人是誰。
所有顧客聯絡人	「類型」欄位設定為「客戶」的聯絡人
我的聯絡人	「負責人」欄位中包含您的使用者姓名的聯絡人
我最近建立的聯絡人	「負責人」欄位中包含您的使用者姓名的聯絡人，依建立日期排序
我最近修改的聯絡人	「負責人」欄位中包含您的使用者姓名的聯絡人，依修改日期排序
最近建立的聯絡人	所有聯絡人（依照建立日期排序）
最近修改的聯絡人	所有聯絡人（依照修改日期排序）

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新建」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱「[建立及調整清單](#)」（請參閱 "[建立及調整清單](#)" 頁數 75）。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 **Oracle CRM On Demand** 提供的標準清單。這些清單只提供檢視。因此，無法讓您進行編輯或刪除。

正在檢視最近檢視的聯絡人

「最近檢視的聯絡人」區段會顯示您最近檢視的聯絡人。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

使用聯絡人任務

「我的未結案聯絡人相關任務」區段會顯示已經指派給您的任務（依序依照到期日及優先順序排序）。到期日及優先順序由您或經理設定。任務優先順序（例如「1 - 高」、「2 - 中」、「3 - 低」）是以箭頭表示：向上箭頭代表高優先順序，無箭頭代表中優先順序，向下箭頭代表低優先順序。

附註：如果您的公司管理員變更了「優先順序」欄位的預設值，任務清單中的「優先順序」欄位可能就不會出現箭頭。

- 若要檢閱任務，請按一下「主題」連結。
- 若要檢閱與任務相關的聯絡人，請按一下聯絡人名稱。
- 若要展開任務清單，請按一下「顯示完整清單」。

使用報表分析聯絡人

「聯絡人首頁」上可能會顯示一個或多個報表區段（您的公司管理員可以指定要在頁面上顯示哪些報表區段），在 Oracle CRM On Demand 標準版當中會顯示「聯絡人分析（依客戶）」區段，該區段會依照「地區」、「州/省」或「產業」等客戶條件顯示聯絡人。如需關於使用「聯絡人分析（依客戶）」區段的詳細資訊，請參閱[分析聯絡人](#)（請參閱 "[分析內容](#)" 頁數 199）。

將區段加入至「聯絡人首頁」

如果您的使用者角色包括「個人化首頁設定」權限，就可以將額外區段加入至「聯絡人首頁」，可新增哪些區段則取決於公司管理員開放在「聯絡人首頁」上顯示的區段。

將區段加入至「聯絡人首頁」

- 1 在「聯絡人首頁」上，按一下「編輯配置」。
- 2 在「聯絡人首頁配置」頁面上，按一下箭頭以新增或移除區段，並組織頁面上的區段。
- 3 按一下「儲存」。

管理聯絡人

若要管理聯絡人，請執行下列任務：

- [匯入聯絡人](#)（頁數 193）
- [將聯絡人連結至多個客戶](#)（頁數 196）
- [追蹤聯絡人之間的關係](#)（頁數 197）
- [追蹤客戶與聯絡人之間的關係](#)（頁數 180）
- [根據聯絡人追蹤收益](#)（頁數 198）
附註：此功能並非 Oracle CRM On Demand 標準版的一部份，因此可能無法提供您的公司使用。
- [新增推薦](#)（頁數 198）
附註：此功能並非 Oracle CRM On Demand 標準版的一部份，因此可能無法提供您的公司使用。
- [追蹤聯絡人興趣](#)（頁數 199）
附註：此功能並非 Oracle CRM On Demand 標準版的一部份，因此可能無法提供您的公司使用。
- [分析聯絡人](#)（請參閱 "[分析內容](#)" 頁數 199）
- [追蹤最佳電訪時間](#)（請參閱 "[追蹤最佳聯絡時間](#)" 頁數 199）
附註：此功能並非 Oracle CRM On Demand 標準版的一部份，因此可能無法提供您的公司使用。
- [加入聯絡人州執照](#)（請參閱 "[新增聯絡人州執照](#)" 頁數 200）
附註：此功能並非 Oracle CRM On Demand 標準版的一部份，因此可能無法提供您的公司使用。
- [追蹤顧客的拜訪（銷售電訪）](#)（頁數 125）

附註：此功能並非 **Oracle CRM On Demand** 標準版的一部份，因此可能無法提供您的公司使用。

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#) (頁數 39)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)
- [使用清單](#) (頁數 71)
- [共用記錄 \(團隊\)](#) (頁數 85)
- [使用評估問卷底稿](#) (頁數 100)

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

匯入聯絡人

您不具管理員的身分，一次最多能從逗號分隔值 (.csv) 檔案匯入 2000 筆的聯絡人資料於 **Oracle CRM On Demand** 使用。

當您匯入聯絡人時，須指定 **Oracle CRM On Demand** 如何處理重複的記錄。

「匯入與匯出工具」頁面提供數種公程式，可增強 **Oracle CRM On Demand** 中的匯入與匯出功能。

- **匯入助理。**如需詳細資訊，請參閱匯入助理。
- **Oracle Data Loader On Demand。**如需相關資訊，請參閱 **Oracle Data Loader On Demand** 用戶端公程式。
- **Oracle Migration Tool On Demand。**如需相關資訊，請參閱 **Oracle Migration Tool On Demand** 用戶端公程式。
- **Oracle Web Services。**如需詳細資訊，請參閱 **Web Services** 整合。

如需有關選擇適當匯入方式的詳細資訊，請參閱 **My Oracle Support** 上的 1089184.1 (文章 ID)。如需在 **Oracle CRM On Demand** 中匯入與匯出的詳細資訊，請參閱匯入與匯出工具。

附註： 公司管理員一次可以匯入多達 30,000 筆聯絡人記錄，檔案大小上限為 20 MB。

在您開始之前。如果您的公司有許多員工正在匯入聯絡人，請協調匯入工作，以便盡可能減少記錄重複。此外，為了確保系統能夠擷取檔案中的所有資料，請針對匯入準備檔案。

注意： 您無法復原匯入記錄作業，或執行大量刪除記錄作業。因此，請先使用含有 5 到 10 筆記錄的檔案來練習匯入程序，以避免之後需要清除資料。如果您的公司要匯入大量記錄，請參加資料匯入訓練課程。如需這些資源的資訊，請按一下 **Oracle CRM On Demand** 內任一頁面頂端的「訓練與支援」連結。

匯入聯絡人

- 1 按一下「聯絡人」頁標。
- 2 在「最近修改的聯絡人」標題列中，按一下「匯入」。

附註：如果「最近修改的聯絡人」區段沒有顯示在「聯絡人首頁」上，請按一下頁面右上角的「編輯配置」連結，然後將「最近修改的聯絡人」區段加入至頁面配置。

- 3** 在「資料與整合工具」頁面的「個人匯入與匯出工具」區段中，按一下「匯入您的聯絡人」。

這會啟動匯入助理。

- 4** 在匯入助理的步驟 1 中：

- a** 選取您想要匯入助理識別相符記錄的方式。

匯入助理會使用外部唯一 ID，這是從其他系統匯入的唯一外部 ID 欄位。匯入助理也會使用 Oracle CRM On Demand 預先定義的欄位。

如需有關如何定義重複記錄的詳細資訊，請參閱關於記錄重複和外部 ID。

- b** 選取當匯入助理在 Oracle CRM On Demand 中找到重複的唯一記錄識別碼時，您要匯入助理進行的動作。選項包括：不要匯入重複的記錄、覆寫現有記錄或建立其他記錄。

- c** 選取當匯入記錄的唯一記錄識別碼不符合 Oracle CRM On Demand 中的現有記錄時，您要匯入助理遵循的動作。

附註：如果您在上一個選項中選取「覆寫記錄」和「不要建立新的記錄」，就會導致系統更新記錄。

- d** 決定匯入助理是否應針對資料檔案中遺漏的關聯（相關記錄）建立新記錄。

- e** 選取用於 CSV 檔案中的日期/時間格式。

如需詳細資訊，請參閱匯入資料的欄位類型指導方針。

- f** 確認檔案編碼選項是 Western European。

附註：除非您確定已使用其他編碼方式，否則不應變更此選項。預設值（Western European）適用於歐洲與北美的大部份編碼系統。

- g** 選取檔案所使用的 CSV 分隔符號類型：逗號或分號。

- h** 請從「錯誤記錄」功能表中選取您要 Oracle CRM On Demand 記錄的內容：所有訊息、錯誤與警告，或僅記錄錯誤。

- i** 選取您想要匯入資料的 CSV 檔案。

- 5** 在匯入助理的步驟 2 中：

- a** 必要時，請遵循驗證檔案的指示進行。

- b** 選取欄位對應檔案（如果有的話）。

欄位對應檔案 (.map) 包含 CSV 檔案中欄位與現有 Oracle CRM On Demand 欄位的配對。在您執行匯入之後，系統就會傳送一封含有 .map 檔案以及最近對應配置的電子郵件給您。您可以將它儲存至電腦，以便之後匯入時重複使用。

- 6** 在匯入助理的步驟 3 中，將檔案中的欄位對應至 Oracle CRM On Demand 欄位。您至少必須將所有必要欄位對應至 CSV 檔案中的資料欄標題。

匯入助理會在顯示 Oracle CRM On Demand 中該區域內所有欄位（包括您所新增的自訂欄位）的清單旁，列出匯入 CSV 檔案的資料欄標題。

如果您所需的地址欄位沒有顯示在下拉式清單中，請選取這份表格中顯示的對應欄位。

在此欄位上篩選您的清單	從下拉式清單中選取此欄位
街道號碼 地址 1 Chome	號碼/街道
Ku	地址 2
樓層 轄區	地址 3
Shi/Gun	城市
Colonia/區 CEDEX 代碼 地址 4 都市 鄉鎮	郵政信箱/排序代碼
MEX 州 BRA 州 郡 行政區 島 轄區 地區 酋長國 特區	省別
島國代碼 郵政信箱 郵政信箱	郵遞區號

如果您選取了 .map 檔案，請確認這些欄位都正確對應。您可能必須對應自從上一次執行匯入以來所建立的自訂欄位。

如需有關外部 ID 的詳細資訊，請參閱關於記錄重複和外部 ID。

注意： 如果您選錯了要匯入的檔案，請按一下「取消」變更選項。此時，使用「返回」按鈕並不會清除快取，所以您原本選取的匯入檔案仍會顯示在欄位對應步驟中。

注意： 「外部唯一 ID」和「經理外部 ID」是用來將「聯絡人」與其「經理記錄」建立關聯的主要欄位。如果您沒有對應這些欄位，系統就會使用「聯絡人姓名」和「經理」欄位，將「經理記錄」與「聯絡人」建立關聯。使用「聯絡人姓名」和「經理」欄位來建立這項關聯時，資料檔案記錄將受制於更嚴格的依存順序。

7 在匯入助理的步驟 4 中，視需要遵循畫面上的指示進行。

8 在匯入助理的步驟 5 中，按一下「完成」。

檢視匯入要求的佇列

1 按一下「聯絡人」頁標。

- 2 在「最近修改的聯絡人」標題列中，按一下「匯入」按鈕。
- 3 在「資料和整合工具」頁面上，按一下「匯入要求佇列」連結。
「匯入要求佇列」頁面隨即顯示，其中列出要求的相關資訊，包括預估完成時間。

下表將描述匯出狀態。

狀態	描述
已完成	匯入已完成，而且匯入期間沒有發生錯誤。
完成時發生錯誤	匯入已完成，不過某些記錄含有錯誤。
失敗	匯入已完成，不過沒有匯入任何記錄。
錯誤	匯入並未完成，因為發生錯誤。

下表將描述匯入記錄資訊。

匯入記錄資訊	描述
提交數	CSV 檔案中包含的記錄數目。
處理數	匯入引擎目前已處理的記錄數目。這個欄位會每隔 20 秒處理一次，或依照系統程序設定的頻率。
成功匯入數	已匯入而且沒有發生任何問題的記錄數目。
部份匯入數	已匯入的記錄數目。並未匯入所有記錄。
未匯入數	完全沒有匯入的記錄數目。

將聯絡人連結至多個客戶

您可以連結聯絡人至多個客戶。若要執行這項作業，您的角色和設定必須如下設定：

- 您的公司管理員必須在您的使用者角色中包含「管理完整的聯絡人和客戶關係存取權」權限。
- 您的「聯絡人詳細資料」配置必須包含「客戶」相關資訊，如需有關變更頁面配置的詳細資訊，請參閱[變更詳細資料頁面配置](#) (頁數 598)。

如需有關連結記錄的詳細資訊，請參閱[將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)。

追蹤聯絡人之間的關係

當您要追蹤聯絡人之間的關係時，請將資訊儲存在「聯絡人關係」頁面中。例如，您可能要追蹤有影響力的關係，例如，這個聯絡人的個人關係、業務關係，以及產業同儕。

若要執行這項作業，請先連結您要追蹤關係的聯絡人至此聯絡人記錄(您可以連結的聯絡人數目不限)，然後定義關係，並新增其他任何相關的資訊。

附註：追蹤關係功能不是標準版本 **Oracle CRM On Demand** 的一部份，因此您的公司可能無法使用。

附註：公司管理員可以建立自訂欄位，以儲存聯絡人關係的相關額外資訊，以及將自訂欄位新增至「聯絡人關係編輯」頁面配置。然後，具有聯絡人關係記錄存取權的使用者就可以檢視與更新自訂欄位中的資訊。

在您開始之前。為您要連結至此聯絡人的每個人員建立聯絡人記錄。

追蹤聯絡人之間的關係

1 選取聯絡人。

如需有關選取聯絡人的指示，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。

2 在「聯絡人詳細資料」頁面上，向下捲動至「聯絡人關係」區段，然後執行下列其中一項作業：

- 若要連結聯絡人，請按一下「新增」。
- 若要更新資訊，請在現有聯絡人的列中按一下「編輯」連結。

3 在「聯絡人關係編輯」頁面上輸入所需資訊。

下表將描述追蹤聯絡人間關係的部份欄位。

欄位	備註
相關聯絡人	按一下「查閱」圖示，然後選取您要追蹤關係和資訊的客聯絡人。這是必要欄位。
角色	選取定義聯絡人間關係的選項。這是必要欄位。 預設值是：「未指定」、「小孩」、「律師」、「配偶」、「會計師」、「助理」、「投資者」、「銀行家」、「同住者」、「下屬」、「上司」、「友人」、「競爭者」、「親戚」或「代理人」。您的公司管理員可以變更或新增值至下拉式清單。
反向角色	選取定義聯絡人間反轉關係的選項。這是必要欄位。 預設值是：「未指定」、「小孩」、「律師」、「配偶」、「會計師」、「助理」、「投資者」、「銀行家」、「同住者」、「下屬」、「上司」、「友人」、「競爭者」、「親戚」或「代理人」。您的公司管理員可以變更或新增值至下拉式清單。
開始日期	預設值是今天的日期。您可以使用這個欄位記錄聯絡人間關係的開始日期。

欄位	備註
結束日期	使用這個欄位記錄聯絡人間關係的到期日。

根據聯絡人追蹤收益

您可以追蹤每一個聯絡人的收益資訊，這可以讓您公司根據聯絡人收益進行預測。若要執行這項作業，請將收益記錄新增至聯絡人。

附註： 收益追蹤功能不是標準版本 **Oracle CRM On Demand** 的一部份，因此您的公司可能無法使用。

將收益記錄新增至聯絡人可讓您：

- 追蹤每個聯絡人的產品、產品分類，或已預測收益
- 根據聯絡人收益進行公司的預測

如果公司根據聯絡人進行預測，則預測中只包含符合下列標準的記錄：

- 聯絡人收益記錄的狀態必須為「未結案」、「尚待處理」或「已結案」。
- 聯絡人的收益記錄必須已選取「預測」欄位。
- 收益記錄不可連結至機會。

在您開始之前。 您的公司必須告知您，公司要使用的預測方法。公司可以根據機會、機會產品、客戶、聯絡人收益或產品數量來預測收益，但只能使用其中一項進行預測。公司的預測方法決定您在新增收益記錄至聯絡人時所必須填入的欄位

新增收益至聯絡人

- 1 選取聯絡人。
如需有關選取聯絡人的指示，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。
- 2 在「聯絡人詳細資料」頁面上，向下捲動至「收益」區段並執行下列其中一項作業：
 - 若要連結收益記錄，請按一下「新增」。
 - 若要更新收益資訊，請按一下現有收益記錄旁的「編輯」連結。
- 3 在「收益編輯」頁面上填好「收益欄位」，請參閱[根據客戶追蹤收益](#) (頁數 184)。

附註： 如果您公司不使用聯絡人收益進行預測，最好是讓「收益」頁面上的「預測」核取方塊保留為空白。

- 4 儲存記錄。

新增推薦

您可以將推薦新增至聯絡人記錄，當您建立新推薦時，該記錄會儲存為新的潛在客戶記錄。

附註： 推薦功能不是標準版本 **Oracle CRM On Demand** 的一部份，因此您的公司可能無法使用。

新增推薦

- 1 選取聯絡人。
如需有關選取聯絡人的指示，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。
- 2 在「聯絡人詳細資料」頁面上，向下捲動至「推薦」區段，然後按一下「新建」。
- 3 在「推薦編輯」頁面上，輸入所需的資訊。
- 4 儲存記錄。
新增推薦會預設為顯示「符合資格」狀態。

追蹤聯絡人興趣

您可以追蹤聯絡人熱衷的產品、服務或嗜好，例如共同基金或高爾夫球。

附註：聯絡人興趣功能並非 **Oracle CRM On Demand** 標準版的一部份，因此可能無法提供您的公司使用。

追蹤聯絡人興趣

- 1 選取聯絡人。
如需有關選取聯絡人的指示，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。
- 2 在「聯絡人詳細資料」頁面上，向下捲動至「聯絡人興趣」區段，然後按一下「新增」。
- 3 在「聯絡人興趣」頁面上，填入所需的資訊。
- 4 儲存記錄。

分析內容

「聯絡人首頁設定」的「聯絡人分析 (依客戶)」區段會顯示圖表，讓使用者依客戶標準分析聯絡人總數，例如「地區」、「州/省」或「產業」。有了這項資訊，使用者就可以了解其聯絡人分佈狀況，並且識別商機或弱勢區域。

在「聯絡人首頁設定」的這個區段中，您可以將滑鼠指標放在圖表上來查看特定資訊、按一下區隔來檢閱詳細報表，或變更下拉式清單中的分類來從其他觀點檢視相同資料。

追蹤最佳聯絡時間

若要記錄與追蹤電洽聯絡人 (通常是醫師或其他醫療保健提供者) 的最佳時間，請完成下列程序以新增最佳聯絡時間。建立此記錄可讓您追蹤聯絡人何時會在的指定地點提供服務。

附註：如果在您的「聯絡人詳細資料」頁面上看不到「最佳時間」區段，請依照[變更詳細資料頁面配置](#) (頁數 598)所述新增此區段，或聯絡您公司的管理員。此功能只能在 **Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition** 中使用。

追蹤最佳聯絡時間

- 1 在「聯絡人詳細資料」頁面上捲動至「最佳時間」區段，並按一下「新建」。
- 2 完成下表中所描述的欄位。

欄位	說明
日期	預計電洽的日期，例如星期一。請使用選擇清單選取日期（必要）。
開始時間	預計電洽的開始時間，例如 11:00 a.m.（必要）。
結束時間	預計電洽的結束時間，例如 1:00 p.m. 或 13:00（必要）。
備註	電洽的說明。
街道地址	聯絡人的街道地址。使用「查閱」選取器選擇地址（必要）。

- 3 儲存記錄。

新增聯絡人州執照

執行醫療業務的執照用於驗證銷售代表（例如藥商銷售代表）給聯絡人（例如醫師）的採樣簽名。醫師必須具備可在該州執行醫療業務的有效執照。*聯絡人州執照記錄*會取得聯絡人（通常為醫師）的執照資訊。

若要新增聯絡人的州執照記錄，請完成下列程序。

附註：如果在您的「聯絡人詳細資料」頁面上看不到「聯絡人州執照」的相關項目區段，請依照自訂相關項目配置中的描述新增相關項目區段，或與您的公司管理員聯絡。此功能只能在 **Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition** 中使用。

新增聯絡人州執照

- 1 在「聯絡人詳細資料」頁面上捲動至「聯絡人州執照」區段，並按一下「新建」。
- 2 完成下表中的欄位並儲存記錄。

欄位	說明
聯絡人	此州執照記錄的聯絡人，通常是醫師或藥商代表。請使用「工作簿」選取器選擇聯絡人。
駕照號碼	聯絡人的執照號碼，例如 PS4231732（必要）。
州	與該執照號碼相關聯的美國州或轄區。使用選擇清單選取州，例如 <i>NJ</i> 代表紐澤西。 附註： 如果您的轄區不是美國，則不需要此欄位。
到期日	執照的到期日（MM/DD/YYYY），例如 10/31/2009。按一下行事曆圖示選取到期日。
狀態	執照的狀態（有效或失效）。請使用選擇清單選擇狀態。

聯絡人欄位

您可以使用「聯絡人編輯」頁面來加入聯絡人或更新現有聯絡人的詳細資料。「聯絡人編輯」頁面會顯示一組完整的聯絡人欄位。

提示：您也可以在「聯絡人清單」頁面和「聯絡人詳細資訊」頁面上編輯聯絡人資訊。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱「[更新記錄詳細資料](#)」（請參閱 "[更新記錄詳細資料](#)" 頁數 62）。

附註：公司管理員可以各種不同方式自訂您的應用程式，例如變更記錄類型、欄位及下拉式清單中選項的名稱。因此，您在螢幕上看見的資訊可能會與此表格中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	說明
主要聯絡人資訊	
客戶	聯絡人所連結的客戶。 附註： 您可以將一位聯絡人連結至多位客戶。如需詳細資訊，請參閱 將聯絡人連結至多位客戶 （請參閱 " 將聯絡人連結至多個客戶 " 頁數 196）。
選擇同意	用於美國和歐洲，表示顧客已經明確選擇參加資訊共用或行銷客戶溝通。
選擇不同意	用於美國和歐洲，表示顧客已經明確選擇不允許共用其資訊或已經選擇不要收到行銷客戶溝通。
聯絡人詳細資料	
聯絡人類型	聯絡人類型，例如準客戶、合格潛在客戶、客戶、合作夥伴、保戶及競爭者。 「保戶」值為 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。 附註： 如果您在此欄位中選取「保戶」值，則「保戶日期起自」欄位會自動填入目前日期。
部門	聯絡人部門的名稱。
經理	聯絡人經理的名稱。
潛在客戶來源	聯絡人的潛在客戶來源，如廣告、直效行銷郵件、電子郵件、網站及其他。
來源宣傳活動	產生聯絡人的宣傳活動。如果聯絡人是透過潛在客戶轉換程序所建立，這個欄位會從潛在客戶記錄上的「宣傳活動」欄位自動填入。如果聯絡人是由使用者所建立，使用者就可以在這個欄位中輸入資訊。
助理姓名	聯絡人助理的名稱。
助理電話號碼	聯絡人助理的電話號碼。

欄位	說明
私人	表示此聯絡人是私人而且無法供其他使用者檢視。
不希望收到電子郵件	表示此聯絡人不想要收到電子郵件。
學歷	預設值為「PHD」、「M.D.」、「D.O.」、「MBA」、「RN」、「R.T.」、「註冊的藥師」、「科學碩士」、「牙醫」、「LPN」和「公共健康碩士」。這個欄位是 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
市場潛值	預設值為「高」、「中」和「低」。這個欄位是 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
電訪頻率	預設值為「無看診」、「1-2 次/年」、「3-4 次/年」和「>5 次/年」。這個欄位是 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
年度累計銷售	這個欄位是 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
途程	預設值為「途程 1」、「途程 2」、「途程 3」和「途程 4」。這個欄位是 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
上次電訪日期	這個欄位是 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
最佳電訪時間	表示與聯絡人聯繫的每日最佳時間。預設值為「下午」、「清晨」、「晚間」、「傍晚」、「晨午」和「星期六」。這個欄位是 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
附加資訊	
客戶地址欄位	主要地址。繼承自連結至此聯絡人的客戶。唯讀。
聯絡人地址欄位	聯絡人的其他地址。 附註： 如果為您的公司設定共用的地址，則聯絡人地址為唯讀，並且會變更地址欄位以符合共用地址的需求。您公司的其他使用者可以檢視私人聯絡人的共用地址資料。如需共用地址的詳細資訊，請參閱 地址 。
負責人	聯絡人記錄的負責人別名。 一般而言，記錄的負責人可以更新記錄、將記錄轉移給其他負責人，或刪除記錄。但您公司的管理員可以調整存取層級，以限制或擴大使用者的存取權。 「負責人」欄位的值會影響您或經理所執行之報表中包含的記錄。 您可以透過「聯絡人團隊」或「客戶團隊」頁面與其他使用者共用聯絡人記錄。如需與其他使用者共用記錄的詳細資訊，請參閱 共用記錄 (團隊) (頁數 85)。 視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱 關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 37)。
說明	有關此聯絡人的詳細資訊。此欄位的限制為 16,350 個字元。
可用區段	

欄位	說明
目前的投資組合	預設值為「積極的」、「一般」和「保守的」。這個欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
宗旨	預設值為「保本資金」、「收入」、「收入/成長」、「平衡」、「成長」、「積極成長」和「國際多元化」。這個欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
區隔	預設值為「白領」、「藍領」、「農村/農業」、「大型零售」、「小富階級」、「高資產淨值」、「資產超過 5 百萬美金者」和「超高資產淨值」。這個欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
經驗等級	預設值為「無」、「限制」、「良好」和「廣泛的」。這個欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
風險資料檔	預設值為「保守的」、「一般」及「積極的」。這個欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
主要投資目標	預設值為「子女教育基金」、「大學基金」、「新房」、「累積財富」、「不動產規劃」、「保留我的資產」和「退休」。這個欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
生涯重要事件	預設值為「婚姻」、「子女出生」、「退休」、「離婚」和「其他」。這個欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
預計投資期限	預設值為「短期」、「中期」和「長期」。這個欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
客戶分級	預設值為「金級」、「銀級」、「銅級」、「前 100 名」、「最高階層」、「中」和「低」。這個欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
總負債	這個欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
總淨值	這個欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
總收入	這個欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
總資產	這個欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
總支出	這個欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
信用評分	這個欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
婚姻狀態	預設值為「單身」、「離婚」、「已婚」、「伴侶」、「分居」、「寡居」和「喪偶」。這個欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
自有或承租	預設值為「自有」或「租用」。這個欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
房屋價值	這個欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
出生日期	這個欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
稅率級次	這個欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。

欄位	說明
客戶 ID	這個欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
性別	預設值為「女性」和「男性」。這個欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
自由業	這個欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
保戶日期起自	會自動填入「聯絡人類型」設為「保戶」時的目前日期。這個欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
推薦人	聯絡人的推薦人。這個欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
合格日期	會自動填入保戶合格時的目前日期。這個欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
狀態	聯絡人的狀態。預設值為有效、靜止檔或失效檔。這個欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
職業	保戶的職業。這個欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。

商機

使用「商機」頁面可建立、更新及追蹤商機。*商機* 是指可能有機會進行的銷售交易，可以包含在收益預測中。

您可以將合格的潛在客戶轉換成商機，藉以建立商機，也可以針對現有的客戶或聯絡人建立新的商機。

商機記錄可在您努力讓交易結案時，協助管理銷售業務進程。所有商機資訊都會顯示在單一位置並且連結至相關的潛在客戶、聯絡人和客戶資訊。這項資訊可讓您全盤掌握商機和顧客。

關於機會與預測

機會 是指產生潛在收益的交易，當它到達銷售流程中的特定時間點時，便可包含在您的銷售預測中。若要將機會或產品收益記錄納入預測考量，記錄的結案日期必須在預測期間內，而且必須為預測參與者所擁有。預測期間和參與者是在預測定義中所決定。如需有關預測的詳細資訊，請參閱[預測](#)（頁數 222）。

管理機會記錄的提示

在您努力讓交易結案時更新機會資訊有助於保持團隊通訊暢通並且確保預測和報表正確無誤。將「機會詳細資訊」頁面上的特定欄位保持在最新狀態特別重要：

- 「收益」、「結案日期」和「銷售階段」欄位對於追蹤業務進程記錄很重要，而且可用於趨勢分析和預測。

- 如果您的公司會根據機會進行預測，請針對機會記錄選取「預測」核取方塊，以便在銷售流程的適當時機將機會加入至預測收益。如果您的公司會根據產品進行預測，請改為針對連結的產品選取「預測」核取方塊。

銷售階段

每個銷售流程都是由特定階段所定義。每個銷售階段具有特定活動和可用項目，或是必須在機會進展到下一個銷售階段之前完成的任務。當您處理機會時，可以針對公司銷售循環中每個階段所明確定義的標準進行評估。

- 一旦符合標準時，請在機會記錄中更新「銷售階段」欄位。
- 機會記錄的「成功率」百分比欄位預設會顯示與為機會所選取之銷售階段相關的值。您可以視需要變更這個值，以便有效反映處於該「銷售階段」的特定機會。但是，當銷售階段變更時，「成功率」百分比欄位中的值會自動更新為新銷售階段的預設成功率值，除非您使用「大量更新」功能變更銷售階段。如果您使用「大量更新」功能變更一個或多個記錄上「銷售階段」欄位中的值，則記錄上「成功率」百分比欄位中的值不會更新為新銷售階段的預設成功率百分比。
- 「預期收益」欄位會顯示幣別價值，而此值是根據「收益」欄位乘以「成功率」百分比欄位中的值所計算而得。這個數字會用於預測。
- 您可以更新「下一個步驟」欄位，以便反映銷售循環中下一個階段的標準。

附註：當依據「銷售階段」搜尋機會時，Oracle CRM On Demand 會為「銷售階段」值提供所有可用選項，不論銷售階段是否適用於您的角色。如果您獲得機會的存取權，且該機會與您角色不適用的銷售階段產生聯結，則您可以搜尋機會記錄。在這樣的情況下，您可以在搜尋條件中指定銷售階段，該銷售階段對於該機會記錄是唯一的，即使您的角色不適用銷售階段值。

預測

當 Oracle CRM On Demand 產生預測時，它會根據您的預測方法來決定要加入的記錄、欄位和資料。如果符合特定條件，它就會在預測中加入這些記錄：

- **結案日期：**Oracle CRM On Demand 會確認機會或產品收益記錄的結案日期是否落在預測期間內：
 - 如果您的公司是根據機會來預測收益，則機會記錄（單獨或連結至產品）一定會列出落於預測期間內的結案日期。
 - 如果您的公司是根據產品來預測收益，則產品收益記錄一定會列出落於預測期間內的結案日期。

- **預期收益：**Oracle CRM On Demand 會計算預期收益預測資料，如下所示：

為機會或產品收益記錄中的「預期收益」欄位計算總計，並且在「預測」記錄的「預期收益」欄位中顯示總計。

附註：若要讓機會預期收益能確實反映根據機會產品所算出的預期收益，使用者必須按一下「更新機會總計」按鈕。只有當您已針對公司資料檔啟用「產品可能性平均已啟用」選項時，才能使用這項功能。這項功能可確保計算時都會考慮每筆產品收益記錄的成功率百分比（記錄在「成功率」欄位中）。

- **業務進程：**Oracle CRM On Demand 會計算業務進程預測資料，如下所示：針對預測期間內所有預期交易，計算其中機會或產品收益記錄中的「收益」欄位總計（不管狀態為何），並且在「預測」記錄的「業務進程」欄位中顯示該總計。

附註：若為循環產品收益，則只加入與預測期間相關的收益金額，而不會加入產品總收益。

- **預測：**Oracle CRM On Demand 會從已選取「預測」核取方塊的記錄中擷取「收益」欄位資料，並且在預測記錄的「預測」欄位中顯示總計：

- 如果您的公司是根據機會來做預測，這時就會包含已選取「預測」核取方塊的機會記錄。
- 如果您的公司是根據產品來做預測，這時就會包含已選取「預測」核取方塊的產品收益記錄。

附註：「預測」標記表示機會結案的成功率很高。因此，若有選取此標記，對應的收益就會包含在您的預測收益總計中。

「預測」標記不會決定機會或產品收益記錄是否要成為整體預測記錄的一部分。

■ **已結收益：**Oracle CRM On Demand 會從「結案-得標」銷售階段的記錄中擷取「收益」欄位資料，並且在「預測」記錄的「已結收益」欄位中顯示總計：

- 如果您的公司是根據機會來做預測，這時就會包含結案日期在預測期間內的機會記錄。
- 如果您的公司是根據產品來做預測，這時就會包含開始/結案日期在預測期間內的產品收益記錄。

附註： 若為循環產品收益，則只加入與預測期間相關的收益金額，而不會加入產品總收益。

使用「商機首頁」

「商機首頁」是管理商機的起點。

附註： 公司的管理員可以自訂「商機首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包括「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至此頁面，也可以從此頁面移除區段。

建立商機

您在「最近檢視的商機」區段中按一下「新增」按鈕，即可建立商機。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄](#) (頁數 39)與[商機欄位](#) (請參閱 "[機會欄位](#)" 頁數 219)。

使用「商機清單」

「商機清單」區段會顯示一些篩選出的清單。Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單對於每個人而言都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的標準建立其他清單。這些自訂清單會顯示在標準清單集的上方。

下表將描述這些商機標準清單。

商機清單	篩選器
所有商機	您可以檢視的所有商機
所有已結的商機	「銷售階段」欄位設定為「已結案/得標」的商機。
所有大型商機	收益大於 100,000 的商機
最近建立的商機	您可以檢視的所有商機 (依照建立日期排序)
最近修改的商機	您可以檢視的所有商機 (依照修改日期排序)
我預測的商機	已選取「預測」核取方塊的商機
我的商機	「負責人」欄位中為您的姓名的商機
我的頂尖商機	您負責的商機中，「優先順序」欄位設定為「高」的商機
我最近建立的商機	您建立的所有商機，依照建立日期排序

商機清單	篩選器
我最近修改的商機	您修改過的所有商機，依照建立日期排序

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新建」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱「[建立及調整清單](#)」（請參閱 "[建立及調整清單](#)" 頁數 75）。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 Oracle CRM On Demand 提供的標準清單。這些清單只提供檢視。因此，無法讓您進行編輯或刪除。

正在檢視最近檢視的商機

「最近檢視的商機」區段會顯示您最近檢視的商機。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

使用商機任務

「我的未結案商機相關任務」區段會顯示已經指派給您的任務（依序依照到期日及優先順序排序）。到期日及優先順序由您或經理設定。任務優先順序（例如「1 - 高」、「2 - 中」、「3 - 低」）是以箭頭表示：向上箭頭代表高優先順序，無箭頭代表中優先順序，向下箭頭代表低優先順序。

附註：如果您的公司管理員變更了「優先順序」欄位的預設值，任務清單中的「優先順序」欄位可能就不會出現箭頭。

- 若要檢閱任務，請按一下「主題」連結。
- 若要檢閱與任務相關的商機，請按一下商機名稱。
- 若要展開任務清單，請按一下「顯示完整清單」。

使用報表分析業務進程

「商機首頁」上可能會顯示一個或多個報表區段。您的公司管理員可以指定要在頁面上顯示哪些報表區段，在 Oracle CRM On Demand 標準版當中會顯示「本季業務進程分析」區段，該區段會以圖表格式顯示季度業務進程分析。如需關於使用「本季業務進程分析」區段的詳細資訊，請參閱[分析業務進程](#)（頁數 215）。

將區段加入至「商機首頁」

如果您的使用者角色包括「個人化首頁設定」權限，就可以將額外區段加入至「商機首頁」，可新增哪些區段則取決於公司管理員開放在「商機首頁」上顯示的區段。

將區段加入至「商機首頁」

- 1 在「商機首頁」上，按一下「編輯配置」。
- 2 在「商機首頁配置」頁面上，按一下箭頭以新增或移除區段，並組織頁面上的區段。然後按一下「儲存」。

管理機會

若要管理機會，請完成下列任務：

- [重新指派機會](#) (頁數 208)
- [追蹤機會的合作夥伴與競爭者](#) (請參閱 "[追蹤商機的合作夥伴與競爭者](#)" 頁數 209)
- [存取銷售流程指導](#) (頁數 210)
- [將產品連結至機會](#) (頁數 211) (允許追蹤產品收益)
- [分析業務進程](#) (頁數 215)
- [從機會建立特價要求](#) (請參閱 "[從商機建立特價要求](#)" 頁數 215)
- [指定上階與下階機會](#) (頁數 216)
- [從機會建立交易備案](#) (請參閱 "[從商機建立交易登錄](#)" 頁數 217)
- [在團隊成員間劃分機會收益](#) (請參閱 "[將商機收入分割給團隊成員](#)" 頁數 218)

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#) (頁數 39)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)
- [使用清單](#) (頁數 71)
- [共用記錄 \(團隊\)](#) (頁數 85)
- [使用評估問卷底稿](#) (頁數 100)
- [檢視記錄的稽核追蹤](#) (頁數 106)

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

重新指派機會

如果您的存取層級允許您這麼做，您可以變更機會記錄的負責人或主要自訂工作簿，以手動重新指派機會。

附註： 視您的公司管理員為「機會」記錄類型設定的記錄所有權而定，您可以將機會記錄指派給負責人或主要自訂工作簿之一，但是您無法將機會記錄同時指派給負責人與主要自訂工作簿。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱[關於資料存取、記錄共用及記錄所有權](#) (頁數 37)。

如果您的公司使用指派管理程式，且為記錄所有權的使用者模式或混合模式設定「機會」記錄類型，則您也可以選取要求上的「重新指派機會」核取方塊，將機會重新指派給新的負責人。

重新指派機會

- 1 選取您要重新指派的機會。

如需有關選取機會的指示，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。

2 在「機會詳細資料」頁面上，按一下「編輯」。

3 在「機會編輯」頁面上執行下列其中一項作業：

- 在「負責人」欄位或「工作簿」欄位中，按一下「查閱」圖示，然後在「查閱」視窗中選取其他使用者或工作簿。
- 選取「重新指派機會」核取方塊觸發指派管理程式，以重新指派機會。

附註： 指派管理程式只會將記錄重新指派給使用者。只有在記錄類型是在記錄所有權的使用者模式或混合模式中設定時，才會重新指派記錄。如果記錄類型是在工作簿模式中設定的，則指派管理程式無法重新指派記錄。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱[關於資料存取、記錄共用及記錄所有權](#)（頁數 37）。

4 儲存變更。

附註： 重新指派記錄的處理時間可能會由於公司指派規則的複雜性、要重新指派的記錄數目，以及目前系統的負載等因素而不同。

追蹤商機的合作夥伴與競爭者

Oracle CRM On Demand 提供讓您能夠追蹤有關商機之合作夥伴或競爭者資訊的區域。例如，您可能要追蹤您為商機 XYZ 進行交易的公司（客戶），或者您為商機 XYZ 而彼此競爭的公司（客戶）。

若要執行這項作業，請先連結做為您合作夥伴或競爭者的客戶至商機記錄（您可以連結所需要的合作夥伴或競爭者，數目不限），然後新增資訊至有關合作夥伴或競爭者的「商機合作夥伴」或「競爭者編輯」頁面，例如其長處和短處。

在您開始之前。 為您想要連結至商機的每位合作夥伴或競爭者建立一筆客戶記錄。如需新增記錄的相關指示，請參閱[建立記錄](#)（頁數 39）。

追蹤商機的合作夥伴和競爭者資訊

1 選取商機。

如需有關選取商機的指示，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。

2 在「商機詳細資料」頁面上，捲動至「商機合作夥伴」或「商機競爭者」區段，然後執行下列其中一項作業：

- 若要連結客戶，請按一下「新增」。
- 若要更新資訊，請按一下現有合作夥伴或競爭者旁邊的「編輯」連結。

3 在「商機合作夥伴」或「編輯商機競爭者」頁面上，輸入必要資訊。

下表說明追蹤合作夥伴或競爭者資訊的一些欄位資訊。

欄位	備註
商機合作夥伴	按一下「查閱」圖示，然後選取您要追蹤關係和資訊的客戶，它是與此商機往來時的合作夥伴。這是必要欄位。
商機競爭者	按一下「查閱」圖示，然後選取您要追蹤關係和資訊的客戶，它是與此商機往來時的競爭者。這是必要欄位。

欄位	備註
角色	選取定義商機間關係的選項。這是必要欄位。
反轉角色	選取定義反轉關係或角色的選項。這是必要欄位。
開始日期	使用這個欄位記錄合作夥伴關係的開始日期，預設值是今天的日期。這是必要欄位。
結束日期	使用這個欄位，以記錄合作夥伴關係的到期日。
主要聯絡人	此商機的主要合作夥伴或競爭者聯絡人。

4 儲存記錄。

存取銷售流程指導

在每個商機的銷售階段，您的公司可能需要根據本身的慣常商務作法，收集特定的資訊。為了引導您完成資訊收集，您的公司管理員可以設定後續行動任務，要求您填入特定資訊，然後為您新增資訊，以便在每個銷售流程階段進行檢閱。

附註： 您的公司可以為不同的角色和商機類型設定不同的銷售流程（階段、成功率和指導資訊）。例如，如果有些銷售代表銷售的是產品，有些銷售的是服務，可能會連結至不同的角色，結果就會在銷售流程指導中看到不同的銷售階段選項和不同的準則。

存取與銷售階段相關的指導資訊

1 選取商機。

如需有關選取商機的指示，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。

2 在「商機詳細資料」頁面上按一下「程序指導」按鈕。

3 檢閱「程序指導」頁面，取得您公司管理員所設定的資訊，並據以更新商機記錄。

提示： 您可以滑鼠右鍵按一下「程序指導」頁面來列印資訊。

附註： 如需進一步詳細資訊，請在「有用的資源」區段中任何附件的列中按一下「檢視」。

4 若要更新商機，請按一下「編輯」，然後修訂記錄資訊以符合指導指示。

5 儲存商機記錄。

6 當您更新「銷售階段」欄位時，應用程式會提示您填入必要欄位。而且，有些欄位可能已預設為特定值，但您可以更新這些欄位。

7 按一下「程序指導」視窗中的「關閉」。

如果公司管理員已經有設定，就會在您儲存記錄時，加入一些任務至此商機和此商機的已連結客戶。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- 設定銷售流程、分類及指導

將產品連結至機會

您可以將產品連結至機會，以便：

- 追蹤屬於此機會的產品
- 根據產品收益計算機會收益
- 以產品收益或產品數量做為公司預測的基礎

您建立機會時也可以將產品連結至機會。如果您公司的管理員已經啟用「機會編輯」頁面上的「儲存及新增產品」按鈕，您按一下「儲存及新增產品」按鈕即可儲存新機會記錄，並直接瀏覽至「產品收益編輯」頁面。如果您取消新增產品收益記錄，Oracle CRM On Demand 就會顯示先前已儲存之機會記錄的「機會詳細資料」頁面。

在您開始之前。您的公司必須告知您它想要使用的預測方法。公司的預測方法會決定將產品連結至機會時，您必須選取的欄位。

附註：按一下「更新機會總計」按鈕可根據產品收益計算機會收益。此功能背後採用的計算方式會因公司資料檔中是否啟用「啟用產品平均成功率」選項而異。

下列情況適用於該計算方式：

- 如果「啟用產品平均成功率」選項已經啟用，「更新機會總計」按鈕就會根據各連結產品更新「機會收益」及「機會成功率」。因此，會根據所有連結產品的平均成功率計算「預期收益」。
- 如果「啟用產品平均成功率」選項並未啟用，「更新機會總計」按鈕就會根據各連結產品的總產品收益更新「機會收益」，但「機會成功率」的值不會更新。因此，會根據現有百分比計算「預期收益」。

為了使「更新機會總計」按鈕正確運作，「產品收益編輯」頁面上必須顯示並填入「數量」及「收益」欄位。公司管理員可以自訂您的頁面配置，讓這些欄位可供使用。

將產品連結至機會

1 選取機會。

如需有關選取機會的指示，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。

2 在「機會詳細資訊」頁面上，向下捲動至「機會產品收益」區段，然後進行下列其中一項動作：

- 若要連結產品，請按一下「新增」。
- 若要更新產品資訊，請按一下現有產品旁的「編輯」連結。

3 在「機會產品編輯」頁面上，填入「數量」、「購買價格」和「結案日期」欄位。

4 如果產品呈現循環收益，請填寫「循環收益資訊」區段中的「頻率」和「期數」欄位。

5 如果公司依據產品收益預測收益，且您想要將此產品收益記錄納入預測總收益或預測數量中，或是同時納入兩者中，請選取「預測」核取方塊。

附註： 如果公司依據機會而非產品來預測收益，則最好不要選取「機會產品收益」記錄上的「預測」核取方塊。

6 儲存記錄。

根據連結的產品收益計算機會收益

1 選取機會。

如需有關選取機會的指示，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。

2 在「機會詳細資訊」頁面上，捲動至「產品收益」區段，然後進行下列其中一項動作：

- 若要連結產品，請按一下「新增」。
- 若要更新產品資訊，請按一下現有產品旁的「編輯」連結。（如果已啟用內嵌編輯，您就可以編輯「機會詳細資訊」頁面上內嵌的「產品收益」欄位；如需在相關資訊區段中編輯欄位的詳細資訊，請參閱[更新來自主要記錄的連結記錄](#)（請參閱 "[透過主要記錄更新連結的記錄](#)" 頁數 69））。

3 在「機會產品收益編輯」頁面上，填寫「數量」、「購買價格」和「開始/結案日期」欄位。

4 如果產品呈現循環收益，請填寫「循環收益資訊」區段中的「頻率」和「期數」欄位。

5 儲存記錄。

6 在「機會詳細資訊」頁面上，按一下「機會產品收益」區段中的「更新機會總計」。

這樣就會計算每個連結產品的產品收益總計，並且將它顯示在「機會」的「收益」和「預期收益」欄位中。

根據產品收益記錄進行公司的預測

1 選取機會。

如需有關選取機會的資訊，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。

2 在「機會詳細資訊」頁面上，捲動至「機會產品收益」區段，然後進行下列其中一項動作：

- 若要連結產品，請按一下「新增」。
- 若要更新產品資訊，請按一下「編輯」（如果已啟用內嵌編輯，您就可以編輯「機會詳細資訊」頁面上內嵌的「機會產品收益」欄位。如需在相關資訊區段中編輯欄位的詳細資訊，請參閱[更新來自主要記錄的連結記錄](#)（請參閱 "[透過主要記錄更新連結的記錄](#)" 頁數 69））。

3 在「機會產品收益編輯」頁面上：

- a 填入「數量」、「購買價格」和「開始/結案日期」欄位。
- b 確認「開始/結案日期」欄位中的日期落在預測期間內，且記錄為預測參加者所擁有。
- c 選取「預測」核取方塊，表示您想要讓此記錄資訊影響公司的預測。
- d 如果產品呈現循環收益，請填寫「循環收益資訊」區段中的「頻率」和「期數」欄位。

4 儲存記錄。

附註：如果產品未售出，您可以更新相關聯的「開始/結案」日期，並取消選取產品的「產品收益」頁面上的「預測」核取方塊，以避免產品的收益加入公司預測中。或者，如果連結至機會的數項產品之一為保留狀態，您可以從機會移除該產品，並且為該產品建立另一個機會，避免其收益納入預測中。

機會產品收益欄位

下表將描述產品收益的欄位資訊。管理員可以加入、重新標示或刪除欄位，因此您所看見的欄位可能與這份表格中的欄位不同。

注意：如果您的公司會根據產品進行預測，您為產品收益輸入的資訊可能會影響其計算結果。

欄位	說明
主要產品資訊	
產品名稱	您只能選取公司管理員標示為「可訂購」的產品。當您將某項產品連結至這個機會時，系統就會從產品定義中複製這些欄位：產品分類、產品編號、類型、狀態和說明。
數量	顧客訂單的單位數目。若為循環產品，請輸入每個循環週期的產品數量。例如，如果您每月出貨 10 個印表機墨水匣，請在此輸入 10。
購買價格	產品價格。
收益	數量乘上購買價格。收益不可覆寫。此欄位會影響機會產品的預測。
產品分類	與產品定義一併帶入的分類。唯讀。
產品編號	與產品定義一併帶入的編號。唯讀。
類型	與產品定義一併帶入的類型。唯讀。
狀態	與產品定義一併帶入的狀態。唯讀。
說明	有關產品的附加資訊。限制為 250 個字元。
循環收益資訊	

欄位	說明
開始/結案日期	<p>此日期是從機會的結案日期一併帶入。產品收益項目的此日期為預期的結案日期。循環產品的此日期為開始日期。若為結案日期在當月最後一天結束而開始日期是月中的循環產品，請針對完整循環價格加入一個記錄，而針對按比例分配的訂單加入另一個記錄。</p> <p>例如：您從 5 月 15 日開始向公司供應紙張。之後，在今年年底之前的每月月底，您將出貨價值 \$500 美元的紙張。</p> <p>針對月中的訂單，請加入具有下列值的產品記錄： 收益 = \$250 數量 = 1</p> <p>針對循環的訂單，請加入具有下列值的第二個產品記錄： 收益 = \$500 數量 = 1 頻率 = 每月 期數 = 7 (6 月到 12 月)。</p>
頻率	<p>循環產品的頻率。</p> <p><u>雙週</u>這個詞代表每兩週一次。</p> <p>如果您填入此欄位，則必須同時填入「期數」欄位。</p>
期數	<p>循環產品收益的期數。循環收益最多可支援 260 個期數。總期數涵蓋的時間長度會隨選取的頻率變更 (於「頻率」欄位中)。例如，如果您有每週循環收益，就可以追蹤長達五年的收益。</p> <p>附註：如果您填入此欄位，則必須同時填入「頻率」欄位。</p>
銷售資訊	
銷售階段	唯讀。從機會一併帶入的銷售階段。
成功率	<p>產品銷售具有成功結果的成功率。這個欄位中的初始值是從機會的「銷售階段」一併帶入。您可以視需要變更此值，以便有效反映特定產品。</p> <p>當「銷售階段」變更時，根據預設，機會記錄之「成功率」欄位中的值就會顯示與新銷售階段相關的值，但是系統不會覆寫產品之「成功率」欄位中的值。</p> <p>附註：如果使用「大量更新」功能變更一或多個機會的銷售階段，則機會的「成功率」百分比欄位中的值不會更新為新銷售階段的預設成功率百分比。</p>
預期收益	根據「收益」欄位乘以「成功率」百分比欄位中的值所計算的幣別價值。
客戶	連結至這個機會的客戶。唯讀。

欄位	說明
負責人	<p>指派給這個機會的人員。預設值是機會負責人。之後若變更機會負責人，不會在此欄位中反映。</p> <p>一般而言，負責人可以更新記錄詳細資料、將記錄轉移給其他負責人，或刪除記錄。不過存取等級可以調整，以便限制或擴增使用者的存取權。</p> <p>此值會影響預測中包含的記錄，以及您或經理執行的報告中（從「報告」和「儀表板」頁面）包含的記錄。</p> <p>每個記錄都只有一位負責人。不過，您可以透過「機會團隊」或「客戶團隊」頁面，與其他使用者共用機會記錄。如需相關指示，請參閱共用記錄（團隊）（頁數 85）。</p>
預測	要在預測總計中包含這項產品的指標。

分析業務進程

在標準版的 **Oracle CRM On Demand** 中，「商機首頁設定」的「本季業務進程分析」區段會以圖表格式顯示業務進程的季分析。您可以使用此分析幫助您找出商機與挑戰。在「商機首頁設定」的這個區段中，將指標放在圖表上即可檢視特定的資訊，按一下區隔即可檢閱詳細的報表，或是變更下拉式清單中的分類以檢視不同的商機與收入分析報表。例如，您可以產生按照區域顯示商機數的分析。

您也可以執行下列任何作業：

- 使用此分析查看您的交易在銷售循環中的位置，如此就能在需要它時採取動作。
- 依照「各階段的平均天數」篩選，查看您的交易是否拖延以及於何處拖延。
- 依照「商機數量」篩選，查看您銷售循環的各階段有多少商機。
- 顯示各階段的交易清單，協助您專注在需要特別注意的地方。
- 移至「業務進程儀表板」，從歷史和比較觀點來了解整體績效。

從商機建立特價要求

您可以從商機立特價要求。

附註：此功能只能在 **Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition** 中使用。

在您開始之前。在標準應用程式中，不會顯示商機特價要求。若要將此要求新增至「商機詳細資料」頁面中，您的公司管理員必須將商機相關資訊的唯讀存取權授予您的角色，然後您必須在「商機詳細資料」頁面上按一下「編輯配置」連結，並將特價要求新增為「相關資訊」區段（請參閱[變更詳細資料頁面配置](#)（頁數 598））。

建立商機的特價要求

1 選取商機。

如需有關選取商機的資訊，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。

- 2 在「商機詳細資料」頁面上，向下捲動至「特價要求」相關資訊，並按一下「新建」。
- 3 在「特價產品詳細資料」頁面中，輸入必要資訊並儲存記錄。
如需欄位的詳細資訊，請參閱[特價產品欄位](#) (頁數 364)。

指定上階與下階機會

您可以藉由指定上階/下階關係來表示機會階層 (例如具有多重元件的銷售機會)。您可以從下階機會建立上階機會，或從上階機會建立下階機會。

如果您刪除具有相關附屬機會的上階機會，則會刪除上階與下階記錄之間的關聯，但下階機會仍保留為有效記錄。下階機會記錄中仍會填入「上階機會外部唯一 ID」欄位，以便上階機會稍後從「刪除的項目」頁面中還原。

如果您將下階機會與新上階機會記錄產生關聯，則「上階機會 ID」、「上階機會」及「上階機會外部唯一 ID」欄位會填入新上階的值。如果還原原始上階記錄，並不會與下階記錄重新產生關聯。

如果刪除單一下階機會，上階機會與任何其他下階機會仍保留為有效記錄，且刪除的下階機會會移至「刪除的項目」頁面。刪除的下階機會不再顯示於上階機會的「附屬機會」相關資訊清單，但刪除的下階機會記錄中仍會填入「上階機會 ID」、「上階機會」及「上階機會外部唯一 ID」欄位值。

下列程序說明如何指定上階與下階機會：

若要指定上階機會

- 1 選取某個機會作為下階機會。
如需有關選取機會的指示，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。
- 2 在「機會詳細資料」頁面上，按一下「編輯」。
- 3 在「機會編輯」頁面上，按一下「上階機會」欄位旁邊的「查閱」圖示。
- 4 在「查閱」視窗中，選取或建立上階機會。
- 5 儲存記錄。

若要指定下階機會

- 1 選取某個機會作為上階機會。
如需有關選取機會的指示，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。
- 2 在「機會詳細資料」頁面上，按一下「編輯」。
- 3 在「機會編輯」頁面上，按一下「附屬機會相關項目」清單旁邊的「新建」按鈕。
- 4 在「查閱」視窗中，選取或建立下階機會。

5 儲存記錄。

若要移除或刪除機會階層

1 選取下階機會。

如需有關選取機會的指示，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。

2 在「機會詳細資料」頁面上，按一下「編輯」。

3 在「上階機會」欄位中，刪除目前的值、輸入新值，或使用「查閱」圖示來選擇新值。

4 儲存記錄。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

■ [尋找記錄](#) (頁數 42)

■ [機會欄位](#) (頁數 219)

從商機建立交易登錄

您可以從商機建立交易登錄。

附註：此功能只能在 **Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition** 中使用。

在您開始之前。在標準版的 Oracle CRM On Demand，「商機詳細資料」頁面上不會顯示「交易備案」區段。若要將此區段新增至「商機詳細資料」頁面中，您的公司管理員必須將商機相關資訊唯讀存取權授予您的角色，然後您必須在「商機詳細資料」頁面上按一下「編輯配置」連結，並將交易登錄新增為「相關資訊」區段 (請參閱[變更詳細資料頁面配置](#) (頁數 598))。

從商機建立交易登錄

1 選取商機。

如需有關選取商機的資訊，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。

2 在「商機詳細資料」頁面上，向下捲動至「交易備案」相關資訊，並按一下「新建」。

3 在「交易登錄編輯」頁面中輸入必要資訊。

如需欄位的詳細資訊，請參閱[交易登錄欄位](#) (請參閱 "交易備案欄位" 頁數 342)，如需將現有交易登錄與現有商機產生關聯，以及變更兩者之間現有關聯的詳細資訊，請參閱[讓交易備案與商機產生關聯](#) (請參閱 "將交易備案與商機建立關聯" 頁數 340)。

將商機收入分割給團隊成員

您可以將商機的收入分割給商機團隊成員。「商機收入」預測類型會使用這些商機分割來計算在商機記錄中記錄的收入。如需預測的詳細資訊，請參閱[預測](#) (頁數 222)與[關於商機與預測](#) (請參閱 "[關於機會與預測](#)" 頁數 204)。如需商機團隊的詳細資訊，請參閱[關於商機團隊](#) (頁數 219)。

將商機收入分割給團隊成員

- 1 選取商機。
如需有關選取商機的資訊，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。
- 2 在「商機詳細資料」頁面上，向下捲動至「商機團隊」區段，然後進行下列其中一項動作：
 - 若要新增團隊成員，請按一下「新增使用者」。
 - 若要更新團隊成員資訊，請按一下「編輯使用者」。
- 3 在「商機團隊編輯使用者」頁面上：
 - a 在每個團隊成員的必要欄位中輸入資訊，包括「分割百分比 (%)」欄位。
 - b (選擇性) 按一下「分配分割」按鈕，讓分割百分比在團隊成員之間平均的分配。
 - c (選擇性) 按一下「重新整理總計」按鈕可重新計算「分割收入」與「總計」。

附註：「重新整理總計」與「分配分割」按鈕不會顯示，除非選取您公司資料檔中的「啟用商機收入」，請參閱設定公司資料檔及通用預設值。
- 4 儲存記錄。

商機團隊欄位

下表說明商機團隊的部份欄位。

欄位	備註
分割 %	此欄位會顯示每個團隊成員的收入百分比。商機負責人的預設值為 100% ，其他團隊成員的預設值為 0% 。
分割收入	這是計算後的唯讀欄位。分割收入的計算方式是商機收入乘以分割百分比 (%)。
使用者角色	選取可定義團隊成員與商機團隊之間關係的選項。這是必要欄位。

欄位	備註
商機存取	將商機記錄存取權指定給團隊成員。這是必要欄位。

關於商機團隊

針對一些記錄類型，例如客戶、聯絡人和商機，您可以讓使用者團隊共用記錄。若要讓使用者共用記錄，首先要新增使用者至所選取記錄的團隊，然後指定使用者對記錄以及對指定的已連結記錄所具有的存取層級。

請注意下列有關商機團隊、客戶團隊，以及商機記錄存取權的重點：

- 如果您勾選「公司資料檔」頁面的「啟用上階團隊繼承」核取方塊，則當商機與客戶連結時，會將客戶團隊成員自動新增至商機團隊中（同樣的，當聯絡人與客戶連結時，客戶團隊成員會自動成為聯絡人團隊的成員）。
- 如果您不要讓使用者在商機記錄與客戶連結時自動新增至商機，請確定「公司資料檔」頁面的「啟用上階團隊繼承」核取方塊未選取。此選項可避免客戶團隊成員自動新增至商機團隊。

您可以使用下列方式將使用者新增至商機團隊：

- 透過按一下「記錄詳細資料」頁面上的「新增使用者」按鈕。
- 透過購買「指派管理員」。如需詳細資訊，請參閱關於指定規則。
- 透過使用群組。如需詳細資訊，請參閱群組管理。

若要確保使用者不會存取連結至客戶的商機，必須確保該使用者未透過一或多個下列方法授予存取權：

- 使用者不是商機團隊。
- 使用者沒有為商機團隊的部署。
- 使用者尚未由另一位具有商機存取權的使用者委派。
- 商機不是使用者為成員的工作簿，或在其任何子工作簿中。
- 使用者沒有來自角色設定的商機記錄存取權。
- 與商機相關的帳戶其記錄類型的存取層級設為下列以外的任何選項：「無法存取」或「繼承主要」。

機會欄位

您可以使用「機會編輯」頁面來加入機會或更新現有機會的詳細資料。「機會編輯」頁面會顯示一組完整的机会欄位。

提示：您也可以在「機會清單」頁面和「機會詳細資訊」頁面上編輯機會資訊。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱「[更新記錄詳細資料](#)」（請參閱 "[更新記錄詳細資料](#)" 頁數 62）。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂您的應用程式，例如變更記錄類型、欄位及下拉式清單中選項的名稱。因此，您在螢幕上看見的資訊可能會與此表格中描述的標準資訊不同。

注意： 您針對輸入的機會資訊可能會影響公司的收益預測。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	說明
主要機會資訊	
機會名稱	這個機會的名稱。
客戶	連結至這個機會的客戶。
上層機會	連結至此機會的上階機會。
銷售階段	銷售流程中的階段，例如合格潛在客戶、建立願景、進入決選名單、入選、協商、結案/得標或結案/喪失。 附註： 當銷售階段變更時，「成功率」百分比欄位中的值會自動更新為新銷售階段的預設成功率值，除非您使用「大量更新」功能變更銷售階段。如果您使用「大量更新」功能變更一或多個記錄上「銷售階段」欄位中的值，則記錄上「成功率」百分比欄位中的值不會更新為新銷售階段的預設成功率百分比。
下一個步驟	針對這個機會需要完成的下一個動作。
收益	機會的收益金額，預設值是零。此值會影響機會收益的預測。 附註： 任何針對此欄位指定的預設值或公佈預設值都會被忽略。
結案日期	預期的機會結案日期。根據預設，結案日期會設為與「建立日期」欄位相同的日期。如果機會是在不同的日期結案，則您必須修改「結案日期」欄位，因為結案日期會在產生預測時使用。
預測	如果已選取此核取方塊，則會指出機會將納入預測收益計算中。
銷售詳細資料	
狀態	機會的狀態，例如「尚待處理」、「喪失」或「得標」。
優先順序	這個機會的優先順序等級，例如高、中和低。
潛在客戶來源	主要來源的分類，例如廣告、直效行銷郵件、電子郵件、活動 - 研討會、活動 - 貿易展、活動 - 其他、清單 - 已購買、清單 - 租用、合作夥伴、推薦 - 員工、推薦 - 外部、網站或其他。
來源宣傳活動	產生此機會的宣傳活動。如果機會是透過潛在客戶轉換程序建立，則此欄位會自動填入潛在客戶記錄上的「宣傳活動」欄位。如果機會是由使用者建立，則使用者可以在此欄位中輸入資訊。

欄位	說明
成功率	<p>反映您對於此交易將在指定之結案日期以指定之收益結案的信心百分比。「成功率」百分比欄位是根據選取之銷售階段的預設成功率值。</p> <p>您可以視需要變更「成功率」百分比欄位中的值，以便更能反映該銷售階段的特定機會。但是，當您為機會選取新的銷售階段時，「成功率」百分比欄位中的值會自動更新為新銷售階段的預設成功率值。</p> <p>附註：如果您使用「大量更新」功能變更一或多個機會記錄上「銷售階段」欄位中的值，則記錄上「成功率」百分比欄位中的值不會更新為新銷售階段的預設成功率百分比。如果您想要在更新銷售階段時變更機會上的成功率百分比，則您必須個別更新每個記錄上的銷售階段，或透過 Web 服務 執行。</p>
預期收益	根據「收益」欄位乘以「成功率」百分比欄位中的值所計算的幣別價值。「成功率」欄位中的百分比越低，收益預測所包含的預期價值就會越低。
得失原因	得標或喪失機會的原因，例如安裝基礎、價格、關係、追蹤記錄、無往來專案、無預算、不合格、競爭失敗、決策失敗或其他。
附加資訊	
負責人	<p>機會記錄的負責人。</p> <p>一般而言，記錄的負責人可以更新記錄、將記錄轉移給其他負責人，或刪除記錄。但您公司的管理員可以調整存取層級，以限制或擴大使用者的存取權。</p> <p>「負責人」欄位的值會影響您或您的經理從「報表」與「儀表板」頁面產生的報表中要包含的記錄。</p> <p>您可以透過「機會團隊」或「客戶團隊」頁面與其他使用者共用機會記錄。如需與其他使用者共用記錄的詳細資訊，請參閱共用記錄 (團隊) (頁數 85)。</p> <p>視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 37)。</p>
重新指派機會	<p>表示應該重新指派機會。如果您的公司管理員已經設定機會指派規則，選取這個欄位就會觸發 Oracle CRM On Demand 中的指派管理程式來再次處理機會，並根據規則進行指派。指派管理程式只會將記錄重新指派給使用者。只有在記錄類型是在記錄所有權的使用者模式或混合模式中設定時，才會重新指派記錄。如果記錄類型是在工作簿模式中設定的，則指派管理程式無法重新指派記錄。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 37)。</p> <p>附註：重新指派記錄的處理時間可能會根據公司指派規則的複雜度、要重新指派的記錄數目以及目前的系統負載而有所不同。就機會而言，處理時間也會受到機會團隊成員的數目以及與此記錄相關聯的客戶和聯絡人數目所影響。負責人名稱會在重新指派記錄時變更。</p>
說明	有關機會的詳細資訊。例如，您可以在機會說明中加入有興趣的產品 (500 項產品) 和客戶 (Acme Corp.)。此欄位的限制為 16,350 個字元。

預測

使用「預測」頁面檢閱、調整及提交預測。*預測*是一段時間內預期收益的已儲存簡要資訊，Oracle CRM On Demand 會計算各季的預測，然後依照會計月份細分該資訊。

Oracle CRM On Demand 中的預測會將常由人工進行而有時不夠準確的程序自動化。預測可協助公司發展銷售策略，並將有關預期銷售及每季朝銷售目標邁進之進度的最新準確資訊提供給經理人，協助公司判別未來的業務需求。各個銷售代表並不需要編譯統計資訊，而只要決定在預測中包含記錄的時機，其餘的程序都會自動進行。

您的公司只能根據下列其中一項來進行預測：

- 商機收益
- 連結至商機的商機產品收益及數量
- 客戶收益
- 聯絡人收益

預測快照會儲存已預測的商機、產品或收益資訊，以及調整後的預測總計，讓您和您的經理人得以檢閱並評估預測趨勢。此外，您還能檢視已儲存的預測，以便檢閱團隊目前正在處理的商機記錄。

您的公司可設定每週或每月執行一次預測。於指定日開始時（亦即，主機設備所在地時區的午夜過後一分鐘），Oracle CRM On Demand 會自動產生預測並在「我的首頁」上顯示提醒。接到提醒後，您可以檢閱預測，依配額資訊分析新計算的業務進程、預測和已結收益。

產生下一個已排程預測的一個小時前，目前的預測會自動封存，以防止任何人進行編輯。

使用「預測首頁」

「預測首頁」是管理預測的起點，這個頁面會列出與您相關的預測摘要資訊。

您可以透過兩種不同方式限制「預測首頁」上列出的記錄：

- 找出特定預測。按一下任何資料欄標題，先依照該資料欄排列記錄順序，再按一下字母列中的某個字母，僅顯示以該字母為開頭的記錄。您也可在文字欄位中輸入字元，再按「執行」找出以這些字元為開頭的記錄。按一下「全部」連結則可顯示整份預測清單。
- 顯示的記錄數。調整此欄位中的值，讓摘要清單顯示較多或較少的記錄數。

「預測首頁」會根據預測建立日期列出您的預測（最新的在前），並提供下列重要資訊的摘要：

- 狀態是指預測的目前狀態。已順利完成的預測將會是「有效」狀態，預測的狀態為「已提交」代表該預測已準備供管理檢閱。
- 業務進程收益是您所有記錄的收益組合，與各記錄的「預測」核取方塊或銷售階段如何設定無關。業務進程收益不適用於客戶或聯絡人收益預測。
- 預測收益等於已選取「預測」核取方塊之所有記錄的總收益。
- 已結收益等於銷售階段值為「結案-得標」之所有商機或產品收益的總收益。針對客戶和聯絡人收益，已結收益計算包含狀態欄位值為「已結案」的記錄。已結收益認列的收益金額是根據記錄的開始和結案日期，與預測期間相關。

管理預測

若要管理預測，請完成下列任務：

- [檢閱預測](#) (頁數 223)
- [重新整理預測](#) (頁數 225)
- [使用不同幣別檢視和編輯預測](#) (頁數 226)
- [檢視預測記錄](#) (頁數 227)
- [提交預測](#) (頁數 227)
- [取消提交預測](#) (頁數 227)
- [管理配額](#) (頁數 228)
- [管理您的團隊預測](#) (頁數 229)

附註： 預測作業端賴於使用者角色和報告階層。若要能成功建立預測，其使用者角色被指定擔任預測角色的所有使用者之使用者記錄，都必須處於「有效」狀態，且在其使用者記錄中必須已指定經理。在「直屬主管」欄位或「直屬主管 (別名)」欄位中指定的經理，這兩個欄位皆在使用者頁面配置上。

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#) (頁數 39)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)
- [使用清單](#) (頁數 71)

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [預測欄位](#) (頁數 231)
- [使用「預測首頁」](#) (頁數 222)
- [設定使用者](#)
- [設定使用者的銷售配額](#)
- [報表](#) (頁數 637)

檢閱預測

依您公司的商務程序而定，每週或每月會自動產生一次預測。每當有新的預測產生時，您會在「我的首頁」上收到提醒。收到通知後，請檢閱預測。在檢閱預測時，預測摘要月份會與公司會計行事曆定義一致。如果您是使用會計行事曆 (如 4-4-5、5-4-4

或自訂會計行事曆)，則公司的預測期間不一定會對應至西曆。因此，如果「商機」位於行事曆月份六月，不表示該商機將作為會計月份六月的一部份來進行預測。如需有關自訂會計行事曆的詳細資訊，請參閱關於會計行事曆。

附註：使用自訂會計行事曆時，預測期間是以公司管理員定義的會計年度與月份為根據。

檢閱預測

1 按一下「預測」頁標。

「預測首頁」會顯示預測摘要資訊，包括「狀態」、「業務進程」和「已結收益」。您可以將預測摘要按照狀態、預測日期或負責人（僅限經理）排序。業務進程不適用於客戶或聯絡人收益預測。

2 在「預測首頁」區段中，按一下您要檢閱之預測的「預測日期」連結。

3 在「預測詳細資料」頁面中，檢閱下列區段中的資訊：

- **預測摘要：**此區段會將預測依照會計季別和月份摘要彙總。「預測摘要」清單提供有關配額、已結收益、配額百分比、預測金額、最佳案例、業務進程和預期收益的資訊。您可以將摘要清單按照月份排序。

按月區分的團隊摘要：此區段會顯示每個團隊成員的預測清單。如果您是經理，將可查看各負責人別名（團隊成員）的預測月份、配額百分比、預測金額、已結收益、最佳案例、業務進程和前次更新日期。當您在團隊摘要中向下探鑽特定團隊成員的資料列時，對應至所選取使用者的預測詳細資料頁面便會出現。在這個頁面上，您可由「我個商機」、「我的收益」或「我的產品」區段，查看該團隊成員個人的預測摘要和已預測收益。

附註：若為「客戶收益」及「聯絡人收益」預測類型，摘要區段即不包含「業務進程」、「最佳案例」或「預期收益」。

- **團隊產品摘要（僅限「商機產品」預測類型）：**此區段會顯示每個團隊成員的預測產品清單。如果您是經理，將可查看各「負責人別名（團隊成員）」及產品的「已結數量」、「已預測數量」、「業務進程數量」、「已結收益」和「預期收益」。當您在「團隊產品摘要」中探鑽至特定團隊成員的資料列時，對應至所選取使用者的預測詳細資料頁面便會出現。在這個頁面上，您可由「我的產品」區段查看該成員個人的「產品預測摘要」和已預測產品數量。

附註：「預測詳細資料」頁面只會顯示團隊的五筆記錄。若要檢視完整的記錄清單，請按一下「按月區分的團隊摘要」區段底下的「顯示完整清單」。

- **我的商機：**如果您是使用「商機收益」預測類型，在檢閱預測詳細資料時將看見此區段。此區段會列出目前的商機，並指出是否已預測各商機。另外還會顯示各商機的結案日期、客戶名稱、收益金額、目前銷售階段和下一個步驟（若有指定）。
- **我的收益：**如果您是使用「商機產品收益」、「客戶收益」或「聯絡人收益」預測類型，在檢閱預測詳細資料時將看見此區段。此區段會列出目前的收益，並指出是否已有負責人預測各收益記錄（已選取預測旗標）。另外還會顯示您所輸入每筆收益記錄的「開始與結案」日期、「產品」名稱、「收益」金額和「客戶名稱」。

依預測的收益類型而定，「我的收益」區段可能額外顯示其他資料欄。

針對商機產品收益預測，會顯示下列資料欄：

- 商機名稱
- 銷售階段

針對客戶和聯絡人收益預測，會顯示下列資料欄：

- 產品分類
- 狀態

■ 聯絡人姓名

- **我的產品：**如果您是使用「商機產品」預測類型，在檢閱預測詳細資料時將看見此區段。此區段會各以一個資料列顯示每項預測的產品，連同對應的產品分類、已結數量、已預測數量、業務進程數量、已結收益和預期收益。這些值是所選取使用者預測的所有已預測商機總和。若要查看與特定產品關聯的已預測商機，請按一下該產品名稱。

附註：使用「商機產品」預測類型時，您也可以按一下「產品分類」欄位，檢視屬於特定產品分類的所有已預測商機。

您可以根據「預測」資訊區段中的「類型」欄位，確認預測所使用的預測類型。

使用不同幣別檢視和編輯預測

「檢視方式」這個幣別轉換功能可讓您指定要以哪一種幣別顯示您的預測。如需有關使用不同幣別檢視和編輯預測的詳細資訊，請參閱[使用不同幣別檢視和編輯預測](#) (頁數 226)。

重新整理預測

預測是特定期間的收益資料簡要快照。當商機或收益記錄更新時，您可以重新整理目前未提交預測的一些值，確保預測反映最新資訊。接著您還能在「預測摘要」區段中調整這些記錄，以便更準確地反映將會產生的收益。

若先更新組成預測金額的記錄值，然後重新計算預測總計，將可提高預測的一致性。更新「收益」、「結案日期」、「銷售階段」、「成功率」、「預測」、「數量」或「狀態」欄位可能會影響您的預測。

更新記錄值並重新整理預測金額

- 1 按一下「預測」頁標。
「預測首頁」會根據預測建立日期列出您的預測 (最新的在前)。
- 2 在「預測首頁」區段中，按一下您要更新之預測的「預測日期」連結。
- 3 在「預測詳細資料」頁面上「我的商機」、「我的收益」或「我的產品」區段中，按一下您所要修改記錄的「商機名稱」、「開始/結案日期」或「產品」連結。
- 4 在「詳細資料」頁面上按一下「編輯」。
- 5 在「編輯」頁面上，為商機或收益記錄更新適當的值，然後按一下「儲存」。
- 6 瀏覽回到「預測詳細資料」頁面，然後按一下記錄列中的「重新整理」連結。
- 7 在「預測詳細資料」頁面上按一下「累計」。

預測摘要總計會根據您已修改的商機或收益記錄進行更新。

附註：若要擷取預測摘要中商機或收益記錄的任何更新，請按一下「累計」。

當您按一下「累計」時，商機或收益記錄輸入的新值將會覆寫先前對預測摘要總計所做的任何調整。因此在您更新記錄之後，可能還要調整預測摘要，以便更準確地反映您的銷售預期。

調整預測總計

銷售代表和經理可以每月對其目前已預測的收益進行高階調整，確保自動產生的預測能夠反映根據專業判斷所得來的值。您可以調整下列預測摘要欄位：

- 預測
- 最佳案例

附註：唯有預測負責人可以調整預測總計。

調整預測總計

- 1 按一下「預測」頁標。
- 2 在「預測首頁」區段中，按一下您要調整預測記錄的「預測日期」連結。
- 3 在「預測摘要」區段中按一下「編輯」。
- 4 在「預測編輯」頁面上的「預測」或「最佳案例」欄位中，輸入您的收益調整值。
- 5 按一下「重新整理總計」以確認您的調整值，然後按一下「儲存」。

附註：最佳案例收益不適用於客戶或聯絡人收益預測。

使用不同幣別檢視和編輯預測

檢視方式幣別轉換功能可讓您指定顯示預測所應使用的幣別。根據預設，預測會以本地幣別顯示（在使用者資料檔中選取的預設幣別或公司的預設幣別）。如果您負責管理多個經濟區的商機，您也可以選取的幣別編輯預測。

如果在以歐元 (EUR) 檢視時編輯預測，使用者可以輸入以歐元為單位的預測值。儲存編輯的預測時，預測會轉換並儲存成公司的預設幣別。

使用不同幣別檢視預測

- 1 按一下「預測」頁標。
- 2 在「預測首頁」中，按一下您要檢閱之預測的「預測日期」連結。
- 3 在「預測詳細資料」頁面上，從「預測摘要」標題列的「檢視方式」清單中選取幣別。

檢視方式幣別預設為顯示您的使用者資料檔幣別。如果您的使用者資料檔並沒有定義幣別，則「檢視方式」選取器會預設為顯示公司的幣別。您的公司的有效幣別都可供您進行選取。

當您選取檢視方式幣別後，預測值就會使用預測日期的有效匯率，從儲存的預測幣別（公司幣別）轉換成選取的檢視方式幣別。

如果您在預測記錄上擷取細目，或是所選取的檢視方式幣別在預測日期未定義有效匯率，預測就會改以公司的預設幣別顯示，而且會顯示諮詢訊息。

檢視預測記錄

您可以檢視預測的記錄，以判斷一段時間內的趨勢。

檢視您的預測記錄

- 1 按一下「預測」頁標。
- 2 在「預測首頁」區段中，按一下您要排列記錄順序的資料欄標題。
- 3 檢閱預測、業務進程和已結收益的時間趨勢。

提交預測

建立預測的最後步驟是提交給您的經理評審。當預測已確實反映您要包含在公司預測中的金額時，請提交預測。

附註：經理可以提交直接報表的預測。當您設定預測定義時，必須選取此選項。若未選取此選項，則經理將無法提交預測，直到所有經理直接報表均已提交其預測為止。

已提交的預測無法再編輯。如果您需要調整已提交的預測，您的經理或管理員必須先解除鎖定（取消提交）記錄。如需詳細資訊，請參閱[取消提交預測](#)（頁數 227）。

提交您的預測

- 1 按一下「預測」頁標。
- 2 在「預測首頁」區段中，按一下您所要提交預測記錄的「預測日期」連結。
- 3 在「預測詳細資料」頁面上，按一下「預測摘要」標題列中的「提交預測」。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [取消提交預測](#)（頁數 227）
- [設定預測定義](#)

取消提交預測

預測負責人要更新其提交的預測之前，必須由經理或管理員先解除鎖定（取消提交）該記錄。

取消提交預測

- 1 按一下「預測」頁標。

2 在「預測首頁」區段中，按一下您要解除鎖定之預測記錄的「預測日期」連結。

3 在「預測詳細資料」頁面上，按一下「取消提交預測」。

這個動作會解除鎖定預測，允許直接下屬更新並調整其預測，然後重新提交預測。

附註：按一下「取消提交預測」會將預測狀態設定為「有效」。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

■ [提交預測](#) (頁數 227)

■ [設定預測定義](#)

管理配額

如果您的公司管理員不負責為您設定配額，您可以使用「編輯配額」頁面，為整年的期間建立與更新配額。這可讓您依預測比較與調整您的配額，您也可以檢閱每年中各個期間的配額目標記錄。

建立配額之後，每月配額值會在預測產生後，自動反映在預測中。所有有效配額都會每月進行加總，而總計會顯示在預測中。如果您不要將配額包含在您的預測中，請將「狀態」欄位設定為「無效」，直到您準備好要追蹤配額時為止。

管理您的配額

1 在任何頁面的右上角按一下「我的設定」連結。

2 從「個人首頁」按一下「個人資料檔」區段中的「個人資料檔」連結。

3 從「個人資料檔」頁面按一下「個人資訊」區段中的「我的資料檔」連結。

「我的資料檔」可以讓您定義配額和共用群組，並可變更您的幣別、語言和時區。

4 在「個人詳細資料」頁面上，向下捲動至「配額」區段，然後按一下「新建配額」。

現有配額會顯示於「配額」清單中，並可依年份、名稱及狀態排序。如果您要修改列出的配額，請在記錄層級功能表中為您要編輯的配額記錄選取「編輯」。若要從清單中移除配額，請在記錄層級功能表中為您要刪除的配額記錄選取「刪除」。

5 在「編輯配額」頁面上，填好新配額的必要欄位：

a 選取配額將開始的行事曆年度。

附註：您在這個頁面上選取的年度是行事曆年度而不是會計年度。會計年度可能與行事曆年度不同。例如您的會計年度起算日可能是 4 月 1 日，而結算日是 3 月 31 日 (在下一個行事曆年度)。

b 確認「狀態」為「有效」。

c 輸入配額的名稱。

6 輸入每個月的配額資訊 (每月配額欄位是從您公司會計年度的第一個月開始)。

7 儲存配額。

將總配額平均分攤於整年的各個月份

- 1 在「個人詳細資料」頁面上，向下捲動至「配額」區段，然後按一下「新建配額」。
- 2 在「編輯配額」頁面上輸入必要資訊，確保配額「狀態」為「有效」。
- 3 在一個月份欄位中，輸入整年的總配額，然後按一下「總計」。
此數額會顯示於「總配額」欄位中。
- 4 按一下「平攤」。
總額會平均分攤於整年的 12 個月，而分攤的數額會顯示於與各個月份關聯的欄位中。
- 5 儲存配額。
配額顯示於「配額」清單中。

管理您的團隊預測

如果您是管理員，就可以：

- 檢閱及調整團隊的預測
- 檢視您團隊負責的所有商機
- 取消提交預測，以便讓團隊成員進行調整

您的團隊包含與您直屬下級角色關聯的所有員工，這個角色階層是在「使用者管理」中設定。如需詳細資訊，請參閱設定使用者。

檢閱您團隊的預測和商機

- 1 按一下「預測」頁標。
- 2 在「預測首頁」區段中，按一下預測記錄中的「預測日期」。
「預測詳細資料」頁面會顯示團隊總計的摘要、每個團隊成員的月份總計，以及最後更新預測的日期。
- 3 在「預測詳細資料」頁面上，找出您要檢視預測的團隊成員，按一下該成員的「負責人別名」連結。

提示：如果您要顯示所有團隊成員的預測摘要，請按一下「顯示完整清單」連結。

團隊成員的「預測詳細資料」頁面隨即顯示。您可以從這個頁面檢閱團隊成員的預測總計和各個成員的所有預測商機，但是由於詳細資料是唯讀的，您無法進行編輯。

預測詳細資料頁面

「預測詳細資料」頁面會顯示所選取預測參與者的預測資訊。此頁面將顯示預測摘要，當中列出各會計月份的預定收益金額、相應使用者的配額和成果百分比，以及該個人已預測的商機、收益或產品的清單。

經理甚至還能查看按月區分的團隊摘要。因此，經理不但能夠查看其本人在預測期間的詳細預測記錄，也可查看其直接下屬在此期間的摘要記錄。

在「預測摘要」和「團隊摘要」區段，將以月曆標準名稱表示會計月份。不過，月份起迄日期是根據您的公司會計行事曆的定義。例如，十月份可能是從 10 月 15 日起至 11 月 14 日止。

下表說明可從「預測詳細資料」頁面執行的作業。

若要執行此工作	請遵循這些步驟
變更已顯示預測的幣別	在「預測摘要」標題列中按一下「檢視」，然後選取幣別。
顯示您整個團隊的所有預測摘要	按一下「按月區分的團隊摘要」區段底下的「顯示完整清單」。此區段僅供經理階級的使用者存取。 此區段會列出每個團隊成員的會計月份細項。
顯示您整個團隊的所有產品摘要	按一下「團隊產品摘要」區段底下的「顯示完整清單」連結。此區段只限使用「產品數量」預測類型時才會出現，僅供經理階級的使用者存取。 此區段會列出每個團隊成員的產品細項。
顯示特定使用者的預測詳細資料	在團隊摘要區段的「負責人別名」資料欄中，按一下您要查看其預測詳細資料的使用者名稱。
顯示特定使用者的所有已預測商機記錄	按一下「我的商機」區段底下的「顯示完整清單」。此區段只限使用「商機收益」預測類型時才會出現。 這個頁面將逐列顯示每筆預測的收益記錄，連同相應的結案日期、預測旗標、商機名稱、客戶名稱、收益、銷售階段和下一個步驟。
顯示特定使用者的所有已預測收益記錄	按一下「我的收益」區段底下的「顯示完整清單」連結。此區段只限使用「產品收益」、「客戶收益」或「聯絡人收益」預測類型時才會出現。 這個頁面將逐列顯示每筆預測的收益記錄，連同相應的開始與結案日期、預測旗標、產品名稱、商機名稱、客戶名稱、收益和銷售階段。
顯示特定使用者的所有已預測產品記錄	按一下「我的產品」區段底下的「顯示完整清單」。此區段只限使用「產品數量」預測類型時才會出現。 這個頁面將逐列顯示每項預測的產品，連同相應的已結數量、已預測數量、業務進程數量、已結收益和預期收益。這些值是該名使用者所有已預測的商機總和。
顯示特定使用者屬於某產品分類的所有已預測商機	在「產品分類」資料欄中，按一下您要查看的預測產品所屬的分類。這個頁面將顯示所選取產品分類每個相關商機的特定值，包括結案日期、商機名稱、個別數量和收益金額。
顯示特定使用者任一項產品的所有已預測商機	在「產品名稱」資料欄中，按一下您要查看其已預測商機的產品名稱。 這個頁面將顯示所選取產品每個相關商機的特定值，包括結案日期、商機名稱、個別數量和收益金額。

若要執行此工作	請遵循這些步驟
更新已預測的商機	<p>在「預測詳細資料」頁面上「我的商機」、「我的收益」或「我的產品」區段中，按一下「商機名稱」以巡覽至商機詳細資料。</p> <p>儲存變更後，按一下「返回預測詳細資料」回到預測上，再按一下「重新整理」。</p> <p>您將需要按下「累計」，對商機詳細資料記錄所做的任何調整才會擷取到預測摘要區域。</p>
累計已預測的收益	<p>在「預測摘要」區段中按一下「累計」。</p> <p>按下「累計」會根據您的商機更新，更新（重新計算）總計欄位。</p> <p>當您按下「累計」後，預測收益金額的任何調整都將遭到覆寫。</p>
更新預測或最佳案例收益金額	<p>在「預測摘要」標題列中按一下「編輯」。</p> <p>按下「編輯」會開啟「預測編輯」頁面。請輸入您的收益調整，再按一下「儲存」。</p>
提交預測	<p>在「預測摘要」區段中按一下「提交預測」。</p> <p>「已提交」欄位會更新狀態，讓經理知道預測已準備供檢閱。</p>
取消提交預測	<p>在「預測摘要」區段中按一下「取消提交預測」。</p> <p>預測隨即解除鎖定，且狀態會設定為「有效」，讓使用者得以更新及調整其預測後再重新提交。只有從屬結構的經理人員或公司管理員可以執行這個動作。</p>

預測欄位

預測收益相關欄位（配額、已結收益、配額百分比、預測、業務進程和預期收益）都是計算欄位。下表提供有關這些欄位的詳細資訊。

欄位	說明
最佳案例	<p>（選擇性）此欄位代表將由所有機會或產品收益產生之最佳案例收益預估。</p> <p>此欄位不適用於客戶或聯絡人收益預測。</p>
已結收益	<p>唯讀。此欄位是計算欄位。如果您的公司根據機會進行預測，已結收益即是銷售階段為「結案-得標」的所有合格機會總值。</p> <p>如果您的公司根據產品進行預測，已結收益即是預測期間內銷售階段為「結案-得標」的所有合格產品收益記錄總值。</p> <p>如果您的公司根據客戶或聯絡人收益進行預測，已結收益即是狀態為「已結案」的所有合格收益記錄總值。</p>
預期收益	<p>唯讀。此欄位是加權平均值，其值是根據「潛在收益」欄位乘以「機會成功率」欄位的值來計算。</p> <p>此欄位不適用於客戶或聯絡人收益預測。</p>

欄位	說明
預測	<p>此欄位的值是在產生預測時計算，但您可以手動調整此欄位的值，確保預測能夠反映根據專業判斷所得來的值。</p> <p>如果「機會」記錄已選取「預測」核取方塊，預測值即是預測期間內所有機會的總計。如果「收益」記錄已選取「預測」核取方塊，預測值則是預測期間內所有收益記錄的總計。</p>
負責人	指出擁有或負責此預測的人員。Oracle CRM On Demand 會產生這項資訊。
前次更新日期/時間	團隊成員的預測記錄前次更新日期。預測日期預設為顯示。如果使用者對預測進行編輯、累計、提交或取消提交，此欄位將顯示記錄變更當天日期。Oracle CRM On Demand 會產生這項資訊。
業務進程	<p>唯讀。此欄位是計算欄位。業務進程代表預測期間內所有機會或產品收益記錄的總計，與各記錄的「預測」核取方塊或銷售階段如何設定無關。</p> <p>此欄位不適用於客戶或聯絡人收益預測。</p>
配額	唯讀。預測期間的銷售收益目標。配額可由個別使用者或管理員設定。建立預測時僅使用有效的配額。
配額 %	此欄位是計算欄位。配額百分比等於已結收益值除以配額值。
狀態	<p>Oracle CRM On Demand 會產生預測狀態。預測狀態可能是下列其中一項：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 有效：Oracle CRM On Demand 將於預測產生完成時設定此狀態。 ■ 已提交：Oracle CRM On Demand 將於使用者按下「提交預測」時設定此狀態。記錄會被鎖定，直到經理或公司管理員解除鎖定（取消提交）為止。 ■ 進行中：Oracle CRM On Demand 將於預測正在產生時設定此狀態。 ■ 不完全：Oracle CRM On Demand 將於讀取、關聯或累計收益期間發生錯誤時設定此狀態。使用者錯誤（如階層結構問題或其他資料相關問題）有時也會造成預測不完全。 ■ 暫緩：若在處理貴公司的預測時發生錯誤，Oracle CRM On Demand 會設定此狀態。若貴公司管理員並未收到說明預測問題的電子郵件通知，請聯絡「客戶關懷中心」。 ■ 已封存。Oracle CRM On Demand 在執行新預測的前 1 個小時設定此狀態。設定此狀態後，預測會變成唯讀，您無法將它解除鎖定。

地址

使用「地址」頁面來建立、更新及追蹤會在客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴記錄之間共用的地址。

附註： 您的公司管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含使用地址，則您的設定中很可能就會排除「地址」頁標。

如果您的公司管理員藉由在公司資料檔上選取「啟用共用地址」而啟用了地址記錄功能，則您在「地址」頁面中所建立的地址即可與多重客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄產生關聯（共用地址功能）。未設定「啟用共用地址」的公司不會在任何記錄之間共用地址資訊，而各記錄中的地址資訊則為各記錄所專有（未共用地址功能）。

附註：Oracle CRM On Demand 僅對客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴記錄類型支援共用地址功能。對於含有地址欄位的其他記錄類型，例如潛在客戶、家庭、訂單等等，Oracle CRM On Demand 僅支援未共用地址功能。

共用地址功能的特性

為公司設定共用地址功能時，其部份特性如下：

- 客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴記錄可以共用與重複使用共通的最上層地址記錄。
- 地址具有多對多的關係。亦即，客戶可擁有多重地址（例如，醫院可擁有多棟各具唯一地址的建築物），且聯絡人可擁有多重地址（例如，醫師可擁有醫院地址、診所地址及私人辦公室地址）。多重聯絡人可使用各個地址（例如，一個以上的醫師可在每個地址工作）且多重客戶可使用各個地址（例如，多個診所可共用位於特定地址的同一建築物）。
- 透過簡易搜尋，您就能搜尋共用郵遞區號或郵政編碼、城市、省、州或地址（「地址行 1」欄位）的所有地址記錄。透過進階搜尋，您可以尋找符合使用者關鍵字（例如城市、州、郵遞區號或郵政編碼）的所有記錄類型（客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴）。您可以搜尋共用的地址，而且可確認哪些聯絡人、客戶、經銷商或合作夥伴正在使用特定地址。不過，您無法搜尋記錄類型來找出使用特定共用地址的客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴。
- 系統會將地址視為獨立實體，可從外部地址集合匯入 Oracle CRM On Demand 中。使用第三方系統來處理資料品質與地址驗證時（以確保使用正確的地址慣例，且沒有任何排版錯誤或重複情形），這特性非常實用。
- 地址不具有銷售地區關聯。銷售地區關聯只會在對客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄的關係中定義。
- 地址並未啟用工作簿。工作簿區隔只會在對客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄的關係中定義。

您可以用地址記錄執行哪些作業？

您可以從最上層頁標中建立、編輯或刪除地址記錄。此外還可從客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄中直接建立或移除地址記錄，或將現有記錄新增至客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄中。此外，您還可在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄中，編輯共用地址記錄上的特定欄位（例如「地址類型」選擇清單，或「主要」、「帳單」及「出貨」設定）。移除功能會移除地址與客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄之間的關聯，同時保留共用地址作為全域資源。「地址」首頁上有標準清單可用，使用者依預設可加以存取。因為共用地址無法由使用者所擁有，所以這些清單前皆冠以 **ALL** 字樣，而非 **MY**。

關於非正規化欄位

當出貨與帳單地址是為客戶、經銷商及合作夥伴所設定，而主要地址是為聯絡人所設定時，Oracle CRM On Demand 會將地址欄位直接儲存至上層物件。這個程序稱為**非正規化**。如果已刪除或更新共用地址欄位，Oracle CRM On Demand 會將變更內容傳播至使用共用地址的客戶、聯絡人、詳細資料或合作夥伴記錄，使所有地址資料彼此一致，並保留資料完整性。非正規化也會提供搜尋功能。

非正規化欄位的傳播有什麼作用？

由於要將變更內容傳播至客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴記錄上的欄位，Oracle CRM On Demand 傳播商務服務可能需要數分鐘時間才能處理地址更新。此外，如果刪除了最上層共用地址，則在 Oracle CRM On Demand 傳播商務服務移除非正規化欄位中的地址值時，也可能發生類似的延遲。如果發生逾時或錯誤，Oracle CRM On Demand 傳播商務服務會在每晚的午夜，嘗試重新傳播變更內容。如果未進行傳播作業，您的公司管理員可能須手動套用變更，或在必要時聯絡 Oracle CRM On Demand Customer Care 尋求協助。

使用地址首頁

「地址首頁」是管理地址的起點。

附註：公司的管理員可以自訂「地址首頁」的配置。此外，若您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就能在此頁面新增或移除區段。

建立地址

您可以按一下「最近修改的地址」區段中的「新建」按鈕來建立地址。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄](#)（頁數 39）與[地址欄位](#)（頁數 244）。

使用地址清單

「地址清單」區段會顯示一些清單。**Oracle CRM On Demand** 隨附一組標準清單。所有標準清單對於每個人而言都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的標準建立其他清單。這些自訂清單會顯示在標準清單集的上方。

下表將說明共用地址的標準清單。

地址清單	篩選器
所有地址	所有地址，依地址名稱的英文字母順序排序。
最近修改的地址	所有地址，依修改日期排序。
最近建立的地址	所有地址，依建立日期排序。
所有已驗證的共用地址	所有標示為已由客戶驗證的地址，依地址名稱的英文字母順序排序。 驗證處理是發生於 Oracle CRM On Demand 外部，並供許多公司用於將地址資料標準化、確認地址是否存在，而且諸如美國郵政服務等官方機構也可加以使用。如需有關將地址標示為已驗證的詳細資訊，請參閱 將共用地址標示為已驗證 （頁數 239）。
所有未驗證的共用地址	所有未標示為已由客戶驗證的地址，依地址名稱的英文字母順序排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新建」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱[建立及調整清單](#)（請參閱 "[建立及調整清單](#)" 頁數 75）。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 **Oracle CRM On Demand** 提供的標準清單。這些清單只提供檢視。因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近修改的地址

「最近修改的地址」區段會顯示您最近修改過的共用地址。

將區段加入您的地址首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入您的「地址首頁」：

- 所有地址
- 最近修改的地址
- 最近建立的地址
- 所有已驗證的共用地址
- 所有未驗證的共用地址

將區段加入您的地址首頁

- 1 在「地址首頁」上，按一下「編輯配置」。
- 2 在「地址首頁配置」頁面上，按一下方向箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。
- 3 按一下「儲存」。

相關主題

如需共用地址的相關資訊，請參閱下列主題：

- [地址](#)
- [管理地址](#) (頁數 235)
- [地址欄位](#) (頁數 244)

管理地址

如需有關管理地址的詳細資訊，請參閱下列主題（其中包含共用地址與未共用地址的程序）：

- [在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄中建立新的共用地址](#) (頁數 236)
- [在客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴記錄之間共用地址](#) (頁數 238)
- [將共用地址標示為已驗證](#) (頁數 239)
- [從客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴中移除共用地址](#) (請參閱 "[從客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴中移除地址](#)" 頁數 242)
- [刪除共用地址](#) (頁數 243)
- [在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄中建立新的未共用地址](#) (頁數 241)

- 從客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴中移除未共用地址

- 將 [DEA 資訊加入聯絡人地址](#) (頁數 239)

附註：「地址」功能並非 **Oracle CRM On Demand** 標準編輯的一部份，因此共用地址可能無法用於您的公司。

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#) (頁數 39)

- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)

- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)

- [使用清單](#) (頁數 71)

- [使用記錄](#) (請參閱 "[處理記錄](#)" 頁數 36)

在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄中建立新的共用地址

設定了共用地址功能時，您可以直接在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄中建立新的地址記錄，而不需藉由在記錄的「詳細資料」頁面上完成「地址」區段（如果已設定）來移至「地址」頁標。建立地址記錄後，系統會將它列入「地址」首頁。

在您開始之前。依預設，「地址」相關資訊不會在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴等詳細資料頁面上顯示。若要讓您看見這項資訊，您的公司管理員必須授予您的角色「地址」相關資訊存取權，接著您或您的公司管理員必須將「地址」相關資訊新增至該記錄類型的「詳細資料」頁面配置。如需有關自訂「詳細資料」頁面配置的詳細資訊，請參閱[變更詳細資料頁面配置](#) (頁數 598)。

若要在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄中建立新的共用地址，則必須選取「啟用共用地址」核取方塊，同時必須在您的「公司資料檔」中取消選取「驗證共用地址」核取方塊。

附註：如果未設定共用地址，也就是使用未共用地址功能時，您無法從「詳細資料」頁面的「地址」區段建立新的共用地址。

在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄中建立新的共用地址

- 1 在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄的「詳細資料」頁面上，瀏覽至「地址」區段（如果已設定）。

- 2 若要建立新的共用地址，請按一下「新建」。

附註：唯有在對公司關閉驗證功能時，才會顯示「新建」按鈕。如果已開啟地址驗證，則只能從「地址」頁標來新增新的地址。

- 3 在「地址名稱」欄位中輸入地址名稱（例如，「總公司地址」）。

附註：「地址名稱」欄位是必要欄位，而且可在搜尋作業中使用。當您轉為使用共用地址時，務必謹慎考慮地址記錄的命名標準。建議事項包括以數值後置詞來串連主要地址欄位，或以外部產生的 ID 來結合城市與州別（或省別）。例如，如果地址名為 **LebanonNJ38A08833**，當搜尋以 **LebanonNJ** 開頭的所有地址名稱時，您會找到位於 **New Jersey** (紐澤西, NJ) 州 **Lebanon** 鎮的所有地址。

- 4 視需要完成「地址資訊」區段中的欄位。

當您完成「地址」記錄後，系統會將它列入「詳細資料」頁面的「地址」區段。所顯示的「地址」欄位是由「地址」物件的現有地址欄位串連而成。例如，如果「地址 1」為 **43 2nd St.**，「城市」為 **Newark**，「州」為 **NJ**，而「國家」

為 U.S.A，則「地址」區段上的「地址」欄位會顯示為：43 2nd St., Newark, NJ, USA。如需有關地址記錄欄位的詳細資訊，請參閱[地址欄位](#)（頁數 244）。

5 按一下「儲存」。

6 儲存共用地址資訊後，視需要從地址記錄的記錄層級功能表中選取「編輯」，來完成下列步驟：

a 若為客戶、經銷商或合作夥伴：

- 如果地址是用於帳單用途，請選取地址記錄的「帳單」。
- 如果地址是用於出貨用途，請選取地址記錄的「出貨」。

Oracle CRM On Demand 會視情況將地址資訊複製到「帳單」或「出貨」區段。

b 若為聯絡人，如果地址是主要聯絡人地址，請選取地址記錄的「主要」。

Oracle CRM On Demand 會將地址資訊複製到主要「聯絡人」區段。

c 對於四種記錄類型中的任一類型，若要選取地址類型，請使用「地址類型」選擇清單。

以下是依預設可用的地址類型：住家、辦公室、度假住宅、其他、商場、私人、郵政、醫院及診所。

附註：這是必要欄位。

d 按一下「儲存」。

在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄中建立新的共用地址（替代方式）

1 在客戶、經銷商或合作夥伴記錄的「詳細資料」頁面上，瀏覽至「帳單」或「出貨」地址區段。

在聯絡人記錄的「詳細資料」頁面上，瀏覽至主要「聯絡人」地址區段。

2 按一下右上方的「查閱」圖示。

3 在「地址」搜尋視窗中，如果未對您的公司設定地址驗證，您可以按一下「新建」來建立新地址。

附註：唯有在對公司關閉驗證功能時，才會顯示「新建」按鈕。如果已開啟地址驗證，則只能從「地址」頁標來新增新的地址。

附註：如果為您的公司設定了共用地址，則「詳細資料」頁面的「帳單」、「出貨」及主要「聯絡人地址」區段即為唯讀。

4 在「地址」視窗中完成新地址的欄位。

當您完成「地址」記錄後，系統會將它列入「詳細資料」頁面的「客戶地址」區段。所顯示的「地址」欄位是由「地址」物件的現有地址欄位串連而成。例如，如果「地址 1」為 43 2nd St.，「城市」為 Newark，「州」為 NJ，而「國家」為 U.S.A，則「地址」區段上的「地址」欄位會顯示為：43 2nd St., Newark, NJ, U.S.A。如需有關地址記錄欄位的詳細資訊，請參閱[地址欄位](#)（頁數 244）。

5 儲存地址記錄。

在「詳細資料」頁面中，Oracle CRM On Demand 會將新地址列於「地址」區段中。

如果地址記錄是客戶、經銷商或合作夥伴記錄上的帳單或出貨地址，則 **Oracle CRM On Demand** 會選取帳單或出貨，並用新的地址資訊填入該記錄中的「帳單」或「出貨」區段。如果地址記錄是主要聯絡人地址，則 **Oracle CRM On Demand** 會選取「主要」，並用新的聯絡人地址資訊填入該記錄中的「聯絡人」地址區段。

在客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴記錄之間共用地址

為您的公司設定共用地址時，您可以新增現有的地址記錄，或編輯「客戶」、「聯絡人」、「經銷商」或「合作夥伴詳細資料」頁面之「地址」區段中所列示的地址。通用於客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄的地址，是藉由在各記錄之「詳細資料」頁面中新增相同地址來連結。

在您開始之前。依預設，「地址」相關資訊不會在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴等詳細資料頁面上顯示。若要讓您看見這項資訊，您的公司管理員必須授予您的角色「地址」相關資訊存取權，接著您或您的公司管理員必須將「地址」相關資訊新增至該記錄類型的「詳細資料」頁面配置。如需有關自訂「詳細資料」頁面配置的詳細資訊，請參閱[變更詳細資料頁面配置](#)（頁數 598）。

若要將現有的共用地址記錄新增至客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄，必須在您的公司資料檔中選取「啟用共用地址」核取方塊。如果已在您的公司資料檔中選取「驗證共用地址」核取方塊，則只有經過驗證的地址才能新增至此程序中的記錄。

在客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴記錄之間共用地址

- 1 在該記錄的「詳細資料」頁面上，瀏覽至「地址」區段（如果已為該記錄設定）。
- 2 在「地址」區段中，按一下「新增」。
- 3 在「地址編輯」視窗中，按一下「地址」欄位旁邊的地址選取器。
附註：「地址名稱」欄位是唯讀欄位。
- 4 在「地址搜尋」視窗中，從已驗證的地址清單中選取地址（如果已對您的公司開啟地址驗證），或從所有可用地址的清單中選取地址（如果關閉地址驗證）。
如需有關驗證地址的詳細資訊，請參閱[將共用地址標示為已驗證](#)（頁數 239）。
附註：如果已對您的公司開啟地址驗證，而且可用地址尚未經過驗證，則地址清單中不會顯示任何地址供您選取。
- 5 從「地址類型」選擇清單中選取地址類型。
以下是依預設可用的地址類型：住家、辦公室、度假住宅、其他、商場、私人、郵政、醫院及診所。
附註：這是必要欄位。
- 6 對於客戶、經銷商或合作夥伴，您可以按一下「帳單」（如果地址是用於帳單用途），以及按一下「出貨」（如果地址是用於出貨用途）。
Oracle CRM On Demand 會視情況將地址資訊複製到「帳單」或「出貨」區段。
- 7 對於聯絡人，如果地址是主要地址，您可以按一下「主要」。
- 8 儲存記錄。

將共用地址標示為已驗證

如果已在「地址詳細資料」頁面中設定「驗證日期」欄位，Oracle CRM On Demand 會將地址記錄的驗證狀態從「未驗證」變更為「已驗證」。一般而言，客戶會用自己的方式（屬於 Oracle CRM On Demand 外部）來判斷地址是否有效，然後藉由設定「驗證日期」欄位，在 Oracle CRM On Demand 中加以標示為已驗證。

如果已為公司設定地址驗證，則只有標示為已驗證的地址才會顯示或新增至客戶與聯絡人記錄的清單中，而且您無法將新地址新增至客戶或聯絡人。不過，您可以將其新增至「地址」首頁。

在您開始之前。若要將「地址」記錄標示為已驗證，您需要「驗證共用地址」權限。必須在公司資料檔中同時選取「啟用共用地址」與「驗證共用地址」設定，才能為公司設定地址驗證。

將共用地址標示為已驗證

- 1 在「地址詳細資料」頁面中，按一下「編輯」。
- 2 瀏覽至「主要地址資訊」區段，然後使用日期選取器來設定「驗證日期」欄位。

附註：您無法將驗證日期設為未來日期。

- 3 儲存地址記錄。

Oracle CRM On Demand 會將地址記錄的驗證狀態從「未驗證」變更為「已驗證」。

附註：地址記錄中的「驗證狀態」欄位依預設不會顯示。您的公司管理員必須加以設定。

將 DEA 資訊加入聯絡人地址

美國製藥業或醫療業中的聯絡人會使用「藥品強制管理局 (DEA)」編號來向供應商收取管制物質。例如，醫師可能會在數家不同醫院上班，而每個地點都需要不同的 DEA 編號才能接收管制物質或藥品。請完成下列程序，將 DEA 編號新增至聯絡人地址記錄。

在您開始之前。「聯絡人地址」頁面依預設並無 DEA 欄位可用。您的公司管理員必須自訂「聯絡人地址詳細資料」頁面，並讓您有權將 DEA 資訊加入聯絡人地址。

關於 DEA 編號

DEA 編號是指定給醫療提供者（例如開業醫生、牙醫、獸醫）的一串編號，讓提供者可據以開立管制物質的處方。DEA 編號是用於追蹤管制物質。不過，製藥業或醫療業常將其作為一般開藥者編號；亦即，作為任何可開立醫藥處方之人士的唯一識別碼。有效的 DEA 編號包含：兩個字母、六個數字，以及一個檢查碼。第一個字母是識別註冊者類型的代碼。第二個字母是註冊者姓氏的首字母。其後所接的七個數字中，第七碼為總和檢查值，計算方式如下：

- 加總第一、第三及第五碼。將此稱為 SUM135。
- 加總第二、第四及第六碼，然後將總和乘 2。將此稱為 DoubleSUM246。
- 加總 SUM135 與 DoubleSum246。將此稱為 CHECK。
- CHECK 的最右一碼即作為 DEA 編號中的檢查碼。

例如，DEA 字串 XY1234563 即符合如下需求：

$$1 + 3 + 5 = 9$$

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

$$9 + 24 = 33$$

最後一碼為 3。

註冊者類型 (DEA 編號的第一個字母) 可為下列其中一項：

- A - 不宜使用 (可供較舊實體使用)
- B - 醫院/診所
- C - 開業者
- D - 教學機構
- E - 製造商
- F - 經銷商
- G - 研究中心
- H - 分析實驗室
- J - 進口商
- K - 出口商
- L - 逆向經銷商
- M - 中級開業者
- N - 軍事開業者
- P - 麻醉藥品治療計劃
- R - 麻醉藥品治療計劃
- S - 麻醉藥品治療計劃
- T - 麻醉藥品治療計劃
- U - 麻醉藥品治療計劃
- X - 舒倍生/丁丙諾啡處方計劃

將 DEA 資訊加入聯絡人地址

- 1 在「聯絡人詳細資料」頁面上，瀏覽至「地址」區段 (如果已設定此區段)。
- 2 從地址清單中，選取記錄層級功能表中的「編輯」(如果已設定共用地址)，或選取「編輯關係」(如果未設定共用地址，而您有權存取最上層「地址」記錄)。
- 3 依下表所述方式完成 DEA 欄位，然後儲存「聯絡人地址」記錄。

DEA 欄位	說明
DEA 編號	有效的 DEA 編號

DEA 欄位	說明
	。
DEA 發行日期	美國聯邦政府發行該 DEA 編號時的日期。使用「日期」選取器來指定該日期。
DEA 結束日期	DEA 編號不再有效時的日期。使用「日期」選取器來指定該日期。這個欄位依預設會顯示 DEA 發行日期再加上三年。
DEA 有效旗標	唯讀欄位。Oracle CRM On Demand 會判定 DEA 編號是否有效或無效。Oracle CRM On Demand 會使用 DEA 發行日期、DEA 結束日期及目前日期來決定狀態。
可接受的排程	長文字欄位，可讓您輸入可接受排程的值（以逗號分隔），例如「排程 1, 排程 2, 排程 3」等等。 附註： 此欄位不會影響任何 Oracle CRM On Demand 處理作業。

在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄中建立新的未共用地址

若要在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄中建立新的未共用地址，請完成該記錄之「詳細資料」頁面「地址」區段中的欄位。

在您開始之前。依預設，「地址」相關資訊不會在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴等詳細資料頁面上顯示。若要讓您看見這項資訊，您的公司管理員必須授予您的角色「地址」相關資訊存取權，接著您或您的公司管理員必須將「地址」相關資訊新增至該記錄類型的「詳細資料」頁面配置。如需有關自訂「詳細資料」頁面配置的詳細資訊，請參閱[變更詳細資料頁面配置](#)（頁數 598）。

若要在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄中建立新的未共用地址，必須在您的公司資料檔中取消選取「啟用共用地址」設定。

在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄中建立新的未共用地址

- 1 在「客戶」、「聯絡人」、「經銷商」或「合作夥伴」的「詳細資料」頁面上，瀏覽至「地址」區段（如果已設定該區段）。
- 2 若要新增未共用地址，請按一下「新建」。
- 3 在「編輯地址」頁面中，從「國家」選擇清單為地址選取適用的國家，然後完成該記錄的剩餘地址欄位。
附註：Oracle CRM On Demand 會調整地址欄位，以遵循該國家的地址慣例。如需有關對應地址慣例的詳細資訊，請參閱關於國家與地址對應。
- 4 在「地址」區段中儲存地址。

在客戶、經銷商或合作夥伴記錄中建立新的未共用帳單或出貨地址

- 1 在「客戶」、「經銷商」或「合作夥伴」的「詳細資料」頁面上，瀏覽至「附加資訊」下的「帳單」或「出貨」區段。
- 2 按一下右上方的編輯圖示，以編輯帳單或出貨的未共用地址欄位。
- 3 從「國家」選擇清單中為地址選取適用的國家，然後完成該記錄的剩餘帳單或出貨地址欄位。

附註：Oracle CRM On Demand 會調整地址欄位，以遵循該國家的地址慣例。如需有關對應地址慣例的詳細資訊，請參閱關於國家與地址對應。

- 4 儲存出貨地址或帳單地址。

出貨或帳單地址會列入該記錄的「地址」相關資訊區段（已選取適用的帳單或出貨設定）。

在聯絡人記錄中建立新的未共用主要地址

- 1 在「聯絡人詳細資料」頁面上，瀏覽至「附加資訊」下的「聯絡人」區段。
- 2 按一下右上方的編輯圖示，以編輯聯絡人未共用地址欄位。
- 3 從「國家」選擇清單中為地址選取適用的國家，然後完成該記錄的剩餘聯絡人地址欄位。

附註：Oracle CRM On Demand 會調整地址欄位，以遵循該國家的地址慣例。如需有關對應地址慣例的詳細資訊，請參閱關於國家與地址對應。

- 4 儲存聯絡人地址。

聯絡人地址會列入該記錄的「地址」相關資訊區段（已選取「主要」設定）。

從客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴中移除地址

若要從客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴中移除地址記錄，請完成下列程序。

從客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄中移除地址

- 1 在該記錄的「詳細資料」頁面上，瀏覽至「地址」區段（如果已為該記錄設定）。
- 2 在「地址」區段中，按一下地址記錄之記錄層級功能表中的「移除」。

如果地址為共用地址，則 Oracle CRM On Demand 會從該記錄的「詳細資料」頁面中移除地址；亦即，它會移除地址與上層記錄之間的關聯。不過，該地址記錄並未遭到刪除，而會繼續存在。如需有關刪除共用地址的詳細資訊，請參閱[刪除共用地址](#)（頁數 243）。

如果地址為未共用地址，則 Oracle CRM On Demand 會從記錄的「詳細資料」頁面中刪除地址。

刪除共用地址

刪除最上層共用地址記錄時，Oracle CRM On Demand 會移除相關聯之客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄的所有非正規化欄位。

刪除共用地址時移除非正規化欄位的範例

試考慮下列範例，其中的最上層共用地址為 550 Walnut Lane, Swarthmore PA 19050, USA。有兩個客戶與八個聯絡人使用此共用地址。一個客戶已將該地址列為帳單地址，而其他客戶則將它列為出貨地址。八個聯絡人中有五個將此地址作為主要地址。刪除共用地址時，Oracle CRM On Demand 會執行下列作業：

- 刪除與客戶及聯絡人的關聯
- 從將其列為帳單地址的客戶中清除帳單地址資訊
- 從將其列為出貨地址的客戶中清除出貨地址資訊
- 從將其列為主要地址的五個聯絡人中清除聯絡人地址資訊

還原已刪除共用地址時的考量

如果您還原刪除的地址，您必須更新「帳單」與「出貨」設定，因為當 Oracle CRM On Demand 還原地址記錄時，不會將地址設定還原至原始值。您必須重新調整這些值，以避免建立多餘的資料。例如，考慮下列情況：

- 「客戶 1」的「共用地址 1」已標示為帳單地址，而您刪除了「共用地址 1」。

Oracle CRM On Demand 會清除「客戶 1」的帳單地址欄位。

- 然後，您連結新的「共用地址 2」作為帳單地址。

Oracle CRM On Demand 會以「共用地址 2」的帳單地址欄位填入「客戶 1」帳單地址欄位。

- 您從「刪除的項目」清單還原「地址 1」。

Oracle CRM On Demand 會將「地址 1」還原至「地址」清單，並將此共用地址與「客戶 1」產生關聯，但不會還原原始的「帳單」設定。

「地址 2」與「地址 1」顯示在與「客戶 1」相關聯的地址清單中。「地址 2」會以對客戶非正規化的適當欄位來保留帳單地址，直到您手動將「帳單」重設為「地址 1」。

附註：您在客戶、經銷商、或合作夥伴記錄中無法擁有一個以上的帳單或出貨地址，因此在還原地址時，必須因應此情況而重新調整「帳單」與「出貨」設定。此情況同樣適用於還原之聯絡人地址的「主要」設定。

如需有關刪除與還原記錄的詳細資訊，請參閱[刪除與還原記錄](#)（請參閱 "刪除及還原記錄" 頁數 101）。

刪除共用地址

- 1 瀏覽至共用的「地址清單」頁面。
- 2 在共用地址的記錄層級功能表上，按一下「刪除」。
- 3 按一下確認視窗上的「確定」。

地址欄位

使用「地址編輯」頁面來新增地址或更新現有地址的詳細資料。「地址編輯」頁面會顯示可供地址使用的所有欄位。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	說明
主要地址資訊	
地址名稱	地址記錄的名稱。這個欄位有 50 個字元的上限。它必須是唯一的，且依預設為必要欄位。
驗證日期	(選擇性) 外部來源驗證地址資訊時的日期。使用日期選取器來指定或更新此日期。唯有在已使用地址驗證時，此日期才相關，否則會加以忽略。
地址類型	<p>這個選擇清單欄位會指定地址類型。以下是依預設可用的地址類型：住家、辦公室、度假住宅、其他、商場、私人、郵政、醫院及診所。(必要。)</p> <p>附註： 當您使用「地址編輯」頁面建立新地址時，無法使用此選擇清單。它只在您編輯已儲存的地址記錄時才可使用。如需詳細資訊，請參閱在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄中建立新的共用地址 (頁數 236)與使用編輯關係來設定未共用地址的地址類型。</p>
地址資訊	
國家	<p>地址記錄中所用的國家或地區。請使用下拉式清單來為您的地址選取國家或地區。</p> <p>附註： 「地址資訊」欄位會比對國家專有的郵政需求。例如，美國的地址欄位是使用郵遞區號 (ZIP code)，而許多其他國家的地址欄位則使用郵政編碼 (postal code)。如果未選取「國家」欄位，則會顯示下列「地址資訊」欄位 (Address1 與 Address2)。如需有關郵政需求的詳細資訊，請參閱關於國家與地址對應。</p>
Address1	地址行 1 。一般而言，這個欄位會保留街道地址，例如 10 Main Street 。它有 200 個字元的上限。而且會轉換為選定國家的街道號碼慣例 (例如，加拿大或美國的號碼與街道)。轉換作業是以「國家」欄位為基準。
Address2	地址行 2 。這個欄位會處理任何附加的街道地址詳細資料。它有 100 個字元的上限。
Address3	<p>地址行 3。這個欄位會處理任何附加的街道地址詳細資料。它有 100 個字元的上限。</p> <p>附註： 如果未選取國家，此欄位就不會出現在「地址編輯或詳細資料」頁面的預設配置中。</p>
城市	地址記錄中的城市。
省	<p>地址記錄中的省或地區，例如 New Brunswick (新布倫瑞克省)。</p> <p>附註： 如果選取的國家使用州別 (例如，印度或美國)，Oracle CRM On Demand 會將此欄位變更為「州/省」。</p>
郵遞區號	表示郵政編碼，例如 M1C 3J6 ，或美國地址郵遞區號，例如 19050 。
說明	這個欄位有 100 個字元的上限。
備註	<p>此欄位限 1999 個字元以內。</p> <p>附註： 此欄位依預設不會顯示。您的公司管理員必須加以設定。</p>

欄位	說明
驗證狀態	指出地址是否已經過驗證，且已根據「驗證日期」欄位完成計算。 附註： 此欄位依預設不會顯示。您的公司管理員必須加以設定。

相關主題

如需共用地址的相關資訊，請參閱下列主題：

- [地址](#)
- [使用地址首頁](#) (頁數 234)
- [管理地址](#) (頁數 235)

5 商務計劃

本主題將介紹 Oracle CRM On Demand 提供的「商務計劃」功能。

關於業務計劃

Oracle CRM On Demand 支援管理客戶與聯絡人，管理工作包括處理客戶與相關聯絡人的資料檔、客戶與聯絡人關係，以及建立如何有效分配與客戶相關的資金和資源的整體計劃。

隨著銷售與行銷團隊從以產品為中心的策略，移到以客戶為基礎的銷售策略，主要客戶銷售與策略業務計劃會變得對於成功與否具有關鍵性。銷售與行銷團隊可定義以下項目：

- 公司的可能商機
- 策略宗旨
- 為了達成這些宗旨並贏得商機而定義的活動清單
- 整個客戶的策略宗旨
- 具體的宗旨，與可能商機的適當定義

Oracle CRM On Demand 支援可管理主要客戶的銷售策略與流程，讓您的客戶團隊能夠建立並管理下列項目：

- 業務與業務開發計劃
- 相關目標
- 商機
- 活動

附註：商務計劃、目標、計劃客戶、計劃聯絡人與計劃商機功能是依據 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 的內容開發而成，但所有的 Oracle CRM On Demand 客戶皆可存取與使用此功能。您的公司管理員可啟用此功能以供您使用。

業務計劃案例

下列主題提供多個範例說明 Oracle CRM On Demand 業務計劃功能的使用方式，您可以視業務模型的不同，以不同的方式使用此功能。

- [單一客戶管理計劃案例](#) (頁數 248) (以客戶為中心)
- [客戶或銷售地區群組管理計劃案例](#) (請參閱 "[客戶或銷售地區群組管理計劃案例 \(以客戶為中心\)](#)" 頁數 248) (以客戶為中心)
- [聯絡人管理計劃案例](#) (頁數 249) (以聯絡人為中心)
- [目標與產品管理計劃案例](#) (頁數 250) (以產品為中心)

單一客戶管理計劃案例

此案例以一個範例說明如何使用 **Oracle CRM On Demand** 業務計劃功能，您可以視業務模型的不同，以不同的方式使用 **Oracle CRM On Demand** 業務計劃功能。

在本案例中，客戶經理會負責管理單一客戶的計劃。與簡單的客戶（例如家庭公司）相比，客戶經理會使用先進的功能來管理規模大且複雜的客戶（例如跨國企業），這類客戶會有多個針對不同期間的計劃，甚至在同一期間內會有多個針對不同客戶經理的計劃，例如一般的客戶經理或特殊產品客戶經理會有不同的計劃。

客戶經理執行下列任務來管理客戶的計劃：

- 1 在計劃期間之前，客戶經理會建立每位客戶的業務計劃，該計劃會建立相關期間內客戶的高階數量與品質目標。通常會提供年度計劃與其每季下階計劃，尤其是對於重要的客戶。業務計劃的主要評量標準是收益，一般而言，重要顧客的計劃包含不同作業單位與區域等等項目的下階計劃，但所有計劃都會被視為一個客戶予以管理。如需如何設定業務計劃的資訊，請參閱 [業務計劃](#)（頁數 250）。
- 2 在業務計劃的核准程序中，客戶經理會將計劃的狀態從「草稿」變成「已提交」，其他的重要人員可複查並編輯計劃，客戶經理則可核准計劃，將狀態變更為「已最終核准」。在計劃期間結束時，客戶經理會將狀態變更為「到期」，以減少有效計劃的數目。
- 3 客戶經理會完成業務計劃其他的詳細資料，亦即目標。目標是計劃中下一層級的宗旨，例如目標可以是要執行特定數量的銷售電訪。客戶經理可以將特定的活動和機會與業務計劃或目標產生關聯。如需如何設定目標的資訊，請參閱 [目標](#)（請參閱 "宗旨" 頁數 255）。
- 4 當銷售機會出現時，客戶經理可輸入機會，將機會與計劃或目標產生關聯。如需如何設定機會的資訊，請參閱 [機會](#)（請參閱 "商機" 頁數 204）。

執行計劃活動時，客戶經理可執行下列動作：

- 檢視明確與客戶以及任何客戶聯絡人相關聯的計劃、目標、機會與活動
- 檢視任何套用到所有客戶的目標
- 不斷複查現有活動，並建立後續作業活動與機會。

客戶或銷售地區群組管理計劃案例（以客戶為中心）

此案例以一個範例說明如何使用 **Oracle CRM On Demand** 業務計劃功能，您可以視業務模型的不同，以不同的方式使用 **Oracle CRM On Demand** 業務計劃功能。

此案例是 [單一客戶管理計劃案例](#)（頁數 248）的變化，在此案例中，客戶管理員或銷售經理會為客戶群組執行業務計劃，而例如客戶經理的整個銷售地區、*區域*（客戶與聯絡人的集合，通常是一般的地理區域）、較大的地區、市場通路或區隔，或一組不保證個別計劃的小型客戶等，皆為客戶群組的範例。一般而言，執行 [單一客戶管理計劃案例](#)（頁數 248）的客戶也會執行此案例。

客戶經理或銷售經理會執行下列任務，以管理客戶或銷售地區群組的計劃：

- 1 在計劃期間之前，客戶經理會建立每位客戶的業務計劃，該計劃會建立相關期間內客戶的高階數量與品質目標。通常會提供年度計劃與其每季下階計劃，尤其是對於重要的客戶。業務計劃的主要評量標準是收益。一般而言，一定會有每季下階計劃，較低層級的計劃或許還會有每月下階計劃。特定欄位（例如聯絡人）可能會保留空白。計劃可存在於階層的多個層級中，例

如區域、地區、國家，這些層級可由「業務計劃」記錄類型的遞迴關係建立。客戶經理會先建立最高層級的計劃，讓其他人員可在階層中的上階底下建立下階計劃。如需如何設定業務計劃的資訊，請參閱[業務計劃](#)（頁數 250）。

- 2 在業務計劃的核准程序中，客戶經理會將計劃的狀態從「草稿」變成「已提交」，其他的重要人員可複查並編輯計劃，客戶經理則可核准計劃，將狀態變更為「已最終核准」。在計劃期間結束時，客戶經理會將狀態變更為「到期」，以減少有效計劃的數目。
- 3 客戶經理會完成業務計劃的詳細資料，亦即目標。目標是計劃中下一層級的宗旨，例如目標可以是要執行特定數量的銷售電訪。客戶經理可以將特定的活動和機會與業務計劃或目標產生關聯。如需如何設定目標的資訊，請參閱[目標](#)（請參閱 "[宗旨](#)" 頁數 255）。

執行計劃活動時，客戶經理可執行下列動作：

- 檢視明確與客戶以及任何客戶聯絡人相關聯的計劃、目標、機會與活動。
- 檢視任何套用到所有客戶的目標。
- 不斷複查現有活動，並建立後續作業活動。

聯絡人管理計劃案例

此案例以一個範例說明如何使用 **Oracle CRM On Demand** 業務計劃功能，您可以視業務模型的不同，以不同的方式使用 **Oracle CRM On Demand** 業務計劃功能。

在本案例中，客戶經理負責管理聯絡人的計劃，這與聯絡人和客戶之間的關係無關。例如，聯絡人是主要的意見領袖、顧問，或是影響力超出所關聯客戶之外的究人員。

客戶經理或產業聯絡處會執行下列任務來管理聯絡人的計劃：

- 1 客戶經理計劃期間之前，為每個聯絡人建立業務計劃，此計劃會為每個相關聯期間的聯絡人建立高階宗旨。此外會有年度計劃，一般也會下階的季別計劃，尤其是針對重要的聯絡人。

與宗旨相關的欄位可能會是質量目標，而非收入目標。任何類型的階層皆不可能存在，這與對應到整體客戶、作業單位等的客戶計劃階層類似。如需如何設定業務計劃的詳細資訊，請參閱[商務計劃](#)（請參閱 "[業務計劃](#)" 頁數 250）。

- 2 在業務計劃的核准程序中，客戶經理會將計劃的狀態從「草稿」變成「已提交」，其他的重要人員可複查並編輯計劃，客戶經理則可核准計劃，將狀態變更為「已最終核准」。在計劃期間結束時，客戶經理會將狀態變更為「到期」，以減少有效計劃的數目。
- 3 客戶經理會完成目標。目標是計劃中下一層級的宗旨，例如目標可以是提供特定數量的學術簡報。客戶經理可以將特定的活動和商機與業務計劃或目標產生關聯。如需如何設定目標的資訊，請參閱[目標](#)（請參閱 "[宗旨](#)" 頁數 255）。
- 4 當商機出現時（例如提供講座或資助研究的商機），客戶經理會輸入商機，並將商機與計劃或目標產生關聯。如需如何設定商機的詳細資訊，請參閱[商機](#)（頁數 204）。

執行計劃活動時，客戶經理可執行下列動作：

- 檢視明確與聯絡人和所關聯客戶相關聯的計劃、目標、商機和活動。
- 檢視套用到所有聯絡人的任何目標。
- 不斷複查現有活動，並建立後續作業活動與商機。

目標與產品管理計劃案例

此案例以一個範例說明如何使用 **Oracle CRM On Demand** 業務計劃功能，您可以視業務模型的不同，以不同的方式使用 **Oracle CRM On Demand** 業務計劃功能。

在本案例中，客戶經理負責管理以計劃、目標與產品為重點的業務計劃，這些計劃適用於各種的客戶群組。例如，為了發售策略產品，資深的銷售或行銷管理階層會建立適用於所有客戶（或相關子集）的業務計劃與目標，無論個別的客戶計劃其特定的詳細資料為何。

資深的銷售管理階層，或是資深銷售管理階層所核准的行銷管理階層，一般可執行下列任務來管理計劃，而他們管理計劃的方式取決於其組織實作存取控制權的方式。

- 1 年度與季別計劃期間開始時，行銷經理會為某些產品行銷推廣計劃建立業務計劃。雖然行銷組織會針對全方位的產品業務計劃提供獨立的系統，但在本案例中會針對高優先順序的推廣計劃使用該系統，因為這類推廣計劃需要銷售團隊特別的注意。業務計劃在關聯期間會建立高階的數量與品質宗旨，此外也可能會有年度計劃與下階的季別計劃。業務計劃的主要評量標準通常包含收入。如需如何設定業務計劃的詳細資訊，請參閱[商務計劃](#)（請參閱 "[業務計劃](#)" 頁數 250）。
- 2 行銷經理可將業務計劃的狀態從「草稿」變更為「已提交」。所需的經理可複查與編輯計劃，並可將狀態變更為「已最終核准」來核准計劃。在計劃期間結束時，行銷經理會將計劃的狀態變更為「到期」來減少無效計劃的數目。
- 3 行銷經理可在計劃中加入更多的細節，亦即目標。目標是指計劃中下一層級的宗旨，例如開始試用樣品，或執行特定的電訪或訪談等活動。行銷經理可將活動與業務計劃或目標產生關聯。如需如何設定目標的詳細資訊，請參閱[目標](#)（請參閱 "[宗旨](#)" 頁數 255）。
- 4 行銷經理會將計劃或目標套用到一組客戶上，該計劃可套用於所有的客戶或與特定產品相關的客戶子集。行銷經理會將業務計劃或目標套用到每個相關的客戶。客戶經理會執行與評估業務計劃或目標。
- 5 當銷售機會出現時，客戶經理或行銷經理可輸入機會，將機會與計劃或目標產生關聯。如需如何設定機會的資訊，請參閱[機會](#)（請參閱 "[商機](#)" 頁數 204）。

執行計劃活動時，客戶經理或行銷經理可執行下列動作：

- 檢視明確與客戶以及任何客戶聯絡人相關聯的計劃、目標、機會與活動。
- 檢視任何套用到所有客戶的目標。
- 不斷複查現有活動，並建立後續作業活動與機會。

業務計劃

使用「業務計劃」頁面來建立、更新及追蹤客戶、聯絡人或產品的業務計劃。*業務計劃*可讓銷售組織設定策略目標（例如，收益目標）與動作計劃，以目標、活動及機會的形式達成這些目標。

您可以多種方式使用業務計劃來因應公司的特定計劃程序。例如，您可建立個人帳戶計劃（例如，在總部或區域等級），或建立多位客戶（例如，銷售代表區域中的所有客戶）計劃。亦可為獨立於其客戶關係機構之外的聯絡人建立計劃，這有助於管理與重要意見領袖（在業界或領域中的影響力超越他們本身的客戶聯會）間的關係（例如，有影響力的醫學研究者）。您可建立產品計劃，例如，計劃向多位客戶銷售之新產品的發表。在所有這些業務計劃類型中，計劃的範圍可為短期或長期。業務計劃類型是根據公司定義的計劃期間，通常是月、季以及年。

使用者可建立業務計劃的階層。指定業務計劃可有多個下階計劃。而且，指定計劃還可有相關目標（如需目標的詳細資訊，請參閱[目標](#)（請參閱 "[宗旨](#)" 頁數 255）。）業務計劃會設定高階策略目標，例如收益目標。不過，目標會設定戰術性目標，例如完成數通銷售電訪，或在從事醫療行為時獲得特定數量的新處方。

您可使用業務計劃，整合客戶關係管理與業務計劃任務、工作流程及業務計劃生命週期中的交付項目。業務計劃藉由支援客戶計劃的建立與管理，即同時支援了銷售給客戶以及管理銷售。業務計劃包含部份一般計劃資訊，也包含相關的計劃目標、機會及活動。此計劃資訊也與客戶相關，因為可建立單一客戶的業務計劃（例如某位客戶群組上階），並套用至群組中的許多其他客戶。

附註：公司管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤業務計劃資訊，則您的設定中可能不會有「業務計劃」頁標。聯絡「客戶關懷中心」可為「自訂物件 04」與更高的物件佈建「業務計劃」。

使用業務計劃首頁

「業務計劃首頁」是管理業務計劃的起點。

附註：您的公司管理員可以自訂「業務計劃首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至此頁面，也可以從此頁面移除區段。

建立業務計劃

您可以在「最近檢視的業務計劃」區段中按一下「新建」按鈕，建立新的業務計劃。如需詳細資訊，請參閱「[建立記錄](#)」（請參閱 "[建立記錄](#)" 頁數 39)和「[業務計劃欄位](#)」（請參閱 "[業務計劃欄位](#)" 頁數 254）。

使用業務計劃清單

「業務計劃清單」區段會列出許多經過篩選的清單。篩選清單是可讓您用來限制在特定時間內使用之記錄數量的記錄子集或群組。

下表說明業務計劃適用的標準清單。

業務計劃清單	篩選器
所有業務計劃	您可以看見的所有業務計劃，不論是誰負責業務計劃都會顯示。
最近修改的業務計劃	「負責人」欄位中有您名稱的所有業務計劃，依修改的日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新建」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱「[建立及調整清單](#)」（請參閱 "[建立及調整清單](#)" 頁數 75）。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 Oracle CRM On Demand 提供的標準清單。這些清單只提供檢視。因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近的業務計劃

「最近修改的業務計劃」區段會列出您最近剛檢視的業務計劃。

按一下「顯示完整清單」，即可展開清單。

將區段新增到業務計劃首頁

如果您的使用者角色含有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入至「業務計劃首頁」：

- 最近建立的業務計劃
- 最近修改的業務計劃
- 我最近建立的業務計劃
- 我最近修改的業務計劃
- 其他報表區段 (公司的管理員可以提供在您的「業務計劃首頁」上顯示的報表區段)。

將區段加入至「業務計劃首頁」

- 1 在「業務計劃首頁」上按一下「編輯配置」。
- 2 在「業務計劃首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。接著，按一下「儲存」。

相關主題

如需業務計劃的相關資訊，請參閱下列主題：

- [商務計劃](#) (請參閱 "[業務計劃](#)" 頁數 250)
- [業務計劃欄位](#) (頁數 254)
- [管理業務計劃](#) (頁數 252)

管理業務計劃

如需管理業務計劃的逐步程序，請參閱：

- [將記錄連結至業務計劃](#) (頁數 253)

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#) (頁數 39)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)
- [使用清單](#) (頁數 71)
- [使用評估問卷底稿](#) (頁數 100)
- [共用記錄 \(團隊\)](#) (頁數 85)
- [使用附件](#) (頁數 93)

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

使用者角色與存取權資料檔設定

若要使用「業務計劃」頁面，您的使用者角色必須具有下列權限：

- 管理業務計劃存取權
- 管理期間管理

此外，您的存取資料檔設定必須允許您存取下列記錄類型：

- 業務計劃
- 目標
- 計劃客戶
- 計劃聯絡人
- 計劃機會
- 期間

相關主題

如需業務計劃的相關資訊，請參閱下列主題：

- [業務計劃](#) (頁數 250)
- [使用業務計劃首頁](#) (頁數 251)
- [業務計劃欄位](#) (頁數 254)

將記錄連結至業務計劃

您可以將區段新增到業務計劃記錄的「詳細資料頁面」，將附加記錄連結到該業務計劃。

- 計劃客戶
- 計劃聯絡人
- 商務計劃
- 宗旨
- 計劃商機
- 活動

附註：特定業務計劃可以關聯到所有前述實體的多個項目。若是開頭加了詞彙 *Plan* 的實體，則為允許多對多關係的特殊實體。商務計劃、宗旨或活動只能關聯到一個上層業務計劃。不過，計劃客戶、計劃聯絡人或是計劃商機可允許多個上層業務計劃。允許多個上層計劃調整必要的彈性，以便為這些實體與業務計劃建立關聯。

如需詳細資訊，請參閱「[變更詳細資料頁面配置](#)」（請參閱 "[變更詳細資料頁面配置](#)" 頁數 598）。

將記錄連結至業務計劃

- 1 在「業務計劃詳細資料」頁面上按一下「編輯配置」。

2 在「業務計劃詳細資料頁面配置」頁面上，按一下箭頭來為該記錄加入區段，以及在頁面上組織區段。

3 按一下「儲存」。

業務計劃欄位

使用「業務計劃編輯」頁面，新增業務計劃或更新現有業務計劃的詳細資訊。「業務計劃編輯」頁面會顯示一組完整的業務計劃欄位。

提示：您也可以在「業務計劃清單」頁面和「業務計劃詳細資料」頁面上編輯業務計劃。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱「[更新記錄詳細資料](#)」（請參閱 "[更新記錄詳細資料](#)" 頁數 62）。

附註：公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些「商務計劃」欄位的詳細資訊。

欄位	說明
主要計劃資訊	
計劃名稱	業務計劃的名稱(必要。)
期間	指定要完成業務計劃的期間。計劃的期間會遵循由公司管理員所決定的公司會計行事曆定義。 期間可以對應到會計年度、季、月或週，例如， Fiscal Quarter 1 2010 (2010 會計年度第一季)。系統會根據公司所定義的會計行事曆來列出可用期間。如需定義會計行事曆的詳細資訊，請參閱「關於會計行事曆」。 附註： 您必須具有「管理期間管理」權限才能選擇期間。
期間開始日期	期間的開始日期。按一下「行事曆」圖示來選擇開始日期。
期間結束日期	期間的結束日期。按一下「行事曆」圖示來選擇結束日期。
類型	業務計劃類型。從下拉式清單選擇適用的業務計劃類型。計劃類型範例包括客戶、當地、地區、國際、市場區隔、領域或品牌(必要。)
狀態	業務計劃狀態。從下拉式清單選擇目前的業務計劃狀態。計劃狀態範例包括草稿、已提交、最終核准、目前、已到期、未來或保留(必要。)
負責人	業務計劃記錄的負責人。 視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱 關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 （頁數 37）。
說明	業務計劃的說明。
產品名稱	與這個計劃關聯之產品的名稱。按一下「查閱」圖示來選擇產品。
計劃收益	與這個計劃關聯的預期收益。
幣別	用於這個計劃中任何貨幣金額的幣別。

欄位	說明
匯兌日期	將任何當地收益金額轉換成總部所使用貨幣時的相關日期。
客戶	<p>與此業務計劃關聯的客戶。按一下「查閱」圖示來選擇客戶。</p> <p>此欄位可用在業務計劃與特定客戶間的一對一關係案例。如果有一個以上客戶與業務計劃關聯，則使用交叉實體「計劃客戶」來產生關係。</p> <p>附註：依預設沒有可用的「客戶」欄位。若要將此欄位新增至「業務計劃詳細資料」頁面，請聯絡您的公司管理員。</p>
SWOT 分析	
優點	完成此計劃的相關競爭優勢(此欄位限制為 240 個字元)。
弱點	完成此計劃的相關競爭弱點(此欄位限制為 240 個字元)。
機會	與此計劃相關的潛在機會(此欄位限制為 240 個字元)。
威脅	可能會限制此計劃相關機會的潛在威脅(此欄位限制為 240 個字元)。
附註： 下列欄位可用於 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition ，而且可能不適用於您的組態。如果無法使用這些欄位，請聯絡您的管理員。	
負責人合作夥伴客戶	業務計劃負責人所屬合作夥伴客戶的名稱。
原始合作夥伴客戶	發起此業務計劃之合作夥伴客戶的名稱。
主要合作夥伴客戶	主導此業務計劃進行之合作夥伴客戶的名稱。

相關主題

如需業務計劃的相關資訊，請參閱下列主題：

- [業務計劃](#) (頁數 250)
- [使用業務計劃首頁](#) (頁數 251)
- [管理業務計劃](#) (頁數 252)

宗旨

使用「宗旨」頁面來建立、更新和追蹤業務計劃的宗旨。

宗旨是您為了達到業務計劃中的更高階層策略目標，而須達到的戰術性目標。一般而言，您會建立與業務計劃相關聯的宗旨。在業務計劃針對客戶建立整體的年度收益目標的同時，宗旨則會建立戰術性目標，例如完成幾通業務拜訪電話，或是從醫療進行時獲得特定數量的處方訂單。宗旨可在設定包含業務計劃的高階層策略目標，以及包含活動（個別的業務拜訪和電訪）和機會（個別業務交易）的低階層計劃之間，提供中間階層的計劃。

宗旨不一定都要屬於業務計劃的一部分。組織可以選擇更有效率地使用宗旨。正如處理業務計劃，您可以將宗旨套用到客戶、聯絡人或產品。指定的宗旨可以擁有多個子宗旨。您可以設定短期或長期的宗旨。這些期間會依公司定義的計劃期間而定，通常是月、季或年。宗旨的彈性不如業務計劃。業務計劃可以關聯至多個客戶和聯絡人，而宗旨只能關聯至一個客戶和一個聯絡人。此外，雖然機會可以關聯至多個業務計劃，但只能關聯至一個宗旨。

附註：公司管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤目標資訊，則您的設定中可能不會有「目標」頁標。聯絡「客戶關懷中心」可為「自訂物件 04」與更高的物件佈建「宗旨」。

使用宗旨首頁

「宗旨首頁」是管理宗旨記錄的起點。

附註：公司管理員可以自訂您的「宗旨首頁」配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就可以新增區段至此頁面或從頁面移除區段。

建立宗旨

您可以在「最近修改的宗旨」區段中按一下「新建」按鈕，建立新的宗旨。如需詳細資訊，請參閱「[建立記錄](#)」（請參閱 "[建立記錄](#)" 頁數 39)和「[宗旨欄位](#)」（請參閱 "[宗旨欄位](#)" 頁數 258）。

使用宗旨清單

「宗旨清單」區段會列出許多經過篩選的清單。篩選清單是可讓您用來限制在特定時間內使用之記錄數量的記錄子集或群組。

下表說明宗旨適用的標準清單。

宗旨清單	篩選器
所有宗旨	您可以看見的所有宗旨，不論是誰負責的宗旨都會顯示。
最近修改的宗旨	「負責人」欄位中有您名稱的所有宗旨，依修改的日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新建」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱「[建立及調整清單](#)」（請參閱 "[建立及調整清單](#)" 頁數 75）。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 Oracle CRM On Demand 提供的標準清單。這些清單只提供檢視。因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近的宗旨

「最近修改的宗旨」區段會顯示您最近剛修改的宗旨。

按一下「顯示完整清單」連結，即可展開清單。

新增區段至宗旨首頁

如果您的使用者角色含有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入至「宗旨首頁」：

- 最近建立的宗旨
- 最近修改的宗旨
- 我最近建立的宗旨
- 我最近修改的宗旨
- 其他報表區段 (公司的管理員可以提供在您的「宗旨首頁」上顯示的報表區段)。

將區段加入至宗旨首頁

- 1 在「宗旨首頁」上按一下「編輯配置」。
- 2 在「宗旨首頁配置」頁面上，按一下雙向箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。接著，按一下「儲存」。

管理宗旨

如需管理宗旨的逐步程序，請參閱：

- [將記錄連結至宗旨](#) (頁數 258)

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#) (頁數 39)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)
- [使用清單](#) (頁數 71)
- [使用評估問卷底稿](#) (頁數 100)
- [共用記錄 \(團隊\)](#) (頁數 85)
- [使用附件](#) (頁數 93)

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

使用者角色與存取權資料檔設定

若要使用「目標」頁面，您的使用者角色必須具有下列權限：

- 管理業務計劃存取權
- 管理期間管理

此外，您的存取資料檔設定必須允許您存取下列記錄類型：

- 業務計劃
- 目標
- 計劃客戶
- 計劃聯絡人
- 計劃機會
- 期間

相關主題

如需宗旨的相關資訊，請參閱下列主題：

- [宗旨](#) (頁數 255)
- [使用宗旨首頁](#) (頁數 256)
- [宗旨欄位](#) (頁數 258)

將記錄連結至宗旨

您也可以在宗旨記錄的「詳細資料頁面」中新增區段，將下列記錄連結至宗旨：

- 宗旨
- 商機
- 活動

如需詳細資訊，請參閱「[變更詳細資料頁面配置](#)」（請參閱 "[變更詳細資料頁面配置](#)" 頁數 598）。

將記錄連結至宗旨

- 1 在「宗旨詳細資料」頁面上按一下「編輯配置」。
- 2 在「宗旨詳細資料頁面配置」頁面上，按一下箭頭來為該記錄加入區段，以及在頁面上組織區段。
- 3 按一下「儲存」。

宗旨欄位

您可以使用「宗旨編輯」頁面來加入宗旨或更新現有宗旨的詳細資料。「宗旨編輯」頁面會顯示宗旨的完整欄位集。

提示： 您也可以在「宗旨清單」頁面和「宗旨詳細資訊」頁面上編輯宗旨。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱「[更新記錄詳細資料](#)」（請參閱 "[更新記錄詳細資料](#)" 頁數 62）。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些宗旨欄位的詳細資訊。

欄位	說明
主要宗旨資訊	
宗旨名稱	宗旨的名稱(必要。)
計劃名稱	與這個宗旨關聯的上層業務計劃。使用「查閱」圖示來選擇業務計劃。
類型	宗旨的一般目的。範例包括意識、教育、關係、拓展新客戶、增加新客戶、拓展客戶、產品適用、特別優惠、維持客戶，以及競爭應對。從下拉式清單中選擇類型(必要。)
狀態	目前的宗旨狀態。範例包括草稿、已提交、最終核准、目前、已到期、未來和保留。從下拉式清單中選擇狀態(必要。)
客戶名稱	與這個宗旨關聯的客戶。按一下「查閱」圖示來選擇客戶。
聯絡人姓名	與這個宗旨關聯的聯絡人。按一下「查閱」圖示來選擇聯絡人。
產品名稱	與這個宗旨關聯的產品。按一下「查閱」圖示來選擇產品。
期間	<p>期間會定義要完成宗旨的一段時間。期間宗旨會依據由公司管理員所定義的公司會計行事曆定義(必要。)</p> <p>期間可以對應到會計年度、季、月或週，例如，Fiscal Quarter 1, 2010 (2010 會計年度第一季)。系統會根據公司所定義的會計行事曆來列出可用期間。如需定義會計行事曆的詳細資訊，請參閱「關於會計行事曆」。</p> <p>附註：您必須具有「管理期間管理」權限才能選擇期間。</p>
期間開始日期	期間的開始日期。按一下「行事曆」圖示來選擇開始日期。
期間結束日期	期間的結束日期。按一下「行事曆」圖示來選擇結束日期。
目標資訊	
宗旨收益	這個宗旨的收益目標，例如 1,000,000 。
幣別	收益的幣別 (例如美元或歐元)。按一下幣別圖示來選擇需要的幣別。
匯兌日期	將當地收益轉換成總部所使用幣別時的相關日期。
目標對象	這個宗旨的目標群組或組織，例如專精於心臟病學的醫療學會。
宗旨目標	這個宗旨的目標或結果 (以宗旨單位表示)，例如， 1000 代表 1000 通客戶電訪。
宗旨單位	用於宗旨目標的表示單位，例如銷售單位、電訪數目、多少錢 (\$) 和其他。按一下下拉式清單來選擇宗旨單位。
附加資訊	
說明	宗旨的說明。

欄位	說明
負責人	宗旨記錄的負責人。 視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱 關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 （頁數 37）。

相關主題

如需宗旨的相關資訊，請參閱下列主題：

- [宗旨](#)（頁數 255）
- [使用宗旨首頁](#)（頁數 256）
- [管理宗旨](#)（頁數 257）

計劃客戶

使用「計劃客戶」頁面來建立、更新及追蹤與業務計劃相關的計劃客戶。*計劃客戶*會對應客戶與業務計劃。換句話說，您可以使用計劃客戶來建立客戶與業務計劃的關聯。計劃客戶可讓客戶擁有多個業務計劃（例如，一個用於一般銷售人員，一個用於專業銷售人員）。不過，業務計劃涵蓋多位客戶（例如，區域中的所有客戶）。

在某些情況下，有些使用者無法與計劃客戶記錄類型直接進行接洽。這時其可改成從「業務計劃詳細資料頁面」或「客戶詳細資料頁面」為客戶與業務計劃建立關聯。有些使用者偏好直接使用計劃客戶記錄類型。

附註：公司管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤計劃客戶資訊，則您的設定中可能不會有「計劃客戶」頁標。

使用計劃客戶首頁

「計劃客戶首頁」是管理計劃客戶的起點。

附註：您的公司管理員可以自訂「計劃客戶首頁」的配置。如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至此頁面，也可以從此頁面移除區段。

建立計劃客戶

您可以在「最近修改的計劃客戶」區段中按一下「新建」按鈕，建立新的計劃客戶。如需詳細資訊，請參閱[「建立記錄」](#)（請參閱 [「建立記錄」](#) 頁數 39）和[「計劃客戶欄位」](#)（請參閱 [「計劃客戶欄位」](#) 頁數 262）。

使用計劃客戶清單

「計劃客戶清單」區段會列出許多經過篩選的清單。篩選清單是可讓您用來限制在特定時間內使用之記錄數量的記錄子集或群組。

下表說明計劃客戶適用的標準清單。

計劃客戶清單	篩選器
所有計劃客戶	您可以看見的所有計劃客戶，不論是誰負責的計劃客戶都會顯示。
最近修改的計劃客戶	「負責人」欄位中有您名稱的所有計劃客戶，依修改的日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新建」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱「[建立及調整清單](#)」（請參閱 "[建立及調整清單](#)" 頁數 75）。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 Oracle CRM On Demand 提供的標準清單。這些清單只提供檢視。因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近的計劃客戶

「最近修改的計劃客戶」會顯示您最近修改過的計劃客戶。

按一下「顯示完整清單」，即可展開清單。

新增區段到計劃客戶首頁

如果您的使用者角色含有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入至「宗旨首頁」：

- 最近建立的計劃客戶
- 最近修改的計劃客戶
- 我最近建立的計劃客戶
- 我最近修改的計劃客戶
- 其他報表區段（公司的管理員可以提供在您的「計劃客戶首頁」上顯示的報表區段）。

將區段加入至「計劃客戶首頁」

- 1 在「計劃客戶首頁」上按一下「編輯配置」。
- 2 在「計劃客戶首頁配置」頁面上，按一下雙向箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。接著，按一下「儲存」。

管理計劃客戶

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#)（頁數 39）
- [更新記錄詳細資料](#)（頁數 62）
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#)（頁數 63）

■ [使用清單](#) (頁數 71)

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

使用者角色與存取資料檔設定

若要使用「計劃客戶」頁面，您的使用者角色必須具有下列權限：

- 管理業務計劃存取權
- 管理期間管理

此外，您的存取資料檔設定必須允許您存取下列記錄類型：

- 業務計劃
- 目標
- 計劃客戶
- 計劃聯絡人
- 計劃機會
- 期間

相關資訊

如需計劃客戶的相關資訊，請參閱下列主題：

- [計劃客戶](#) (頁數 260)
- [使用計劃客戶首頁](#) (頁數 260)
- [計劃客戶欄位](#) (頁數 262)

計劃客戶欄位

使用「計劃客戶編輯」頁面來新增計劃客戶，或是更新現有計劃客戶的詳細資料。

提示： 您也可以在「計劃客戶清單」頁面和「計劃客戶詳細資訊」頁面上編輯計劃客戶。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱「更新記錄詳細資料」。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些計劃客戶欄位的詳細資訊。

欄位	說明
主要計劃客戶資訊	

欄位	說明
帳戶	與此計劃客戶記錄關聯的 Oracle CRM On Demand 帳戶。按一下「查閱」圖示來選擇相關客戶（必要）。 如需帳戶欄位的詳細資訊，請參閱「 帳戶欄位 」（請參閱 " 客戶欄位 " 頁數 187）。
主要計劃客戶	勾選此核取方塊，指定哪一個帳戶是與計劃關聯的主要帳戶。
商務計劃	與此計劃客戶記錄關聯的業務計劃。按一下「查閱」圖示來選擇相關業務計劃（必要）。
客戶：地點	從客戶記錄中「地點」欄位取得的地點資訊。它會顯示例如總部等客戶在這個據點營運的設施類型（僅供檢視）。
客戶：優先順序	從客戶記錄中「優先順序」欄位取得的優先順序資訊。它會顯示客戶的優先順序，例如高、中或低（僅供檢視）。
客戶：客戶類型	從客戶記錄中「客戶類型」欄位取得的客戶類型資訊。它會顯示客戶與您公司之間的關聯性，例如準客戶、客戶、合作夥伴或競爭者（僅供檢視）。
客戶：參考	從客戶記錄中「參考」核取方塊取得的參考資訊。它會指出客戶是否可當作潛在客戶或銷售代表的參考（僅供檢視）。
客戶：負責人	從客戶記錄中「負責人」欄位取得的負責人資訊。它會指出客戶記錄負責人的別名（僅供檢視）。

相關資訊

如需計劃客戶的相關資訊，請參閱下列主題：

- [計劃客戶](#)（頁數 260）
- [使用計劃客戶首頁](#)（頁數 260）
- [管理計劃客戶](#)（頁數 261）

計劃聯絡人

使用「計劃聯絡人」頁面來建立、更新和追蹤與業務計劃關聯的聯絡人。*計劃聯絡人*的記錄可讓您將聯絡人關聯至業務計劃，以便您使每個聯絡人擁有多個業務計劃。例如，您可以建立一個用於一般銷售人員的計劃聯絡人，而建立另一個用於專業銷售人員的計劃聯絡人。同時，計劃聯絡人允許業務計劃涵蓋多個聯絡人，例如，在銷售地區中的所有聯絡人。

某些使用者可能無法與計劃聯絡人記錄類型直接接洽，但可從「業務計劃詳細資料」頁面或「聯絡人詳細資料」頁面將聯絡人與業務計劃產生關聯。不過，其他使用者可能偏好直接使用計劃聯絡人記錄類型。

附註：公司管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤「計劃聯絡人」資訊，則您的設定中可能不會有「計劃聯絡人」頁標。

使用計劃聯絡人首頁

「計劃聯絡人首頁」是管理計劃聯絡人的起點。

附註：您的公司管理員可以自訂「計劃聯絡人首頁」的配置。如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至此頁面，也可以從此頁面移除區段。

建立計劃聯絡人

您可以在「最近修改的計劃聯絡人」區段中按一下「新建」按鈕，建立新的計劃聯絡人。如需詳細資訊，請參閱「[建立記錄](#)」（請參閱 "[建立記錄](#)" 頁數 39）和「[計劃聯絡人欄位](#)」（請參閱 "[計劃聯絡人欄位](#)" 頁數 266）。

使用計劃聯絡人清單

「計劃聯絡人清單」區段會列出許多經過篩選的清單。篩選清單是可讓您用來限制在特定時間內使用之記錄數量的記錄子集或群組。

下表說明計劃聯絡人適用的標準清單。

計劃聯絡人清單	篩選器
所有計劃聯絡人	您可以看見的所有計劃聯絡人，不論是誰負責的計劃聯絡人都會顯示。
最近修改的計劃聯絡人	「負責人」欄位中有您名稱的所有計劃聯絡人，依修改的日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新建」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱「[建立及調整清單](#)」（請參閱 "[建立及調整清單](#)" 頁數 75）。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 Oracle CRM On Demand 提供的標準清單。這些清單只提供檢視。因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近的計劃聯絡人

「最近修改的計劃聯絡人」區段會顯示最近完成修改的計劃機會。若要展開此清單，請按一下「顯示完整清單」連結。

新增區段到計劃聯絡人首頁

如果您的使用者角色含有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入至「計劃聯絡人首頁」：

- 最近建立的計劃聯絡人
- 最近修改的計劃聯絡人
- 我最近建立的計劃聯絡人
- 我最近修改的計劃聯絡人
- 其他報表區段（公司的管理員可以提供在您的「計劃聯絡人首頁」上顯示的報表區段）。

將區段加入至「計劃聯絡人首頁」

- 1 在「計劃聯絡人首頁」上按一下「編輯配置」。
- 2 在「計劃聯絡人首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。接著，按一下「儲存」。

管理計劃聯絡人

如需多數記錄類型通用的管理計劃聯絡人逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#) (頁數 39)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)
- [使用清單](#) (頁數 71)

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

使用者角色與存取資料檔設定

若要使用「計劃聯絡人」頁面，您的使用者角色必須具有下列權限：

- 管理業務計劃存取權
- 管理期間管理

此外，您的存取資料檔設定必須允許您存取下列記錄類型：

- 業務計劃
- 目標
- 計劃客戶
- 計劃聯絡人
- 計劃機會
- 期間

相關資訊

如需計劃聯絡人的相關資訊，請參閱下列主題：

- [計劃聯絡人](#) (頁數 263)
- [使用計劃聯絡人首頁](#) (頁數 264)
- [計劃聯絡人欄位](#) (頁數 266)

計劃聯絡人欄位

您可以使用「計劃聯絡人編輯」頁面來加入聯絡人或更新現有聯絡人的詳細資料。「計劃聯絡人編輯」頁面會顯示計劃聯絡人的完整欄位集。

提示：您也可以使用「計劃聯絡人清單」頁面和「計劃聯絡人詳細資訊」頁面上編輯聯絡人。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱「更新記錄詳細資料」。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些計劃聯絡人欄位的詳細資訊。

欄位	說明
主要計劃聯絡人資訊	
聯絡人	與此計劃聯絡人記錄關聯的 Oracle CRM On Demand 聯絡人。按一下「查閱」圖示來選擇相關聯絡人（必要）。 如需聯絡人欄位的詳細資訊，請參閱「 聯絡人欄位 」（請參閱 " 聯絡人欄位 " 頁數 201）。
主要計劃聯絡人	勾選這個核取方塊來指定此聯絡人是否為業務計劃的主要聯絡人。
聯絡人：名字	從聯絡人記錄中「名字」欄位取得的資訊（僅供檢視）。
聯絡人：姓氏	從聯絡人記錄中「姓氏」欄位取得的資訊（僅供檢視）。
聯絡人：客戶	與此聯絡人關聯的客戶（僅供檢視）。
商務計劃	與此計劃聯絡人記錄關聯的業務計劃。按一下「查閱」圖示來選擇相關業務計劃（必要）。

相關主題

如需計劃聯絡人的相關資訊，請參閱下列主題：

- [計劃聯絡人](#)（頁數 263）
- [使用計劃聯絡人首頁](#)（頁數 264）
- [管理計劃聯絡人](#)（頁數 265）

計劃機會

使用「計劃機會」頁面來建立、更新及追蹤與業務計劃相關的機會。*計劃機會*會將機會與業務計劃產生關聯，並讓機會與多個業務計劃產生關聯（例如，一個用於一般銷售人員，一個用於專業銷售人員）。業務計劃可以同時與多個機會相關。

某些使用者可能無法與計劃機會記錄類型直接接洽，但可從「業務計劃詳細資料」頁面或「機會詳細資料」頁面將機會與業務計劃產生關聯。不過，其他使用者可能偏好直接使用計劃機會記錄類型。

附註： 公司管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤「計劃機會」資訊，則您的設定中可能不會有「計劃機會」頁標。

使用計劃商機首頁

「計劃商機首頁」是管理計劃商機的起點。

附註：您的公司管理員可以自訂「計劃商機首頁」的配置。如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至此頁面，也可以從此頁面移除區段。

建立計劃商機

您可以在「最近修改的計劃商機」區段中按一下「新建」按鈕，建立計劃商機。如需詳細資訊，請參閱「[建立記錄](#)」（請參閱 "[建立記錄](#)" 頁數 39）和「[計劃商機欄位](#)」（請參閱 "[計劃商機欄位](#)" 頁數 269）。

使用計劃商機清單

「計劃商機清單」區段會列出許多經過篩選的清單。篩選清單是可讓您用來限制在特定時間內使用之記錄數量的記錄子集或群組。

下表說明計劃商機適用的標準清單。

計劃商機清單	篩選器
所有計劃商機	您可以看見的所有的計劃商機，不論是誰負責的計劃商機都會顯示。
最近修改的計劃商機	「負責人」欄位中有您名稱的所有計劃商機，依修改的日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新建」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱「[建立及調整清單](#)」（請參閱 "[建立及調整清單](#)" 頁數 75）。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 Oracle CRM On Demand 提供的標準清單。這些清單只提供檢視。因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近的計劃商機

「最近修改的計劃商機」區段會顯示最近完成修改的計劃商機。若要展開此清單，請按一下「顯示完整清單」連結。

新增區段到計劃商機首頁

如果您的使用者角色含有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入至「計劃商機首頁」：

- 最近建立的計劃商機
- 最近修改的計劃商機
- 我最近建立的計劃商機
- 我最近修改的計劃商機
- 其他報表區段（公司的管理員可以提供在您的「計劃商機首頁」上顯示的報表區段）。

將區段加入至「計劃商機首頁」

- 1 在「計劃商機首頁」上按一下「編輯配置」。
- 2 在「計劃商機首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。接著，按一下「儲存」。

管理計劃機會

如需多數記錄類型通用的管理計劃機會逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#) (頁數 39)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)
- [使用清單](#) (頁數 71)

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

使用者角色與存取資料檔設定

若要使用「計劃機會」頁面，您的使用者角色必須具有下列權限：

- 管理業務計劃存取權
- 管理期間管理

此外，您的存取資料檔設定必須允許您存取下列記錄類型：

- 業務計劃
- 目標
- 計劃客戶
- 計劃聯絡人
- 計劃機會
- 期間

相關資訊

如需計劃機會相關資訊，請參閱下列主題：

- [計劃機會](#) (頁數 266)
- [使用計劃機會首頁](#) (請參閱 "[使用計劃商機首頁](#)" 頁數 267)

■ [計劃機會欄位](#) (請參閱 "[計劃商機欄位](#)" 頁數 269)

計劃商機欄位

使用「計劃商機編輯」頁面來新增計劃商機，或是更新現有計劃商機的詳細資料。

提示：您也可以在此「計劃商機清單」頁面和「計劃商機詳細資訊」頁面上編輯商機。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱「更新記錄詳細資料」。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些計劃商機欄位的詳細資訊。

欄位	說明
計劃商機資訊	
商務計劃	與此計劃商機記錄關聯的業務計劃。按一下「查閱」圖示來選擇相關業務計劃 (必要)。 如需業務計劃的詳細資訊，請參閱 商務計劃 (請參閱 " 業務計劃 " 頁數 250)。
商機	在 Oracle CRM On Demand 中與此計劃商機記錄關聯的商機。按一下「查閱」圖示來選擇相關商機 (必要)。 如需商機的詳細資訊，請參閱 商機 (請參閱 " 商機 " 頁數 204)。
商機：客戶	與商機關聯的客戶 (僅供檢視)。
商機：結案日期	與商機關聯的預期結案日期 (僅供檢視)。
商機：預測	如果已選取此核取方塊，則會指出商機將納入預測收益計算中 (僅供檢視)。
商機：負責人	從商機記錄中「負責人」欄位取得的資訊。負責人就是指派給這個商機的人員 (僅供檢視)。
商機：收益	與此商機關聯的潛在收益 (僅供檢視)。

相關主題

如需計劃商機的相關資訊，請參閱下列主題：

- [計劃商機](#) (請參閱 "[計劃機會](#)" 頁數 266)
- [使用計劃商機首頁](#) (頁數 267)
- [管理計劃商機](#) (請參閱 "[管理計劃機會](#)" 頁數 268)

6

服務與通訊

Oracle CRM On Demand 針對客戶服務的相關資訊提供下列記錄類型：

- **服務要求。**使用這些頁面可管理產品或服務的客戶其服務要求。
- **解決方案。**使用這些頁面可儲存常見問題或服務問題的解答。
- **通訊。**使用這些 頁面可管理透過您的客戶中心 (Oracle Contact On Demand) 進行的客戶互動。

管理服務與通訊

若要管理服務與通訊，請執行下列程序：

- 1 [建立服務要求程序](#) (頁數 271)。
- 2 [使用服務要求程序](#) (頁數 272)。
- 3 [解決服務要求程序](#) (頁數 272)。
- 4 [關閉服務要求程序](#) (頁數 272)。

客戶打進的電話或透過 Oracle CRM On Demand 收到的客戶來電會產生服務要求。

建立服務要求程序

若要建立服務要求，請執行下列任務：

- 1 驗證客戶資訊，並記錄服務問題。
- 2 使用服務底稿一致的套用公司程序，例如識別問題與呈報問題。
如需底稿的詳細資訊，請參閱[使用服務要求底稿](#) (頁數 276)。
- 3 將服務要求指定給銷售代表，請參閱[指定服務要求](#) (請參閱 "[指派服務要求](#)" 頁數 275)。

使用服務要求程序

若要使用服務要求，請執行下列任務：

- 1 記錄追蹤電話。
- 2 記錄任務。
- 3 記錄附註以記錄為協助客戶所採取的動作。

如需將活動新增至服務要求的詳細資訊，請參閱[建立活動](#)（頁數 120）與[活動欄位](#)（頁數 139）。

解決服務要求程序

若要解決服務要求，請執行下列任務：

- 1 搜尋解決方案庫中可幫助您解決客戶要求的資訊，請參閱[複查解決方案](#)（請參閱 "[檢閱解決方案](#)" 頁數 283）。
- 2 將適當的解決方案與服務要求連結，並評比其效用，以持續監視並改進方案庫，請參閱[評比解決方案](#)（請參閱 "[解決方案評比](#)" 頁數 284）。
- 3 使用預先建立或自訂的報表來識別問題，請參閱[執行報表](#)（頁數 653）。
- 4 採取立即的行動來解決問題。如果您找不到解決方案，請將新的解決方案新增到方案庫，請參閱[管理解決方案](#)（頁數 283）。

關閉服務要求程序

若要關閉服務要求，請執行下列任務：

- 1 記錄電話總結活動。
- 2 當服務要求解決後將它關閉，請參閱[關閉解決的服務要求](#)（請參閱 "[將已解決的服務要求結案](#)" 頁數 277）。

服務要求

使用「服務要求」來記錄、追蹤並解決客戶對資訊或協助的要求。*服務要求*會保留特定有關服務活動之所有相關、詳細的資訊。您也可以使用服務要求來擷取詳細資訊，例如解決服務要求所需的解決方案或活動。服務代表可以在單一位置存取所有與服務要求有關的相關資訊。若要確保服務要求記錄可擷取所有服務活動，任何對記錄所進行的變更將透過稽核追蹤項目加以追蹤。如需處理服務要求的詳細資訊，請參閱「[管理服務與溝通](#)」（請參閱 "[管理服務與通訊](#)" 頁數 271）。

使用服務要求首頁

「服務要求首頁」是管理服務要求的起點。

附註：公司的管理員可以自訂「服務要求首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包括「個人化首頁設定」，就可以在頁面上新增及移除區段。

建立服務要求

您可以在「我未結案的服務要求」區段中，按一下「新增」按鈕來建立服務要求記錄。如需有關服務要求的詳細資訊，請參閱「[指定服務要求](#)」（請參閱 "[指派服務要求](#)" 頁數 275）與「[服務要求欄位](#)」（請參閱 "[服務要求欄位](#)" 頁數 278）。

使用服務要求清單

「服務要求清單」區段會顯示一些清單。**Oracle CRM On Demand** 隨附一組標準清單。所有標準清單對於每個人都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的標準建立其他清單。這些自訂清單會顯示在標準清單集的上方。

下列表格說明服務要求的標準清單。

服務要求清單	篩選器
所有服務要求	無
所有已結的服務要求	狀態 = 已結案
所有已呈報的服務要求	狀態 = 未結案 - 已呈報
所有未結案的服務要求	狀態 = 未結案、狀態 = 未結案 - 已呈報
所有最近建立的服務要求	所有服務要求（依照建立日期排序）
所有最近修改的服務要求	所有服務要求（依照修改日期排序）
我未結案的服務要求	狀態 = 未結案（顯示「負責人」欄位中包含您使用者名稱的記錄）
我的服務要求	「負責人」欄位中包含您姓名的服務要求

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新建」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱「[建立及調整清單](#)」（請參閱 "[建立及調整清單](#)" 頁數 75）。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 **Oracle CRM On Demand** 提供的標準清單。這些清單只提供檢視。因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視未結案的服務要求

「我未結案的服務要求」區段會依照建立的順序顯示您未結案的服務要求清單。若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」連結。

檢視服務要求相關任務

「服務要求相關任務」區段會顯示指派給您的未結案服務要求相關任務（先後依照到期日，再依照優先順序排序）。它會顯示此資訊：

- **到期日。**您或經理所設定的任務到期日。
- **優先順序。**您或經理所設定的任務優先順序，例如「1-高」、「2-中」或「3-低」。任務優先順序是以箭頭表示：向上箭頭表示高優先順序，無箭頭表示中優先順序，向下箭頭表示低優先順序。

附註：如果您的公司管理員變更了「優先順序」欄位的預設值，任務清單中的「優先順序」欄位可能就不會出現箭頭。

- **主題。**任務的標題。按一下此連結即可檢閱任務。

- **服務要求。**系統針對識別服務要求所指派的編號。

按一下「顯示完整清單」以展開服務要求相關任務的清單。

檢視未結案的服務要求報表

「未結案服務要求分析」區段會依照來源、產品區域、使用者名稱或優先順序顯示服務要求報表。您可以按一下圖表區段或表格項目查看詳細資料，以及判斷解決目前問題所需採取的動作。您也可以變更下拉式清單中的分類，從不同觀點檢視相同的資料。

例如，您可以：

- 使用此分析得知未結案和已呈報的服務要求。
- 依「產品區域」篩選，查看哪些區域產生最多來電。
- 依「使用者名稱」篩選，查看團隊中工作量分配的情況。
- 依「優先順序」篩選，查看報告的服務問題層級。

若要查看其他類型的服務分析，請至「報告首頁」。

將區段加入至您的服務要求首頁

如果您的使用者角色含有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入至「服務要求首頁」：

- 服務要求相關工作
- 我目前的服務要求相關任務（今天到期的任務）
- 其他報表區段（公司的管理員可以提供在您的「服務要求首頁」上顯示的報表區段）。

將區段加入至「服務要求首頁」

- 1 在「服務要求首頁」上，按一下「編輯配置」連結。
- 2 在「服務要求首頁配置」頁面上，使用方向箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。
- 3 按一下「儲存」。

管理服務要求

若要管理服務要求，請執行下列任務：

- [指派服務要求](#) (頁數 275)
- [使用服務要求底稿](#) (頁數 276)
- [將解決方案新增至服務要求](#) (頁數 276)
- [呈報服務要求](#) (頁數 277)
- [將已解決的服務要求結案](#) (頁數 277)

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#) (頁數 39)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)
- [使用清單](#) (頁數 71)
- [檢視記錄的稽核追蹤](#) (頁數 106)

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

指派服務要求

當您建立服務要求時，負責人欄位是空白的，您可以手動指派負責人，或者如果您的公司使用指派管理程式，且已為記錄所有權的使用者模式或混合模式設定「服務要求」記錄類型，則當先儲存該要求時會自動將服務要求指派給負責人。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱[關於資料存取、記錄共用及記錄所有權](#) (頁數 37)。

附註： 指派管理程式只會將記錄重新指派給使用者。只有在記錄類型是在記錄所有權的使用者模式或混合模式中設定時，才會重新指派記錄。如果在指派管理程式將記錄重新指派給負責人前，已有主要自訂工作簿指派給記錄，則指派管理程式會將主要工作簿從記錄中移除。如果記錄類型是在工作簿模式中設定的，則指派管理程式無法重新指派記錄。如果您在工作簿模式中設定記錄類型，則強烈建議讓該記錄類型的所有規則群組無效。

如果已指派服務要求且您的存取層級准許，您可以變更要求的負責人名稱或主要自訂工作簿，來重新指派要求。此外，如果您的公司使用指派管理程式，且為記錄所有權的使用者模式或混合模式設定「服務要求」記錄類型，則您使用下列其中一個方式將服務要求重新指派給新的負責人：

- 選取要求上的「重新指派負責人」核取方塊。
- 刪除要求中的負責人名稱或主要自訂工作簿。

選取「重新指派負責人」核取方塊，或是刪除負責人或主要自訂工作簿名稱會觸發指派管理程式再度處理服務要求，並根據您公司設定的規則將服務要求指派給一位負責人。

附註： 如果服務要求的狀態為「已結」，則指派管理程式會忽略該服務要求，且不重新指派。此外，重新指派記錄的處理時間可能會依您公司指派規則的複雜性、要重新指派的記錄數，以及目前的系統負載而有所不同。

手動指派服務要求

- 1 選取您要指派的服務要求。
如需有關選取尋找服務要求的指示，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。
- 2 在「服務要求詳細資料」頁面上，按一下「編輯」。
- 3 在「服務要求編輯」頁面上，將游標放在「負責人」欄位或「工作簿」欄位中，按一下「查閱」圖示，再選取「查閱」視窗中的新負責人或工作簿。
- 4 儲存變更。

使用服務要求底稿

您的公司管理員可能已設定評估問卷底稿，協助您收集有關服務要求的資訊（「電訪底稿」），或者評估客戶滿意度（「客戶滿意度調查」）。評估問卷底稿包含一系列的問題，可供您用來收集客戶資料。您的回覆會進行評分、指派權值，然後與指定的門檻值進行比較，以判斷適當的結果或行動方針。

在您開始之前。若要使用評估問卷底稿，您的使用者角色必須設定成具有評估問卷記錄的存取權。如需有關各項必要設定的詳細資訊，請參閱關於評估問卷底稿。

使用服務要求底稿

- 1 選取服務要求。
如需有關選取服務要求的詳細資訊，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。
- 2 在「服務要求詳細資料」頁面上，向下捲動至「電訪底稿」區段或「客戶滿意度調查」區段，然後按一下「新增」。
附註：如果沒有顯示「電訪底稿」區段或「客戶滿意度調查」區段，請按一下頁面右上角的「編輯配置」連結，然後新增適當的區段至您的頁面配置。如果您的公司管理員已經設定這些區段，則只能供您新增至您的頁面。
- 3 在「查閱」視窗中，搜尋適當的問卷底稿，然後按一下「選取」。您可以使用「查閱」視窗頂端的篩選欄位來篩選問卷底稿清單。
- 4 在「電訪底稿」或「客戶滿意度調查」視窗中，選取每個問題底稿問題的回答，然後按一下「儲存」。
「服務要求詳細資料」頁面隨即再度出現。依問卷底稿的結果而定，記錄上有些欄位可能已經自動更新。

將解決方案新增至服務要求

您可以新增現有解決方案至服務要求。如需有關解決方案的詳細資訊，請參閱[解決方案](#) (頁數 279)。

新增解決方案至服務要求

- 1 選取服務要求。
如需有關選取服務要求的詳細資訊，請參閱[尋找記錄](#)。(請參閱 "[尋找記錄](#)" 頁數 42)

- 2 捲動至「服務要求詳細資料」頁面的「解決方案」區段，然後按一下「新增」。
隨即顯示已核准及已公佈的解決方案清單。
- 3 若要限制顯示的解決方案數，請使用篩選選項以搜尋關鍵字或解決方案 ID。
- 4 按一下「預覽」以檢視解決方案詳細資訊，確定該方案確實解決了客戶所擔心的問題。
- 5 在您要新增至服務要求的每個解決方案旁邊按一下「選取」連結，然後再按「確定」。
- 6 將服務要求的狀態變更為「尚待處理」，直到您能夠與客戶確認已解決該問題為止，如下所示：
 - a 在「服務要求詳細資料」頁面上，按一下「狀態」欄位，然後從下拉式清單中選取「尚待處理」狀態。
 - b 按一下「狀態」欄位中的綠色核取符號圖示，以儲存變更。

呈報服務要求

您可以呈報服務要求，以緊急事務的形式突顯該要求。

呈報服務要求

- 1 在「服務要求清單」頁面上，按一下您所呈報「服務要求」的「狀態」欄位。
- 2 從欄位的下拉式清單中選取「未結案 - 已呈報」。
- 3 按一下「狀態」欄位中的綠色核取符號圖示，以儲存變更。

您的公司原則會決定呈報服務要求之後所需採取的動作。例如，您的公司管理員可能會定義工作流程規則，在呈報服務要求之後傳送電子郵件或產生任務。

您可以建立篩選清單，顯示您有存取權的全部已呈報服務要求。

將已解決的服務要求結案

在您以讓客戶滿意的方式回應客戶要求之後，就可以將服務要求結案。

在您開始之前：檢視「服務要求」詳細資料頁面，透過驗證下列項目，確認服務要求已經完成：

- 服務要求上的全部活動都有「已完成」狀態，表示您已與客戶進行後續連繫。
- 如果您公司使用解決方案，該解決方案會連結至服務要求記錄，指出問題的解決方式。

將已解決的服務要求結案

- 1 在「服務要求清單」頁面上，按一下您所結案之「服務要求」的「狀態」欄位。
- 2 從欄位的下拉式清單中選取「已結案」。

3 按一下「狀態」欄位中的綠色核取符號圖示，以儲存變更。

服務要求欄位

使用「服務要求編輯」頁面，可新增服務要求或更新現有服務要求的詳細資料。

提示： 您也可以在此「服務要求清單」頁面和「服務要求詳細資料」頁面上編輯服務要求。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱「更新記錄詳細資料」（請參閱 "更新記錄詳細資料" 頁數 62）。

「服務要求編輯」頁面會顯示一組完整的服務要求欄位，如下表中所示。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂您的應用程式，例如變更記錄類型、欄位及下拉式清單中選項的名稱。因此，您在螢幕上看見的資訊可能會與此表格中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	說明
聯絡人資訊	
服務要求編號	服務要求 ID。由系統產生。
客戶	連結至服務要求的客戶。
聯絡人	連結至服務要求的聯絡人。
公司電話號碼	聯絡人的公司電話號碼，從聯絡人記錄繼承。
電子郵件	聯絡人的電子郵件地址，從聯絡人記錄繼承。
服務詳細資訊	
服務種類	服務要求的分類，例如「產品」、「安裝」、「維護」、「訓練」、「其他」。
原因	服務要求的原因，例如「指示不清楚」、「使用者需要訓練」、「已知議題」、「新議題」、「其他」。
類型	服務要求的類型，例如「問題」、「議題」、「增強要求」、「其他」。
來源	收到服務要求的方式，例如電話、Web、電子郵件、傳真。
優先順序	表示優先順序，例如 1 - 高、2 - 中，或 3 - 低。
狀態	服務要求的狀態，例如「未結案」、「尚待處理」、「已結案」、「未結案 - 已呈報」或「已取消」。有些篩選清單和報表會使用「狀態」欄位來決定要包含的服務要求。
開始時間	您建立服務要求的日期和時間，由系統產生。
結案時間	服務要求的日期和時間狀態變更為「已結案」，由系統產生。

欄位	說明
負責人	<p>服務要求記錄的負責人別名。</p> <p>一般而言，記錄的負責人可以更新記錄、將記錄轉移給其他負責人，或刪除記錄。但您的公司管理員可以調整存取層級，以限制或擴大使用者的存取權。</p> <p>「負責人」欄位的值會影響您或您的經理從「報表」與「儀表板」頁面產生的報表中包含的記錄。</p> <p>視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱關於資料存取、記錄共用及記錄所有權（頁數 37）。</p>
重新指派負責人	<p>指出服務要求應該重新指派。如果您的公司管理員已經設定服務要求指派規則，選取這個欄位會觸發 Oracle CRM On Demand 中的指派管理程式，再次處理服務要求，並根據規則進行指派。指派管理程式只會將記錄重新指派給使用者。只有在記錄類型是在記錄所有權的使用者模式或混合模式中設定時，才會重新指派記錄。如果記錄類型是在工作簿模式中設定的，則指派管理程式無法重新指派記錄。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱關於資料存取、記錄共用及記錄所有權（頁數 37）。</p> <p>附註：當您選取這個核取方塊時，「負責人」欄位中的名稱會在您儲存記錄時變更，但是依您公司指派規則的複雜性、要重新指派的記錄數，以及目前系統的負載而定，自動執行的任務（例如，傳送通知電子郵件）可能要花費一些時間才能完成。</p>
附加資訊	
主旨	服務要求的摘要。
說明	有關服務要求的詳細資訊，限制為 16,350 個字元。
車輛	車輛 ID 編號 (VIN)，如果車輛與服務要求相關。

解決方案

使用「解決方案」頁面來建立、更新並追蹤解決方案。*解決方案*包含如何解決客戶問題的資訊。藉由維護解決方案知識庫，您的服務代表將能夠存取集中式的知識庫來協助他們解決客戶的問題。此外，當使用者與客戶互動並建立新的解決方案時，知識庫也將隨之擴充。

Oracle CRM On Demand 會追蹤解決方案的使用方式，使用者也可以評比解決方案。這項資訊能協助組織改善提供給客戶的解決方案，並找出產品或服務之中的問題。經常使用的解決方案可能表示產品有瑕疵。評比不佳的解決方案可能表示解決方案需要改善。

關於管理解決方案

您可以考慮實作類似下面的程序來建立和管理解決方案的知識庫：

- 1 公司管理員會將現有的解決方案匯入應用程式中（選擇性）。

- 2 服務專員和其他專家會加入草稿解決方案，以便隨著時間擴展知識庫的廣度和深度。
- 3 服務經理會檢閱、核准和公佈解決方案。
- 4 專員會為現有的解決方案打分数，以便確保最有用的解決方案提升至頂端。
- 5 服務經理會監視解決方案知識庫，以便確定只會呈現有效且最新的資訊。

管理解決方案知識庫的最佳作法提示

擁有妥善組織且對等評估的解決方案庫可協助您更有效率地以一致的方式服務顧客。下面是一些設定和管理解決方案知識庫的最佳作法提示。

1 – 匯入現有的解決方案

在您匯入解決方案之前，請先比較現有解決方案中的資訊與 **Oracle CRM On Demand** 中的「解決方案」記錄。您或許需要新增、重新命名或移除記錄中的欄位，以符合想匯入的資訊。

您可以使用「自訂欄位設定範本」（可在「訓練和支援中心」的「工具和範本」頁面中取得）來協助規劃變更。這份文件將協助您規劃和追蹤想要對此應用程式所做的任何自訂變更。

2 – 加入草稿解決方案

確立建立解決方案記錄的指導方針，並將這些指導方針傳達給可能會建立草稿解決方案的任何人，例如服務專員、產品或服務專家。請務必強調「標題」欄位在解決方案記錄中的重要性。此為顯示在解決方案之大部份清單與「查閱」視窗上的可搜尋欄位。因此，服務專員會使用該欄位來快速識別其問題或疑問的適當解決方案。

建立新的解決方案記錄時，該記錄會處於「草稿」狀態。草稿解決方案在公佈之前無法新增至服務要求記錄，而且不會顯示在解決方案的「查閱」視窗中。因此，如果專員在電訪期間建立「服務要求」並輸入草稿解決方案，該專員就可以將草稿解決方案新增至「服務要求」，但草稿解決方案在公佈之前無法供其他專員存取。

3 – 檢閱、核准和公佈解決方案

此核准程序可確保您所識別的專家有機會先檢閱所有解決方案，然後再加以發行供服務專員進行一般使用。請確立檢閱和核准準則，以便確保所有解決方案對於需要它們的人員都有效、容易遵循而且一致地有用。

您必須擁有具備「公佈解決方案」權限的角色，才能將解決方案狀態變更為「已核准」並公佈解決方案。如需詳細資訊，請參閱 [核准及公佈解決方案](#)（頁數 284）。

4 – 評比解決方案

要求您的服務專員對他們所使用並且加入至其服務要求記錄的解決方案進行評比。他們可以在「解決方案詳細資訊」頁面中按一下「評比解決方案」按鈕，即可輕鬆地進行評比。解決方案的評比範圍從 1 到 5。如果此解決方案非常有效，請評比為 5。如果不太有效或無效，請評比為 1。

每次評比解決方案時，其評比分數就會重新計算並顯示在記錄上。讓您的專員對解決方案進行評比能夠產生一些資訊，可讓您用來監視知識庫的品質。如需詳細資訊，請參閱 [解決方案評比](#)（頁數 284）。

5 – 監視解決方案

確定您會定期監視解決方案知識庫，讓服務專員擁有最佳且最新的資訊和指示。部分建議事項包括：

- 針對特定解決方案區域或類型指派負責人，並且讓每位負責人定期檢閱並更新這些解決方案。讓每位負責人負責其所屬區域的正確性和核准。
- 經過一段時間之後，您的解決方案可能會變成過時。不再支援之產品的相關解決方案即為其中一種範例。您可以建立「解決方案」清單來找出這些解決方案，例如依照「產品」欄位篩選。然後，您可以使用「大量更新」功能，從可搜尋的解決方案中移除它們。
- 除非解決方案已重複，否則請勿刪除解決方案。請改為將狀態設定為「過時」。搜尋要加入至服務要求的解決方案時，過時的解決方案將不再顯示於清單上。不過，您仍然可以在需要時使用「解決方案首頁」上的清單來存取它們。
- 檢閱評比很低的所有解決方案。若要尋找這些解決方案，請建立自訂清單，以便顯示評比為 1 或 2 的所有已公佈解決方案。
- 在「解決方案首頁」上，您可以使用預建的「解決方案」清單來檢閱評比最高的解決方案和最有效的解決方案。透過進行此動作，您就可以知道您在哪些區域可以加入更多知識並擴展解決方案庫。
- 依照例行方式針對趨勢分析已結案的服務要求，並且識別應該將詳細資訊加入至知識庫的主要問題區域。

使用解決方案首頁

「解決方案首頁」是管理解決方案的起點。

附註：您的公司管理員可以自訂「解決方案首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就可以將區段加入至此頁面或從此頁面中移除區段。

建立解決方案記錄

您可以在「我最近檢視的解決方案」區段中按一下「新增」按鈕來建立解決方案記錄。如需更多資訊，請參閱[建立記錄](#)（頁數 39）與[解決方案欄位](#)（頁數 285）。

使用解決方案清單

「解決方案清單」區段會顯示一些清單。**Oracle CRM On Demand** 隨附一組標準清單。所有標準清單對於每個人都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的標準建立其他清單。這些自訂清單會顯示在標準清單集的上方。

下表將描述「解決方案」的標準清單。

解決方案清單	篩選器
已核准的解決方案	狀態 = 已核准
已公佈的解決方案	已公佈的 = Y
最近建立的解決方案	所有解決方案，依建立日期排序
最近修改的解決方案	所有解決方案，依修改日期排序
草稿解決方案 (只有具備「公佈解決方案」權限的使用者才能看見)	狀態 = 草稿

解決方案清單	篩選器
評等最高的解決方案	由所有個人給予最高累計評比
最有效的解決方案	經常連結的服務要求
所有解決方案	所有解決方案，依「解決方案標題」的字母順序排列
我最近修改的解決方案	您所擁有的所有解決方案，依修改日期排序

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新建」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱「[建立及調整清單](#)」（請參閱 "[建立及調整清單](#)" 頁數 75）。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 Oracle CRM On Demand 提供的標準清單。這些清單只提供檢視。因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近檢視的解決方案

「我最近檢視的解決方案」區段會顯示您最近檢視的解決方案。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」連結。

檢視最有效的解決方案

「最有效的解決方案」區段會顯示經常與服務要求連結的解決方案。經常使用對服務組織來說，可能是表示客戶因產品和服務而遭遇困難的特定區域。組織回應的方式包括：透過提供服務代表更多資訊來協助客戶，以及直接提供更多資訊給客戶。

檢視評等最高的解決方案

「評等最高的解決方案」會列出由所有個人給予累計評比最高的解決方案。

將區段加入至您的解決方案首頁

如果您的使用者角色含有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入至「解決方案首頁」：

- 最近建立的解決方案
- 最近修改的解決方案
- 我最近建立的解決方案
- 我最近修改的解決方案
- 一個或多個報表區段（公司管理員可以設定您的「解決方案首頁」要顯示報表區段。）

下列程序將描述如何將區段新增至「解決方案首頁」。

將區段加入至解決方案首頁

- 1 在「解決方案首頁」上，按一下「編輯配置」。

- 2 在「解決方案首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除頁面上的區段，以及組織頁面上的區段。
- 3 按一下「儲存」。

管理解決方案

若要管理解決方案，請執行下列處理：

- [檢閱解決方案](#) (頁數 283)
- [核准及公佈解決方案](#) (頁數 284)
- [解決方案評比](#) (頁數 284)
- [將工作簿加入至解決方案](#) (請參閱 "新增工作簿至解決方案" 頁數 285)

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#) (頁數 39)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)
- [使用清單](#) (頁數 71)
- [將檔案和 URL 附加至記錄](#) (頁數 95)

附註： 若要更新解決方案記錄，您的使用者角色必須包含「公佈解決方案」權限。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [解決方案欄位](#) (頁數 285)
- [報表](#) (頁數 637)
- [匯入資料](#)

檢閱解決方案

您可以檢閱最有效的解決方案或評等最高的解決方案，也可以檢閱任何解決方案記錄的完整資訊。

檢閱最有效的解決方案

- 1 從任何頁面按一下「解決方案」頁標。

- 2 在「最有效的解決方案」區段中，按一下您所要檢閱解決方案的「解決方案標題」連結。

檢閱評等最高的解決方案

- 1 從任何頁面按一下「解決方案」頁標。
- 2 在「評等最高的解決方案」區段中，按一下您所要檢閱解決方案的「解決方案標題」連結。

檢閱解決方案資訊

- 1 選取解決方案。
如需有關選取解決方案的指示，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。
- 2 您可以在「解決方案詳細資訊」頁面上，檢閱解決方案記錄。
如需欄位的說明，請參閱[解決方案欄位](#) (頁數 285)。

核准及公佈解決方案

在您開始之前。若要執行這個程序，您的使用者角色必須包含「公佈解決方案」權限。

您可以檢閱解決方案的準確性及完整性，然後核准草稿，並在內部公佈。在內部公佈解決方案，可以讓所有客戶服務代表使用，並連結至服務要求。

核准及公佈解決方案

- 1 在「解決方案首頁」中按一下「草稿解決方案」連結。
- 2 從「解決方案清單」頁面選取解決方案，然後按一下「編輯」。
- 3 在「解決方案編輯」頁面上，將「狀態」變更為「已核准」以核准解決方案。
- 4 若要公佈解決方案，請選取「公佈」核取方塊。
- 5 儲存記錄。

解決方案評比

您可以對解決方案的效率進行評比，次數不限。

對解決方案資訊進行評比

- 1 選取解決方案。

如需有關選取解決方案的指示，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。

- 2 在「解決方案詳細資訊」標題列中，按一下「評比解決方案」按鈕。
- 3 在「解決方案評比」頁面上，從下拉式清單中選取 1 到 5 的評比（5 為最佳）。
- 4 儲存記錄。

系統會計算出個人使用者評比的平均數，得分最高的方案將顯示在「解決方案」首頁上「評等最高的解決方案」區段中。

新增工作簿至解決方案

使用下列程序將工作簿新增至解決方案。當您將工作簿新增至解決方案時，您可以修改或移除工作簿。此程序假定「活頁簿」記錄型態在「解決方案」頁面上會顯示成相關的項目。如需自訂相關項目資訊的詳細資訊，請參閱自訂相關項目配置。

新增工作簿至解決方案

- 1 在「解決方案清單」頁面上開啟您要的解決方案。
- 2 在「解決方案詳細資料」頁面上，按一下頁面的「新增在工作簿中」區段。
- 3 在「工作簿」選擇器中，選擇您要新增至解決方案的工作簿，再按一下「確定」。

如需工作簿的詳細資訊，請參閱工作簿管理。

解決方案欄位

使用「解決方案編輯」頁面，新增解決方案或更新現有解決方案的詳細資料。「解決方案編輯」頁面會顯示解決方案的完整欄位集。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂您的應用程式，例如變更記錄類型、欄位及下拉式清單中選項的名稱。因此，您在螢幕上看見的資訊可能會與此表格中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	說明
解決方案詳細資訊	
解決方案 ID	解決方案的唯一 ID，由系統產生。
標題	解決方案標題。這個欄位的限制為 100 個字元，而且是必要欄位。
狀態	解決方案的狀態，例如「草稿」、「已核准」或「過時」，預設值為「草稿」。只有具備「公佈解決方案」權限的使用者，才能變更此資訊。
已公佈的	表示解決方案僅供內部使用，只有具備「公佈解決方案」權限的使用者，才能變更此資訊。

欄位	說明
解決方案評比	解決方案的評比是從 1 到 5 (5 為最佳)。
附加資訊	
附註： 下列欄位可用於 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition ，而且可能不適用於您的組態。若這些無法使用這些欄位，請聯絡貴公司的管理員。	
法定核准	表示解決方案已收到法定核准。
行銷核准	表示解決方案已收到行銷核准。
多重檔案資產	表示解決方案是由多重數位檔案組成。特定解決方案影像可能是由個別檔案組成，用來構成照片、商標、或其他大型影像的元件。
到期日	到期日之後，此內容不得用於個人化內容傳遞 (PCD) 之中。請使用行事曆圖示選取到期日。
核發日期	核發日期之後，此內容可用於 PCD 之中。使用行事曆圖示以選取核發日期。
驗證狀態	表示解決方案是否可正確顯示。當使用者載入多媒體或圖形檔案時，他們會進行測試以確保這些檔案可以正確顯示，而使用者會將確認狀態設定為「成功」。狀態值為：「未確認」、「成功」或「失敗」。
PCD 附件類型	表示附加的多媒體或圖形檔案之類型： <ul style="list-style-type: none"> ■ 訊息。 內容適合用於簡報。 ■ 縮圖。 內容是大型訊息記錄的縮小、壓縮版。
相關縮圖影像	其他解決方案記錄的名稱，提供主要訊息解決方案的小型縮圖版本。「訊息」類型的每一種解決方案一定會有相符的「縮圖」類型解決方案。
分配方式	選取「發佈」以自動將內容分配至遠端使用者。分配作業會依據使用者的權限來進行。
附註： 針對 Oracle CRM On Demand 的所有版本，根據預設均可使用下列欄位。	
常見問題	有關解決方案的常見問題。
解決方案詳細資訊	有關解決方案的詳細資訊。

客戶溝通

使用「客戶溝通」頁面，配合「動作」列中的「客戶溝通工具」和「語音控制項」區段，可管理客戶接洽，包括電訪、語音留言和電子郵件。上級主管也可以使用應用程式的相同區域來監督專員。

附註： 您的公司管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含使用 **Oracle Contact On Demand**，則您的設定中可能不會有「客戶溝通」頁標與其子頁標。

關於 Oracle Contact On Demand

Oracle Contact On Demand 讓您能夠使用語音、語音留言和電子郵件來管理顧客接洽。由於此系統已與 Oracle CRM On Demand 整合，每筆顧客接洽都將受到追蹤，並儲存在您的公司用來管理聯絡人、客戶、解決方案等各項目的相同位置。這項整合使您得以運用公司資料庫中的資訊找出客戶問題的解決方案、更新聯絡人資訊，以及執行資料分析。

Oracle Contact On Demand 是以 Web 為基礎的客服中心，並採用了下列通道：

■ 語音

Oracle Contact On Demand 讓您可建立即時的語音溝通，同時運用以技能為基礎的遞送模式，將電訪轉接給適當的專員。此介面內建的電訪控制項可供您接聽來電、致電（外部）和進行內部（專員對專員）通話、保留電話、掛斷（結束）電訪、轉接電話，以及與其他對象進行會議。其特性包括下列功能：

- **來電。**只要有電話並已登入 Oracle Contact On Demand，就可透過 Oracle Contact On Demand 介面接聽和處理來電。
- **致電。**Oracle Contact On Demand 支援外撥至美國（國內）和國際位置。您可從 Oracle Contact On Demand 工具列進行電訪。
- **電訪控制項。**所有電訪都會透過動作列中的「客戶溝通工具」和「語音控制項」區段以及「客戶溝通首頁」的「電訪」子頁標進行處理。與電訪一起傳遞的詳細資訊（例如來電者名稱、電話號碼和 800 聯絡標的）只會在已設定的情況下顯示。
- **內部電話。**透過從有效使用者的下拉式清單中選取所需的專員或管理員，聯絡已登入 Oracle Contact On Demand 的其他專員或管理員。
- **以技能為基礎的遞送。**語音電訪會遞送至最符合資格的專員來處理電訪（亦即，由 IVR 的顧客按鍵式選取所定義）。
- **統計視窗。**針對 Oracle Contact On Demand 應用程式中的電訪進度提供即時統計。此視窗會顯示目前的狀態、處於此狀態的時間、佇列中的電訪數目，以及在佇列中等候最久的電訪。
- **單鍵撥號。**您可以透過按一下「詳細資料」或「清單」頁面中的電話號碼連結，撥出電話。
- **管理員控制項。**為了確保服務品質，管理員可以記錄並聽取先前錄製的電訪。此外，管理員可以即時監聽專員並叫用動作，例如密談、程序指導、加入、接管以及讓專員登出。
- **回電。**管理員可以設定 Oracle Contact On Demand 讓來電者在專員忙碌時仍繼續等候下一名有空的專員，或讓來電者在專員有空後馬上收到回電。Oracle Contact On Demand 會將來電放入佇列分配位置。當專員有空接聽電話時，客服中心伺服器將自動回撥給來電者的聯絡人電話號碼，使來電者接通有空的專員，而該名專員將會接聽來電。
- **Web 回電。**Web 回電類似於一般回電，但客戶需要在公司網頁上輸入其電話號碼而非使用電話。例如，潛在客戶造訪公司網頁時若希望專員回電，公司網頁會要求客戶輸入電話號碼。Oracle Contact On Demand 管理員負責為客戶管理這項功能。如需設定 Web 回電功能的詳細資訊，請參閱《Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide》。
- **語音留言。**Oracle Contact On Demand 的語音留言通道採用以技能為基礎的遞送模式，將訊息轉寄給適當的專員。每個 Oracle Contact On Demand 公司可以自由定義將語音留言提供給來電者的時機和方式。應用 Oracle Contact On Demand 的智慧型遞送模式，能為選擇留下語音留言的來電者提供快速回應，因為這項回應與一般電話電訪具有相同的品質和優先順序。專員可以聽取來電者的訊息，且在必要時將訊息重新指派給其他專員或工作群組。您可以透過活動記錄存取語音留言（即使已進行電訪總結）。語音留言可經由本機媒體播放程式或電話播放。

■ 電子郵件

根據電子郵件或專員技能的關鍵字，電子郵件會遞送至專員的電子郵件。您可以回應、捨棄以及將電子郵件重新指派給其他專員或工作群組。專員一次可以處理的電子郵件數目具有給定的限制。若要檢閱這些限制，專員可以按一下動作列中的「統計」，然後檢閱「離線訊息」行。

關於 IVR

「語音」和「語音留言」通道的基礎是「互動式語音回應」(IVR)。IVR 採用基礎按鍵式辨識和 Oracle Contact On Demand 以技能為基礎的遞送模式。

按鍵式辨識可允許 IVR 接聽來電、播放預錄訊息、提示顧客指出欲查詢問題的性質，並將他們轉接至合適的專員（例如按 1 可轉接至「銷售」）。若貴公司管理員已設定根據 IVR 提示的畫面快顯，來電者利用按鍵式電話所輸入的值將優先於 Oracle Contact On Demand 裡標題下描述的搜尋條件，「關於相符的記錄」。IVR 提示僅支援下列項目：服務要求編號、聯絡人住家電話號碼與宣傳活動識別碼。

Oracle CRM On Demand 中的服務要求編號包含連字號。不過，當來電者輸入服務要求編號來回應 IVR 提示時，您必須建議來電者使用星號 (*) 來表示 IVR 提示中的連字號。

附註：標準「聯絡人」頁面配置中不含聯絡人住家電話號碼。

關於在 Oracle Contact On Demand 中比對記錄

當專員收到來自顧客的客戶溝通時，Oracle Contact On Demand 會進行下列作業：

- 1 搜尋 Oracle CRM On Demand 資料庫中的現有記錄，嘗試從「聯絡人」、「潛在客戶」、「客戶」、「服務要求」和「宣傳活動」記錄尋找相符項目。

若為電話電訪，此應用程式會根據下列項目尋找相符項目：

- 發起者電話號碼（顧客用來撥號的電話號碼）。此資訊可在「聯絡來源」欄位中擷取。在宣傳活動中，發起者電話號碼是顧客撥打的宣傳活動電話號碼。

若為電子郵件，此應用程式會根據下列項目尋找相符項目：

- 發起者電子郵件地址。這項資訊會擷取到「聯絡來源」欄位中。

若要在宣傳活動記錄中包含用來決定符合項目的電話號碼與電子郵件地址欄位，您的公司管理員必須自訂「宣傳活動詳細資料」頁面配置頁面，以手動新增「宣傳活動電子郵件」與「宣傳活動電話號碼」欄位。

在 Oracle Contact On Demand 中，只有當活動已設定 IVR 提示時，服務要求才與該活動相關聯。舉例來說，只有當公司管理員已設定 IVR 提示來提示來電者輸入家用電話號碼時，Oracle Contact On Demand 才會搜尋相符的聯絡人家用電話號碼。若要比對聯絡人家用電話號碼，貴公司管理員必須自訂標準「聯絡人詳細資料」頁面配置以包含聯絡人家用電話欄位，並且必須在此欄位中輸入有效的聯絡人家用電話號碼。如需有關自訂頁面配置的資訊，請參閱自訂靜態頁面配置。

- 2 當搜尋完成時，系統會為客戶溝通建立活動記錄，客戶溝通會連結至相符的記錄。

以下是搜尋的可能結果：

- 如果發現唯一的服務要求，Oracle Contact On Demand 會將活動記錄與服務要求記錄以及服務要求的主要客戶產生關聯。Oracle Contact On Demand 也會將活動記錄與服務要求的聯絡人產生關聯，除非發現電話號碼的唯一聯絡人相符項目。
- 如果發現唯一的聯絡人相符項目，則 Oracle Contact On Demand 會自動將活動記錄與聯絡人以及聯絡人的主要客戶產生關聯。
- 如果發現唯一的潛在客戶相符項目，則 Oracle Contact On Demand 會自動將活動與潛在客戶以及潛在客戶的主要客戶產生關聯。
- 如果唯一的記錄符合項目沒有相關客戶，Oracle Contact On Demand 會自動聯結符合電話號碼的唯一客戶（若有電話號碼的話）。
- 如果找到單一相符項目，就會顯示相符的記錄。

- 如果找到特定記錄類型的多個符合項目，Oracle Contact On Demand 就不會將活動連結至此記錄類型的特定記錄。

附註： 您必須具有特定記錄類型的存取權，否則 Oracle Contact On Demand 無法將活動與此記錄類型產生關聯。

附註： 如果某位專員將電訪轉接給其他專員，系統就會針對轉接電訪的目標專員建立活動。

管理客服中心

身為管理員，您需要工具和資訊，協助您讓客服中心有效率地運作。您必須知道您的團隊處理了多少電訪、電子郵件和語音留言。您必須問下列問題：每次接洽的平均處理時間是多少、客戶在佇列中等候的時間有多長等等。存取有關營運作業的即時資訊可以協助您管理客服中心，甚至可以準確為各個專員指出改進的空間。

Oracle Contact On Demand 管理員工具

Oracle CRM On Demand 和 Oracle Contact On Demand 提供了一些工具協助您管理客服中心。每次的客戶溝通情形都能逐筆追蹤並且連結至客戶記錄。這項追蹤功能會建立一個含有與您的營運作業及客戶相關資訊的資料庫，您可使用報表與分析來存取。而專員監聽工具還能協助您指導各個專員的績效表現。

客戶溝通儀表板

「客戶溝通儀表板」會顯示有關客服中心佇列的即時統計資料，協助您分析績效表現。

- 按一下「儀表板」頁標，然後從下拉式清單中選取「客戶溝通儀表板」，按一下「顯示」。
- 檢視在每個客戶溝通通路中的目前客戶接洽數。
- 檢閱各個工作群組統計資料，協助您分析客服中心工作量並管理您的工作團隊。
- 按一下「其他報表」連結，以選取不同的儀表板來檢視其他服務或銷售分析。

客戶溝通報表與分析

「報表首頁」包含預建及自建分析的連結，可協助您管理客服中心。定期檢閱自訂及預建分析，可找出客服中心趨勢、潛在風險和機會的改進空間。

您可以使用 Oracle CRM On Demand Answers 設計自訂的報表，以便分析由客服中心接洽所產生的客戶溝通活動。建立自訂分析時：

- 使用「活動」報告主題範圍，建構特屬客戶溝通的分析。
- 展開 Activity 資料夾，然後再展開 Communication 資料夾。
- 按一下 Oracle Contact On Demand 資料欄名稱以將其新增至您的自訂分析。

如需進一步詳細資訊，請參閱[報表](#)（頁數 637）。

使用客戶溝通首頁

「客戶溝通首頁」是管理客戶接洽的起點。

檢視顧客接洽

「收件匣」區段會為您在子頁標（電訪、語音留言或電子郵件）中所選擇的通路，列出目前指派給您的所有顧客接洽。如需欄位（資料欄）的描述，請參閱[客戶溝通活動電訪總結](#)（頁數 302）。您可以決定「客戶溝通首頁」收件匣在您的個人資料檔中顯示目前與已完成活動的期間。如需詳細資訊，請參閱[更新您的個人詳細資料](#)（請參閱 "更新個人詳細資料" 頁數 584）。

使用客戶溝通清單

「客戶溝通清單」區段會顯示一些清單。Oracle CRM On Demand 隨附一組準則清單。所有準則清單對於每個人都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的準則建立其他清單。這些自訂清單會顯示在準則清單集的上方。

下表描述客戶溝通的標準清單：

這份活動清單	展示
所有過時的電子郵件	您可以看到而已開啟超過 24 小時的所有電子郵件。
所有過時的語音留言	您可以看到而已開啟超過 24 小時的所有語音留言。
所有回電	您可以看到的所有 Web 回電和回電。
所有電子郵件	您可以看到的所有電子郵件。
所有來電	您可以看到的所有來電。
所有內送電子郵件	您可以看到的所有內送電子郵件。
所有撥出電話	您可以看到的所有撥出電話。
所有外送電子郵件	您可以看到的所有外送電子郵件。
所有來電轉接	您可以看到的所有來電轉接。
所有語音來電	所有電話。
所有語音留言	所有語音留言。
所有 Web 回電	您可以看到的所有 Web 回電。
我的通訊收件匣	目前指派給您的所有客戶接洽。這份清單中不會顯示任何未完成的新電子郵件。
我的來電收件匣	指派給您的未完成電訪。
我的語音留言收件匣	指派給您的未完成語音留言。
最近完成的客戶溝通	最近您已完成的所有客戶溝通。
最近完成的電訪	最近您已完成的電訪。

這份活動清單	展示
最近完成的電子郵件	您已傳送回覆的電子郵件。
最近完成的語音留言	最近您已完成的語音留言。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新建清單」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立及調整清單](#)（頁數 75）。

若要檢閱所有可用的清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。所以，您無法加以編輯或刪除。

檢視最近完成的客戶溝通

「最近完成的客戶溝通」區段會列出您最近完成的接洽溝通。如需欄位（資料欄）的說明，請參閱[客戶溝通活動電訪總結](#)（頁數 302）。

若要展開最近完成的客戶溝通清單，請按一下「顯示完整清單」。此清單會顯示完整的記錄頁面，讓您可以逐頁捲動。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Oracle Contact On Demand](#)（頁數 287）
- [管理·Oracle Contact On Demand](#)（頁數 291）

管理·Oracle Contact On Demand

若要管理 Oracle Contact On Demand，請執行下列工作：

- [與顧客互動的準備工作](#)（頁數 292）
- [處理電話](#)（請參閱 "[處理電訪](#)" 頁數 294）
- [停用瀏覽器工作階段中的客戶溝通工具列](#)（頁數 297）
- [進行電訪](#)（請參閱 "[撥打電話](#)" 頁數 297）
- [處理回電（Web 及電話）](#)（頁數 298）
- [處理語音留言訊息](#)（頁數 299）
- [處理電子郵件](#)（頁數 300）
- [客戶溝通活動電訪總結](#)（頁數 302）
- [檢閱統計資料](#)（頁數 304）
- [檢視客戶溝通記錄](#)（請參閱 "[檢視接洽歷史記錄](#)" 頁數 305）
- [監督客服員](#)（頁數 305）

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

與顧客互動的準備工作

下列主題包含準備與顧客互動所使用的逐步程序。

存取 Oracle Contact On Demand

當您登入 Oracle CRM On Demand 時，「客戶溝通」頁標應該會隨「客戶」、「聯絡人」等項目一同出現。如果沒有顯示，請執行下列作業：

- 按一下頁標資料列右側的箭頭，然後從下拉式清單中選取「客戶溝通」。

附註： 若「溝通」沒有顯示成選項，您可能必須將頁標加入配置或聯絡貴公司管理員。如需有關顯示頁標的指示，請參閱[顯示頁標](#) (頁數 598)。

更新您的電話號碼

當您想要在其他地點接聽電話電訪時，請務必更新您的電話號碼。您所輸入的電話號碼即為應用程式導引電話電訪的目標電話號碼。

更新您的電話號碼

- 1 在動作列的「客戶溝通工具」區段中，按一下「使用者偏好設定」。
- 2 在「組態」視窗中，更新「電話設定」：
 - **SIP 位址。**用於接聽 VoIP 電話電訪的通訊協定標準。如果您的公司使用以 SIP 為基礎的 VoIP，請更新此欄位。
 - **外部電話 (遠端分機號碼)。**Oracle Contact On Demand 遞送來電的目標電話號碼。您可以隨時更新這個電話號碼。
 - **播放短訊。**提示您按下某個數字 (DTMF 按鍵)，然後才將電訪遞送給您。

提示： 如果您在家裡工作，可能會想要選取這個選項。這個選項可避免其他人 (例如孩童) 不小心接聽客服中心所遞送的電話電訪。
- 3 按一下「確定」關閉「組態」視窗。

新的設定就會立即生效。

設定使用者偏好設定

若要變更您的個人問候語、免持工作，以及變更其他電話處理行為，您必須更新使用者設定。

設定您的使用者偏好設定

- 1 在動作列的「客戶溝通工具」區段中，按一下「使用者偏好設定」。
- 2 在「組態」視窗中，選取所需的「一般電話」和「語音留言提示」設定：

設定	說明
一般電話	
來電畫面快顯	當您答覆電話電訪時，自動開啟「服務要求」、「宣傳活動」、「聯絡人」、「潛在客戶」、「客戶」或「電訪詳細資料」頁面。 應用程式會在 Oracle CRM On Demand 資料庫中搜尋符合來電者電話號碼的現有記錄。如果找到一個相符項目，就會顯示相符的記錄（「服務要求」、「聯絡人」、「潛在客戶」或「客戶」記錄）。若是其他情況（例如，沒有相符項目或有多個相符項目），則會出現「電訪詳細資料」頁面。如需更多有關 Oracle CRM On Demand 中相符記錄的詳細資訊，請參閱關於 Oracle Contact On Demand (頁數 287)。
免持工作（停用撥號提示音）	接聽第一通電訪之後保持線路暢通，讓您不需要拿起電話，即可答覆電訪。您可以改為使用動作列中的「語音控制項」區段來答覆電訪。
自動接聽來電	（只能在免持工作時使用）自動接受來電，這麼一來，您不必採取任何其他步驟，來電者就能夠連線。一聲哩聲會提醒客服員，表示目前有來電者在線上。
電話設定	如需有關「電話設定」選項的詳細資訊，請參閱上面的「更新您的電話號碼」。
語音留言提示	
客服員名稱提示 Wav 檔	陳述您姓名的錄音。
語音留言問候語提示 Wav 檔	當電訪遞送至您的語音留言時所播放的錄音。
歡迎提示 Wav 檔	當顧客遞送至您的電話號碼時所播放的錄音。
錄製個人化提示	錄製您的個人訊息。當管理員啟動了「播放問候語」功能時，這個提示會用來自動問候來電者。

檢查您的 **Oracle Contact On Demand** 收件匣

位於「客戶溝通」頁標上的「收件匣」區段會在所選擇的子頁標（「電訪」、「語音留言」或「電子郵件」）中列出已指派給您且仍然進行中的通道特有互動。**Oracle Contact On Demand** 會將這些客戶溝通視為有效，直到發生下列情況為止：

- **電話電訪：**電訪結束時，系統會進行電訪總結，而自動在電訪總結表單上顯示「已完成」狀態。若要將「已完成」狀態套用至活動，請在電訪總結畫面中按一下「儲存」。若要將活動保持在「進行中」狀態，請按一下「取消」。已進行電訪總結的電訪將不再顯示於「收件匣」中。
- **語音留言：**在您聽取語音留言後，必須手動選取「電訪總結」，讓電訪總結表單自動顯示為「已完成」狀態。已進行電訪總結的語音留言將不再顯示於「收件匣」中。
- **電子郵件：**您可以回覆、重新指派或捨棄電子郵件（例如垃圾郵件）。當您回覆電子郵件時，「電訪總結」視窗會自動出現，此視窗讓客服員可在「已完成的電子郵件活動」中加入詳細資訊。

當您重新指派電子郵件，或由於客服員回應速度不夠快而導致系統自動重新指派電子郵件之後，電子郵件將不再顯示於客服員的「收件匣」中。

附註：直到電子郵件均已回覆且用「已完成」狀態加以結束，系統才會將電子郵件活動儲存在 **Oracle CRM On Demand** 中。貴公司的管理員也可以將 **Oracle Contact On Demand** 設定為自動總結電訪，但不要在 **Oracle Contact On Demand** 中顯示「電訪總結」視窗。如需更多資訊，請參閱[客戶溝通活動電訪總結](#)（頁數 302）。

讓您自己處於可用狀態

若要接聽新的電訪和語音留言互動，您的狀態必須是「可用」。當您的狀態是「可用」時，可以接收電子郵件互動。根據管理員的設定方式，一旦登入此應用程式，您的狀態可能會變更為「可用」。如果沒有，您就必須手動將狀態設定為「可用」。

當您的狀態是「可用」時，就可以：

- 接收一或多種指派給您的新客戶溝通（電話電訪、電子郵件或語音留言）。客戶溝通的類型和數目完全取決於管理員所設的設定。
- 查看動作列中顯示之內傳互動的相關資料。

讓您自己可接聽電話電訪

- 在動作列的「客戶溝通工具」區段中，按一下「不可用」。

「不可用」狀態變更為「可用」。

處理電訪

當您處於可工作的狀態時，就可以開始接聽顧客的電話。根據公司的遞送，您所接收的電話將會依照技能設定、工作群組和其他準則而分類。

您可以決定「客戶溝通首頁」收件匣在您的個人資料檔中顯示目前與已完成電訪的期間。如需詳細資訊，請參閱[更新您的個人詳細資料](#)（請參閱 ["更新個人詳細資料"](#) 頁數 584）。

此外，應用程式會針對這通電話搜尋相符的記錄並顯示相符的記錄。如果沒有任何現有記錄（或有多個記錄）與來電相符，就會顯示「電訪詳細資料」視窗。如需有關這項順序的詳細資訊，請參閱[關於 Oracle Contact On Demand](#)（頁數 287）。

一旦您將狀態變更為「不可用」，仍然可受指派處理電子郵件。但是，如電話或語音留言等其他客戶溝通媒介皆無法指派由您處理。您可以在進行其他工作（例如填寫或清除現有的訊息）時，將自己的狀態設為「不可用」。讓自己處於不可用狀態可避免因執行其他任務時而不慎漏接電話的情形發生。要避免漏接來電，另一種解決辦法是以同一份使用者認證執行兩個瀏覽器工作階段：其中一個開啟「客戶溝通」工具列；另一個關閉「客戶溝通」工具列。第一個瀏覽器可用來處理來電，而第二個瀏覽器則可用來進行所有其他活動。

接聽電話

- 當新的客戶溝通指派給您時，請接聽電話。

如果 **Oracle Contact On Demand** 已設定為可顯示快顯畫面，就會搜尋下列資料（依所列特定順序），並顯示相符的記錄：

- 服務要求
- 宣傳活動
- 聯絡人
- 潛在客戶
- 客戶

附註：如果您想讓應用程式搜尋來電者輸入的資料，以回應「互動式語音回應」提示時，必須完成針對 **Oracle Contact On Demand** 的其他設定任務；也就是服務要求編號、聯絡人住家電話號碼或行銷活動 ID。

如果您並未設定畫面快顯，可按下「客戶溝通」工作列中閃爍的「來電」提示以直接瀏覽「電訪詳細資料」頁面。

當您接受電訪時，電訪控制項就會變成有效。

提示：如果當您編輯記錄時顯示來電的畫面快顯，則此記錄任何未儲存的資料就會遺失。較妥善的作法是以相同的使用者憑證執行兩個瀏覽器工作階段：一個開放「客戶溝通」工具列，第二個關閉「客戶溝通」工具列。使用第一個瀏覽器來接受來電，使用第二個瀏覽器來處理所有其他活動。

若要掛斷電話

- 掛上聽筒，或在動作列的「語音控制項」區段中，按一下「掛斷」。

通話結束後會出現「電訪總結」表，供您追蹤與通話相關的資訊。您的管理員可設定時間導向的電訪總結，讓您完成通話後的工作。如需電訪總結活動的詳細資訊，請參閱[客戶溝通活動電訪總結](#)（頁數 302）。

保留電話

- 在動作列的「語音控制項」區段中，於電訪期間的任何時間點按一下「保留」。

保留電話可讓您停止通話並暫停與來電者的語音溝通。您可以在「動作列」中查看來電的狀態（亦即，「保留中」）。

恢復語音溝通

- 按一下「保留」按鈕。

轉接電話

- 1 在動作列的「語音控制項」區段中，按一下「轉接」。
- 2 在下拉式視窗中，選取所需的選項。
- 3 在「轉接」視窗中，根據先前的選項，進行下列其中一項動作：

針對此選項	請遵循這些步驟
專員	<p>1. 選取專員。</p> <p>提示： 若要在清單中尋找專員，請使用「搜尋專員」欄位。</p> <p>附註： 轉接電話給專員不需專員登入應用程式，或處於可接聽電話的狀態。</p> <p>2. 按一下其中一個按鈕：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 立即轉接。 將電話轉接給其他專員，並中斷您的通話。 ■ 通知轉接。 轉接電話，同時可讓您通知接聽電話的專員。顧客不會聽到通知內容。 ■ 會議。 轉接電話，同時在其他人員加入電訪時，讓您和顧客保持在線上。 <p>提示： 您可以按兩下專員姓名，以直接轉接的方式轉接電話。</p> <p>3. 如果專員沒有答覆，您可以隨時在「語音控制項」區段中，按一下「放棄轉接」。這樣做會保留顧客來電並將控制權歸還給您。若要重新連接來電者，請按一下「保留」按鈕。</p>
群組	<p>從公司的群組清單中選取「技能群組」，然後按一下「轉接」，或按兩下群組名稱。</p> <p>轉接電話給技能群組不需要任何專員登入。</p> <p>提示： 若要在清單中尋找群組，請使用「搜尋群組」欄位。</p>
電話	<p>4. 在可用的欄位中輸入電話號碼。</p> <p>這可能是公司內部或公司外部的電話號碼。</p> <p>5. 按一下「會議」、「通知轉接」或「立即轉接」完成轉接。</p>
語音留言	將電話傳送至專員的語音留言。

1 在「電訪總結」表單中輸入資訊。

附註： 當您轉接電話時，您與來電者之間的通話就會結束，並且提示系統顯示「電訪總結」表單。

重新連接來電者

■ 按一下「放棄轉接」按鈕，然後按一下「保留」按鈕。

附註： 這個選項適用於通知轉接或會議轉接。

停用瀏覽器工作階段中的客戶溝通工具列

如果您正使用多個瀏覽器工作階段，在 Oracle CRM On Demand 中同時與客戶交談及加入詳細資料至「服務要求」等表單，則可停用某個 Oracle CRM On Demand 瀏覽器工作階段的「客戶溝通工具」。這項功能讓您既可儲存表單上輸入的詳細資料，也能在另一個 Oracle CRM On Demand 瀏覽器工作階段中使用「客戶溝通工具」來管理客戶溝通。

附註：已停用的「客戶溝通工具」區段將在此一瀏覽器工作階段持續停用，直到您登出再登入 Oracle CRM On Demand 為止（不需要關閉瀏覽器視窗）。

停用瀏覽器工作階段 1 中的客戶溝通工具列

- 1 從「動作」列中，按一下「客戶溝通工具列」區段標題列上的「X」按鈕。

提示：將指標移到按鈕上方，即可查看「工具提示」，其中會顯示有關按鈕所提供功能的資訊。

按一下「停用客戶溝通工具列」按鈕時，會顯示確認要求。

- 2 按一下「確定」以停用「客戶溝通工具列」。

附註：一旦停用「客戶溝通工具列」，您就不能使用「捨棄」、「總結」、「重新指派」和「開啟電子郵件」按鈕或 Oracle Contact On Demand 附件，例如從「電訪詳細資料」頁面檢視「互動歷史記錄」。您可藉由再次登入 Oracle CRM On Demand 以啟用「客戶溝通工具列」。

撥打電話

您可以從 Oracle Contact On Demand 撥打外部電話給客戶，或撥打內部電話給其他專員或管理員。

根據預設，每個客服員都有兩條不同的電話線路，可以讓您在一條線路上接聽來電，而用第二條線路撥出電話。例如，您的客戶可能需要您無法提供的資訊，您可以保留客戶電話，讓他等候，按一下第二條線路開始使用，按一下「撥號」，然後打電話給其他人，以便取得您所需要的資訊。當您接到資訊時，就可以結束第二條線路的電話，然後回頭跟第一條線路上的客戶溝通。

撥打外部電話時，在 Oracle CRM On Demand 之中會自動為這通電話建立活動記錄，除非您在撥打電話之前，先清除該選項。記錄撥出電話活動可以為您節省追蹤每日活動的時間，並可讓經理評量每個專員的生產力。

撥打外部電話

- 1 在「動作」列的「客戶溝通工具」區段中，按一下「撥號」。

附註：「記錄活動」核取方塊是預設為選取。

- 2 這樣您就可以執行下列其中一項作業：

- 從「最近撥打的號碼」清單選取號碼，然後按一下「電訪」。

附註：這些最近撥打的號碼是與目前的階段作業相關。當您登出時，清單就會被清除。

- 輸入電話號碼，然後按一下「電訪」。

- 按一下「搜尋專員」按鈕，從清單中選取「專員」，然後按一下「撥號」。

提示：若要在清單中尋找專員，請使用「搜尋專員」欄位。

- 3 接聽您的電話。

然後 Oracle Contact On Demand 就會撥打您輸入的聯絡標的電話號碼。

使用單鍵撥號撥打外部電話

- 1 瀏覽至「聯絡人詳細資料」或「聯絡人清單」頁面上聯絡人的詳細資料。

如果聯絡人的號碼是顯示為超連結，您可以按一下就撥打該號碼。

附註：系統管理員可以自訂您的系統，並變更欄位及其特性。「單鍵撥號」可能無法在這種欄位上運作。

- 2 按一下您要撥打的電話連結。

畫面會顯示「撥號者」對話方塊。

附註：此對話方塊中的電話號碼都是唯讀的。若要停用此對話方塊，請依序瀏覽至「我的設定」、「個人資料檔」及「我的資料檔」，然後取消選取「顯示「單鍵撥號」快顯功能表」核取方塊。您必須登出後再登入，這項變更才會生效。

- 3 按一下「電訪」按鈕，即可撥出電話。

然後 Oracle Contact On Demand 就會撥打您按一下的聯絡標的電話號碼。

撥打內部電話

內部電話可以撥給任何專員或管理員。他們的狀態會顯示在使用者清單中，隨附其姓名和目標電話號碼（亦即目前的位置）。撥給專員的電話會在專員的話機中響起，不管專員登入與否，都會響起。

處理回電（Web 及電話）

Oracle Contact On Demand 提供 Web 回電和電話回電功能，必須由管理員進行設定：

- **Web 回電。**客戶存取公司網站上的表單以排程回電。
- **回電。**客戶在聯絡客服中心時，透過電話功能表來要求回電。

透過網頁或電話功能表提交回電的要求時，回電會傳遞到最適合而有空的客服員。該客服員會看到閃爍提醒，而且電訪按鈕會成為已啟動。

接受回電

- 看到「動作」列中的提醒通知時，按一下「答覆」。

接受回電會將通話轉給您。當您的電話響起並接聽時，會接通與要求方的通話。如果您接受 Web 回電，則「Web 回電」對話方塊會顯示來電者以 Web 回電格式輸入的資訊。

附註：在 Web 回電中，Oracle Contact On Demand 不會顯示詳細資料頁面。但是，「活動」記錄會自動連結至任何相符的記錄。

處理語音留言訊息

語音留言訊息可以是個人的或 ACD 訊息，ACD 訊息是為您公司電訪中心留下的語音留言。這些語音留言訊息是根據管理員設定的電訪流程遞送，並根據專員的技能及其是否忙碌進行指派。

您可以將語音留言訊息重新指派給其他專員、管理員或技能群組。當您重新指派語音留言時，會根據管理設定的工作流程，再次執行遞送程序。重新指派語音留言不再由您負責。

當您的佇列中有語音留言訊息時，「來電語音留言」提醒會在「動作」列的「客戶溝通工具」區段中閃爍幾秒鐘。同時在「客戶溝通首頁」的「語音留言」子頁標之內，該記錄也會顯示在您的收件匣頂端。

您可以決定「客戶溝通首頁」收件匣在您的個人資料檔中顯示目前與已完成語音留言的時間範圍。如需詳細資訊，請參閱[更新您的個人詳細資料](#) (請參閱 "更新個人詳細資料" 頁數 584)。

您可以隨時播放語音留言訊息，而且播放訊息不會影響您接聽來電。然而，若您選擇使用電話來聽取語音留言，就會影響您接聽來電。

附註： 語音留言訊息無法刪除。

聽取 (新的或已播放過的) 訊息

1 在「收件匣」中，按一下語音留言訊息的「主題」連結。

2 在「語音留言」頁面上按一下「聽取語音留言」按鈕。

這樣就會透過本機媒體播放程式，播放語音留言。

提示： 若您聽取錄製的訊息時遭遇問題，請更換電腦預設的媒體播放程式。

使用電話聽取 (新的或已播放過的) 訊息

1 在「收件匣」中，按一下語音留言訊息的「主題」連結。

2 在「語音留言」頁面上按一下「使用電話聽取語音留言」按鈕。

專員的電話鈴隨即響起，並透過電話播放語音留言。

重新指派語音留言

1 在「語音留言」頁面上按一下「重新指派」。

2 在所顯示的視窗中按一下「專員」或「群組」。

3 在「轉移」視窗中選取群組或專員。

若您按下「專員」，將會開啟對話方塊顯示所有專員及其相應狀態的清單。以下清單說明專員的狀態：

- **可用：** 專員在「客戶溝通工具」列中的狀態為「可用」。
- **休息中：** 專員在「客戶溝通工具」列中的狀態為「不可用」。
- **忙碌：** 專員正在進行另一項接洽，目前沒空。

- **登出：**專員未登入客戶溝通伺服器。這項資訊與專員在 **Oracle CRM On Demand** 中的狀態無關。
- **ACD 電子郵件：**專員目前正在處理電子郵件。
- **電訪總結：**專員目前正在處理「電訪總結」表單。

4 按一下「轉接」。

處理電子郵件

電子郵件是根據技能、可用性或關鍵字傳送給專員。當電子郵件已經傳送給您時，「內送電子郵件」提醒會在「動作」列的「客戶溝通工具」區段中閃爍。而在「客戶溝通首頁」的「電子郵件」子頁標內，您的「收件匣」頂端也將顯示該記錄。

您可以決定「客戶溝通首頁」收件匣在您的個人資料檔中顯示目前與已完成電子郵件的期間。如需詳細資訊，請參閱「更新您的個人資料」。

一般來說，您要回覆所有電子郵件，但是當您接到垃圾郵件之類電子郵件時，這些根本就不需要回覆，就可加以捨棄。捨棄會結束電子郵件，既不回覆，也不會建立完成的「電子郵件活動」。然而，若您想要的話，可以為捨棄的電子郵件建立電子郵件活動。您可以按一下「另存為草稿」儲存未完成的電子郵件回覆。這些郵件會儲存在「草稿」資料夾中，您不能編輯已捨棄和已傳送的電子郵件。

您的管理員也會設定您可以接收的電子郵件數目上限。您可以查看「統計」視窗中的「離線訊息」行，看到該資訊，顯示為 **x/y**，**x** 代表目前指派給您的訊息數，**y** 代表您允許接收的限制。

附註：當客服員收到電子郵件時，客服員的狀態會維持在「可用」。

讀取新電子郵件

若要存取您的新電子郵件，您可以執行下列其中一項作業：

- 按一下「動作」列中「客戶溝通工具」區段的「內送電子郵件」提醒。

這個動作會自動開啟「客戶溝通首頁」中的「電子郵件」子頁標。

- 瀏覽至「客戶溝通」頁標上的「電子郵件」子頁標。

這會顯示一份指派給您的新電子郵件清單。

- 1 按一下您所要檢閱電子郵件的「主題連結」。

電子郵件內容會顯示於「新建電子郵件詳細資訊」視窗中。

- 2 在「電子郵件詳細資料」視窗上，您可以執行下列作業：

- **重新指派。**重新傳送電子郵件給相同的工作群組，以便可再重新指派給其他專員或群組。

如有需要提供背景資訊給接手的客服員或群組，請在「附註」欄位中輸入資訊。

- **捨棄。**從「收件匣」移除電子郵件。

這項功能是在收到垃圾電子郵件時使用。如有需要追蹤特定幾封捨棄的電子郵件，請在「捨棄電子郵件」對話方塊中選取「記錄活動」核取方塊。

- **儲存為草稿。**將電子郵件儲存在「我的電子郵件」區段之內的草稿電子郵件清單中。

- **回覆。**在回覆電子郵件時，會顯示電訪總結畫面。請輸入適當的總結詳細資料，然後按一下「儲存」。

活動這時會記錄在「客戶溝通」首頁的「最近完成的電子郵件」區段中。而且，如果電子郵件與任何記錄相關，您就可以從該記錄的接洽歷史記錄中存取電子郵件。原始電子郵件與回應都會擷取於接洽歷史記錄內。

讀取草稿、已傳送及已捨棄的電子郵件

- 1 按一下「客戶溝通首頁」中的「電子郵件」子頁標。
- 2 在「我的電子郵件」區段中，從下拉式功能表找出您要檢閱電子郵件：
 - 草稿郵件
 - 已傳送郵件
 - 已捨棄郵件

這會顯示一份已選取資料夾的電子郵件清單。

- 3 按一下您所檢閱電子郵件的「主題」連結。
電子郵件內容隨即顯示於「電子郵件詳細資料」區段中。

附註：「外送電子郵件」活動是儲存為不同的活動記錄。如果「外送電子郵件」活動連結至聯絡人、客戶等等，活動記錄也會顯示於聯絡人或客戶的相關資訊區段中。**Oracle CRM On Demand** 只會在「已傳送郵件」中建立已完成的「電子郵件活動」。

重新指派電子郵件

- 1 在「電子郵件」頁面上按一下「重新指派」。
- 2 在所顯示的視窗中按一下「專員」或「群組」。
- 3 在「轉移」視窗中選取群組或專員。

若您按下「專員」，將會開啟對話方塊顯示所有專員及其相應狀態的清單。以下清單說明專員的狀態：

- **可用。** 客服員在「客戶溝通工具」列中的狀態為「可用」。
- **休息中。** 客服員在「客戶溝通工具」列中的狀態為「不可用」。
- **忙碌。** 客服員正在進行另一項互動，目前沒空。
- **登出。** 客服員未登入客戶溝通伺服器。這項資訊與客服員在 **Oracle CRM On Demand** 中的狀態無關。
- **ACD 電子郵件。** 客服員目前正在處理電子郵件。
- **電訪總結。** 客服員目前正在處理「電訪總結」表單。

- 4 按一下「轉接」。

客戶溝通活動電訪總結

Oracle Contact On Demand 的「電訪總結」表單是由管理員決定自動或手動啟用。根據預設，「電訪總結」表單為強制項目，只有管理員可以啟用或停用 Oracle Contact On Demand 的「電訪總結」表單。

提示：「自動電訪總結」設定位於 Oracle CRM On Demand 的「公司資料檔」區段，只有管理員可啟用或停用此設定。如需有關進行「自動電訪總結」設定的詳細資訊，請參閱《Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide》和《Oracle Contact Center Anywhere Administration Manager Guide》。

當您結束任何客戶溝通（電訪、語音留言、電子郵件）時，Oracle Contact On Demand 會自動建立一項活動並顯示「電訪總結」表單。您必須填妥「電訪總結」表單才算完成客戶溝通活動。

如果「電訪總結」表單未出現，請進行下列操作：

- 洽詢管理員是否已啟用「電訪總結」表單。
- 檢查瀏覽器是否已啟用快顯封鎖程式。

注意：切勿在電訪仍進行期間做活動總結，否則掛斷電話時會出現另一個「電訪總結」表單。切勿同時開啟多個電訪總結視窗，否則將難以判斷各「電訪總結」表單分屬於哪個通話。

附註：每項個別活動會各自開啟一個「電訪總結」表單。您可以在 Oracle CRM On Demand 的「活動應用程式自訂」頁面中自訂「電訪總結」表單。如需有關自訂「電訪總結」表單配置的詳細資訊，請參閱自訂靜態頁面配置。如需有關指派自訂的「電訪總結」表單給特定使用者的詳細資訊，請參閱新增角色。

若「電訪總結」表單在您編輯記錄時顯示，已輸入記錄的資料不會遺失，因為您正在編輯的未結案頁面不會在 Oracle Contact On Demand 將資料儲存在「電訪總結」表單時重新整理。

在「電訪總結」表單中，您可以摘要列出客戶溝通期間發生的事項。「電訪總結」表單也可讓您將其他記錄連結至此活動，例如客戶和聯絡人。連結記錄會建立您的公司與聯絡人或客戶之間所有客戶溝通的記錄稽核。此外，您還能追蹤解決服務要求所需的所有客戶溝通，或特定宣傳活動所產生的所有客戶溝通，進而協助公司評量宣傳活動的整體效益。

下表將描述「電訪總結」表單中的某些欄位。

欄位	說明
主要任務資訊	
負責人	記錄負責人的別名。一般來說，負責人可以更新記錄、將記錄移轉給其他負責人，或刪除記錄；但是存取層級可以進行調整，以限制或擴大使用者的存取權。 這個值會影響您或經理所執行之報告中包含的記錄，以及受管理清單中的可見性。
主題	預設值是「活動子類型」，後面接著電話號碼或電子郵件地址。
優先順序	這項活動的優先順序，由公司設定所決定。唯讀欄位。
聯絡來源	進行電訪或傳送電子郵件的來源電話號碼或電子郵件地址。唯讀欄位。
聯絡標的	客服員撥打的電話號碼或電子郵件的目標電子郵件地址。唯讀欄位。

欄位	說明
狀態	在「電訪總結」表單中，預設為「已完成」。如果您使用「已完成」狀態來儲存資訊，此活動就會顯示在「客戶溝通首頁」的「最近完成的客戶溝通」區段中。
類型	公司所定義的活動類型。唯讀。
活動子類型	<p>特定的活動類型。您無法編輯這些值。只有公司管理員可以變更這些值或將值加入至下拉式清單。</p> <p>預設值為「來電」、「致電」、「轉入來電」、「轉出來電」、「未接的來電轉接」、「內送電子郵件」、「外送電子郵件」、「轉寄的電子郵件」、「轉派的電子郵件」、「電子郵件回覆」、「來電語音留言」、「致電語音留言」、「轉接的語音留言」、「轉派的語音留言」、「回電」和「Web 回電」。</p>
問題解決代碼	<p>這通電訪解決方式的簡短說明。</p> <p>預設值為「號碼錯誤」、「忙碌」、「回電」、「顧客更新」、「捨棄的電子郵件」、「一般問題」、「文宣要求」、「新建客戶」、「新建聯絡人」、「新建潛在客戶」、「新建商機」、「新建服務要求」、「沒有回答」、「不感興趣」、「外部轉接」、「其他」、「產品問題」、「重新指派給客服員」、「重新指派給群組」、「已提供回覆」、「已排定後續行動」、「轉接至客服員」、「轉接至群組」和「轉接至語音留言」。</p> <p>您的公司管理員可以變更這些值或將值加入至下拉式清單。</p>
相關項目	<p>連結至此活動的記錄。當活動是根據應用程式所擷取的資訊（例如聯絡來源、聯絡標的或來電者輸入的其他數字）而建立時，Oracle Contact On Demand 就會自動連結記錄。</p> <p>您也可以建立自動連結至此活動的新記錄，或選取要連結的現有記錄。按一下記錄類型旁的「查閱」圖示。在「搜尋」頁面上，選取現有的記錄或按一下「新建」、在「編輯」頁面上輸入所需的資訊，然後儲存記錄。</p>
詳細資訊	
修改者	建立或更新記錄的人員名稱，後面接著進行此作業的日期和時間。由系統產生。
說明	有關這通電訪的詳細資訊。限制為 16,350 個字元。

使用自動電訪總結表單

您有一分鐘的時間可以填寫「電訪總結」表單，但管理員也能修改此時限。如果您在「電訪總結」表單中輸入資訊超過允許的時限，便會顯示計時提示。請按「確定」繼續輸入資訊，再按一下「儲存」。計時提示只會出現一次。若「電訪總結」表單是自動開啟，「取消」按鈕將呈現灰色而無法使用。一旦您關閉「電訪總結」表單視窗，任何您已輸入的資訊隨即儲存。

使用手動電訪總結表單

如果「電訪總結」表單是由您手動開啟，您可以選取「取消」按鈕關閉「電訪總結」表單而不儲存詳細資訊。

檢閱統計資料

您可以在「動作」列的「客戶溝通工具」區段中，按一下「統計」以檢閱統計資料。統計資料代表您或您的工作群組在過去 24 小時中的活動，如下表中所示。統計資料會在公司時間午夜重設為 (0)。

這個標籤	所顯示的資訊
工作階段	
最後更新	上次更新統計資料的時間 (特屬客服員)
登入期間	登入持續時間 (特屬客服員)
交談時間	<p>所有客服員電話溝通的持續交談時間。</p> <p>範例：</p> <ul style="list-style-type: none">■ 4 通電訪<ul style="list-style-type: none">■ 1 通 ACD 電訪：30 分鐘交談時間■ 1 通外傳電訪：10 分鐘■ 1 通內傳電訪：14 分鐘■ 1 通 Web 回電電訪：15 分鐘■ 交談時間是 69 分鐘
接電話的時間	<p>接聽所有類型溝通的平均時間，指派了客服員的所有工作群組都包含在內。</p> <p>範例：</p> <ul style="list-style-type: none">■ 客服員是工作群組 1、2 和 3 的成員：<ul style="list-style-type: none">■ 工作群組 1 的平均接聽時間：2 分鐘■ 工作群組 2 的平均接聽時間：4 分鐘■ 工作群組 3 的平均接聽時間：6 分鐘■ 平均接聽時間：4 分鐘
離線訊息	在您佇列中的電子郵件數，或是您設定要接收的訊息數 (特屬客服員)
語音	客服員所接聽的電訪數。這是特屬客服員，而且不包括工作群組總計。
佇列中的電訪數	佇列中的電訪數，包括指派了客服員的所有工作群組
最長等待時間	電訪在佇列中最長的等待時間。這是包括指派了客服員之所有工作群組中的全部電話來計算期間。
目前狀態	表示語音電訪的狀態，例如，「可用」、「不可用」等等。

這個標籤	所顯示的資訊
語音留言	由客服員聽取的 ACD 語音留言數。
佇列中的語音留言數	佇列中的 ACD 語音留言數，包括指派了客服員的所有工作群組。
目前狀態	表示 ACD 語音留言的狀態，例如，「可用」、「不可用」等等。
電子郵件	由客服員取得的 ACD 電子郵件數。
佇列中的電子郵件數	佇列中的 ACD 電子郵件數，包括指派了客服員的所有工作群組。
目前狀態	針對 ACD 電子郵件 (特屬客服員)，例如，「可用」、「不可用」等等。

檢視接洽歷史記錄

Oracle Contact On Demand 會以獨立的檔案追蹤與每筆客戶接洽時所發生的情況，稱為客戶接洽歷史記錄。客戶接洽歷史記錄與日誌檔類似，其中包括專員、優先順序和語音留言的遞送路徑等資訊。客戶接洽歷史記錄將儲存為活動記錄的附件。

查看客戶接洽歷史記錄

- 1 選取活動。
- 2 在「詳細資料」頁面上，向下捲動至「附件」區段。
- 3 按一下「客戶接洽歷史記錄」列中的「檢視」。
- 4 若要進一步查看詳細資料，請按一下歷史記錄中的特定連結。
例如，您可以按一下這個連結，以便檢閱您對於某電子郵件所傳送的回覆：儲存電子郵件回覆的文字記錄。

監督客服員

在您開始之前。若要執行這項程序，您在 Oracle Contact On Demand 中的身分必須設定為「管理員」。

您可以使用監聽功能做為指導工具，協助客服員用最佳態度處理顧客問題。當您監聽客服員時，客服員並不知道您在監聽他們的溝通情形。

監聽客服員的電訪

- 1 在「動作」列的「客戶溝通工具」區段中，依序瀏覽至「管理員」和「監聽」。
- 2 在「監聽客服員」視窗中，選取「客服員名稱」。

提示： 若要在清單中尋找客服員，請使用「搜尋客服員」欄位。

3 選取目前電訪的監聽或記錄控制：

- **聆聽。**您可以聽談話內容，但是客戶或客服員都聽不到您。
- **密談。**您可以聽談話內容，並指導客服員。客戶聽不到您說話。
- **接管。**您控制與客戶之間的電話。這會中斷客服員與電話的連線，而且客服員的螢幕上會出現「電訪總結」表單。
- **加入。**您加入談話。客服員和客戶都聽得到您說話。
- **錄音/停止錄音。**您錄下談話內容。當您停止錄音時，wav 檔案會在客戶溝通記錄中儲存為此活動的附件。
- **登出客服員。**您從應用程式將客服員登出。使用這個選項，可將已離開工作站的遠端客服員登出。當您選取這個選項時，螢幕上會出現訊息詢問您，是否要中斷客服員正在處理的電話。

聆聽客服員的錄音

1 在「動作」列的「客戶溝通工具」區段中，按一下「管理員」，然後選取「錄音」。

這會顯示管理員在監聽客服員時所製作的錄音。

附註：由客服員製作的錄音可在「客戶溝通記錄」中使用。

2 在「錄音」視窗中，選取錄音。

提示：若要尋找清單中的錄音，請填好「使用者」、「寄件者」和「收件者」欄位，然後按一下「搜尋」。您也可以使用行事曆圖示來填入「寄件者」和「收件者」欄位。

3 選取目前錄音的錄音控制：

- **播放。**您可以播放選取的錄音。
- **關閉。**您停止錄音，並關閉「錄音」視窗。

提示：若您聽取錄製的訊息時遭遇問題，請更換電腦預設的媒體播放程式。

客戶溝通活動清單頁面 (Oracle Contact On Demand)

Oracle Contact On Demand 的「活動清單」頁面會顯示您在「客戶溝通首頁」中所選客戶接洽的子集或清單。您可以在「活動清單」頁面中同時檢閱多筆接洽，也可以選取一筆接洽來檢閱與更新。

如何檢視「活動清單」頁面

1 按一下「電訪」、「語音留言」或「電子郵件」頁標。

2 在「收件匣」區段中，按一下「顯示完整清單」連結。

「活動清單」頁面會顯示所有客戶接洽的清單。

您可以決定「客戶溝通首頁」收件匣在您的個人資料檔中顯示目前與已完成活動的期間。如需詳細資訊，請參閱[更新您的個人詳細資料](#) (請參閱 "[更新個人詳細資料](#)" 頁數 584)。

您也可以使用下拉式功能表切換到其他清單。下拉式清單中包含應用程式隨附的標準清單和您公司的自訂清單。如需標準清單的說明，請參閱[使用客戶溝通首頁](#)（頁數 290）中的「客戶溝通清單區段」表格。

附註： 活動包含約會、任務及客戶溝通活動。您無法從「行事曆」或「首頁」頁面中的「客戶溝通」頁標刪除 **Oracle Contact On Demand** 活動。

下表說明可在「活動清單」頁面上執行的工作：

若要執行此工作	請遵循這些步驟
建立篩選清單	按一下標題列上的「管理清單」連結，然後按一下「新建清單」，就會開啟精靈，引導您進行整個程序。
建立任務記錄	按一下標題列上的「新建任務」。在「任務編輯」頁面中，輸入需要的資訊並儲存記錄。
尋找活動	按一下「主題」資料欄表頭，然後按一下文字列中的字母。若是以數字開頭的活動，請按一下 0-9。
逐頁翻閱清單	按一下清單頁面上方或下方的瀏覽圖示，以移至清單中的下一頁、上一頁、第一頁或最後一頁。
顯示更多/較少記錄	在頁面底端的「顯示的記錄數」下拉式清單中，選取一次要查看的記錄數。
檢視不同的活動子集	按一下標題列上的下拉式清單，並變更選取範圍。下拉式清單中包含您可用的所有篩選清單。
檢視活動詳細資料	按一下要檢視之活動的主題，就會開啟「詳細資料」頁面。
檢視您公司的所有活動	按一下標題列上的下拉式清單，並選取項目。

Oracle Contact On Demand 工具列

Oracle Contact On Demand 會在「動作」列上新增兩個區段：「客戶溝通工具」和「語音控制項」。下表說明這兩個區域中可能顯示的選項（隨職責的不同而異）。

按鈕	描述
客戶溝通工具	
可接聽/無法接聽	可讓您將工作狀態變更為可接聽或無法接聽電話。
撥號	讓您可以撥打內線或外線電話。
管理員	讓管理員可以監聽和錄製專員的通話，並收聽專員的錄音。
使用者偏好設定	讓您可以變更接受來電的電話位置，以及其他設定。
統計資料	追蹤工作階段的統計資料。如需詳細資訊，請參閱 檢閱您的統計資料 （請參閱 " 檢閱統計資料 " 頁數 304）。
語音控制項	
答覆	接受回電（用於以免持聽筒模式工作時）

按鈕	描述
拒絕	拒絕回電或拒絕遞送給您的通話。
掛斷	結束作用中通話。
保留	將通話保留，讓您可以撥打外線電話給外部來源。再按一次這個按鈕可返回通話。
轉接	將作用中通話轉接給其他專員、群組或外部來源。
記錄	錄下作用中通話，儲存成 wav 檔，可在本機媒體播放器上播放。

客戶溝通活動欄位 (Oracle Contact On Demand)

當您從「電訪」、「語音留言」或「電子郵件詳細資料」頁面按一下「編輯」時，「活動編輯」頁面就會開啟，並隨附擷取自該活動「電訪總結」表單的資訊。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂您的應用程式，例如變更記錄類型、欄位及下拉式清單中選項的名稱。因此，您在螢幕上看見的資訊可能會與此表格中描述的標準資訊不同。並非應用程式中的所有欄位都可編輯。如果您的公司管理員自訂「活動」記錄類型以視需要顯示其他欄位，則此自訂作業會讓 **Oracle CRM On Demand** 無法建立新接洽的「活動」記錄。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

附註： 所有時間都會以秒數顯示。

欄位	描述
主要活動資訊	
負責人	請參閱 客戶溝通活動電訪總結 (頁數 302)中的「負責人」。
主題	請參閱 客戶溝通活動電訪總結 (頁數 302)中的「主題」。
優先順序	請參閱 客戶溝通活動電訪總結 (頁數 302)中的「優先順序」。
聯絡來源	請參閱 客戶溝通活動電訪總結 (頁數 302)中的「聯絡來源」。
聯絡標的	請參閱 客戶溝通活動電訪總結 (頁數 302)中的「聯絡標的」。
狀態	請參閱 客戶溝通活動電訪總結 (頁數 302)中的「狀態」。
類型	請參閱 客戶溝通活動電訪總結 (頁數 302)中的「類型」。
活動子類型	請參閱 客戶溝通活動電訪總結 (頁數 302)中的「活動子類型」。
問題解決代碼	請參閱 客戶溝通活動電訪總結 (頁數 302)中的「問題解決代碼」。
主要統計	
客戶來電等候時間	客戶溝通指派給專員之前在佇列中等待的秒數時間。
開始時間	客戶溝通指派給專員的時間、日期和時間印記。

欄位	描述
結束時間	客戶溝通進行總結的時間、日期和時間印記。
總計來電等候時間	來電者從功能表提示選取選項的時間加上客戶來電等候時間的秒數。
已指派佇列	客戶溝通所遞送目標的群組名稱。
IVR 時間	客戶從功能表提示選取選項的秒數時間。針對電子郵件，這個項目會顯示為 0。
接洽時間	開始時間與結束時間之間的秒數時間。
電訪總結時間	專員在進行總結時所花費的秒數時間（「電訪總結」表單維持開啟）
處理時間	客戶溝通時間與電訪總結時間的總計
客戶來電等候時間	來電者輸入 IVR 資訊之後等候的秒數時間。
相關項目	請參閱 客戶溝通活動電訪總結 （頁數 302）中的「相關項目」。
附加資訊	
修改者	請參閱 客戶溝通活動電訪總結 （頁數 302）中的「修改者」。
描述	請參閱 客戶溝通活動電訪總結 （頁數 302）中的「說明」。

電訪、語音留言與電子郵件詳細資料頁面

按一下主題，即可查看從電訪、語音留言與電子郵件詳細資料等頁面執行下列作業的指示：

- [檢視客戶溝通記錄](#)（請參閱 "[檢視接洽歷史記錄](#)" 頁數 305）
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#)（頁數 63）
- [將檔案和 URL 附加至記錄](#)（頁數 95）

Oracle Contact On Demand 管理員能建立可自訂的「電訪」、「語音留言」核「電子郵件」詳細資料頁面。如需更多有關頁面配置的資訊，請參閱自訂靜態頁面配置。

附註：您可以在 Oracle Contact On Demand 中建立電訪、語音留言與電子郵件的頁面配置。Oracle Contact On Demand 中不支援動態頁面配置。

您可以編輯「電訪」、「語音留言」與「電子郵件」詳細資料頁面的配置，僅顯示您經常使用的區段。編輯頁面配置也可加快頁面載入速度並保持頁面井然有序。

編輯電訪、語音留言與電子郵件詳細資料頁面的配置

- 1 按一下任何電訪、語音留言或電子郵件，開啟對應的詳細資料頁面。
- 2 按一下詳細資料頁面右側的「編輯配置」連結。

3 使用箭頭，將「可用相關資訊」欄內的區段（內容）移至「顯示的相關資訊」欄。

4 按一下「儲存」。

附註：您也可以展開或收合最常用或不常用的區段。鮮少使用的區段收合之後，會加快頁面重新載入速度。或者，亦可利用內嵌編輯方式編輯常用欄位。如需有關內嵌編輯功能的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料](#)（頁數 62）。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [客戶溝通活動欄位 \(Oracle Contact On Demand\)](#) (頁數 308)
- [關於 Oracle Contact On Demand](#) (頁數 287)

7

合作夥伴關係管理與高科技

Oracle CRM On Demand 針對「合作夥伴關係管理」(PRM) 提供下列記錄類型：

- **合作夥伴。**使用這些頁面可管理外部公司的相關資訊，以及公司中銷售或維修屬於您公司產品的聯絡人資訊。
- **合作夥伴方案。**使用這些頁面可追蹤屬於您公司合作夥伴方案中之公司的需求和福利。
- **申請。**使用這些頁面可管理新的或現有合作夥伴為了與品牌負責人公司建立合作關係所提出的申請。
- **交易備案。**使用這些頁面可管理允許合作夥伴向品牌負責人公司要求獨佔權的交易登錄。
- **MDF 要求。**使用這些頁面可管理市場開發基金 (MDF) 對於由製造商的銷售或行銷部門給予貨幣基金的要求，MDF 要求有利於合作夥伴銷售其產品或為製造商做品牌行銷。
- **SP 要求。**使用這些頁面可管理合作夥伴為了調整產品價格所提出的特價 (SP) 要求。
- **資金。**使用這些頁面可管理資金要求、貸記與核准。
- **訓練與認證 (T&C)。**若品牌負責人公司提供其產品與服務的訓練課程與方案，則可使用這些頁面，在合作夥伴社群之間建立認知。T&C 也可協助追蹤合作夥伴公司與其員工的技能與職能。T&C 記錄類型有：
 - 課程
 - 測驗
 - 認證
 - 鑑定

附註：所有記錄類型僅可用於 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition，「資金」記錄類型亦可用於 Oracle CRM On Demand High Tech Edition。

管理 PRM 與高科技

如需管理與設定「合作夥伴關係管理」(PRM) 的詳細資訊，請參閱 *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management 組態手冊*。

合作夥伴

使用「合作夥伴」頁面可追蹤合作夥伴公司及其成員、在 Oracle CRM On Demand 中建立合作夥伴客戶以便支援合作夥伴使用者，並針對每個合作夥伴客戶設定適當的 Oracle CRM On Demand 存取權層級和資料可見度。

關於合作夥伴

「合作夥伴」頁標代表任何銷售或維修屬於品牌負責人之產品的外部公司。

Oracle CRM On Demand 的「合作夥伴」頁標可讓您定義與合作夥伴相關的商務資訊，以及品牌負責人與合作夥伴之間的合作關係資訊。例如合作夥伴資料檔資訊為公司名稱、地址、電話號碼、傳真、網站、年收入、員工人數、市場、產業、業務說明等等。

關於合作夥伴客戶

PRM 合作夥伴客戶，也就是所謂的受管理合作夥伴客戶，為在 Oracle CRM On Demand 中有使用者的合作夥伴。未管理合作夥伴客戶在 Oracle CRM On Demand 中沒有使用者。**PRM 合作夥伴客戶**會出現在「客戶」頁標與「合作夥伴」頁標中，並有以下屬性：

- 它是客戶類型設為「合作夥伴」的客戶。
- 受管理合作夥伴標記設為 Y。
- 合作夥伴組織狀態設為「有效」。

若組織同時是銷售代表銷售對象的客戶與 **PRM 合作夥伴**，則對於該組織您必須建立兩筆記錄：客戶記錄與合作夥伴記錄。

合作夥伴記錄類型是客戶記錄類型的子類別，因此，新增至客戶記錄類型的自訂欄位也可供合作夥伴記錄類型使用，但是反過來便不行了：新增至合作夥伴記錄類型的自訂欄位無法供客戶記錄類型使用。

一般來說，將合作夥伴特有屬性集中在「合作夥伴」頁標上，將與合作關係無關的客戶特有屬性集中在「客戶」頁標中。不過，有時您可能希望「客戶」頁標也提供合作夥伴特有屬性。在此情況下，您可以將自訂屬性新增至客戶記錄類型，這些屬性會自動成為「合作夥伴」記錄類型的一部分。

當您從「客戶」頁標檢視合作夥伴客戶時，將會看到「客戶類型」欄位，而且其值設定為「合作夥伴」。但若您從「合作夥伴」頁標檢視合作夥伴客戶，就看不見「客戶類型」欄位，因為合作夥伴客戶必須是「合作夥伴」類型。

附註：縱使合作夥伴組織狀態設定為「有效」，合作夥伴客戶的客戶類型仍需設定為「合作夥伴」。

使用合作夥伴首頁設定

「合作夥伴首頁」是管理合作夥伴的起點。

附註：公司管理員可以自訂您的「合作夥伴首頁」配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就可以新增區段至此頁面或從頁面移除區段。

建立合作夥伴客戶

您可以按一下「最近修改的合作夥伴」區段中的「新建」按鈕建立合作夥伴客戶。如需建立合作夥伴的詳細資訊，請參閱[建立記錄](#) (頁數 39)與[合作夥伴欄位](#) (頁數 316)。

提示：您可以藉由選取上階客戶來指出合作夥伴階層，例如某公司是另一家公司的子公司。如需有關合作夥伴階層的詳細資訊，請參閱[指定上階客戶](#) (頁數 177)。

使用合作夥伴清單

「合作夥伴清單」區段會顯示一些清單。**Oracle CRM On Demand** 隨附一組準則清單。所有準則清單對於每個人而言都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的準則建立其他清單。這些自訂清單會顯示在準則清單集的上方。

下表描述合作夥伴標準清單。

合作夥伴清單	描述
所有合作夥伴	篩選所有您能看見的合作夥伴，無論負責人為何。
我的合作夥伴	「負責人」欄位中包含您姓名的合作夥伴。
最近建立的合作夥伴	所有合作夥伴，依建立日期排序。
最近修改的合作夥伴	所有合作夥伴，依修改日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新的清單，請按一下「新增」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱[建立及調整清單](#)（頁數 75）。

若要檢閱所有可用的清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 **Oracle CRM On Demand** 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。所以，您無法加以編輯或刪除。

檢視最近修改的合作夥伴

「最近修改的合作夥伴」區段會顯示您最近修改過的合作夥伴。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」連結。

新增區段至合作夥伴首頁設定

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入您的「合作夥伴首頁」：

- 所有有效的合作夥伴
- 所有無效的合作夥伴
- 最近建立的合作夥伴
- 最近修改的合作夥伴
- 一或多個報表區段（公司管理員可指定您的「合作夥伴首頁」能否顯示報表區段）

將區段加入「合作夥伴首頁」

- 1 在「合作夥伴首頁」上，按一下「編輯配置」。
- 2 在「合作夥伴首頁配置」頁面上，按各箭頭以加入或移除區段，並組織頁面上的區段。
- 3 按一下「儲存」。

管理合作夥伴客戶

若要管理合作夥伴客戶，請執行下列任務：

- [啟用及停用合作夥伴客戶](#) (頁數 314)
- [搜尋合作夥伴客戶](#) (頁數 315)
- [刪除合作夥伴客戶](#) (頁數 316)

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#) (頁數 39)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)
- [使用清單](#) (頁數 71)
- [追蹤客戶的合作夥伴與競爭者](#) (頁數 182)
- [追蹤客戶之間的關係](#) (頁數 179)
- [新增附註](#) (頁數 89)
- [將檔案和 URL 附加至記錄](#) (頁數 95)

附註： 當您建立合作夥伴客戶，並將客戶設定為「有效」狀態時，則會自動建立名為「<合作夥伴名稱>合作夥伴工作簿」的工作簿。當您建立合作夥伴客戶，並定義合作夥伴客戶的合作夥伴組織時，會將該合作夥伴客戶新增至對應的工作簿。當停用合作夥伴客戶時，也會停用對應工作簿中的合作夥伴客戶。如果變更合作夥伴組織，則會將合作夥伴客戶從與舊合作夥伴組織相關的工作簿中移除，並新增至新合作夥伴組織關係的正確合作夥伴工作簿。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

啟用及停用合作夥伴客戶

當合夥關係暫停或終止時，您可以停用合作夥伴客戶。透過停用方式，合作夥伴客戶仍會保留在 **Oracle CRM On Demand** 中，可供您日後視需要予以重新啟用。

啟用或停用合作夥伴客戶

- 1 巡覽至「合作夥伴編輯」頁面。
- 2 在「合作夥伴組織」狀態清單中，選取「有效」可啟用合作夥伴客戶，或選取「無效」可停用合作夥伴客戶。
- 3 按一下「儲存」。

附註： 停用合作夥伴客戶後，您無法從「客戶」頁標更改其「客戶類型」值或從「客戶」頁標刪除該客戶。如果客戶是有效的，您就不能從「客戶」頁標刪除該客戶或更改其「客戶類型」值。

轉換客戶為合作夥伴客戶

如果您的存取層級准許您將客戶轉換為合作夥伴客戶，則您在 **Oracle CRM On Demand** 中便可如此轉換。

在您開始之前。 您的公司管理員必須已將「受管理的合作夥伴」核取方塊新增至詳細資料頁面。

轉換客戶為合作夥伴客戶

- 1 在「客戶清單」上，選取您要轉換為合作夥伴客戶的客戶。
- 2 在「客戶詳細資料」頁面上按一下「編輯」。
- 3 在「編輯客戶」頁面上，將客戶類型變更為「合作夥伴」。
- 4 選取「管理的合作夥伴」選取方塊，再按一下「儲存」。

附註：如果「合作夥伴」記錄類型是在記錄所有權的使用者模式中設定的，則在您完成此任務後，「負責人」欄位的名稱會自動變更為執行轉換的使用者名稱，新的合作夥伴會新增至負責人的合作夥伴團隊。

確定合作夥伴客戶無法轉換為一般客戶

- 1 巡覽至「合作夥伴」頁標的「合作夥伴清單」，並選取合作夥伴客戶。
- 2 在「合作夥伴詳細資料」頁面上，按一下「編輯」。
- 3 在「編輯合作夥伴」頁面上，將合作夥伴組織的狀態變更為「有效」。
在將狀態設為「有效」後，合作夥伴客戶可變更為一般客戶。

搜尋合作夥伴客戶

您可以使用動作列的「進階搜尋」功能來搜尋合作夥伴客戶，必須指定下列搜尋準則：

- 「欄位」設定為「客戶類型」
- 「條件」設定為「等於」
- 「篩選值」設定為「合作夥伴」

若要搜尋 **PRM** 合作夥伴客戶（受管理合作夥伴客戶），您必須在先前的清單中指定搜尋準則，且必須設定下列搜尋準則：

- 欄位設為「受管理合作夥伴標記」。
- 條件設為「等於」。
- 篩選值設為 **Y**。

如需有關搜尋記錄的詳細資訊，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。

刪除合作夥伴客戶

由於合作夥伴客戶也可當成客戶使用，合作夥伴客戶有可能與商機或其他記錄關聯。要是刪除合作夥伴客戶，也許會因為存在這些關聯而產生錯誤。

由於客戶也可當成合作夥伴客戶使用，若從「客戶」頁標刪除「合作夥伴」客戶類型的客戶，則同樣可能產生錯誤。因此，您無法從「合作夥伴」頁標刪除合作夥伴客戶，而只能停用合作夥伴客戶。一旦您想要刪除已無其他用途的客戶時，就可以從「客戶」頁標刪除無效的合作夥伴客戶。

當您從「客戶」頁標刪除合作夥伴類型的客戶時，Oracle CRM On Demand 會檢查確認合作夥伴組織狀態是否為「無效」，以免意外刪除有效的合作夥伴記錄。如需有關刪除及還原記錄的詳細資訊，請參閱[刪除及還原記錄](#)（頁數 101）。

合作夥伴欄位

使用「合作夥伴編輯」頁面，新增合作夥伴或更新現有合作夥伴的詳細資料。「合作夥伴編輯」頁面會顯示一組完整的合作夥伴欄位。

提示：您也可以在「合作夥伴清單」頁面和「合作夥伴詳細資料」頁面上編輯合作夥伴。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料](#)（請參閱 ["更新記錄詳細資料"](#) 頁數 62）。

附註：公司管理員可以各種不同方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	說明
主要合作夥伴資訊	
合作夥伴名稱	合作夥伴的名稱。為避免重複的記錄，請務必遵循您的公司針對縮寫、大小寫等項目所設定的命名慣例。
主要合作夥伴類型	選取您要作為此合作夥伴客戶的主要合作夥伴類型。
地點	合作夥伴在這個據點營運的設施類型，例如總部。
合作夥伴組織狀態	指出合作夥伴客戶有效或無效。
上階客戶	合作夥伴所屬公司的名稱。
主要電話號碼	合作夥伴用來跟您聯繫的主要電話號碼。
主要傳真號碼	合作夥伴的主要傳真號碼。
網站	合作夥伴的 URL 位址。
價目表	與合作夥伴客戶相關的價目表。通常此價目表會儲存合作夥伴的採購成本。
附加資訊	
帳單與出貨地址	只要選取某個國家就會根據該國家的地址慣例，決定其餘地址欄位的標籤。畫面可能重新整理以顯示欄位名稱。 附註： 如果為您的公司設定了共用地址，則帳單地址與出貨地址為唯讀，且地址欄位會變更以符

欄位	說明
	合共用地址的需求。如需有關共用地址的詳細資訊，請參閱 地址 。
負責人	<p>合作夥伴記錄的負責人別名。</p> <p>一般而言，記錄的負責人可以更新記錄、將記錄轉移給其他負責人，或刪除記錄。但您公司的管理員可以調整存取層級，以限制或擴大使用者的存取權。若要重新指派合作夥伴記錄的所有權，您必須具備該記錄的「讀取/編輯」存取層級設定。</p> <p>「負責人」欄位的值會影響您或經理所執行之報表中包含的記錄。</p> <p>視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱關於資料存取、記錄共用及記錄所有權（頁數 37）。</p>
通路客戶經理	通路客戶經理負責維繫合作夥伴與品牌負責人公司之間的關係。通路客戶經理將擔任合作夥伴的主要聯絡人。
有效使用者名稱	這是計算後的欄位，可決定 Oracle CRM On Demand 中合作夥伴的有效使用者目前數目。
使用者數上限	合作夥伴組織可以擁有的使用者數目上限。合作夥伴的使用者數目不得超過此欄位中定義的數目。
可用使用者的剩餘數目	這是計算後的欄位，等於「最大使用者數目」欄位與「有效使用者目前數目」欄位之間的差數。當此欄位的值設為 0（零）時，您無法再將任何有效的使用者新增至 Oracle CRM On Demand 。
說明	與合作夥伴相關的詳細資訊。此欄位限 2,000 個字元以內。

合作夥伴方案

使用「合作夥伴方案」頁面執行下列作業：

- 管理不同類型與層級的合作夥伴方案。
- 指定不同類型的合作夥伴。
- 管理合作夥伴方案成員資格。

合作夥伴方案說明當合作夥伴為合作夥伴方案的成員時，合作夥伴的需求與益處。為品牌負責人的公司可設計合作夥伴方案來招募合作夥伴。

使用合作夥伴方案首頁設定

「合作夥伴方案首頁」是管理合作夥伴方案的起點。

附註：公司管理員可以自訂您的「合作夥伴方案首頁」配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就可以新增區段至此頁面或從頁面移除區段。

建立合作夥伴方案

您可以按一下「最近修改的合作夥伴方案」區段中的「新建」按鈕建立合作夥伴方案。如需詳細資訊，請參閱[建立合作夥伴方案](#)（頁數 320）與[合作夥伴方案欄位](#)（頁數 322）。

使用合作夥伴方案清單

「合作夥伴方案清單」區段會顯示一些清單。**Oracle CRM On Demand** 隨附一組標準清單。所有標準清單對於每個人都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的標準建立其他清單。這些自訂清單會顯示在標準清單集的上方。

下表說明合作夥伴方案的標準清單。

合作夥伴方案清單	描述
最近建立的合作夥伴方案	篩選所有合作夥伴方案後，依建立日期排序。
最近修改的合作夥伴方案	篩選所有合作夥伴方案後，依修改日期排序。
所有合作夥伴方案	未經篩選的清單，顯示所有您可以檢視的合作夥伴方案，無論合作夥伴方案的負責人是誰。
我的合作夥伴方案	篩選「負責人」欄位中包含您姓名的合作夥伴方案。
我最近建立的合作夥伴方案	篩選「負責人」欄位中包含您姓名的合作夥伴方案後，依建立日期排序。
我最近修改的合作夥伴方案	篩選「負責人」欄位中包含您姓名的合作夥伴方案後，依修改日期排序。
所有無效的合作夥伴方案	篩選所有狀態為「無效」的合作夥伴方案。
所有有效的合作夥伴方案	篩選所有狀態為「有效」的合作夥伴方案。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新建」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱[「建立及調整清單」](#)（請參閱 "[建立及調整清單](#)" 頁數 75）。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 **Oracle CRM On Demand** 提供的標準清單。這些清單只提供檢視。因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近修改的合作夥伴方案

「最近修改的合作夥伴方案」區段會顯示您最近修改的合作夥伴方案。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」連結。

新增區段至合作夥伴方案首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入您的「合作夥伴方案首頁」：

- 所有有效的合作夥伴方案
- 所有無效的合作夥伴方案
- 最近建立的合作夥伴方案
- 最近修改的合作夥伴方案
- 我最近建立的合作夥伴方案
- 我最近修改的合作夥伴方案
- 一或多個報表區段（公司管理員可指定您的「合作夥伴方案首頁」能否顯示報表區段）

將區段加入「合作夥伴方案首頁」

- 1 在「合作夥伴方案首頁」上，按一下「編輯配置」。
- 2 在「合作夥伴方案首頁配置」頁面上，按各箭頭以加入或移除區段，並組織頁面上的區段。
- 3 按一下「儲存」。

管理合作夥伴方案

若要管理合作夥伴方案，可執行下列作業：

- [建立合作夥伴方案](#)（頁數 320）
- [管理合作夥伴方案成員資格](#)（頁數 320）
- [刪除合作夥伴方案](#)（頁數 322）

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#)（頁數 39）
- [更新記錄詳細資料](#)（頁數 62）
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#)（頁數 63）
- [使用清單](#)（頁數 71）
- [使用附件](#)（頁數 93）
- [追蹤客戶的合作夥伴與競爭者](#)（頁數 182）
- [追蹤客戶之間的關係](#)（頁數 179）

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

建立合作夥伴方案

在 Oracle CRM On Demand 中，您將從表單輸入資訊來建立合作夥伴方案。您可以依執行工作的項目和想要執行的工作，從 Oracle CRM On Demand 之中的不同區域存取這份表單。

建立合作夥伴方案

- 1 從「合作夥伴方案清單」頁面，按一下「新建合作夥伴方案」。
「合作夥伴方案編輯」頁面便會出現。
- 2 在「合作夥伴方案名稱」欄位中，輸入您所要建立合作夥伴方案的名稱。
提示：每個合作夥伴方案名稱都必須是唯一的。
- 3 在「狀態」欄位中，為合作夥伴方案選取適當的狀態。
- 4 視需要更新「合作夥伴方案編輯」頁面上的其餘欄位。
如需每個欄位的詳細資訊，請參閱[合作夥伴方案欄位](#)（頁數 322）。
- 5 儲存合作夥伴方案。

管理合作夥伴方案成員資格

您可以使用「方案成員資格新建」和「方案成員資格編輯」頁面執行下列管理作業：

- [建立合作夥伴方案成員資格](#)（頁數 320）
- [變更合作夥伴方案成員資格狀態](#)（頁數 321）
- [刪除合作夥伴方案成員資格](#)（頁數 321）
- [將檔案和 URL 附加至記錄](#)（頁數 95）

建立合作夥伴方案成員資格

當合作夥伴申請合作夥伴方案成員資格獲得核准後，該合作夥伴即成為合作夥伴方案的成員。

建立合作夥伴方案成員資格

- 1 在您所選取合作夥伴方案的「合作夥伴方案詳細資料」頁面上，按一下「方案成員資格」列中的「新建」。
「方案成員資格新建」頁面便會出現。
- 2 在「合作夥伴名稱」欄位中，選取您要新增至合作夥伴方案的合作夥伴名稱。
- 3 視需要完成「方案成員資格新建」頁面上的其餘欄位。
如需有關這些欄位的詳細資訊，請參閱[方案成員資格欄位](#)（頁數 321）。

附註：「有效」核取方塊的狀態和「狀態」欄位的值必須彼此同步。例如，若成員資格狀態設定為「現行」，就必須選取「有效」核取方塊。

- 4 按一下「儲存」。

變更合作夥伴方案成員資格狀態

當合作夥伴已獲准參加合作夥伴方案，因此您針對該合作夥伴方案建立新的成員資格記錄時，此新建成員資格記錄的預設狀態將會是「現行」。

您可以將合作夥伴方案成員資格的狀態變更為下列其中一個值：

- 到期
- 已終止

附註：「有效」核取方塊的狀態和「狀態」欄位的值必須彼此同步。例如，若成員資格狀態設定為「到期」或「已終止」，就必須取消選取「有效」核取方塊。

變更合作夥伴方案成員資格狀態

- 1 在「合作夥伴方案詳細資料」頁面上，按一下您要變更其狀態的合作夥伴方案成員資格的「編輯」連結。
- 2 在「方案成員資格編輯」頁面上，從「狀態」下拉式清單中選取適當的值。
- 3 按一下「儲存」。

刪除合作夥伴方案成員資格

萬一您發現有任何方案成員資格建立錯誤，則可從「合作夥伴方案詳細資料」頁面將其刪除。

附註：您無法刪除成員資格狀態值設定為「現行」的合作夥伴方案成員資格。

刪除合作夥伴方案成員資格

- 1 在「合作夥伴方案詳細資料」頁面的「方案成員資格」區段中，針對您要移除的合作夥伴方案成員資格，按一下「刪除」。
訊息方塊隨即出現，詢問您是否確定要刪除選取的成員資格。
- 2 按一下「確定」。
如此便會刪除選取的成員資格。

方案成員資格欄位

使用「方案成員資格新建」或「方案成員資格編輯」頁面，新增合作夥伴方案成員資格或更新現有合作夥伴方案成員資格的詳細資料。您也可以使用「方案成員資格編輯」頁面建立新的合作夥伴方案成員資格。「合作夥伴方案編輯」頁面會顯示合作夥伴方案的完整欄位集。

附註：公司管理員可以各種不同方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關「方案成員資格」頁面上各欄位的詳細資訊。

欄位	說明
主要方案成員資格資訊	
合作夥伴方案	即將新增成員的合作夥伴方案。
合作夥伴類型	建立此合作夥伴方案所訴求的合作夥伴類型（例如：經銷商、解決方案合作夥伴、批發商等）。
合作夥伴名稱	即將新增至合作夥伴方案的合作夥伴姓名。
方案等級	此合作夥伴所參加的合作夥伴方案等級。
有效	指出合作夥伴方案成員資格是否為「有效」。
ID 編號	成員資格 ID 編號。ID 是由 Oracle CRM On Demand 指派。
狀態	成員資格的狀態，有效值包括「現行」、「已終止」、「到期」和「已更新」。
開始日期	合作夥伴方案成員資格開始的日期。此欄位預設會顯示目前的日期和時間，您可以使用行事曆控制項更改這個日期。
結束日期	合作夥伴方案成員資格排定要完成的日期。您可以使用行事曆控制項更改這個日期。

刪除合作夥伴方案

您可以從「合作夥伴方案詳細資料」頁面上刪除合作夥伴方案。

附註：您無法刪除狀態設定為「有效」的合作夥伴方案。

刪除合作夥伴方案

- 1 在「合作夥伴方案詳細資料」頁面上，針對您要刪除的合作夥伴方案，按一下「刪除」。
訊息方塊隨即出現，詢問您是否確定要刪除選取的合作夥伴方案。
- 2 按一下「確定」。
如此便會刪除該合作夥伴方案。

合作夥伴方案欄位

使用「合作夥伴方案編輯」頁面，新增合作夥伴方案或更新現有合作夥伴方案的詳細資料。您也可以使用此頁面建立新的合作夥伴方案成員資格。此頁面會顯示合作夥伴方案的完整欄位集。

提示：您也可以在「合作夥伴方案清單」頁面和「合作夥伴方案詳細資料」頁面上編輯合作夥伴方案。如需詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料](#)（頁數 62）。

附註：公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

管理員也可將這些詳細資料欄位的存取權授予合作夥伴，讓合作夥伴可以更新資訊。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	說明
主要合作夥伴方案資訊	
合作夥伴方案名稱	合作夥伴方案的名稱。為避免重複的記錄，請務必遵循您的公司針對縮寫、大小寫等項目所設定的命名慣例。
狀態	指出合作夥伴方案為「有效」、「無效」或「進行中」。
開始日期	合作夥伴方案開始的日期。此欄位預設會顯示目前的日期和時間，您可以使用行事曆控制項更改這個日期。
結束日期	合作夥伴方案排定要完成的日期。您可以使用行事曆控制項更改這個日期。
合作夥伴類型	決定此合作夥伴方案的建立是為了哪一類型的合作夥伴（例如：經銷商、解決方案合作夥伴、批發商等）。
方案類型	決定所建立的方案類型，例如交易備案。
允許 MDF	允許 MDF (市場開發基金)。市場開發基金是由製造商的銷售或行銷部門給予的貨幣基金，以利於合作夥伴為製造商銷售產品或做品牌行銷。 如果選取「允許 MDF 」，則此合作夥伴方案的任何成員合作夥伴皆可提領市場開發基金。
允許特價	允許特價授權。特價授權讓合作夥伴能夠申請以特價銷售單項或整批產品。合作夥伴申請這類價格通常是為了維持競爭力或賺取特定利潤。 如果選取「允許特價」，則此合作夥伴方案的任何成員合作夥伴皆可爭取特價銷售。
允許交易備案	如果選取「允許交易備案」，則此合作夥伴方案的任何成員合作夥伴皆可申請交易備案。
說明	與合作夥伴方案相關的詳細資訊。此欄位限 2,000 個字元以內。
附加資訊	
負責人全名	合作夥伴方案記錄的負責人。 一般而言，記錄的負責人可以更新記錄、將記錄轉移給其他負責人，或刪除記錄。但您公司的管理員可以調整存取層級，以限制或擴大使用者的存取權。若要重新指派合作夥伴方案記錄的所有權，您必須具備該記錄的「讀取/編輯」存取層級設定。 「負責人」欄位的值會影響您或經理所執行之報表中包含的記錄。 視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄

欄位	說明
	所有權模式的詳細資訊，請參閱 關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 （頁數 37）。

申請書

*申請書*是新的或現有的合作夥伴與品牌負責人申請合作夥伴關係的工具。品牌負責人接著會檢閱、核准或拒絕申請書。您可以使用品牌負責人入口網站的資料填入申請書。合作夥伴申請書可讓品牌負責人有效率地檢閱、拒絕與核准申請書。在 **Oracle CRM On Demand** 中作業時，品牌負責人也可以參考申請書資訊。

使用申請書首頁

「申請書首頁」是管理合作夥伴申請書的起點。

附註：公司管理員可以自訂您的「申請書首頁」配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就可以新增區段至此頁面或從頁面移除區段。

建立申請書

您可以按一下「最近修改的申請書」區段中的「新建」按鈕來建立申請書。如需更多資訊，請參閱[建立記錄](#)（頁數 39）與[申請書欄位](#)（頁數 330）。

您可以使用 **Web** 服務填入來自合作夥伴入口網站的申請書。您也可以使用 **Oracle CRM On Demand** 中的匯入工具來匯入申請書。如需更多有關匯入申請書的資訊，請參閱[匯入申請書](#)（頁數 330）。

使用申請書清單

Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單對於每個人而言都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的標準建立其他清單。這些自訂清單會顯示在標準清單集的上方。

下表將描述申請書的標準清單。

申請書清單	描述
所有申請書	此清單將顯示您看得見的所有記錄，不論誰負責清單。它並不會篩選申請書。
所有已提交申請書	篩選具有「已提交」狀態的申請書。
所有已拒絕申請書	篩選具有「已拒絕」狀態的申請書。
所有已核准申請書	篩選具有「已核准」狀態的申請書。

申請書清單	描述
我的申請書	篩選「負責人」欄位中具有您姓名的申請書。
所有最近建立的申請書	篩選依據申請書建立日期分類的申請書。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新的清單，請按一下「新增」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱[建立及調整清單](#)（頁數 75）。

若要檢閱所有可用的清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。所以，您無法加以編輯或刪除。

檢視我最近修改的申請書區段

「我最近修改的申請書」區段會顯示您負責且最近經過修改的申請書。若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」連結。

將區段加入您的申請書首頁

如果您的使用者角色含有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入至「申請書首頁」：

- 申請書清單
- 所有申請書
- 所有已拒絕申請書
- 所有已核准申請書
- 所有已提交申請書
- 我的申請書
- 所有最近建立的申請書
- 一或多個報表區段（您公司的管理員可以製作「申請書首頁」上可用的報表區段，例如「申請書分析報表」。）

將區段加入「申請書首頁」

- 1 在「申請書首頁」上，按一下「編輯配置」。
- 2 在「申請書首頁配置」頁面上，按各箭頭以加入或移除區段，並組織頁面上的區段。
- 3 按一下「儲存」。

管理申請書

若要管理申請書，請執行下列作業：

- [建立申請書](#)（頁數 326）
- [提交申請書進行核准](#)（頁數 327）

- [檢閱申請書](#) (頁數 327)
- [拒絕申請書](#) (頁數 328)
- [召回申請書](#) (頁數 328)
- [取消申請書](#) (頁數 329)
- [刪除申請書](#) (頁數 329)
- [匯入申請書](#) (頁數 330)
- [申請書欄位](#) (頁數 330)

如需瞭解有關記錄的其他共同程序，請參閱[使用記錄](#) (請參閱 "[處理記錄](#)" 頁數 36)。

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#) (頁數 39)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)
- [使用清單](#) (頁數 71)
- [使用附件](#) (頁數 93)

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

建立申請書

從 **Oracle CRM On Demand** 起，您就可以藉由在表單中輸入資訊的方式來建立申請書。

建立申請書

- 1** 在「申請書清單」頁面中按一下「新建」。
- 2** 在「申請書名稱」欄位中，輸入您要建立的申請書名稱。
提示：每個申請書名稱都必須是唯一的。
- 3** 在「申請書提交者」區段中的適當欄位內，輸入您的姓氏與名字。
- 4** 視需要更新「申請書編輯」頁面上的其餘欄位。
如需每個欄位的詳細資訊，請參閱[申請書欄位](#) (頁數 330)。
- 5** 儲存申請書。

提交申請書進行核准

合作夥伴申請書能允許品牌負責人有效率地檢閱、拒絕並核准申請書。

在您開始之前。申請書必須先加以建立。如需更多有關建立申請書的資訊，請參閱[建立申請書](#) (頁數 326)。工作流程規則必須加以建立，此規則可用來指派合適的使用者成為申請書的核准者。如需更多有關建立工作流程規則的資訊，請參閱[建立工作流程規則](#)。

提交申請書進行核准

- 1 從「申請書首頁」上的「所有申請書」區段，選取您要提交申請書的申請書。
如需有關選取申請書的詳細資訊，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。
- 2 在「申請書詳細資訊」頁面上按一下「編輯」按鈕。
- 3 在「申請書編輯」頁面上，從「提交狀態」欄位選取「已提交」。然後按一下「儲存」。
將「提交狀態」欄位變更為「已提交」並儲存記錄之後，會發生下列事項：
 - 核准狀態會設為「尚待核准」。
 - 提交日期會自動設定為目前的時間印記。
 - 申請書的核准作業開始。工作流程規則會將申請書的「核准者」欄位設為合適的使用者。
 - 若核准者尚不存在，則系統會將核准者加入申請書的團隊。
 - 若已將工作流程規則設定為傳送電子郵件，那麼工作流程規則就會傳送電子郵件通知。

檢閱申請書

品牌負責人必須為合作夥伴方案招募合適的合作夥伴。當潛在的合作夥伴申請合作夥伴關係、或現有的合作夥伴申請與品牌負責人建立附加的方案會員資格時，**Oracle CRM On Demand** 就會允許品牌負責人檢閱申請書。品牌負責人接著可以核准或拒絕申請書。

檢閱申請書

- 1 從「申請書清單」頁面，按一下您要檢閱的申請書名稱。
- 2 在「申請書詳細資料」頁面上，檢閱合適的欄位。
- 3 若您要進行變更，例如核准或拒絕申請書，請按一下「編輯」。
- 4 在「申請書編輯」頁面上，對申請書進行所需的變更。然後按一下「儲存」。

核准申請書

品牌負責人可以使用 **Oracle CRM On Demand** 來核准考慮接受的合作夥伴申請書。

附註：您僅能核准受指定為目前核准者的合作夥伴申請書。

核准合作夥伴申請書

- 1 從「申請書清單」頁面，按一下您要核准的合作夥伴申請書名稱。
- 2 在「申請書詳細資訊」頁面上，按一下「編輯」。
- 3 將「核准狀態」變更為「已核准」，然後按一下「儲存」。

拒絕申請書

當申請書來到核准鏈時，核准者可以拒絕申請書。

在您開始之前。申請書必須具有「已提交」的提交狀態。

拒絕申請書

- 1 從「申請書首頁」上的「所有申請書」區段，選取您要拒絕的申請書。
如需有關選取申請書的詳細資訊，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。
- 2 在「申請書詳細資訊」頁面上按一下「編輯」按鈕。
- 3 在「申請書編輯」頁面上，從「核准狀態」欄位選取「已拒絕」。然後按一下「儲存」。
當您將核准狀態變更為「已拒絕」並按一下「儲存」時，會發生下列情況：
 - 備案的提交狀態仍維持在「已提交」狀態。
 - 日期會從「核准日期」欄位移除。然而，提交日期仍會維持在「提交日期」欄位中。
附註：若申請書尚未核准，則「核准日期」欄位中不會顯示任何日期。
 - 若已設定工作流程規則，則工作流程規則會建立新任務記錄以追蹤核准者的退回動作。
 - 若已將工作流程規則設定為傳送電子郵件，那麼工作流程規則就會傳送合適的電子郵件通知。

召回申請書

當申請書來到核准鏈時，合作夥伴可以召回申請書。

在您開始之前。申請書必須具有「已提交」的提交狀態與「尚待核准」的核准狀態。

召回申請書

- 1 從「申請書首頁」上的「所有申請書」區段，選取您要召回的申請書。
如需有關選取申請書的詳細資訊，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。
- 2 在「申請書詳細資訊」頁面上按一下「編輯」按鈕。
- 3 在「申請書編輯」頁面上，從「提交狀態」欄位選取「已召回」。然後按一下「儲存」。
當您將提交狀態變更為「已召回」，就會發生下列情況：
 - 核准者狀態會重設為空白。
 - 若已設定工作流程規則，則工作流程規則會建立新任務以追蹤核准動作。
 - 若已將工作流程規則設定為傳送電子郵件，那麼工作流程規則就會傳送合適的電子郵件通知。

取消申請書

當申請書來到核准鏈時，核准者可以取消申請書。

在您開始之前。申請書必須具有「已核准」的核准狀態。

取消申請書

- 1 從「申請書首頁」上的「所有申請書」區段，選取您要取消的申請書。
如需有關選取申請書的詳細資訊，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。
- 2 在「申請書詳細資訊」頁面上按一下「編輯」按鈕。
- 3 在「申請書編輯」頁面上，從「核准狀態」欄位選取「已取消」。然後按一下「儲存」。

刪除申請書

您可以從「申請書詳細資料」頁面刪除申請書。

刪除申請書

- 1 在「申請書詳細資訊」頁面上，按一下「刪除」。
訊息方塊隨即出現，詢問您是否確定要刪除申請書。
- 2 按一下「確定」。
申請書就會被刪除。

匯入申請書

在多數情況下，品牌負責人會選擇從其他來源填入初始合作夥伴申請書。品牌負責人可以使用 **Oracle CRM On Demand** 中的「匯入」工具填入合作夥伴申請書，或著他們可以使用 **Web** 服務，從合作夥伴入口網站載入申請書資料。如需有關使用 **Oracle CRM On Demand** 匯入資料的更多資訊，請參閱匯入您的資料。

申請書欄位

您可以使用「申請書編輯」頁面來加入申請書或更新現有申請書的詳細資料。「申請書編輯」頁面會顯示申請書的完整欄位集。

提示：您也可以在「申請書清單」頁面和「申請書詳細資料」頁面上編輯申請書。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱「[更新記錄詳細資料](#)」（請參閱 "[更新記錄詳細資料](#)" 頁數 62）。

附註：公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	說明
公司資料檔	
名稱	公司的名稱。為避免重複的記錄，請務必遵循您的公司針對縮寫、大小寫等項目所設定的命名慣例。
地點	公司的地點。
主要電話號碼	公司的主要電話號碼。
主要傳真號碼	公司的主要傳真號碼。
網站	公司的 URL 位址。
員工人數	公司中的員工人數總計。
年收益	公司的年收益總計。
產業	公司所屬的產業。
國家	公司地址的國家部份。
地址 1	公司地址的詳細資訊。
地址 2	公司地址的詳細資訊。
城市	公司地址的城市部份。
省別	公司地址的州或省部份。
郵遞區號	公司地址的郵遞區號部份。
申請書提交者	
名字	提交者的名字。

欄位	說明
姓氏	提交者的姓氏。
公司電話號碼	提交者的公司電話號碼。
行動電話號碼	提交者的行動電話號碼。
公司傳真號碼	提交者的公司傳真號碼。
電子郵件地址	提交者的電子郵件地址。
職稱	提交者的職稱。
提交狀態	申請書目前的提交狀態。其值為：「尚未提交」、「已提交」或「已召回」。
目前核准者	有權核准申請書的人員名稱。
國家	提交者地址的國家部份。
地址 1	提交者地址的詳細資訊。
地址 2	提交者地址的詳細資訊。
城市	提交者地址的城市部份。
省別	提交者地址的州或省部份。
郵遞區號	提交者地址的郵遞區號。
合作夥伴關係資訊	
核准狀態	申請書目前的核准狀態。其值為：「尚待核准」、「已核准」、「以拒絕」或「已取消」。
提交日期	提交申請書的日期。
核准日期	核准申請書的日期。
處理者：名稱	已檢閱並接受或拒絕此申請書的人員名稱。
拒絕原因	申請書遭拒絕的原因。其值為：「重複」、「資訊不正確」、「資訊不充足」或「其他」。
合作夥伴方案	和申請關聯的合作夥伴方案的名稱。
方案等級	和申請關聯之合作夥伴方案的等級。
合作夥伴類型	提交申請之合作夥伴的類型。
預期合作夥伴關係收益	預期從此合作夥伴關係得到的福利。此為限定在 500 個字元的文字欄位。
現有合作夥伴關係	此欄位會列出現有合作夥伴關係。此為限定在 300 個字元的文字欄位。
附加資訊	

欄位	說明
合作夥伴	和這個申請關聯的合作夥伴。
來源	申請書的來源，例如網站、直接郵寄、電子郵件等等。
宣傳活動	合作夥伴申請書中產生的宣傳活動。此宣傳活動與此申請書有關聯。
申請書 ID	此申請書的唯一識別碼 (ID)。
負責人	申請記錄的負責人。 視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱 關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 （頁數 37）。

交易備案

合作夥伴可透過交易備案處理，向品牌負責人要求專屬商機權限。這種處理讓合作夥伴可以向廠商通知有關可能的商機，以便合作夥伴可接著獲取該商機的優先順序。就預測性而言，「交易備案」低於「潛力目標」，但是高於「商機」，所以「交易備案」應該要出現在潛力目標和商機之間。

在多數情況下，合作夥伴會要求備案自己發掘的潛在客戶或商機。不過，合作夥伴亦可要求備案之前由品牌負責人所提供的商機。

交易備案有助於減少合作夥伴彼此之間或是與廠商的內部銷售部門競爭該相同商機的通路衝突。交易備案還有下列優點：

- 其可改善品牌負責人對合作夥伴商機業績預測的檢視性。
- 其可提高品牌負責人進行高價產品順勢銷售或順勢銷售相關產品，或者都進行的能力。

合作夥伴在備案交易時可能尚未充分獲得有關商機的資訊。例如，合作夥伴可能不清楚準客戶所打算購買產品的確切性質。合作夥伴可能對準客戶的興趣只有模糊的概念，例如高階伺服器，而不清楚準客戶購物清單的具體概念。因此，在備案交易時，合作夥伴可以根據自己的需要來提供多一點或少一點的資訊。

使用交易備案首頁

「交易備案首頁」是管理交易備案的起點。

附註：公司管理員可以自訂您的「交易備案首頁」配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就可以新增區段至此頁面或從頁面移除區段。

建立交易備案

您可以按一下「最近檢視且正等待我核准的備案」區段中的「新增」按鈕，來建立交易備案。如需更多詳細資訊，請參閱「[建立記錄](#)」（請參閱 "[建立記錄](#)" 頁數 39)和「[交易備案欄位](#)」（請參閱 "[交易備案欄位](#)" 頁數 342）。

使用交易備案清單

「交易備案清單」區段顯示了許多經過篩選的清單。**Oracle CRM On Demand** 提供了一組準則清單。所有準則清單對於每個人而言都是公開而且可檢視的。您和您的經理可以根據不同的準則建立其他清單。這些自訂清單會顯示在準則清單集的上方。

下面是可能出現在「交易備案首頁」上的一些區段。

交易備案清單	描述
所有交易備案	這份清單會列出所有您可以檢視的記錄，而不管記錄負責人是誰。它不會篩選交易備案。
最近修改的交易備案	篩選依修改日期排序的所有交易備案。
最近建立的交易備案	篩選依建立日期排序的所有交易備案。
最近檢視的交易備案	篩選依最近檢視日期順序而排序的所有交易備案。
交易備案將於 30 天內到期	所有從現在日期起 30 個行事曆日內到期的核准交易備案。
最近檢視且正等待我核准的備案	所有核准狀態為「尚待處理的核准」且您是目前核准者的交易備案。
過去 30 天內沒有任何活動的交易備案	所有從現在日期起 30 個行事曆日內沒有出現相關機會之活動的核准交易備案。
有效交易備案	所有核准狀態為「已核准」的交易備案。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新的清單，請按一下「新增」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱[建立及調整清單](#)（頁數 75）。

若要檢閱所有可用的清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 **Oracle CRM On Demand** 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。所以，您無法加以編輯或刪除。

最近檢視且正等待我核准的備案

「最近檢視且正等待我核准的備案」區段會顯示您為目前核准者但尚未核准的所有交易備案。

其他區段

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段新增至「交易備案首頁」：

- 核准交易備案
- 交易備案將於 30 天內到期
- 過去 30 天內沒有任何活動的交易備案
- 最近建立的交易備案

- [最近修改的交易備案](#)
- [有效交易備案](#)
- [一個或多個報表區段](#) [公司的管理員可以提供的報表區段，例如「依交易大小的核準備案」(橫條圖)、「依天數的核準備案」(橫條圖)、「依狀態的備案」(圓形圖)、「獲勝的備案 (依期間)」(橫條圖) 或「備案數目 (依期間)」(橫條圖)。]

新增區段到交易備案首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您就可以在「交易備案首頁」中新增額外區段，這將根據公司管理已設定可顯示在「交易備案首頁」中的區段而有差異。

將區段加入至「交易備案首頁」

- 1 在「交易備案首頁」上按一下「編輯配置」。
- 2 在「交易備案首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。接著，按一下「儲存」。

管理交易備案

若要管理交易備案，請執行下列任務：

- [建立交易備案](#) (頁數 335)
- [提交交易備案以進行核准](#) (頁數 335)
- [核准交易備案](#) (頁數 336)
- [退回交易備案](#) (頁數 337)
- [拒絕交易備案](#) (頁數 337)
- [重新提交交易備案](#) (頁數 338)
- [取消交易備案](#) (頁數 338)
- [結束交易備案期間](#) (頁數 339)
- [更新交易備案](#) (頁數 339)
- [連結產品到交易備案](#) (頁數 339)
- [計算交易大小](#) (頁數 340)
- [將交易備案與商機建立關聯](#) (頁數 340)
- [將交易備案轉換成客戶、聯絡人或商機](#) (請參閱 "將交易備案轉換成客戶、聯絡人或機會" 頁數 340)
- [用於轉換交易備案的存取權資料檔和角色設定](#) (頁數 341)
- [交易備案欄位](#) (頁數 342)

建立交易備案

在 Oracle CRM On Demand 中，合作夥伴將從表單輸入資訊來建立交易備案。合作夥伴可以依執行工作的項目和想要執行的工作，從應用程式的不同區域存取這份表單。本主題將介紹一個從「交易備案」頁標建立交易備案的方法。合作夥伴也可以使用其他方法來建立交易備案，另請參閱「[建立記錄](#)」（請參閱 "[建立記錄](#)" 頁數 39）。

合作夥伴在建立交易備案時，可以選擇讓該交易備案與某個機會無關聯或建立關聯。當合作夥伴認為其發現潛在的新機會，而希望向品牌負責人進行備案時，其便會建立無關聯的備案（獨立備案）。不過，品牌負責人可能會等到組織中的一位或多位人員確認後才將該潛在機會判定為機會。

在這個情況下，當合作夥伴認為其已找到機會，而品牌負責人卻堅持必須等到驗證和確認之後才可判定該機會，則合作夥伴的可解決方法就是建立交易備案。交易備案會同時包含機會和備案資訊。在某些情況下，合作夥伴會將提交該備案以進行核准，而品牌負責人會在適當情況下核准該備案。在對該交易備案給定最終核准之前，品牌負責人會將交易備案與機會建立關聯。

建立交易備案

- 1 在「交易備案清單」頁面中按一下「新建」。
 - 2 在「交易備案」表單中輸入所需資訊。
 - a 如果是現有機會的交易備案，請在「相關機會」欄位中尋找並選擇適當的機會。「相關機會」欄位應該只會顯示您可以檢視的所有機會。客戶欄位則會自動填入與所選擇機會相關聯的客戶名稱。
 - b 如果是新機會的交易備案（或是您無法檢視之機會的交易備案），請選擇「新增機會」核取方塊，並在「機會資訊」區段中輸入下列資訊。
 - 幣別
 - 交易大小
 - 結案日期
 - 有興趣的產品
 - 下一個步驟
 - c 如果是新機會的交易備案，可能是現有客戶或新客戶的交易備案。如果是現有客戶的交易備案，請在「相關客戶」欄位中搜尋並選取客戶。如果是新客戶的交易備案，請勾選「新客戶」核取方塊，然後在「新增公司」資訊區段中填妥欄位。
- 如需有關「交易備案」欄位的詳細資訊，請參閱[交易備案欄位](#)（頁數 342）。
- 3 儲存記錄。

提交交易備案以進行核准

交易備案是由合作夥伴向品牌負責人提出對某商機之專屬權利的要求。品牌負責人可決定是否授予該要求。大多數公司都設有完善流程來控管由合作夥伴提出以進行核准的這類要求。一般而言，品牌負責人的一位或多位員工會根據各種標準來評估此備案，並決定是否核准此要求。在小型公司中，必須負責核准備案的員工必須是固定一個人，也就是說，由相同一組的核准者來核准所有的交易備案。不過在較大型公司中，必須負責核准備案的核准者人員是動態調整的，而且是根據像是交易大小、合作夥伴、產品和其他項目等各種因素來進行調整。

在您開始之前。建立交易備案。如需建立交易備案的詳細資訊，請參閱[建立交易備案](#)（頁數 335）。建立可指派適當使用者擔任交易備案核准者的工作流程規則。如需建立工作流程規則的詳細資訊，請參閱[建立工作流程規則](#)。

提交交易備案以進行核准

- 1 在「交易備案編輯」頁面上的「提交狀態」欄位中選擇「已提交」。

將提交狀態變更為「已提交」時，系統會啟動核准程序。已將存取權更新成交易備案的任何人，都可以啟動此核准程序。

- 2 按一下「儲存」。

當「提交狀態」欄位變成「已提交」之後，系統將執行下列程序：

- 核准狀態會設成「尚待處理的核准」。
- 提交日期會自動設成目前的時間標記。
- 開始備案的遞送。工作流程規則會將交易備案的「核准者」欄位設成適當的使用者。
- 如果該核准者尚未存在，該核准者會新增到交易備案的團隊中。
- 工作流程規則會在完成設定時寄出電子郵件通知。

核准交易備案

根據公司的不同商務程序，在考慮是否將交易備案判為有效商機之前，可能需要超過一位以上的人員來核准交易備案。目前核准遞送仍為手動程序，而且僅支援一個核准層級。您必須修改目前的核准者欄位，才能沿著核准鏈來移動備案。

附註：透過核准鏈中的每位核准者針對核准鏈中的下一個核准者而更新「核准者」欄位，您便可以達成多層級的核准。

交易備案只能在與商機建有關聯時才能指定最終核准。如果備案與商機之間沒有關聯（例如，獨立的備案），則必須將它連結到現有的商機，或必須將它手動轉換成商機。如需將交易備案轉換成商機的詳細資訊，請參閱[將交易備案轉換成客戶、聯絡人或商機](#)（請參閱“[將交易備案轉換成客戶、聯絡人或商機](#)”頁數 340）。當交易備案獲得最終核准時，合作夥伴組織就可以看見與該備案相關聯的商機，因為合作夥伴使用者可能需要存取該商機。

附註：合作夥伴組織只能在交易備案完成核准時才能看見關聯的商機。如果備案遭到退回或拒絕，系統將不會讓合作夥伴看見關聯商機（若有的話）。

在您開始之前。交易備案的提交狀態必須先設成「已提交」，您才可以核准它。

核准交易備案

- 1 在「交易備案編輯」頁面上的「核准狀態」欄位中選擇「已核准」。

- 2 按一下「儲存」。

當您將核准狀態變更成「已核准」時，系統會進行下列作業：

- Oracle CRM On Demand 驗證提交狀態為「已提交」。如果提交狀態是任何其他值，表示驗證失敗，並會產生相應的錯誤訊息。
- Oracle CRM On Demand 驗證「相關商機」欄位中已填入商機。
- Oracle CRM On Demand 驗證「相關商機」欄位中所指定的商機尚未與某核准交易備案建立關聯。
- 已勾選商機標頭上的「已備案」核取方塊。
- 商機標頭上的「備案到期日」欄位中已填入核准備案的到期日。
- 核准備案的合作夥伴資訊會複製到商機標頭。

- 最終的核准者會變更成目前使用者。「目前核准者」欄位則不會更新。
- 核准日期會變更成 **Oracle CRM On Demand** 上的目前日期。
- 工作流程規則會建立新任務來追蹤核准動作。
- 工作流程規則會在完成設定時寄出適當的電子郵件通知。

退回交易備案

在交易備案經過整個核准鏈期間，核准者可以將備案退回給建立者，以便其對交易備案參數進行變更。

在您開始之前。 交易備案的提交狀態必須是「已提交」。

退回交易備案

- 在「交易備案編輯」頁面上的「核准狀態」欄位中選擇「已退回」。接著，按一下「儲存」。

當您將核准狀態變更成「已退回」時，系統會進行下列作業：

- 備案的提交狀態是設為「尚未提交」。
- 該日期已自「核准日期」欄位中移除。不過，「提交日期」欄位中會保留該提交日期。
- 系統會建立任務記錄來追蹤核准者的退回動作。
- 工作流程規則會在完成設定時寄出適當的電子郵件通知。

交易備案的建立者現在可以更新並重新提交交易備案。如需提交交易備案的詳細資訊，請參閱「[提交交易備案以進行核准](#)」（請參閱 "[提交交易備案以進行核准](#)" 頁數 335）。

拒絕交易備案

在交易備案經過整個核准鏈期間，核准者可以退回該交易備案。

在您開始之前。 交易備案的提交狀態必須是「已提交」。

拒絕交易備案

- 在「交易備案編輯」頁面上的「核准狀態」欄位中選擇「已拒絕」。接著，按一下「儲存」。

當您將核准狀態變更成「已拒絕」時，系統會進行下列作業：

- 備案的提交狀態會維持為「已提交」狀態。
- 日期會從「核准日期」欄位移除。然而，提交日期仍會維持在「提交日期」欄位中。
- 系統會建立任務記錄來追蹤核准者的退回動作。
- 工作流程規則會在完成設定時建立適當的電子郵件通知。

重新提交交易備案

在交易備案經過整個核准程序期間，核准者可能需要詳細資訊來核准或拒絕該備案。在這種情況下，核准者可能會將備案退回給負責人，並指出退回理由。另外，備案的負責人可能會撤回該備案以提供詳細資訊。

備案在遭到退回或撤回之後，負責人便可進行更新。當負責人更新該交易備案後，其便可重新提交該備案以進行核准。

在您開始之前。 交易備案的交易狀態必須是「已撤回」或「尚未提交」。

重新提交交易備案以進行核准

- 1 在「交易備案編輯」頁面上新增詳細資訊。
- 2 在「交易備案編輯」頁面上的「提交狀態」欄位中選擇「已提交」。

將提交狀態變更為「已提交」時，系統會啟動核准程序。已將存取權更新成交易備案的任何人，都可以啟動此核准程序。接著，按一下「儲存」。

當「提交狀態」欄位變成「已提交」時，系統將執行下列程序：

- 核准狀態會設成「尚待處理的核准」。
- 提交日期會自動設成目前的時間標記。
- 開始備案的遞送。工作流程會將交易備案的「核准者」欄位設成適當的使用者。
- 如果該核准者尚未存在，該核准者會新增到交易備案的團隊中。
- 工作流程規則會在完成設定時寄出適當的電子郵件通知。

取消交易備案

品牌負責人可在「核准狀態」欄位設為下列一種狀態時取消交易備案：

- 尚待處理的核准
- 已核准

如果核准狀態是任何其他值，系統將不支援取消交易備案。

取消交易備案

- 在「交易備案編輯」頁面上的「核准狀態」欄位中選擇「已取消」。接著，按一下「儲存」。

如果是取消核准的交易備案，則系統會對相關商機進行下列更新：

- 未勾選「已備案」核取方塊。
- 「備案到期日」欄位會變成 Null 值。
- 「備案合作夥伴」欄位會變成 Null 值。

結束交易備案期間

您可以隨時結束交易備案期間。

結束交易備案期間

■ 在「交易備案編輯」頁面上的「核准狀態」欄位中選擇「已到期」。接著，按一下「儲存」。

當您將核准狀態變更成「已到期」時，系統會進行下列作業：

- 未勾選商機標頭上的「已備案」核取方塊。
- 商機標頭上「備案到期日」欄位中的日期傳回 Null 值。
- 商機標頭上「備案合作夥伴」欄位中的日期傳回 Null 值。

更新交易備案

您不一定可在每一次初次建立交易備案時就取得所有的必要資訊。另外，您必須等到交易備案完成建立，才能將產品資訊加入到備案中。這樣一來，您就可以使用 **Oracle CRM On Demand** 來檢視和修改您可以看見的交易備案。

對於狀態為「尚未提交」或「已撤回」的交易備案，您可以編輯該備案，或新增或移除收益明細行項目。如果交易備案為任何其他狀態，則無法進行上述變更。

更新交易備案

- 1 在「交易備案清單」頁面中按一下「編輯」。
- 2 在「交易備案編輯」頁面中對交易備案進行需要的變更。接著，按一下「儲存」。

連結產品到交易備案

備案新機會時，您要取得準客戶有興趣產品的一些類型和數量的概念。您必須儲存有關交易備案的這項資訊，因為許多公司會在查閱產品時同時考量是否核准該備案。因為交易備案可能會在最終核准之前就轉換成機會，所以產品單行資訊必須先儲存，這樣轉換時才能將這份資訊複製到機會中。

在您開始之前。您的公司管理員必須將「產品收益」相關資訊區段顯示在詳細資料頁面。如果相關資訊區段未顯示在詳細資料頁面，請按一下「編輯配置」連結，將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

建立交易備案，並將狀態設定成「尚未提交」或「已回收」。您可以在建立交易備案後並將其提交進行核准之前，將產品系列加入到交易備案。

將產品連結到交易備案

- 1 在「交易備案詳細資料」頁面的「產品收益」區段中，按一下「新增」。
- 2 在這些欄位中，針對您要連結到交易備案的產品，輸入其產品名稱、數量和價格。接著，按一下「儲存」。

如需有關連結記錄的詳細資訊，請參閱「[將記錄連結至您所選取的記錄](#)」（請參閱 "[將記錄連結至您所選取的記錄](#)" 頁數 63）。

計算交易大小

與交易備案關聯的產品項目可能有零個、一個或多個。每一個產品明細項目可能都有相關聯的收益值。您可以透過適當的轉換，將交易備案表頭上的交易大小設定成所有收益明細行項目的總計。

在您開始之前。您的公司管理員必須將「產品收益」相關資訊區段顯示在詳細資料頁面。如果相關資訊區段未顯示在詳細資料頁面，請按一下「編輯配置」連結，將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

計算交易大小

- 1 在「交易備案詳細資料」頁面中的「產品收益」區段中，按一下「更新交易大小」。

Oracle CRM On Demand 會從每一個項目中提取收益，並將其轉換成交易幣別（指定於備案表頭上）。在執行轉換時，Oracle CRM On Demand 會考量該項目的匯兌日期。如果該系列項目已指定了匯兌日期，則執行轉換時將使用該日期當天的匯率。如果未指定任何匯兌日期，Oracle CRM On Demand 就會使用當天匯率進行轉換計算。

從每個項目轉換的收益會加入到目前總計，而且備案表頭上「交易大小」欄位中會填入該結果值。

- 2 按一下「儲存」。

將交易備案與商機建立關聯

您可以使用 Oracle CRM On Demand 將現有的交易備案和現有的商機建立關聯，並且變更兩者之間的現有關聯性。此外，交易備案可能會與不正確的商機有所關聯。

為交易備案與商機建立關聯

- 1 在「交易備案清單」頁面上，對您要處理的交易備案按一下「編輯」。
- 2 在「交易備案編輯」頁面的「相關商機」欄位中，搜尋並選擇要與交易備案建立關聯的商機。接著，按一下「儲存」。

將交易備案轉換成客戶、聯絡人或機會

如果您的使用者角色具有適當設定，您就可以透過轉換交易備案記錄建立客戶、聯絡人和機會記錄，或合併交易備案資訊與現有的記錄。根據公司的設定，新的機會記錄可能會包含影響收益計算的資訊。

在您開始之前。您必須執行下列任務：

- 建立交易備案。如需建立交易備案的詳細資訊，請參閱[建立交易備案](#)（頁數 335）。
- 設定您的使用者角色和存取權資料檔設定。如需這些設定的詳細資訊，請參閱[用於轉換交易備案的存取權資料檔和角色設定](#)（頁數 341）。

將交易備案轉換成客戶、聯絡人或機會

- 1 選取想從「交易備案」首頁中「所有交易備案」區段轉換的交易備案。
如需有關選取交易備案的資訊，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。
- 2 在「交易備案詳細資料」頁面上，按一下「轉換為機會」按鈕。
- 3 在「轉換交易備案」頁面上，進行下列其中一項動作：
 - 若要針對這個交易備案建立新的客戶和聯絡人記錄，請選取「自動建立新的客戶」和「自動建立新的聯絡人」選項。
在「客戶」區段中，潛在客戶註冊的「相關公司」欄位預設會顯示在「相關客戶」欄位中。在「聯絡人」區段中，預設會顯示潛在客戶註冊的「名字」和「姓氏」。
 - 若要建立新的機會並將此機會連結至現有的客戶和聯絡人，請選取「使用現有的客戶」和「使用現有的聯絡人」選項。
如果登記記錄具有相關聯的客戶，這個客戶就會顯示在「相關客戶」欄位中。如果登記記錄具有相關聯的聯絡人，這個聯絡人就會顯示在「相關聯絡人」欄位中。
 - 若要將交易備案連結至不同的客戶或聯絡人，請按一下「相關客戶」或「相關聯絡人」欄位旁的「查閱」圖示，然後選取其他客戶和聯絡人。請確定正確的名稱顯示在「相關客戶」和「相關聯絡人」欄位中，而且已選取「使用現有的客戶」和「使用現有的聯絡人」選項。
- 4 若要將交易備案轉換成機會，請選取「自動建立機會」，然後完成欄位。
根據預設，交易備案的名稱會顯示於「機會名稱」欄位。收益、結案日期、下一個步驟和說明欄位中的資料會一併帶入機會記錄中。您可在「轉換交易備案」頁面中編輯此資料。您也可將交易備案與現有機會相關聯。若要這麼做，請執行下列作業：
 - a 選取「使用現有機會」選項
 - b 使用「相關機會」欄位旁的「查閱」圖示選取適當機會。
- 5 若要轉換交易備案，請按一下「儲存」。

用於轉換交易備案的存取權資料檔和角色設定

若要將交易備案轉換成客戶、聯絡人或商機，您必須先在存取權資料檔和使用者角色中設定適當的設定。本主題將說明必要的設定。

用於轉換交易備案的存取權資料檔

下面表格列出可讓您轉換交易備案的存取等級。預設的存取權資料檔和負責人存取權資料檔都需要這些設定。

下表列出可讓您轉換交易備案的記錄類型的適用存取等級。

記錄類型	存取層級
客戶	讀取和編輯
聯絡人	讀取和編輯

記錄類型	存取層級
交易備案	讀取和編輯
商機	讀取和編輯

下表列出可讓您轉換交易備案的相關資訊記錄類型的適用存取等級。

記錄類型	相關資訊記錄類型	存取層級
客戶	地址	讀取、建立和編輯
聯絡人	客戶	讀取和建立
	地址	讀取、建立和編輯
商機	收益	讀取和編輯
	聯絡人	讀取和建立

轉換交易備案時的使用者角色設定

下面列出可讓您轉換交易備案的角色設定：

- 此角色必須具有「PRM 交易備案：轉換交易備案」權限。
- 此角色的記錄類型存取必須具有下列設定：
 - 在所有交易備案轉換中的「交易備案」記錄類型都必須勾選「是否有存取權」核取方塊。
 - 若要將交易備案轉換（也就是建立關聯或連結）成現有商機，「商機」記錄類型必須勾選「是否有存取權」核取方塊。
 - 若要將交易備案轉換成新商機，「商機」記錄類型必須勾選「是否有存取權」核取方塊和「是否可以建立」核取方塊。
 - 若要將交易備案轉換成現有客戶，「客戶」記錄類型必須勾選「是否有存取權」核取方塊。
 - 若要將交易備案轉換成新客戶，「客戶」記錄類型必須勾選「是否有存取權」核取方塊和「是否可以建立」核取方塊。
 - 若要將交易備案轉換成現有聯絡人，「聯絡人」記錄類型必須勾選「是否有存取權」核取方塊。
 - 若要將交易備案轉換成新聯絡人，「聯絡人」記錄類型必須勾選「是否有存取權」核取方塊和「是否可以建立」核取方塊。

交易備案欄位

使用「交易備案編輯」頁面來新增交易備案，或更新現有交易備案的詳細資料。「交易備案編輯」頁面會顯示一組完整的交易備案欄位。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	說明
交易備案主要資訊	
名稱	交易備案的名稱。為避免重複的記錄，請務必遵循您的公司針對縮寫、大小寫等項目所設定的命名慣例。
類型	交易備案的類型。可用選項包括「標準」和「非標準」類型。
提交狀態	交易備案的提交狀態。可用選項包括「尚未提交」、「已提交」和「已撤回」。
到期日	指交易備案將到期的日期。
需要特價	指定交易備案是否需要特價。
相關潛在客戶	產生交易備案之潛在客戶的唯一識別碼。
ID	交易備案的唯一識別碼 (ID)。
主要合作夥伴	發現此交易備案的合作夥伴客戶。發現此交易備案的合作夥伴可能不再負責此備案。
主要合作夥伴：地點	發起合作夥伴客戶的地點。
合作夥伴方案	附加了此交易備案的合作夥伴方案。
宗旨	交易備案的相關目標。
需要支援	指定交易備案是否需要預售支援。
機會資訊	
相關機會	附加了此交易備案之機會的名稱。
新機會	指出與交易備案相關聯的機會是否為新機會。
幣別	附加了此交易備案之機會的選定幣別。
交易大小	交易大小，以選定幣別為單位。
結案日期	附加了此交易備案之機會的結案日期。
有興趣的產品	準客戶有興趣的產品區域。
下一個步驟	與交易備案相關之機會在銷售過程中的下一個邏輯步驟。
客戶資訊	
相關客戶	與此交易備案相關之客戶組織的名稱。
新客戶	指出是否為新客戶組織的交易備案。
公司名稱	客戶組織的名稱。
國家	客戶組織所在地的國家。
街道	客戶組織所在地址的街道。

欄位	說明
城市	客戶組織所在地址的城市。
州/省	客戶組織所在地址的州/省。
郵遞區號	客戶組織所在地址的郵遞區號。
相關聯絡人	相關聯絡人的名稱。
新聯絡人	指出是否為新的聯絡人。
先生/女士	指定適當的稱謂。
名字	客戶的名字。
中間名	客戶的中間名字。
姓氏	客戶的姓氏。
職稱	客戶的職稱。
電子郵件	客戶的電子郵件地址。
電話號碼	客戶聯絡人的電話號碼。
行動電話	客戶聯絡人的行動電話號碼。
傳真	客戶聯絡人的傳真號碼。
核准資訊	
核准狀態	目前的交易備案核准狀態。
目前核准者	必須接續核准此交易備案之人員的名字。
最終核准者	對此交易備案授予最終核准之人員的名字。
提交日期	交易備案提交以進行核准的日期。
核准日期	交易備案最後獲得核准的當天日期。
拒絕原因	拒絕核准此交易備案的原因。
說明	有關此交易備案的詳細資訊。限 250 個字元以內。
附加資訊	
負責人	<p>交易備案記錄的負責人。</p> <p>一般而言，記錄的負責人可以更新記錄、將記錄轉移給其他負責人，或刪除記錄。但您公司的管理員可以調整存取層級，以限制或擴大使用者的存取權。</p> <p>「負責人」欄位的值會影響您或您的經理從「報表」與「儀表板」頁面產生的報表中包含的記錄。</p> <p>視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之</p>

欄位	說明
	一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱 關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 （頁數 37）。
負責人合作夥伴客戶	負責此交易備案之合作夥伴客戶的名稱。
原始合作夥伴客戶	發現此交易備案之合作夥伴客戶的名稱。發現此交易備案的合作夥伴可能不再負責此備案。
說明	輸入有關此交易備案的任何詳細資訊。

MDF 要求

市場開發基金 (MDF) 提供品牌負責人以有組織的方式，使合作夥伴有可用的資金，合作夥伴因而可在特定的地理區域銷售該品牌負責人的產品，或可行銷其品牌。*MDF 要求*為一種資金要求，合作夥伴用於要求品牌負責人提供資金。

合作夥伴可要求預先核准行銷活動的資金。MDF 要求會識別行銷活動的詳細資料及其預估成本。然後 MDF 要求會透過核准程序遞送。對 MDF 要求提供核准資金的品牌負責人則可予以核准、拒絕或退回。

在已完成行銷活動後，合作夥伴可建立請款，以取回所花費的資金，而品牌負責人已預先核准該筆資金。您可針對 MDF 要求請款，也可單獨請款。一筆 MDF 要求只能有一筆與其相關聯的請款。當請款獲准時，會以相關聯的 MDF 要求扣除該筆資金。

使用 MDF 要求首頁

「MDF 要求首頁」是管理市場開發基金 (MDF) 要求的起點。

附註：公司的管理員可以自訂「MDF 要求首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包括「個人化首頁設定」，就可以在頁面上新增及移除區段。

建立 MDF 要求

您可以按一下「最近修改的 MDF 要求」區段中的「新建」按鈕。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄](#)（頁數 39）與「MDF 欄位」。

使用 MDF 要求清單

「MDF 要求清單」區段會顯示一些清單。Oracle CRM On Demand 隨附一組準則清單。所有準則清單對於每個人而言都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的準則建立其他清單。這些自訂清單會顯示在準則清單集的上方。

下表說明 MDF 要求的標準清單。

MDF 要求清單	描述
所有 MDF 要求	本清單會顯示您可以看見的所有記錄，不論誰負責此記錄都會顯示。不會篩選 MDF 要求。

MDF 要求清單	描述
最近建立的 MDF 要求	篩選所有 MDF 要求，依建立日期排序。
最近修改的 MDF 要求	篩選所有 MDF 要求，依修改日期排序。
我的 MDF 要求	篩選「負責人」欄位中包含您姓名的 MDF 要求。
我最近建立的 MDF 要求	篩選「負責人」欄位中包含您姓名的 MDF 要求，依建立日期排序。
我最近修改的 MDF 要求	篩選「負責人」欄位中包含您姓名的 MDF 要求，依修改日期排序。
所有尚待處理的 MDF 要求	核准狀態為「尚待處理」或請款狀態為「已提交請款」的所有 MDF 要求。
我尚待處理的 MDF 要求	核准狀態為「尚待處理」或請款狀態為「已提交請款」之我的 MDF 要求。
我的核准 MDF 要求	您擁有的所有核准 MDF 要求

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新的清單，請按一下「新增」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱[建立及調整清單](#) (頁數 75)。

若要檢閱所有可用的清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。所以，您無法加以編輯或刪除。

檢視我最近修改的 MDF 要求區段

「我最近修改的 MDF 要求」區段會顯示您所有且最近修改的 MDF 要求。若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」連結。

檢視我尚待處理的 MDF 要求區段

「我尚待處理的 MDF 要求」會顯示您所有之核准狀態為「尚待處理」，或請款狀態為「已提交請款」的所有 MDF 要求。若要展開此清單，請按一下「顯示完整清單」。

將區段加入至 MDF 要求首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入您的「MDF 要求首頁」：

- MDF 要求清單
- 所有尚待處理的 MDF 要求
- 最近建立的 MDF 要求
- 最近修改的 MDF 要求
- 我尚待處理的 MDF 要求
- 我的核准 MDF 要求
- 我最近建立的 MDF 要求

- 我最近修改的 MDF 要求
- MDF 要求尚待我的核准

將區段加入至您的 **MDF 要求** 首頁

- 1 在「MDF 要求首頁」上，按一下「編輯配置」。
- 2 在「MDF 要求首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。然後按一下「儲存」。

管理 **MDF 要求**

若要管理 MDF 要求，請執行下列任務：

- [提交 MDF 要求以供核准](#) (頁數 348)
- [呼叫 MDF 要求](#) (頁數 348)
- [傳回 MDF 要求](#) (頁數 349)
- [拒絕 MDF 要求](#) (頁數 349)
- [核准 MDF 要求](#) (頁數 350)
- [取消 MDF 要求](#) (頁數 350)
- [提交 MDF 要求的請款](#) (頁數 351)
- [拒絕 MDF 要求的請款](#) (頁數 351)
- [核准 MDF 要求的請款](#) (頁數 352)

如需瞭解有關所有記錄的其他共同程序，請參閱[使用記錄](#) (請參閱 "[處理記錄](#)" 頁數 36)。

如需瞭解有關許多記錄類型的共同程序，請參閱下列說明：

- [建立記錄](#) (頁數 39)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)
- [使用清單](#) (頁數 71)
- [使用附件](#) (頁數 93)

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

提交 MDF 要求以供核准

合作夥伴可提交市場開發資金 (MDF) 申請來要求預先核准行銷活動的資金。MDF 申請包含活動的詳細資料和合作夥伴估計花費資金的金額。

在您開始之前。 建立 MDF 申請。建立針對 MDF 申請將適當使用者指派為核准者的工作流程。如需建立工作流程規則的詳細資訊，請參閱建立工作流程規則。

提交 MDF 申請以等待核准

- 1 請在「MDF 要求」首頁上，選取您要自「所有 MDF 要求」區段提交核准的 MDF 要求。
如需有關選取 MDF 要求的詳細資訊，請參閱[尋找記錄](#)。(請參閱 "[尋找記錄](#)" 頁數 42)
- 2 在「MDF 要求詳細資料」頁面上，按一下「編輯」按鈕。
- 3 在「MDF 要求編輯」頁面上，自「提交狀態」欄位選取「已提交」。然後按一下「儲存」。
在您將「提交狀態」欄位值變更為「已提交」並儲存記錄後，會發生以下情況：
 - 核准狀態會設為「尚待核准」。
 - 「提交的日期」會自動設為目前的時間標記。
 - 開始 MDF 申請的遞送。工作流程會將 MDF 申請的「核准者」欄位設成適當的使用者。
 - 如果尚未有核准者，則會將核准者加入 MDF 要求的團隊。
 - 工作流程規則會傳送電子郵件通知。

MDF 申請會出現在等待核准者動作的記錄清單中，並且變成合作夥伴 (負責人) 唯讀的狀態。不允許進一步的更新申請 (例如，更新申請的金額、變更相關資金等等)。合作夥伴僅可在成功撤銷提交的 MDF 申請後才能變更。

呼叫 MDF 要求

在已提交市場開發基金 (MDF) 後，及對其予以核准前，您可予以呼叫。在您已成功呼叫要求後，您可繼續進行更新並重新提交要求，以進行核准。

在您開始之前。 MDF 要求必須具有「已提交」的提交狀態，以及「待核准」的核准狀態。

呼叫 MDF 要求

- 1 請在「MDF 要求」首頁上，選取您要自「所有 MDF 要求」區段呼叫的 MDF 要求。
如需有關選取 MDF 要求的詳細資訊，請參閱[尋找記錄](#)。(請參閱 "[尋找記錄](#)" 頁數 42)
- 2 在「MDF 要求詳細資料」頁面上，按一下「編輯」按鈕。
- 3 在「MDF 要求編輯」頁面上，自「提交狀態」欄位選取「已呼叫」。然後按一下「儲存」。
當您將提交狀態變更為「已呼叫」時，會出現下列情況：
 - 「核准狀態」會重設為空值。

- 工作流程規則會建立新的任務，以追蹤動作（如果已設定）。
- 工作流程規則會傳送適當的電子郵件通知（如果已設定）。

您現在可更新 MDF 要求並重新提交要求。如需有關重新提交要求的詳細資訊，請參閱[提交 MDF 要求以供核准](#)（頁數 348）。

傳回 MDF 要求

當市場開發基金 (MDF) 要求通過核准鏈，核准者可將其傳回給負責人，以進行變更，或提供詳細資訊。

在您開始之前。 MDF 要求必須具有「已提交」的提交狀態。

傳回 MDF 要求

- 1 請在「MDF 要求」首頁上，選取您要自「所有 MDF 要求」區段傳回的 MDF 要求。
如需有關選取 MDF 要求的詳細資訊，請參閱[尋找記錄](#)。（請參閱 "[尋找記錄](#)" 頁數 42）
- 2 在「MDF 要求詳細資料」頁面上，按一下「編輯」按鈕。
- 3 在「MDF 要求編輯」頁面上，自「核准狀態」欄位選取「已傳回」。然後按一下「儲存」。
當您將核准狀態變更為「已傳回」時，會出現下列情況：
 - MDF 要求的提交狀態會設為「尚未提交」。
 - 日期會從「預先核准日期」欄位移除。然而，已提交的日期會保留在「提交日期」欄位中。
 - 會建立任務記錄，以追蹤核准者的傳回動作。
 - 工作流程規則會傳送適當的電子郵件通知。

MDF 要求的負責人現在可以更新要求並重新提交。如需重新提交 MDF 要求的詳細資訊，請參閱[提交 MDF 要求以供核准](#)（頁數 348）。

拒絕 MDF 要求

當市場開發基金 (MDF) 要求通過核准鏈，如果無法授權所要求的行銷活動金額，核准者可加以拒絕。

在您開始之前。 MDF 要求必須具有「已提交」的提交狀態。

拒絕 MDF 要求

- 1 請在「MDF 要求」首頁上，選取您要自「所有 MDF 要求」區段拒絕的 MDF 要求。
如需有關選取 MDF 要求的詳細資訊，請參閱[尋找記錄](#)。（請參閱 "[尋找記錄](#)" 頁數 42）
- 2 在「MDF 要求詳細資料」頁面上，按一下「編輯」按鈕。
- 3 在「MDF 要求編輯」頁面上，自「核准狀態」欄位選取「已拒絕」。然後按一下「儲存」。
當您將核准狀態變更為「已拒絕」時，會出現下列情況：

- MDF 要求的提交狀態會停留在「已提交」狀態。
- 日期會從「預先核准日期」欄位移除。然而，已提交的日期會保留在「提交日期」欄位中。
- 會建立任務記錄，以追蹤核准者的傳回動作。
- 工作流程規則會傳送適當的電子郵件通知。

在已拒絕 MDF 要求後，該要求對該負責人而言會變成唯讀，且不允許加以進一步更新。

核准 MDF 要求

篩選器

附註：當核准鏈中的每位核准者對核准鏈中的下一位核准者更新「核准者」欄位時，您便可達到多重層級核准。

在您開始之前。在您可核准前，MDF 要求的提交狀態必須設為「已提交」。

核准 MDF 要求

- 1 請在「MDF 要求」首頁上，選取您要自「所有 MDF 要求」區段核准的 MDF 要求。
如需有關選取 MDF 要求的詳細資訊，請參閱[尋找記錄](#)。（請參閱 "[尋找記錄](#)" 頁數 42）
- 2 在「MDF 要求詳細資料」頁面上，按一下「編輯」按鈕。
- 3 在「MDF 要求編輯」頁面上，在「預先核准的金額」欄位中輸入金額。
- 4 自「核准狀態」欄位選取「已核准」。然後按一下「儲存」。

當您將核准狀態變更為「已核准」時，會出現下列情況：

- Oracle CRM On Demand
- Oracle CRM On Demand 會驗證已核准的金額未超過目前核准者的核准「限制」設定，且該核准並未造成負數的基金餘額。如果驗證失敗，則會產生適當的錯誤訊息。
- 「最後核准者」欄位會變更為目前的使用者。不會更新「目前核准者」欄位。
- 預先核准的日期會變更為 Oracle CRM On Demand 上的目前日期。
- 工作流程規則會建立新的任務，以追蹤核准動作
- 工作流程會傳送適當的電子郵件通知。

在已核准 MDF 要求後，該要求會成為唯讀，且不允許加以進一步更新，除非提交相關的請款或延長到期日。

取消 MDF 要求

如果市場開發基金 (MDF) 要求不再有效，品牌負責人可在任一時點取消 MDF 要求。

在您開始之前。MDF 要求的核准狀態必須設為「已核准」。

取消 MDF 要求

- 1 請在「MDF 要求」首頁上，選取您要自「所有 MDF 要求」區段取消的 MDF 要求。
如需有關選取 MDF 要求的詳細資訊，請參閱[尋找記錄](#)。（請參閱 "[尋找記錄](#)" 頁數 42）
- 2 在「MDF 要求詳細資料」頁面上，按一下「編輯」按鈕。
- 3 在「MDF 要求編輯」頁面上，自「核准狀態」欄位選取「已取消」。然後按一下「儲存」。
當您將核准狀態變更為「已取消」時，會出現下列情況：
 - Oracle CRM On Demand 驗證核准狀態已設為「已核准」。
 - 工作流程規則會建立新的任務，以追蹤動作。
 - 工作流程會傳送適當的電子郵件通知。

在已取消 MDF 要求後，該要求會成為唯讀，且不允許加以進一步更新。

提交 MDF 要求的請款

合作夥伴會建立請款，以取得已用於行銷活動且預先核准的資金。您可針對特定的市場開發基金 (MDF) 要求請款，也可單獨請款。

提交 MDF 要求的請款

- 1 請在「MDF 要求」首頁上，選取您要自「所有 MDF 要求」區段提交請款的 MDF 要求。
如需有關選取 MDF 要求的詳細資訊，請參閱[尋找記錄](#)。（請參閱 "[尋找記錄](#)" 頁數 42）
- 2 在「MDF 要求詳細資料」頁面上，按一下「編輯」按鈕。
- 3 在「MDF 要求編輯」頁面上，在「要求的請款金額總計」欄位中輸入金額。
- 4 自「請款狀態」欄位選取「已提交請款」。然後按一下「儲存」。
在已將「請款狀態」變更為「已提交請款」時，且已儲存記錄後，會出現下列情況：
 - MDF 要求請款的遞送開始。
 - 工作流程規則會將 MDF 要求的「核准者」欄位設為適當的使用者。
 - 如果尚未有核准者，則會將核准者加入 MDF 要求的團隊。
 - 工作流程規則會傳送適當的電子郵件通知。

拒絕 MDF 要求的請款

當市場開發基金 (MDF) 請款通過核准鏈，核准者可加以拒絕。

在您開始之前，MDF 請款必須具有「已提交請款」的請款狀態。

拒絕 MDF 要求的請款

- 1 請在「MDF 要求」首頁上，選取您要自「所有 MDF 要求」區段拒絕請款的 MDF 要求。
如需有關選取 MDF 要求的詳細資訊，請參閱[尋找記錄](#)。（請參閱 "尋找記錄" 頁數 42）
 - 2 在「MDF 要求詳細資料」頁面上，按一下「編輯」按鈕。
 - 3 在「MDF 要求編輯」頁面上，自「核准狀態」欄位選取「已拒絕請款」。然後按一下「儲存」。
- 當您將請款狀態變更為「已拒絕請款」，並按一下「儲存」時，會發生以下情況：工作流程規則會傳送適當的電子郵件通知。

核准 MDF 要求的請款

核准者可核准市場開發基金 (MDF) 請款，並對合作夥伴提供貸方。MDF 請款目前只支援單一核准層級。

在您開始之前。在您可核准前，MDF 請款的提交狀態必須設為「已提交請款」。

核准 MDF 要求的請款

- 1 請在「MDF 要求」首頁上，選取您要自「所有 MDF 要求」區段核准請款的 MDF 要求。
如需有關選取 MDF 要求的詳細資訊，請參閱[尋找記錄](#)。（請參閱 "尋找記錄" 頁數 42）
 - 2 在「MDF 要求詳細資料」頁面上，按一下「編輯」按鈕。
 - 3 在「MDF 要求編輯」頁面上，在「已核准的請款總金額」欄位中輸入金額。
 - 4 自「請款狀態」欄位選取「已核准請款」。然後按一下「儲存」。
- 當您將核准狀態變更為「已核准」時，會出現下列情況：
- Oracle CRM On Demand 會驗證已核准的請款總金額未超過核准者的核准限制，且該核准並未造成負數的資金餘額。如果驗證失敗，則會產生適當的錯誤訊息。
 - 請款核定日期會設為 Oracle CRM On Demand 上的目前日期。
 - 工作流程規則會傳送適當的電子郵件通知。
- 請款獲准時，會扣除與 MDF 要求相關聯的資金。

MDF 申請欄位

使用「MDF 申請編輯」頁面來新增市場開發資金 (MDF) 申請或更新現有 DF 申請的詳細資料。「MDF 申請編輯」頁面會顯示一組針對 MDF 申請的完整欄位。

附註：公司管理員可以各種不同方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	說明
主要 MDF 申請資訊	
ID	MDF 申請識別碼 (ID)。
要求名稱	MDF 申請的唯一名稱。
主要合作夥伴客戶	合作夥伴公司，主導提交 MDF 申請者。
資金	和 MDF 要求關聯之資金的名稱。
提交狀態	提交的狀態，例如，「已提交」、「尚未提交」或「已撤銷」。
到期日	必須核准 MDF 申請的日期。根據預設，是設定為今天的日期加上 7 天。
到期日	MDF 要求不再有效的日期。
宣傳活動	與 MDF 申請相關的行銷活動名稱。
行銷目的	MDF 要求的行銷原因。
地區	發出 MDF 要求的地區。
分類	MDF 要求所屬的分類。
合作夥伴方案	與 MDF 申請相關的合作夥伴計畫名稱。
MDF 申請幣別	MDF 申請的必要幣別。
MDF 申請詳細資訊	
開始日期	行銷活動開始的日期和時間。您可使用行事曆控制項來變更此日期。
結束日期	行銷活動結束的日期和時間。您可以使用行事曆控制項更改這個日期。
要求的金額	行銷活動的要求總金額。
預先核准金額	品牌所有者會輸入行銷活動的核准總金額。
核准狀態	MDF 要求的目前核准狀態。
要求日期	建立 MDF 要求的日期和時間。
提交日期	已提交 MDF 要求的日期和時間。
預先核准日期	預先核准 MDF 要求的日期和時間。
核准者	目前核准者的名稱。
最後核准者	上一個核准者的名稱。
原因代碼	尚未核准行銷活動的原因。預設值為：「重複」、「資訊不正確」、「資

欄位	說明
	訊不足」和其他。
請款資訊	
要求的請款金額總計	合作夥伴要求的行銷活動總請款金額。
核准的理賠總金額	品牌所有者核准用於行銷活動的總請款金額。
請款狀態	請款目前的狀態。
請款核定日期	核定請款相關事宜的日期。
附加資訊	
負責人	<p>MDF 申請記錄的負責人。</p> <p>一般而言，記錄的負責人可以更新記錄、將記錄轉移給其他負責人，或刪除記錄。但您公司的管理員可以調整存取層級，以限制或擴大使用者的存取權。</p> <p>「負責人」欄位的值會影響您或您的經理從「報表」與「儀表板」頁面產生的報表中包含的記錄。</p> <p>視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱關於資料存取、記錄共用及記錄所有權（頁數 37）。</p>
說明	MDF 申請的詳細資訊。 限 250 個字元以內。
負責人合作夥伴客戶	合作夥伴客戶是負責人的工作對象。如果負責人是合作夥伴，則負責人客戶欄位就會填入合作夥伴所屬的合作夥伴客戶名稱。
通路經理	通路經理負責維護合作夥伴與品牌負責人公司之間的關係。通路經理會擔任該合作夥伴的主要聯絡人。
原始合作夥伴客戶	發起 MDF 申請的合作夥伴名稱。

特價要求

特價要求包括一組商務程序，合作夥伴會依據此程序向品牌負責人要求產品折扣。例如，特價要求可以是對於競爭交易或價格向下趨勢的回應。品牌負責人可授予較低的價格，並在銷售後將業績提供給合作夥伴。特別授權的價格通常對授權產品、數量、持續時間，與合作夥伴或客戶（或兩者）有效。

特價要求包含下列兩個階段：

特價要求管理。合作夥伴，或代表合作夥伴的品牌負責人，會為產品建立特價要求，並提供如降低價格原因等詳細資料。合作夥伴會將要求提交給品牌負責人進行核准，當要求核准時，合作夥伴會將存貨以新的降低價格銷售給客戶。在銷售後，合作夥伴會使用特價請款程序來請款採購成本與新授權成本之間的差額。

特價請款管理。合作夥伴會在核准與未結的特價要求上建立特價請款，以接收業績的損失。一般而言，在以特價請款銷售後會提交銷售點。在核准要求後，品牌負責人會針對原始成本與新授權成本之間的差額提供業績給合作夥伴。

特價要求會以下列方式讓品牌負責人與合作夥伴受益：

- 讓品牌負責人在競爭的狀態下支援其合作夥伴
- 鼓勵合作夥伴向品牌負責人購買與庫存產品，即使是價格未來可能下降。

使用特價要求首頁

「特價要求首頁設定」是管理特價要求的起點。

附註：您的公司管理員可以自訂「特價要求首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包括「個人化首頁設定」權限，就可以在頁面上新增及移除區段。

建立特價要求

您可以按一下「最近修改的特價要求」區段的「新建」按鈕來建立特價要求。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄](#)（頁數 39）與[特價要求欄位](#)（頁數 366）。

使用特價要求清單

「特價要求清單」區段會顯示一些清單。**Oracle CRM On Demand** 隨附一組標準清單。所有標準清單對於每個人而言都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的標準建立其他清單。這些自訂清單會顯示在標準清單集的上方。

下表說明特價要求的標準清單。

特價要求清單	說明
所有特價要求	此清單顯示所有您可以檢視的記錄，無論誰擁有該清單。此清單不會篩選特價要求。
最近建立的特價要求	篩選所有特價要求後，依建立日期排序。
最近修改的特價要求	篩選所有特價要求後，依修改日期排序。
我的特價要求	篩選「負責人」欄位中包含您姓名的特價要求。
我最近建立的特價要求	篩選「負責人」欄位中包含您姓名的特價要求後，依建立日期排序。
我最近修改的特價要求	篩選「負責人」欄位中包含您姓名的特價要求後，依修改日期排序。
所有尚待處理的特價要求	篩選所有核准狀態為「暫緩核准」或請款狀態為「已提交請款」的特價要求。
我尚待處理的特價要求	篩選您所擁有核准狀態為「暫緩核准」或請款狀態為「已提交請款」的特價要求。
我已核准特價要求	篩選所有您擁有的已核准特價要求。

特價要求清單	說明
特價要求尚待處理的我的核准	篩選核准狀態為「暫緩核准」或請款狀態為「已提交請款」的特價要求，且您是下一個核准者。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新的清單，請按一下「新建」。如需建立清單的相關詳細資訊，請參閱[建立及調整清單](#)（頁數 75）。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含 **Oracle CRM On Demand** 隨附的標準清單。這些清單僅供檢視，因此您無法編輯或刪除。

檢視我最近修改的特價要求區段

「我最近修改的特價要求」區段會顯示您擁有且最近修改過的特價要求。若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

檢視我尚待處理的特價要求區段

「我尚待處理的特價要求」區段會顯示所有您擁有且核准狀態為「暫緩核准」或請款狀態為「已提交請款」的特價要求。若要展開此清單，請按一下「顯示完整清單」。

新增區段至您的特價要求首頁設定

如果您的使用者角色含有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入至「特價要求首頁設定」：

- 特價要求欄位清單
- 所有尚待處理的特價要求
- 最近建立的特價要求
- 最近修改的特價要求
- 我尚待處理的特價要求
- 我已核准特價要求
- 我最近建立的特價要求
- 我最近修改的特價要求
- 特價要求尚待處理的我的核准
- 一或多個報表區段（您的公司管理員可讓「特價要求首頁設定」上有如「特價要求分析報表」等報表區段）。

新增區段至您的特價要求首頁設定

- 1 在「特價要求首頁設定」上，按一下「編輯配置」。
- 2 在「特價要求首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。接著按一下「儲存」。

管理特價要求

若要管理特價要求，請執行下列任務：

- [連結產品至特價要求](#) (頁數 357)
- [連結方案至特價要求](#) (頁數 358)
- [提交特價要求以核准](#) (頁數 358)
- [撤回特價要求](#) (頁數 359)
- [退回特價要求](#) (頁數 360)
- [拒絕特價要求](#) (頁數 360)
- [核准特價要求](#) (頁數 361)
- [取消特價要求](#) (頁數 362)
- [提交特價要求的請款](#) (頁數 362)
- [拒絕特價要求的請款](#) (頁數 363)
- [核准特價要求的請款](#) (頁數 363)

如需瞭解有關記錄的其他共同程序，請參閱[使用記錄](#) (請參閱 "[處理記錄](#)" 頁數 36)。

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#) (頁數 39)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)
- [使用清單](#) (頁數 71)
- [使用附件](#) (頁數 93)

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

連結產品至特價要求

您可以將產品連結至特價要求以執行下列業：

- 追蹤哪些產品屬於特價要求
- 計算要求的與預先核准 (授權) 的金額總計

附註： 按一下「更新要求總計」按鈕可計算要求的與預先核准的金額總計。

在您開始之前。 您的公司管理員必須將「特殊定價產品」相關資訊區段顯示在詳細資料頁面。如果相關資訊區段未顯示在詳細資料頁面，請按一下「編輯配置」連結，將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

連結產品至特價要求

- 1 選取您要與產品連結的特價要求（列於「特價要求」首頁的「所有特價要求」區段上）。
如需有關選取特價要求的資訊，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。
- 2 在「特價要求詳細資料」頁面上，向下捲動至「特價產品」區段，並按一下「新增」。
- 3 在「產品」欄位中，選取您要新增至特價要求的產品。
- 4 在「特價產品詳細資料」頁面中，更新必要欄位。
如需欄位的詳細資訊，請參閱[特價產品欄位](#)（頁數 364）。
- 5 儲存記錄。

計算要求的與預先核准的金額總計

- 1 選取您要計算要求與預先核准金額總計的特價要求（列於「特價要求」首頁的「所有特價要求」區段上）。
如需有關選取特價要求的資訊，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。
- 2 在「特價要求詳細資料」頁面上，向下捲動至「特價產品」區段。
- 3 按一下「特價產品」區段中的「更新要求總計」。
這會計算要求的與預先核准的金額總計，並更新特價要求上的「要求金額總計」與「授權金額總計」。

連結方案至特價要求

您可以將特價要求與您參與的特價方案產生關聯。

連結方案至特價要求

- 1 瀏覽至「特價要求編輯」頁面。
- 2 在「合作夥伴方案」清單中，選取您要新增至特殊定價要求的合作夥伴方案，然後按一下「儲存」。

提交特價要求以核准

合作夥伴，或代表合作夥伴的品牌負責人，會針對產品上的價格調整建立特價要求，並提供詳細資料，例如降低價格的原因。品牌負責人可能會也可能不會允許要求。大多數的公司都有定義完善的程序來處理合作夥伴的核准要求，一般而言，品牌負責人的
一或多個員工會評估各種條件下的特價要求，最後再決定是否核准要求。

在您開始之前。必須先建立特價要求。如需建立記錄的詳細資訊，請參閱[建立記錄](#)（頁數 39）。此外也必須建立工作流程規則，將適當的使用者指派為特價要求的核准者。如需建立工作流程的詳細資訊，請參閱[建立工作流程規則](#)。

提交特價要求進行核准

- 1 選取您要提交以進行核准的特價要求（列於「特價要求」首頁的「所有特價要求」區段上）。

如需選取特價要求的詳細資訊，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。

- 2 在「特價要求詳細資料」頁面上，按一下「編輯」按鈕。

- 3 在「特價要求編輯」頁面上，選取「提交狀態」欄位中的「已提交」。

- 4 按一下「儲存」。

在「提交狀態」欄位變更為「已提交」，且已儲存該記錄後，會發生下列狀況：

- 核准狀態會設為「暫緩核准」。
- 提交的日期會自動設為目前的時間標記。
- 開始遞送特價要求。工作流程規則會將特價要求的「核准者」欄位設為適當的使用者。
- 核准者（如果未顯示）會新增至特價要求小組。
- 工作流程規則會傳送必要的電子郵件通知。

特價要求會出現在等待核准者動作的記錄清單上，並會針對合作夥伴（負責人）變成唯讀。不允許進行進一步的更新（例如新增或移除產品、更新要求的價格等）。已提交的特價要求只有在成功撤回後，合作夥伴才能變更它。

撤回特價要求

在特價要求已提交進行核准之後並核准之前，您可以撤回要求。在您成功撤回特價要求後，您可以繼續更新要求並重新提交以進行核准。

在您開始之前。特價要求的提交狀態必須是「已提交」，核准狀態必須是「暫緩核准」。

撤回特價要求

- 1 選取您要提交撤回的特價要求（列於「特價要求」首頁的「所有特價要求」區段上）。

如需選取特價要求的詳細資訊，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。

- 2 在「特價要求詳細資料」頁面上，按一下「編輯」按鈕。

- 3 在「特價要求編輯」頁面上，選取「提交狀態」欄位中的「已撤回」。

- 4 按一下「儲存」。

在將核准狀態變更為「已撤回」後，會發生下列狀況：

- 核准狀態會重設為空白。
- 工作流程規則會建立新的任務以追蹤動作。
- 工作流程規則會傳送適當的電子郵件通知。

現在您可以更新特價要求並重新提交。如需提交特價要求的詳細資訊，請參閱[提交特價要求進行核准](#) (請參閱 "提交特價要求以核准" 頁數 358)。

退回特價要求

當特價要求經過核准鏈時，核准者可以將它退回給負責人進行變更。核准者可提供備註並向負責人要求詳細資訊。

在您開始之前。特價要求的提交狀態必須是「已提交」。

退回特價要求

- 1 在「特價要求」首頁的「所有特價要求」區段中，選取您要退回的特價要求。
如需選取特價要求的詳細資訊，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。
- 2 在「特價要求詳細資料」頁面上，按一下「編輯」按鈕。
- 3 在「特價要求編輯」頁面上，選取「核准狀態」欄位中的「已退回」，再按一下「儲存」。
在將核准狀態變更為「已退回」並按一下「儲存」後，會發生下列狀況：
 - 特價要求的提交狀態會設為「未提交」。
 - 「授權日期」欄位中的日期會移除，但「提交日期」欄位中仍保留提交日期。
 - 工作流程規則會建立任務記錄，以追蹤核准者的退回動作。
 - 工作流程規則會傳送適當的電子郵件通知。

特價要求的負責人可以更新特價要求並重新提交。如需提交特價要求的詳細資訊，請參閱[提交特價要求進行核准](#) (請參閱 "提交特價要求以核准" 頁數 358)。

拒絕特價要求

當特價要求經過核准鏈時，如果無法授予要求的折扣，核准者可以拒絕特價要求。

在您開始之前。特價要求的提交狀態必須是「已提交」。

拒絕特價要求

- 1 在「特價要求」首頁的「所有特價要求」區段中，選取您要拒絕的特價要求。
如需選取特價要求的詳細資訊，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。
- 2 在「特價要求詳細資料」頁面上，按一下「編輯」按鈕。
- 3 在「特價要求編輯」頁面上，選取「核准狀態」欄位中的「已拒絕」。
- 4 按一下「儲存」。

在將核准狀態變更為「已拒絕」並按一下「儲存」後，會發生下列狀況：

- 特價要求的提交狀態會保持為「已提交」狀態。
- 「授權日期」欄位中的日期會移除，但「提交日期」欄位中仍保留提交日期。
- 工作流程規則會建立任務記錄，以追蹤核准者的退回動作。
- 工作流程規則會傳送適當的電子郵件通知。

特價要求在拒絕後，會針對負責人變成唯讀，且不允許做進一步的更新。

核准特價要求

依您公司的商務程序而定，可能需要您公司的多位人員核准特價要求。目前，核准路徑是手動程序，且僅支援一個核准層次。目前的核准欄位必須手動修改，才能連同核准鏈一起移動特價要求。

附註：核准鏈中每個核准者可更新「核准者」欄位，以進行多層次核准。

在您開始之前。特價要求的提交狀態必須先設為「已提交」，您才能核准要求。

核准特價要求

- 1 在「特價要求」首頁的「所有特價要求」區段中，選取您要核准的特價要求。

如需選取特價要求的詳細資訊，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。

- 2 在「特價要求詳細資料」頁面上，按一下「編輯」按鈕。
- 3 在「特價要求編輯」頁面上，選取「核准狀態」欄位中的「已核准」。
- 4 按一下「儲存」。

在將核准狀態變更為「已核准」後，會發生下列狀況：

- Oracle CRM On Demand 會驗證提交狀態是否設為「已提交」。如果提交狀態為任何其他值，則驗證會失敗，並產生適當的錯誤訊息。
- Oracle CRM On Demand 會驗證授權的總金額是否未超過為目前核准者設定的核准限制，且核准不會造成負的資金餘額。如果驗證失敗，會產生適當的錯誤訊息。
- Oracle CRM On Demand 會驗證授權的總金額是否等於所有特價產品的授權金額總和。如果不等於，驗證會失敗並發出適當的錯誤訊息。
- 「最後核准者」欄位會變更成目前的使用者，目前的「核准者」欄位不會更新。
- 授權日期會變更為 Oracle CRM On Demand 的目前日期。
- 工作流程規則會建立新的任務以追蹤核准動作。
- 工作流程規則會傳送適當的電子郵件通知。

特價要求經過核准後，會變成唯讀，除了提交相關的請款或延長到期日外，將不允許進一步的更新。

取消特價要求

如果特價要求不再有效，品牌負責人可以隨時取消特價要求。

在您開始之前。特價要求的核准狀態必須是「已核准」。

取消特價要求

- 1 在「特價要求」首頁的「所有特價要求」區段中，選取您要取消的特價要求。
如需選取特價要求的詳細資訊，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。
- 2 在「特價要求詳細資料」頁面上，按一下「編輯」按鈕。
- 3 在「特價要求編輯」頁面上，選取「核准狀態」欄位中的「已取消」，再按一下「儲存」。

在將核准狀態變更為「已取消」後，會發生下列狀況：

- Oracle CRM On Demand 會驗證核准狀態值是否為「已核准」。
- 工作流程規則會建立新的任務以追蹤動作。
- 工作流程規則會傳送適當的電子郵件通知。

特價要求在取消會變成唯讀，且不允許做進一步的更新。

提交特價要求的請款

合作夥伴會使用特價請款程序來請款原始採購成本與在特價要求上授權的新核准成本之間的差額。一般而言，品牌負責人的一或多個員工可使用各種標準來評估請款，並決定是否核准請款。

提交特價要求的請款

- 1 在「特價要求」首頁的「所有特價要求」區段中，選取您要提交請款的特價要求。
如需選取特價要求的詳細資訊，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。
- 2 在「特價要求詳細資料」頁面上，按一下「編輯」按鈕。
- 3 在「特價要求編輯」頁面的「要求請款金額總計」欄位中輸入金額。
- 4 選取「請款狀態」欄位中的「已提交請款」，再按一下「儲存」。
在「請款狀態」欄位變更為「已提交」，且已儲存該記錄後，會發生下列狀況：
 - 開始遞送特價要求請款。工作流程規則會將特價要求的「核准者」欄位設為適當的使用者。
 - 如果尚未有核准者，則會將核准者新增至特價要求的團隊。
 - 工作流程規則會傳送適當的電子郵件通知。

拒絕特價要求的請款

當特價請款會經過核准鏈時，核准者可以拒絕請款。

在您開始之前。特價要求請款的請款狀態必須是「已提交」。

拒絕特價要求的請款

- 1 在「特價要求」首頁的「所有特價要求」區段中，選取您要拒絕請款的特價要求。

如需選取特價要求的詳細資訊，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。

- 2 在「特價要求詳細資料」頁面上，按一下「編輯」按鈕。

- 3 在「特價要求編輯」頁面上，選取「核准狀態」欄位中的「已拒絕請款」。

- 4 按一下「儲存」。

當您將請款狀態變更為「已拒絕請款」並按一下「儲存」時，會發生下列狀態：工作流程規則會寄出適當的電子郵件通知。

核准特價要求的請款

核准者可核准特殊定價請款，並提供業績給合作夥伴。目前僅支援特殊定價請款的一個核准層級。

在您開始之前。特價要求請款的請款狀態必須先設為「已提交請款」，您才能核准請款。

核准特價要求的請款

- 1 在「特殊定價要求」首頁的「所有特殊定價要求」區段中，選取您要核准請款的特殊定價要求。

如需有關選取特價要求的資訊，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。

- 2 在「特價要求詳細資料」頁面上，按一下「編輯」按鈕。

- 3 在「特價要求編輯」頁面的「核准請款金額總計」欄位中輸入金額。

- 4 自「請款狀態」欄位選取「已核准請款」。然後按一下「儲存」。

在將請款狀態變更為「已核准請款」後，會發生下列狀況：

- Oracle CRM On Demand 會驗證核准的請款金額總計是否未超過為核准者設定的核准限制，且核准不會造成負的資金餘額。如果驗證失敗，會產生適當的錯誤訊息。
- 請款決定日期會變更為 Oracle CRM On Demand 的目前日期。
- 工作流程規則會傳送適當的電子郵件通知。

以相關項目形式管理特價產品

若要以相關項目的形式管理特價產品，請執行下列任務：

■ [以相關項目形式建立特價產品](#) (頁數 364)

■ [特價產品欄位](#) (頁數 364)

如需瞭解有關記錄的其他共同程序，請參閱[使用記錄](#) (請參閱 "處理記錄" 頁數 36)。

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

■ [建立記錄](#) (頁數 39)

■ [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)

■ [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)

■ [使用清單](#) (頁數 71)

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

以相關項目形式建立特價產品

您可以將特價產品建立成為特價要求的相關項目，以指示特定產品的要求成本 (或詳細資訊)。從 **Oracle CRM On Demand** 中，您可以在表單中輸入資訊，將特價產品建立成為相關項目。您可以在特價要求詳細資料頁面上存取此表單。

附註： 在您建立特價產品之前，「特價產品」必須新增至「特價要求」詳細資料頁面作為相關的項目。如需新增相關項目的詳細資訊，請參閱自訂相關項目配置。

以相關項目形式建立特價產品

1 在「特價要求詳細資料」頁面上，向下捲動至「特價產品」區段，並按一下「新增」。

2 在「產品名稱」欄位中選取一個產品。

3 視需要更新「特價要求產品編輯」頁面上其餘的欄位，再按一下「儲存」。

如需每個欄位的資訊，請參閱[特價產品欄位](#) (頁數 364)。

特價產品欄位

使用「特價產品編輯」頁面建立新的特價產品。「特價產品編輯」頁面會顯示一組完整的特價產品可用欄位。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位及清單中選項的名稱。因此您在螢幕上看到的資訊可能會與本表格中的資訊不同。

下表提供與「特價產品編輯」頁面欄位相關的詳細資訊。

欄位	說明
主要產品資訊	
產品	特價要求的產品名稱。如果特價要求與機會相關，則只會選取該機會已存在的產品，如果無關，則會列出所有的產品。
產品：產品分類	與產品定義一併帶入產品分類。唯讀。
數量	將在此特價要求之下銷售的產品預期數量。
幣別	特價產品的幣別。
產品：產品編號	與產品定義一併帶入的產品編號。這是唯讀的欄位。
產品：類型	與產品定義一併帶入的產品類型。這是唯讀的欄位。
產品：狀態	與產品定義一併帶入的狀態。這是唯讀的欄位。
製造廠商建議零售價	<p>製造商以使用的幣別建議的零售價格 (MSRP)。合作夥伴的這個欄位為唯讀。</p> <p>如果已為特價要求定義最終客戶，且價目表已與該最終客戶產生關聯，則在儲存「特價產品」記錄時，Oracle CRM On Demand 會根據此價目表產生 MSRP 欄位。系統會自動在特價要求的價目表內填入已新增至與「特價要求」記錄相關聯的客戶或終端客戶記錄的價目表值。此外也應符合下列條件：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 與「最終客戶」相關聯的「價目表」其類型為 'MSRP' ■ 此「價目表」的狀態為「已公佈」。 ■ 此「價目表」上有「產品」 ■ 「特價要求」的「開始日期」落在「價目表」(與「價目表明細行項目」) 的「有效起始日期」/「有效終止日期」之間 <p>如果價目表尚未與最終客戶產生關聯，則「特價要求」標頭的價目表將保持空白。</p>
特價要求詳細資料資訊	
採購成本	<p>合作夥伴原始支付給產品的價格。Oracle CRM On Demand 會在儲存「特價產品」記錄時，從與負責人合作夥伴帳戶相關聯的價目表產生此欄位。要填入到「特價產品」記錄的購買成本其「特價要求」負責人應為「合作夥伴使用者」。此外也應符合下列條件：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 與「負責人合作夥伴帳戶」相關聯的「價目表」類型為「配銷成本」 ■ 此「價目表」的狀態為「已公佈」。 ■ 此「價目表」上有「產品」 ■ 「特價要求」的「開始日期」落在「價目表」(與「價目表明細行項目」) 的「有效起始日期」/「有效終止日期」之間

欄位	說明
	您可以編輯「採購成本」欄位並變更預設值。
要求成本	合作夥伴針對特價要求所要求的降低價格。
要求轉售成本	合作夥伴想要銷售產品的轉售價格。
授權成本	針對特價要求議價的合作夥伴價格。合作夥伴的這個欄位為唯讀。
建議的轉售價格	品牌所有者建議的轉售價格。合作夥伴的這個欄位為唯讀。
要求金額	計算要求的折扣。 Oracle CRM On Demand 會計算金額。
要求折扣百分比	計算要求的折扣百分比。 Oracle CRM On Demand 會計算折扣百分比。
授權金額	計算授權的折扣。 Oracle CRM On Demand 會計算授權的折扣。
授權折扣百分比	計算授權的折扣百分比。 Oracle CRM On Demand 會計算授權的折扣百分比。
特價說明	
競爭對手名稱	特價要求的競爭對手名稱。
競爭對手產品	競爭對手產品名稱。
競爭對手產品價格	競爭對手產品價格。
競爭對手合作夥伴	競爭對手合作夥伴名稱。
其他競爭資訊	任何與競爭產品優惠、特價說明等等相關的詳細資訊。
附加資訊	
說明	此清單項目的詳細資訊。此欄位的限制為 16,350 個字元。

特價要求欄位

使用「特價要求編輯」頁面新增特價要求，或更新現有特價要求的詳細資料。「特價要求編輯」頁面會顯示一組完整的特價要求欄位。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位及清單中選項的名稱。因此您看到的資訊可能會與此表格中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	說明
----	----

欄位	說明
主要特價要求資訊	
ID	特價要求識別碼 (ID)。
要求名稱	特價要求的唯一名稱。
主要合作夥伴客戶	在特價要求上領導努力的合作夥伴公司。
提交狀態	提交的狀態，例外未提交、已提交、已撤回。
到期日	必須核准特價要求的截止日期。此欄位預設會將日期顯示為從目前日期起的一週。
資金	與特價要求相關聯之資金的名稱
機會	特價要求相關的機會。
終端客戶	特價要求的最終客戶。如果要求與機會相關聯，則您只能選取「機會客戶」。
原始合作夥伴客戶	發出特價要求的原始合作夥伴。
交易備案	與要求相關的交易備案
合作夥伴方案	與特價要求相關的合作夥伴方案。
幣別	兌換價格的幣別。如果您的公司管理員設定該功能，則您可以選取其他幣別將價格兌換成另一個幣別。
特價要求詳細資料資訊	
開始日期	特價開始的日期與時間。您可以使用行事曆控制項更改這個日期。
結束日期	特價失效的日期與時間。您可以使用行事曆控制項更改這個日期。
要求總金額	Oracle CRM On Demand 會產生每個特價產品的要求金額總計。
授權總金額	Oracle CRM On Demand 會產生每個特價產品的授權金額總計。
要求日期	建立特價要求的日期與時間。
提交日期	提交特價要求的日期與時間。
授權日期	核准特價要求的日期與時間。
核准者	目前核准者的名稱。

欄位	說明
核准狀態	特價要求的目前核准狀態，例如「暫緩核准」、「已核准」、「已退回」、「已拒絕」、「到期」或「已取消」。
最後核准者	最近一次核准特價要求的人員名稱。
原因代碼	指出為何退回或拒絕特價要求的原因。
請款資訊	
要求的理賠總金額	合作夥伴要求的請款金額總計。
核准的理賠總金額	品牌負責人核准的請款金額總計。
請款狀態	請款的目前狀態，例如「進行中」、「已提交請款」、「已拒絕請款」與「已核准請款」。
請款核定日期	決定理賠的日期。
附加資訊	
負責人	<p>特價要求記錄的負責人。</p> <p>一般而言，記錄的負責人可以更新記錄、將記錄轉移給其他負責人，或刪除記錄。但您公司的管理員可以調整存取層級，以限制或擴大使用者的存取權。</p> <p>「負責人」欄位的值會影響您或您的經理從「報表」與「儀表板」頁面產生的報表中包含的記錄。</p> <p>視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 37)。</p>
已修改	建立或更新記錄的人員姓名，後面跟著建立或更新的日期和時間。Oracle CRM On Demand 會產生此值。
說明	特價要求的詳細資訊。限 250 個字元以內。
負責人合作夥伴客戶	合作夥伴客戶是負責人的工作對象。如果負責人是合作夥伴，則負責人客戶欄位就會填入合作夥伴所屬的合作夥伴客戶名稱。
通路經理	通路經理負責維護合作夥伴與品牌負責人公司之間的關係。通路經理會擔任該合作夥伴的主要聯絡人。

資金

使用「資金」頁面來建立、更新或追蹤資金。

資金通常是用於特定目的所撥出的一筆金錢或一組其他資源的總和。資金可以是行銷發展資金、合作資金、貿易促進資金等等。從「資金」頁面，您可以管理一組需要預先核准的活動，並處理行銷資金的請款作業。

建立資金記錄時，您就成為資金的負責人或資金管理者。一般而言，資金負責人可以更新或刪除資金記錄、新增其他使用者做為資金參與者、建立借項和貸項，以及新增附件與附註至資金。但您的管理員可以調整您的存取層級，以限制或擴大您的資金記錄存取權。

資金參與者可以檢視資金記錄，但無法編輯記錄。對於他們列為參與者的資金，參與者也可以提交預先核准要求與請款要求。對於資金管理者負責的資金，資金管理者可以檢視並編輯所有資金要求，並且可以核准或拒絕這些資金要求。

附註： 您無法編輯「狀態」欄位設為「已核准請款」的資金要求。

附註： 您的公司管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含使用資金，則您的設定中很可能就會排除「資金」頁標。

使用資金首頁

「資金首頁」是管理資金或資金申請的起點。

附註： 您的公司管理員可以自訂「資金首頁」配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就可以新增區段至此頁面，或從頁面移除區段。

建立資金或資金申請

您可以在「資金首頁」左側的「建立」區段中，按一下「資金」或「資金申請」，藉此建立資金或資金申請。如需更多資訊，請參閱[建立記錄](#) (頁數 39)與[資金欄位](#) (頁數 378)。

使用資金清單或資金申請清單

「資金清單」與「資金申請清單」區段會顯示一些清單。Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單對於每個人而言都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的標準建立其他清單。這些自訂清單會顯示在標準清單集的上方。

下表說明預設為可用的標準資金清單。

資金清單	篩選
所有資金	您和部屬擁有的所有資金
所有有效的資金	您和部屬擁有且狀態為「有效」的所有資金
我的資金	「負責人」欄位中包含您姓名的資金
我的有效資金	「負責人」欄位中包含您姓名且狀態為「有效」的資金

下表說明預設為可用的標準資金申請清單。

資金申請清單	篩選
所有資金申請	您和部屬擁有的所有資金申請
我的資金申請	「負責人」欄位中包含您姓名的資金申請
我的尚待處理資金申請	您擁有且狀態為「已提交預先核准」的所有資金申請。
尚待處理的資金申請	所有狀態為「已提交預先核准」的資金申請。
獲准的資金申請	您擁有且狀態為「預先核准」的所有資金申請。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新建」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱「[建立及調整清單](#)」（請參閱 "[建立及調整清單](#)" 頁數 75）。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 Oracle CRM On Demand 提供的標準清單。這些清單只提供檢視。因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視您尚待處理的資金申請

若要檢視您尚待處理的資金申請，請在「我尚待處理的資金申請」區段中查看，此區段會顯示下列資訊：「資金申請名稱」、「資金」、「預先核准的申請」、「授權金額」、「已核准」、「申請日期」、「到期日」與「狀態」。

您尚待處理的資金申請是狀態為「已提交預先核准」的申請。

若要展開最近修改的資金清單，請按一下「顯示完整清單」。

檢視資金申請未結案的活動

若要檢視資金申請未結案的活動，請在「資金申請 - 未結案的活動」區段中查看，此區段會顯示下列資訊：「到期日」、「優先順序」、「活動」、「主題」與「資金申請」。

此資訊會提供連結至您的資金申請之未結案活動的清單。「優先順序」欄位會顯示由您或經理所設定的任務優先順序，例如「1 - 高」、「2 - 中」或「3 - 低」。任務優先次序以各種箭頭表示：向上箭頭表示高優先次序，沒有箭頭表示中優先次序，向下箭頭表示低優先次序。

附註： 如果您的公司管理員變更了「優先順序」欄位的預設值，任務清單中的「優先順序」欄位可能就不會出現箭頭。

若要展開最近修改的資金申請，請按一下「顯示完整清單」。

將區段加入至您的資金首頁

如果您的使用者角色含有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入至「資金首頁」：

- 尚待處理的資金申請
- 一個或多個報表區段（公司管理員可以設定您的「資金首頁」要顯示報表區段）

將區段加入至「資金首頁」

- 1 在「資金首頁」上按一下「編輯配置」。
- 2 在「資金首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除頁面上的區段，以及組織頁面上的區段。
- 3 按一下「儲存」。

相關主題

如需相關的資金資訊，請參閱下列主題：

- [資金](#) (頁數 369)
- [管理資金](#) (頁數 371)
- [資金欄位](#) (頁數 378)

管理資金

若要管理資金，請執行下列任務：

- [新增資金參與者](#) (頁數 372)
- [新增資金貸方](#) (請參閱 "[將貸方新增至資金](#)" 頁數 373)
- [處理資金的要求](#) (頁數 373)
- [處理求償](#) (頁數 376)
- [針對資金套用借方](#) (頁數 377)
- [檢閱資金活動](#) (頁數 377)

附註： 資金功能並非 Oracle CRM On Demand 標準版的一部份，因此可能無法提供您的公司使用。

附註： 如果您是資金的負責人，您可以更新資金記錄；如果您是資金參與者，則您可以建立及更新資金申請。

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#) (頁數 39)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)
- [使用清單](#) (頁數 71)
- [轉移記錄的所有權](#) (請參閱 "[移轉記錄的所有權](#)" 頁數 84)
- [新增附註](#) (頁數 89)
- [將檔案和 URL 附加至記錄](#) (頁數 95)
- [刪除及還原記錄](#) (頁數 101)

■ [檢視記錄的稽核追蹤](#) (頁數 106)

■ [自訂稽核追蹤](#)

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關資訊

如需「資金」相關資訊和有興趣的主題，請參閱下列主題：

■ [使用資金首頁](#) (頁數 369)

■ [資金欄位](#) (頁數 378)

■ [報表](#) (頁數 637)

■ [追蹤資產](#) (頁數 183)

新增資金參與者

當您建立資金記錄時，就會成為預設的負責人。接下來您需要新增資金參與者。將某人新增為資金參與者可以讓他檢視資金記錄，並針對資金提交資金申請。

在您開始之前。若要讓使用者出現在合格的資金參與者清單上，必須先將他們設定為 **Oracle CRM On Demand High Tech Edition** 的有效使用者。

新增資金參與者

1 選取資金。

如需有關選取資金的指示，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。

2 在「資金詳細資料」頁面上，向下捲動至「資金參與者」區段，然後按一下「新增參與者」。

附註： 您可能必須將「資金參與者」區段新增至配置。如需有關變更配置的詳細資訊，請參閱[變更詳細資料頁面配置](#) (頁數 598)。

3 在「新增資金參與者」頁面上，按一下「查閱」圖示，然後選取使用者。

使用者清單包含使用 **Oracle CRM On Demand High Tech Edition** 的所有人員。

4 儲存記錄。

將貸方新增至資金

若要讓資金可供使用，請將貸方新增至資金。

將貸方新增至資金

- 1 選取資金。
如需有關選擇資金的指示，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。
- 2 在「資金詳細資料」頁面上，向下捲動至「資金貸方」區段，然後按一下標題列中的「新建」。
附註：您可能必須在配置中新增「資金貸方」區段。如需有關變更配置的資訊，請參閱[變更詳細資料頁面配置](#) (頁數 598)。
- 3 輸入下列表格中描述的資訊，然後儲存記錄。

欄位	說明
Fund	資金名稱，根據預設已設定至目前資金 (僅供檢視)。
貸方名稱	此貸方記錄的名稱。此欄位上限為 30 個字元 (必要欄位)。
金額	您正套用至資金的貸方金額，例如 \$500。
說明	此資金貸方的說明。
到期日	此日期之後，貸方將不再有效 (MM/DD/YYYY)。該日期僅供參考之用。使用「行事曆」圖示來選取日期。

處理資金的要求

當您想要開始使用某些資金金額時，請建立資金申請並將它提交給資金管理者進行核准。若要追蹤資金申請的階段，您和資金管理者可以更新「狀態」欄位。

提交要求以進行預先核准

- 1 選取資金。
如需有關選取資金的指示，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。
- 2 在「資金詳細資料」頁面上，向下捲動至「資金申請」區段，然後按一下「新建」。
附註：您可能必須將「資金申請」區段新增至配置。如需詳細資訊，請參閱[變更詳細資料頁面配置](#) (頁數 598)。
- 3 在「資金申請編輯」頁面上，輸入所需的資訊。
下表將描述資金申請的欄位資訊。您的管理員可以加入、重新命名或刪除欄位，因此您所看見的欄位可能與這份表格中的欄位不同。

欄位	描述
主要資金申請資訊	
申請 ID*	資金申請的識別碼。Oracle CRM On Demand 會產生「申請識別碼」(必要欄位)。
資金申請名稱	「資金申請」的名稱。限制為 50 個字元 (必要欄位)。
類型	<p>表示資金類型。這是可自訂的欄位，貴公司管理者可加以變更 (必要欄位)。</p> <p>提供兩種類型的資金：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ MDF (行銷發展資金)。這些資金是由公司的銷售或行銷部門用來協助合作夥伴、經銷商或配銷商來販售並行銷您的產品。 ■ SPF (特殊定價授權)。這些資金是公司用來支援特殊定價要求的資金。這些特殊定價要求是由合作夥伴提交以取得產品或產品群組特殊價格的資金申請。合作夥伴通常會要求此價格，以保持競爭力或取得特定利潤。
資金	連結資金的名稱 (必要欄位)。
狀態	<p>「資金申請」的目前狀態。必要欄位。(必要欄位。)</p> <p>以下為預設選項：「已核准請款」、「請款遭拒」、「已提交請款」、「進行中」、「預先核准遭拒」、「已提交預先核准」或「已預先核准」。</p> <p>資金參與者可以將狀態變更為：「進行中」、「已提交預先核准申請」或「已提交請款」。</p>
到期日	您必須在此日期之前取得資金申請核准 (必要欄位)。
機會	與資金相關的機會。
機會客戶	相關機會所屬的客戶。
宣傳活動	用來連結宣傳活動與資金。
行銷目的	預設選項為「合作夥伴獎勵行銷」、「聯合行銷」、「競爭性定位」、「新產品發表」或「維護客戶忠誠度」。
地區	預設選項為「非洲」、「亞太」、「歐洲」、「拉丁美洲」、「中東」、「無」、「北美」、「北歐」、「其他」、「南美」、「南歐」或「世界各地」。
分類	預設選項為「廣告」、「品牌建立」、「顧客活動」、「直效行銷郵件」、「展示」、「執行活動」、「聯合廣告」、「其他」、「促銷」、「樣本」、「研討會」、「銷售特別佣金」、「貿易展」或「訓練」。
合作夥伴方案	提出資金申請的合作夥伴方案。
資金申請詳細資訊	
預先核准要求	您執行任務所需的資金金額。

欄位	描述
授權金額	由「資金管理者」使用。這個欄位包含根據「預先核准要求」欄位中要求的金額，授予參與者的金額。
請款申請金額	完成任務之後，參與者使用這個欄位來要求完成任務所花費的金額。
核准金額	由「資金管理者」使用。這個欄位包含根據請款金額而核准的金額。
申請日期	預設為今天的日期。
預先核准日期	由「資金管理者」使用。這個欄位包含「資金管理者」核准資金申請金額的日期。
請款核定日期	由「資金管理者」使用。這個欄位包含「資金管理者」核准資金請款金額的日期。
開始日期	品牌負責人已核准資金申請的期間開頭。
結束日期	品牌負責人已核准資金申請的期間結尾。在此日期之後，資金申請便不再有效。
資金申請幣別	要求資金所用的幣別。
附加資訊	
負責人	一般而言，負責人可以更新記錄、將記錄轉移給其他負責人，或刪除記錄；但是存取層級可以進行調整，以限制或擴大使用者的存取權。 這個值會影響您或您的經理（從「報表」和「儀表板」頁面）所執行報表中包含的記錄。
修改者	建立或更新記錄的人員姓名，後面接著建立或更新記錄的日期和時間。由系統產生。
負責人客戶	這個合作夥伴客戶是負責人的工作對象。如果負責人是合作夥伴，則負責人客戶欄位就會填入合作夥伴所屬的合作夥伴客戶名稱。
通路經理	通路經理負責維護合作夥伴與品牌負責人公司之間的關係。通路經理會擔任該合作夥伴的主要聯絡人。
描述	這個欄位限制為 250 個字元。

1 針對「狀態」，選取「已提交預先核准申請」。

2 儲存記錄。

資金申請記錄就會顯示在資金管理者之「資金首頁」的「尚待處理的資金申請」區段中。

預先核准資金申請

1 在「資金首頁」上，從「尚待處理的資金申請」區段中選取資金申請。

2 在「資金申請詳細資訊」頁面上，按一下「編輯」按鈕。

- 3** 在「資金申請編輯」頁面上，執行下列作業：
 - a** 在「預先核准日期」欄位中輸入適當的日期。
 - b** 在「授權金額」欄位中輸入您核准的金額。
 - c** 將「狀態」欄位更新為「預先核准」。
- 4** 儲存記錄。

處理求償

一旦「資金管理者」核准資金申請，而您也完成了要求資金的任務，就可以提交請款。提交請款之後，「資金管理者」可以檢閱並核准。

提交求償

- 1** 請從您要提交請款的「資金申請清單」選取資金申請，或選取預先核准的資金申請（列於「資金」首頁上的「暫緩資金申請」區段）。
如需有關選取資金申請的指示，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。
- 2** 在「資金申請詳細資訊」頁面上，按一下「編輯」按鈕。
- 3** 在「資金申請編輯」頁面上，執行下列作業：
 - a** 在「請款要求金額」欄位中輸入您要請款的金額。
 - b** 從「狀態」欄位中選取「已提交請款」。
 - c** 在「到期日」欄位中輸入適當的日期。
- 4** 儲存記錄。

核准請款

- 1** 選取您要核准請款的資金申請（列在「資金」首頁的「尚待處理的資金申請」區段中）。
如需有關選取資金申請的指示，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。
- 2** 在「資金申請詳細資訊」頁面上，檢閱在「請款要求金額」欄位中請款的金額，然後按一下「編輯」按鈕。
- 3** 在「資金申請編輯」頁面上，執行下列作業：
 - a** 在「已核准」欄位中輸入您核准的金額。

b 在「請款核定日期」欄位中輸入日期。

c 從「狀態」欄位中選取「請款已獲核准」。

附註：若要核准資金，您必須在使用者記錄上將「資金核准限制」設定成充足的值。若核准限制不足，請聯絡貴公司管理員。此外，**Oracle CRM On Demand** 不允許您核准會造成負資金餘額的資金申請，除非勾選了「資金詳細資料」頁面上的「允許負餘額」。

4 儲存記錄。

請款獲核准之後，會顯示在資金記錄的「資金借方」區段中。

附註：請款獲核准之後，您就不能再編輯資金申請。

針對資金套用借方

若要從資金扣除金額，請建立借方記錄。

針對資金套用借方

1 選取資金。

如需有關選取資金的指示，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。

2 在「資金詳細資料」頁面上，向下捲動至「資金借方」區段，然後按一下標題列中的「新建」，以建立借方項目。

3 在「資金借方編輯」頁面上，輸入所需的資訊。

「資金申請名稱」最多限制為 50 個字元。

檢閱資金活動

您可以檢閱您所管理之記錄的資金活動，或者如果您是公司的資金管理員，也可以檢閱公司所有的資金和資金申請。這樣可以讓您監督及追蹤資金活動。

檢閱資金的活動

1 選取資金。

如需有關選擇資金的指示，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。

2 在「資金詳細資料」頁面上，向下捲動至「稽核追蹤項目」區段。

此清單追蹤與資金有關的各項活動，包括交易、日期，以及所牽涉到的人員。

附註：您可能會想要將「稽核追蹤項目」區段新增至配置。如需詳細資訊，請參閱[變更詳細資料頁面配置](#)（頁數 598）。

資金欄位

使用「資金編輯」頁面，新增資金或更新現有資金的詳細資料。「資金編輯」頁面會顯示一組完整的資金記錄欄位。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂您的應用程式，例如變更記錄類型、欄位及選擇清單中選項的名稱。因此，您在螢幕上看見的資訊可能會與此表格中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	說明
主要資金資訊	
資金 ID	資金 ID。由系統產生。(必要欄位)。
資金名稱	資金的名稱。限制為 50 個字元。(必要欄位)。
開始日期 結束日期	資金有效的期間。
狀態	預設選項為「有效」、「已結案」、「進行中」或「已暫停」。
類型	表示資金類型。資金類型的選項為： <ul style="list-style-type: none"> ■ MDF (市場開發資金)。MDF 是由製造商業務或行銷部門所提供，用以協助合作夥伴、轉售商或配售商銷售其產品或行銷製造商品牌的幣別資金。 ■ SPA (特殊定價授權)。SPA 允許合作夥伴針對即將銷售之產品或產品群組要求特殊價格。
合作夥伴	客戶必須已選取「合作夥伴」欄位，才能顯示在此選項清單中。
允許負餘額	勾選此核取方塊讓資金能帶有負餘額。例如，若資金餘額為 \$500，那麼一筆 \$600 的資金申請就可以被核准。若未勾選此核取方塊，則當資金核准者嘗試核准同一筆 \$600 的資金申請時，Oracle CRM On Demand 就會顯示訊息表示不允許有負餘額。(必要欄位)。 根據預設已勾選此核取方塊。
目標金額	資金的目標總金額 (以元為單位)。(必要欄位)。
貸方總計	唯讀欄位。在「資金貸方」區段中建立的所有資金貸方總計。
借方總計	唯讀欄位。這是在「資金借方」區段中建立的所有資金借方總計。「資金請款」一旦核准之後，借方記錄就會在「資金借方」區段中自動建立。
餘額	唯讀欄位。值為：(貸方總計 - 借方總計)。
預先核准的總金額	唯讀欄位。特定「資金」已核准的所有「資金申請」總計。一旦「資金管理者」核准「資金申請」之後，該值就會反映在此欄位中。
預先核准後的餘額	唯讀欄位。值為：(貸方總計 - 預先核准的總金額)。

欄位	說明
資金幣別	資金的幣別，例如美元或歐元。使用「幣別」選取器來選擇資金的幣別。
附加資訊	
負責人	<p>資金記錄的負責人。</p> <p>一般而言，記錄的負責人可以更新記錄、將記錄轉移給其他負責人，或刪除記錄。但您的管理員可以調整存取層級，以限制或擴大使用者的存取權。</p> <p>「負責人」欄位的值會影響您或您的經理從「報表」與「儀表板」頁面產生的報表中包含的記錄。</p>
說明	限制為 250 個字元。

相關資訊

如需相關的資金資訊，請參閱下列主題：

- [資金](#) (頁數 369)
- [使用資金首頁](#) (頁數 369)
- [管理資金](#) (頁數 371)

課程

課程是結構化的教育課程，開課的主要用意是將一套特定的技巧傳授給個人。許多公司，特別是處理複雜產品或服務者，會要求他們的合作夥伴或經銷商接受適當的訓練，以熟悉他們要銷售的內容。因此，課程就是散播公司產品與服務相關知識與資訊的機制。通常，課程會著重在特定產品或產品系列。然而，有時候也可能是為了處理一般通用的概念或原則。課程可以是理論性的，也可以是實務性的（例如，實作訓練、以練習為主等等）或結合兩者。

在 **Oracle CRM On Demand** 中，課程可能會與特定產品或一組產品相關。同理，可能也可能與單一產品分類、數個產品分類相關，或與這些都不相關。透過 **Oracle CRM On Demand** 的標準組態，您也可以取得一些基本的課程屬性，例如課程期間、費用、開始與結束日期、與其他課程間的相依關係等等。

課程可由公司本身提供、委外指定的訓練服務提供者，或採用兩者。使用 **Oracle CRM On Demand**，您就可定義提供課程的第三方供應商清單，以及將清單發佈給合作夥伴。一旦發佈課程，合作夥伴員工即可將聯絡人登記到課程中。

使用課程首頁

「課程首頁」是管理課程的起點。

附註：公司管理員可以自訂「課程首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色具有「個人化首頁設定」權限，就可以將區段加入到此頁面中，以及從此頁面中移除區段。

建立課程

您可以按一下「最近修改的課程」區段中的「新建」按鈕建立課程。如需建立課程的詳細資訊，請參閱[建立記錄](#)（頁數 39）與[合作夥伴欄位](#)（請參閱 "課程欄位" 頁數 384）。

使用課程清單

「課程清單」區段會顯示許多清單。**Oracle CRM On Demand** 隨附一組標準清單。所有標準清單對於每個人都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的標準建立其他清單。這些自訂清單會顯示在標準清單集的上方。

下表將描述這些課程標準清單。

課程清單	說明
所有課程	列出所有您能看見的課程，無論負責人為何。
最近建立的課程	您能看見且於過去 30 天內建立的所有課程。預設排序順序為反向時間順序，因此最近建立的課程會在清單中第一個顯示。
最近修改的課程	您能看見且於過去 30 天內修改的所有課程。預設排序順序為反向時間順序，因此最近修改的課程會在清單中第一個顯示。
最近介紹的課程	您能看見且於過去 90 天內變成可用的所有課程。預設排序順序為反向時間順序，因此最近介紹的課程會在清單中第一個顯示。
停用的課程	您能看見且排定在接下來 90 天內停用的所有課程。預設排序順序為按照時間先後順序，因此第一個即將停用的課程會在清單中第一個顯示。
我的課程	屬於您的所有課程。
我最近建立的課程	您所擁有且於過去 30 天內建立的所有課程。
我最近修改的課程	您所擁有且於過去 30 天內更新的所有課程。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新建」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱[建立及調整清單](#)（請參閱 "建立及調整清單" 頁數 75）。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 **Oracle CRM On Demand** 提供的標準清單。這些清單只提供檢視。因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近修改的課程

「最近修改的課程」區段會顯示最近修改的課程。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」連結。

將區段加入到您的課程首頁

如果您的使用者角色具有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部份或所有區段加入到您的「課程首頁」：

- 所有課程
- 最近建立的課程
- 最近修改的課程
- 最近介紹的課程
- 停用的課程
- 我的課程
- 我最近建立的課程
- 我最近修改的課程

將區段加入到「課程首頁」

- 1 在「課程首頁」上，按一下「編輯配置」。
- 2 在「課程首頁配置」頁面上，按一下箭頭來新增或移除區段，並整理頁面上的區段。
- 3 按一下「儲存」。

管理課程

若要管理課程，請執行下列任務：

- [將認證與產品、產品分類及解決方案建立關聯](#) (頁數 398)
- [將課程與測驗和認證建立關聯](#) (請參閱 "[將課程與測驗和證書相關聯](#)" 頁數 382)
- [將課程與其他課程相關聯](#) (頁數 383)
- [讓合作夥伴能看見課程](#) (頁數 383)
- [登記課程](#) (請參閱 "[註冊課程](#)" 頁數 383)
- [更新課程登記記錄](#) (請參閱 "[更新課程註冊記錄](#)" 頁數 384)

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#) (頁數 39)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)
- [使用清單](#) (頁數 71)
- [新增附註](#) (頁數 89)
- [使用附件](#) (頁數 93)

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

將課程與產品、產品分類及解決方案建立關聯

您可以將課程與一或多個產品、產品分類及解決方案建立關聯。如果課程只適用於一個產品或一個產品分類，請從「主要產品」或「主要產品分類」欄位中分別選取適當的值。但是，如果課程適用於一個解決方案（不只一個產品或一個產品分類），請遵循下列步驟。

在您開始之前。

公司管理員必須已在詳細資料頁面上顯示「課程產品」、「課程產品分類」或「課程解決方案」的相關資訊區段以供使用。如果在詳細資料頁面上沒有顯示相關資訊區段，則按一下「編輯配置」連結，然後將區段新增為顯示的相關資訊區段。

將課程與產品、產品分類或解決方案建立關聯

- 1** 在「課程詳細資料」頁面上的「課程產品」、「課程產品分類」或「課程解決方案」區段中，按一下「新增」。
- 2** 在編輯頁面上，指定產品（或產品分類），然後按一下「儲存」。
- 3** 重複上述步驟，直到完成所有關係的定義為止。

附註： 無論課程是與一個或多個解決方案相關，請一律遵循上述步驟，將課程與解決方案建立關係。

將課程與測驗和證書相關聯

課程通常會以一個以上的測驗作結：如果您順利通過測驗或一系列的測驗，就能獲得證書。您可將課程與測驗、認證或兩者建立關聯。

在您開始之前。

您的公司管理員必須將「課程測驗」或「認證課程」相關資訊區段顯示在詳細資料頁面。如果相關資訊區段未顯示在詳細資料頁面，請按一下「編輯配置」連結，並將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

將課程與測驗和認證建立關聯

- 1** 在「課程詳細資料」頁面的「課程測驗」或「認證課程」區段中，按一下「新增」。
- 2** 在編輯頁面中，視適當情況指定測驗或認證。
- 3** 按一下「儲存」。
- 4** 重複執行上述步驟來新增其他測驗或認證關係。

將課程與其他課程相關聯

在 Oracle CRM On Demand 中，您可將課程與其他課程相關聯。可將一個課程設計為另一個課程的先修課程，再接續其他課程，並取代其他可能已停用的課程。

此資訊僅供參考之用，也僅是協助您向合作夥伴呈現可用課程及課程間相依關係的全面性檢視。Oracle CRM On Demand 不會強制要求當聯絡人登記課程時要在此區段中指定關係。因此，例如，完成課程 A 的登記作業可能會被定義為參加課程 B 的先決條件；但是，Oracle CRM On Demand 不會強制要求這個先決條件，即使聯絡人可能尚未登記課程 A，也會允許其登記課程 B。

附註：為了確定課程並未與本身相關聯，「相關課程」欄位不可與上階頁面的課程相同。

在您開始之前。

公司管理員必須已在詳細資料頁面上顯示「相關課程」的相關資訊區段以供使用。如果在詳細資料頁面上沒有顯示相關資訊區段，則按一下「編輯配置」連結，然後將區段新增為顯示的相關資訊區段。

將課程與其他課程相關聯

- 1 在「課程清單」頁面中，按一下想與其他課程相關聯的課程名稱。
- 2 在「課程詳細資料」頁面的「相關課程」區段中，按一下「新增」。
- 3 在「相關課程編輯」頁面中，選取相關課程與關係類型。然後按一下「儲存」。

讓合作夥伴能看見課程

課程不會自動對合作夥伴顯示。您可 新增合作夥伴員工到團隊中，並將該團隊與 課程記錄相關聯，即可讓他人看見課程。

在您開始之前。

公司管理員必須已在詳細資料頁面上顯示「課程團隊」的相關資訊區段以供使用。如果在詳細資料頁面上沒有顯示相關資訊區段，則按一下「編輯配置」連結，然後將區段新增為顯示的相關資訊區段。

讓合作夥伴能看見課程

- 1 在「課程詳細資料」頁面的「課程團隊」區段中，按一下「新增使用者」。
- 2 在「課程團隊編輯」頁面中，針對您想讓其看到課程的每個合作夥伴員工，指定其使用者名稱、團隊角色及記錄存取權。
附註：Oracle 建議您將「唯讀」權限授予合作夥伴員工團隊成員。
- 3 按一下「儲存」。

註冊課程

您可使用 Oracle CRM On Demand 來註冊課程，以改善您對於特定產品或一組產品的技能。

在您開始之前。

您的公司管理員必須已在詳細資料頁面上提供「課程註冊」相關資訊區段。如果詳細資料頁面上並未顯示相關資訊區段，請按一下「編輯配置」連結，並將區段新增為顯示的相關資訊區段。

註冊課程

- 1 在「課程清單」頁面上，按一下想註冊的課程名稱。
- 2 在「課程詳細資料」頁面的「課程註冊」區段中，按一下「註冊」。
- 3 在「課程註冊編輯」頁面上，選取想註冊的課程與候選人，然後按一下「儲存」。

附註：受限於某些限制，**Oracle CRM On Demand** 支援同一位聯絡人對某些課程進行多次註冊。系統可能會基於某些理由而要求聯絡人多次註冊相同的課程，例如重新選課者就應完成不完整的註冊。只要註冊日期或記錄負責人不同，**Oracle CRM On Demand** 就會允許聯絡人重複註冊相同的課程。

更新課程註冊記錄

唯有具備適當存取權的使用者，才可更新課程註冊記錄。根據預設，唯有品牌所有者角色（例如香奈兒經理）才可更新註冊記錄中的「狀態」欄位。品牌所有者角色與合作夥伴角色均可更新所有其他的欄位。

您的公司管理員可視需要修改預設存取權限。

在您開始之前。

您的公司管理員必須已在詳細資料頁面上提供「課程註冊」相關資訊區段。如果詳細資料頁面上並未顯示相關資訊區段，請按一下「編輯配置」連結，並將區段新增為顯示的相關資訊區段。

若要更新課程註冊記錄：

- 1 在「課程詳細資料」頁面的「課程註冊」區段中，請按一下要修改之註冊記錄的「編輯」連結。
- 2 視需要修改欄位。
- 3 按一下「儲存」。

附註：註冊狀態欄位的預設允許值為「已註冊」、「已完成」與「不完整」。但是，這個清單是完全可設定的，您可依照自己的業務需求來進行修改。

課程欄位

您可以使用「課程編輯」頁面來加入課程或更新現有課程的詳細資料。「課程編輯」頁面會顯示課程的完整欄位集。

提示：您也可以在「課程清單」頁面和「課程詳細資訊」頁面上編輯課程。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料](#)（頁數 62）。

附註：公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	說明
重要資訊區段	
名稱	課程的名稱。此欄位有區分大小寫，請確實依照您公司所設定的縮寫、大小寫等命名慣例，以避免課程重複。這是必要欄位。
類型	您想用於這個課程的課程類型。
狀態	課程的狀態，例如「已計畫」或「可選課」。您的管理員可以修改狀態的可能值，因此您可能會發現一組與此處列出不同的值。這是必要欄位。
可用起始日期	課程的日期。如果您計畫在接下來幾個月介紹課程，但想在介紹前先向合作夥伴社群宣傳，那麼這個欄位相當實用。如果指定這個欄位，就會決定這個課程是否要顯示於課程首頁的「最近介紹的課程」清單。
課程 ID	課程的內部識別碼。對公司內部而言，這個識別碼通常是唯一的號碼；不過， Oracle CRM On Demand 並不會強制要求此唯一屬性。
主要產品分類	此課程著重之主要產品類別的名稱。唯有在課程著重於單一產品類別時，才使用這個欄位。如果課程同等適用於幾個產品類別，請將這個欄位保持空白，並改用「課程產品類別」相關項目區段。
主要產品	課程著重的主要產品。如果課程是針對一種以上的產品，請使用「產品」相關項目來擷取產品的清單。唯有在課程著重於單一產品時，才使用這個欄位。如果課程同等適用於幾個產品，請將這個欄位保持空白，並改用「課程產品」相關項目區段。
可用截止日期	之後便不再提供課程的日期。使用此欄位以在合作夥伴社群間宣傳即將停止提供課程。如果指定此欄位，就會決定此課程是否要顯示於課程首頁上的「即將結束課程」清單。
課程詳細資料區段	
持續時間 (小時)	課程的持續時間。
課程長度 (天)	課程的行事曆長度。通常會有幾天持續時間較提供長的課程 (通常是超過 8 小時)。
格式	表示課程的授課形式。
媒介	表示課程的授課媒體。
外部唯一 ID	課程在外部系統中的唯一識別碼。當您從外部系統匯入資料時，此 ID 是必要的，且必須知道之前是否已匯入送入的課程。
網站	包含課程相關詳細資訊的網頁 URL。如果是在某些非 Oracle CRM On Demand 的應用程式中儲存與維護課程資訊，則「網站」欄位相當實用。
幣別	費用所採用的幣別。
課程費用	上課的收費。
付款選項	您付出課程費用的方式，例如信用卡或支票。這是單一值欄位。因此，若可以使用多種付款選項，請在下拉式清單中將多個選項指定為一個值。例如，「支票或信用卡」、「現金或信用卡」及其他設定。
聯絡人資訊區段	

欄位	說明
聯絡人	課程的主要聯絡點。如果聯絡人已是 Oracle CRM On Demand 中的聯絡人，請使用這個欄位。
聯絡人：名字	在「聯絡人」欄位中選取的聯絡人名字。系統會自動填入此欄位。所填的值是根據您在「聯絡人」欄位選取項目而決定。
聯絡人：姓氏	在「聯絡人」欄位中選取的聯絡人姓氏。系統會自動填入此欄位。所填的值是根據您在「聯絡人」欄位選取項目而決定。
聯絡人：公司	從「聯絡人」欄位選定聯絡人的所屬公司。系統會自動填入此欄位。所填的值是根據您在「聯絡人」欄位選取項目而決定。
聯絡人：電子郵件	在「聯絡人」欄位中選取的聯絡人電子郵件地址。系統會自動填入此欄位。所填的值是根據您在「聯絡人」欄位選取項目而決定。
名字	課程聯絡點的名字。只有當 Oracle CRM On Demand 中尚未定義聯絡人時，才使用這個欄位。
姓氏	課程聯絡點的姓氏。只有當 Oracle CRM On Demand 中尚未定義聯絡人時，才使用這個欄位。
公司	課程聯絡點的公司。只有當 Oracle CRM On Demand 中尚未定義聯絡人時，才使用這個欄位。
電子郵件	課程聯絡點的電子郵件。只有當 Oracle CRM On Demand 中尚未定義聯絡人時，才使用這個欄位。
電話	課程聯絡點的電話號碼。只有當 Oracle CRM On Demand 中尚未定義聯絡人時，才使用這個欄位。
附加資訊	
負責人	課程記錄的負責人。 視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱 關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 （頁數 37）。
說明	有關課程的詳細資訊。此欄位限 2,000 個字元以內。

課程註冊欄位

使用「課程註冊」頁面來註冊課程。「課程註冊」頁面會顯示完整的課程註冊欄位組合。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位及清單中選項的名稱。因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	說明
主要註冊資訊	
課程	課程的名稱。這是必要欄位。
宗旨	註冊課程的目標（如果有的話）。
註冊日期	在建立期間預設為目前系統日期。可在建立期間或之後進行修改。
註冊狀態	課程註冊的目前狀態。如同預先設定，此值在建立期間是預設為「已註冊」。
候選者	即將參與課程的候選者姓名，必須是已在 Oracle CRM On Demand 中定義的聯絡人。這是必要欄位。
註冊編號	註冊編號通常是唯一的，但是 Oracle CRM On Demand 並不會強制要求唯一性質。
完成日期	候選者完成課程的日期。
課程合作夥伴	與候選者一同註冊特定課程的合作夥伴公司。
附加資訊	
負責人	課程註冊的目前所有者。
說明	有關課程註冊的詳細資訊。此欄位限 2,000 個字元以內。

測驗

測驗是一種評量個人對特定技能或一組技能所擁有之能力的方式。測驗通常是個人在完成課程之後進行的下一個邏輯步驟。通常，課程會以一項測驗或一系列測驗作為結束。個人在完成課程之後預期會註冊並參加測驗。許多公司皆認為只有在達到最後測驗的及格分數之後，才算順利完成課程。

如同課程一般，測驗也可以與一項產品或一組產品建立關聯，以及與一種產品分類或數種產品分類建立關聯。在 **Oracle CRM On Demand** 中，您可以針對一項特定產品或一組產品或產品分類來定義測驗。您也可以將測驗與一或數個課程建立關聯，使您可以正確掌握從課程到測驗的邏輯進程。

因為測驗通常是由授權的測試服務提供者管理，而不是由公司本身管理，所以 **Oracle CRM On Demand** 可讓您針對特定測驗來定義此類協力廠商的清單。您可以使用 **Oracle CRM On Demand** 來為任何您可以存取的聯絡人註冊測驗。

使用測驗首頁

「測驗首頁」是管理測驗的起點。

附註：您的公司管理員可以自訂「測驗首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包括「個人化首頁設定」權限，就可以將區段新增至頁面或將區段從頁面中移除。

建立測驗

您可以按一下「最近修改的測驗」區段中的「新建」按鈕建立測驗。如需建立測驗的詳細資訊，請參閱[建立記錄](#)（頁數 39）與[測驗欄位](#)（頁數 393）。

使用測驗清單

「測驗清單」區段會顯示一些清單。**Oracle CRM On Demand** 隨附一組標準清單。所有標準清單對於每個人都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的標準建立其他清單。這些自訂清單會顯示在標準清單集的上方。

下表說明測驗的標準清單。

測驗清單	說明
所有測驗	列出所有您能看見的測驗，無論負責人為何。
最近建立的測驗	在過去 30 天內所建立，且您能看見的所有測驗。預設排序順序為按照反向的時間先後順序排列，最近建立的測驗會最先顯示在清單中。
最近修改的測驗	在過去 30 天內所修改，且您能看見的所有測驗。預設排序順序為按照反向的時間先後順序排列，最近修改的測驗會最先顯示在清單中。
最近採用的測驗	在過去 90 天內可採用，且您能看見的所有測驗。預設排序順序為按照反向的時間先後順序排列，最近採用的測驗會最先顯示在清單中。
撤回的測驗	排定在接下來 90 天內撤回，且您能看見的所有測驗。預設排序順序為按照時間先後順序排列，將要撤回的測驗會最先顯示在清單中。
我的測驗	您負責的所有測驗。
我最近建立的測驗	在過去 30 天內所建立，且由您負責的所有測驗。
我最近修改的測驗	在過去 30 天內所更新，且由您負責的所有測驗。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新建」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱[建立及調整清單](#)（請參閱 "[建立及調整清單](#)" 頁數 75）。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 **Oracle CRM On Demand** 提供的標準清單。這些清單只提供檢視。因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近修改的測驗

「最近修改的測驗」區段會顯示最近修改的測驗。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」連結。

將區段新增至您的測驗首頁

如果您的使用者角色包括「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部份或所有區段新增至「測驗首頁」：

- 所有測驗
- 最近建立的測驗
- 最近修改的測驗
- 最近採用的測驗
- 撤回的測驗
- 我的測驗
- 我最近建立的測驗
- 我最近修改的測驗

將區段新增至測驗首頁

- 1 在「測驗首頁」上，按一下「編輯配置」。
- 2 在「測驗首頁配置」頁面上，按一下箭頭以新增或移除區段，並組織頁面上的區段。
- 3 按一下「儲存」。

管理測驗

若要管理測驗，請執行下列任務：

- [將測驗與產品、產品分類及解決方案建立關聯](#) (頁數 390)
- [將測驗與課程及認證建立關聯](#) (頁數 390)
- [將測驗與其他測驗建立關係](#) (頁數 391)
- [讓合作夥伴可看見測驗](#) (頁數 391)
- [註冊測驗](#) (頁數 392)
- [更新測驗註冊記錄](#) (頁數 392)

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#) (頁數 39)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)
- [使用清單](#) (頁數 71)
- [新增附註](#) (頁數 89)
- [使用附件](#) (頁數 93)

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

將測驗與產品、產品分類及解決方案建立關聯

您可以將測驗與一或多項產品、產品分類及解決方案建立關聯。如果測驗僅適合一項產品或一種產品分類，請分別從「主要產品」或「主要產品分類」欄位選取適當的值。不過，如果測驗適用於一種解決方案、多項產品或多種產品分類，請遵循下列步驟。

在您開始之前。

您的公司管理員必須將「測驗產品」、「測驗產品分類」或「測驗解決方案」相關資訊區段顯示在詳細資料頁面。如果相關資訊區段未顯示在詳細資料頁面，請按一下「編輯配置」連結，並將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

將測驗與產品、產品分類及解決方案建立關聯

- 1** 在「測驗詳細資料」頁面的「測驗產品」、「測驗產品分類」或「測驗解決方案」區段中，按一下「新增」。
- 2** 在編輯頁面上指定產品或產品分類，然後按一下「儲存」。
- 3** 重複上述步驟，直到完成所有關係的定義為止。

附註：遵循上述步驟以建立測驗與解決方案的關係，無論測驗是與一個或多個解決方案有關。

將測驗與課程及認證建立關聯

一項測驗或一系列測驗通常表示已順利完成認證課程。如果您順利通過測驗或一系列測驗，即代表您通過課程或獲得認證。您可以將測驗與課程、認證或這兩者建立關聯。

在您開始之前。

您的公司管理員必須將「課程測驗」或「認證測驗」相關資訊區段顯示在詳細資料頁面。如果相關資訊區段未顯示在詳細資料頁面，請按一下「編輯配置」連結，並將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

將測驗與課程及認證建立關聯

- 1** 在「測驗詳細資料」頁面的「課程測驗」或「認證測驗」區段中，按一下「新增」。
- 2** 在編輯頁面中，視需要指定課程或認證。
- 3** 按一下「儲存」。
- 4** 重複上述步驟以新增其他課程或認證關係。

將測驗與其他測驗建立關係

在 Oracle CRM On Demand 中，您可以將測驗與其他測驗建立關係。一項測驗可以是另一項測驗的先決條件、另一項測驗的後續測驗，以及另一項測驗（可能是撤回之測驗）的替代測驗。

此擷取之資訊僅供參考之用，主要是為了協助您讓合作夥伴檢視完整的可用測驗與其相互關係。當聯絡人註冊一項測驗時，Oracle CRM On Demand 不會強制執行此區段中指定的關係需求。舉例來說，順利完成或通過測驗 A 可能會被定義為註冊測驗 B 的先決條件；不過，Oracle CRM On Demand 不會強制執行此先決條件，即使聯絡人未通過測驗 A，甚至未註冊該測驗，Oracle CRM On Demand 仍允許她註冊測驗 B。

附註：為了確保一項測驗無法與其本身建立關係，「相關測驗」欄位不得與上階頁面中的測驗相同。

在您開始之前。

您的公司管理員必須將「相關測驗」相關資訊區段顯示在詳細資料頁面。如果相關資訊區段未顯示在詳細資料頁面，請按一下「編輯配置」連結，並將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

將測驗與另一項測驗相關建立關係

- 1 在「測驗清單」頁面上，按一下您要與另一項測驗建立關係的測驗名稱。
- 2 在「測驗詳細資料」頁面的「相關測驗」區段中，按一下「新增」。
- 3 在「相關測驗編輯」頁面上，選取相關測驗與關係類型。
- 4 按一下「儲存」。

讓合作夥伴可看見測驗

測驗不會自動顯示給合作夥伴，您可以將合作夥伴員工加入至團隊中，使他們能看見該測驗，然後建立該團隊與測驗記錄的關聯。

在您開始之前。

您的公司管理員必須將「測驗團隊」相關資訊區段顯示在詳細資料頁面。如果相關資訊區段未顯示在詳細資料頁面，請按一下「編輯配置」連結，並將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

讓合作夥伴可看見測驗

- 1 在「測驗詳細資料」頁面的「測驗團隊」區段中，按一下「新增使用者」。
- 2 在「測驗團隊編輯」頁面上，為每個可看見測驗的合作夥伴員工指定使用者名稱、團隊角色及記錄存取權。
附註：Oracle 建議您將「唯讀」權限授予合作夥伴員工團隊成員。
- 3 按一下「儲存」。

註冊測驗

您可以使用 **Oracle CRM On Demand** 來註冊一項測驗，以證明您對特定產品或一組產品所擁有的能力。

在您開始之前。

您的公司管理員必須將「測驗註冊」相關資訊區段顯示在詳細資料頁面。如果相關資訊區段未顯示在詳細資料頁面，請按一下「編輯配置」連結，並將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

註冊一項測驗

- 1 在「測驗清單」頁面上，按一下您要註冊的測驗名稱。
- 2 在「測驗詳細資料」頁面的「測驗註冊」區段中，按一下「註冊」。
- 3 在「測驗註冊編輯」頁面上，選取一項測驗以及您要註冊的候選者。
- 4 按一下「儲存」。

附註：受限於某些限制，**Oracle CRM On Demand** 支援相同測驗中同一聯絡人的多次註冊。聯絡人可能因某些原因需要多次註冊相同測驗，例如想提升上次測驗的分數、通過不合格的測驗，甚至是更新過期的分數。只要測驗日期或記錄的負責人不同，**Oracle CRM On Demand** 皆允許聯絡人重複註冊相同測驗。

更新測驗註冊記錄

只有具備適當存取權限的使用者才能更新測驗註冊記錄，依預設，只有品牌負責人角色（如通路經理）才能更新註冊記錄上的「狀態」欄位。品牌負責人角色與合作夥伴角色可更新所有其他欄位。

您的公司管理員可視需要修改預設存取權限。

在您開始之前。

您的公司管理員必須將「測驗註冊」相關資訊區段顯示在詳細資料頁面。如果相關資訊區段未顯示在詳細資料頁面，請按一下「編輯配置」連結，並將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

若要更新測驗註冊記錄：

- 1 在「測驗詳細資料」頁面的「測驗註冊」區段中，針對您要修改的註冊記錄按一下「編輯」連結。
- 2 視需要修改欄位。
- 3 按一下「儲存」。

附註：註冊狀態欄位的預設允許值為「已註冊」、「已通過」及「失敗」。不過，此清單完全可供設定，您可以加以修改使其符合您的業務需求。

測驗欄位

您可以使用「測驗編輯」頁面來加入課程或更新現有測驗的詳細資料。「測驗編輯」頁面會顯示測驗的完整欄位集。

提示：您也可以在「測驗清單」頁面與「測驗詳細資料」頁面上編輯課程。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料](#)（頁數 62）。

附註：公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	說明
重要資訊區段	
名稱	測驗的名稱。這個欄位會區分大小寫，因此請確定您已遵守公司針對縮寫、首字大寫及其他格式所設定的命名慣例，才能避免測驗名稱重複。這是必要欄位。
類型	您希望此測驗使用的測驗類型。
狀態	測驗的狀態，例如「計劃」或「可用」。您的管理員可以修改狀態的可能值，因此您可能會發現一組與此處列出不同的值。這是必要欄位。
可用起始日期	測驗的引入日期。如果您計劃在接下來幾個月引入測驗，但是希望在引入之前先將此消息通知合作夥伴社群，則您可以使用這個欄位。經過指定之後，這個欄位會決定此測驗是否要顯示在測驗首頁上的「最近引入的測驗」清單。
測驗 ID	測驗的內部識別碼。對公司內部而言，這個識別碼通常是唯一的號碼；不過， Oracle CRM On Demand 並不會強制要求此唯一屬性。
主要產品分類	這個測驗內容著重之主要產品分類的名稱。只有在測驗著重於單一產品分類時，才能使用這個欄位。如果測驗同時適用於多種產品分類，請讓這個欄位保持空白，並改為使用與項目區段相關聯的「測驗產品分類」。
主要產品	測驗內容著重之主要產品。如果課程是針對一種以上的產品，請使用「產品」相關項目來擷取產品的清單。只有在測驗著重於單一產品時，才能使用這個欄位。如果測驗同時適用於多種產品分類，請讓這個欄位保持空白，並改為使用與項目區段相關聯的「測驗產品分類」。
可用截止日期	過了該日期之後就不再舉辦該測驗。請使用此欄位，通知合作夥伴社群關於該測驗即將停辦。經過指定之後，這個欄位會決定此測驗是否要顯示在測驗首頁上的「停用測驗」清單。
測驗詳細資料區段	
問題數目	測驗中的問題總數。
允許時間（分鐘）	參加測驗時可使用的時間總計，以分鐘計。
最高分數	您在該測驗中可獲得的最高分數。
及格分數	您必須取得才算測驗及格的最低分數。
有效性（月數）	測驗分數有效期間，以月份計。
網站	包含該測驗相關詳細資訊之網頁 URL。如果測驗資訊是透過非 Oracle CRM On Demand 的一

欄位	說明
	些應用程式進行存放與維護，這時便可以使用「網站」欄位。
格式	指出測驗的傳遞格式。
媒介	指出測驗的傳遞媒介。
評分方法	測驗在進行評分時所使用的方法。
幣別	費用所採用的幣別。
測驗費用	參加測驗必須收取的費用。
付款選項	您用來支付測驗費用的方式，例如信用卡或支票。這是單一值欄位。因此，若可以使用多種付款選項，請在下拉式清單中將多個選項指定為一個值。例如，「支票或信用卡」、「現金或信用卡」及其他設定。
聯絡人資訊區段	
聯絡人	選取測驗的主要聯絡人。如果聯絡人已是 Oracle CRM On Demand 中的聯絡人，請使用這個欄位。
聯絡人：名字	在「聯絡人」欄位中選取的聯絡人名字。系統會自動填入此欄位。所填的值是根據您在「聯絡人」欄位選取項目而決定。
聯絡人：姓氏	在「聯絡人」欄位中選取的聯絡人姓氏。系統會自動填入此欄位。所填的值是根據您在「聯絡人」欄位選取項目而決定。
聯絡人：公司	從「聯絡人」欄位選定聯絡人的所屬公司。系統會自動填入此欄位。所填的值是根據您在「聯絡人」欄位選取項目而決定。
聯絡人：電子郵件	在「聯絡人」欄位中選取的聯絡人電子郵件地址。系統會自動填入此欄位。所填的值是根據您在「聯絡人」欄位選取項目而決定。
名字	測驗的聯絡人名字。只有在 Oracle CRM On Demand 中尚未定義聯絡人時，才能使用這個欄位。
姓氏	測驗的聯絡人姓氏。只有在 Oracle CRM On Demand 中尚未定義聯絡人時，才能使用這個欄位。
公司	測驗的聯絡人所屬公司。只有在 Oracle CRM On Demand 中尚未定義聯絡人時，才能使用這個欄位。
電子郵件	測驗的聯絡人電子郵件地址。只有在 Oracle CRM On Demand 中尚未定義聯絡人時，才能使用這個欄位。
電話	測驗的聯絡人電話號碼。只有在 Oracle CRM On Demand 中尚未定義聯絡人時，才能使用這個欄位。
附加資訊	
負責人	測驗記錄的負責人。 視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄

欄位	說明
	所有權模式的詳細資訊，請參閱 關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 （頁數 37）。
說明	與測驗相關的詳細資訊。此欄位限 2,000 個字元以內。

測驗註冊欄位

使用「測驗註冊」頁面來註冊測驗。「測驗註冊」頁面會顯示一組完整的測驗註冊欄位。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位及清單中選項的名稱。因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	說明
主要註冊資訊	
測驗	測驗的名稱。此為必要欄位。
宗旨	註冊此測驗的宗旨（若有的話）。
註冊日期	在建立期間預設為目前系統日期。可在建立期間或之後進行修改。
註冊狀態	測驗註冊的目前狀態。
測驗合作夥伴	管理候選者註冊之特定測驗的合作夥伴公司。
分數到期日	分數或成績到期的日期。
候選者	將參加測驗的候選者名稱，必須是已在 Oracle CRM On Demand 中定義的聯絡人。這是必要欄位。
註冊編號	註冊編號通常是唯一的，但 Oracle CRM On Demand 不會強制執行其唯一性。
完成日期	候選者完成測驗的日期。
已達到的分數	在測驗中達到的分數（若有的話）。
已達到的成績	在測驗中達到的成績等級（若有的話）。
測驗日期	舉行測驗的日期。
附加資訊	
負責人	測驗註冊的目前負責人。
說明	與合作夥伴方案相關的詳細資訊。此欄位限 2,000 個字元以內。

認證

認證是個人對一組特定技能之能力的證明。測驗在於評量人員的能力，而認證則可確認該人員是否稱職。認證通常是在人員通過一或多項測驗之後授予。因此，認證可視為是課程與測驗的邏輯進程。

認證通常都有與其相關的到期日（非強制性）。也就是說，持有認證的人員只能在定義的期間內宣稱有此認證，在此期間過後，該人員就必須重新申請認證。若認證具有到期日，通常是因為授予認證的公司希望獲認證的技能或技術可進一步發展，或將其作廢。

不像課程與測驗可能會（或可能不會）與產品相關，認證幾乎都是針對特定產品或一組產品授予。Oracle CRM On Demand 支援認證與課程、測驗、產品、產品分類及解決方案的關聯。其中沒有任何關聯為強制性，也就是說，您可以視需要儘可能多或儘可能少地建立這些項目與認證的關聯。在某些情況下，您甚至可以定義未與任何課程、測驗、產品、產品分類或解決方案建立關聯的認證。

使用認證首頁

「認證首頁」是管理認證的起點。

附註：您的公司管理員可以自訂「認證首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包括「個人化首頁設定」權限，就可以將區段新增至頁面或將區段從頁面中移除。

建立認證

您可以按一下「最近修改的認證」區段中的「新建」按鈕來建立認證。如需建立認證的詳細資訊，請參閱[建立記錄](#)（頁數 39）與[認證欄位](#)（頁數 401）。

使用認證清單

「認證清單」區段會顯示一些清單。Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單對於每個人都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的標準建立其他清單。這些自訂清單會顯示在標準清單集的上方。

下表說明認證的標準清單。

認證清單	說明
全部認證	列出所有您能看見的認證，無論負責人為何。
最近建立的認證	在過去 30 天內所建立，且您能看見的所有認證。預設排序順序為按照反向的時間先後順序排列，最近建立的認證會最先顯示在清單中。
最近修改的認證	在過去 30 天內所修改，且您能看見的所有認證。預設排序順序為按照反向的時間先後順序排列，最近修改的認證會最先顯示在清單中。
最近採用的認證	在過去 90 天內可採用，且您能看見的所有認證。預設排序順序為按照反向的時間先後順序排列，最近採用的認證會最先顯示在清單中。
撤回的認證	排定在接下來 90 天內撤回，且您能看見的所有認證。預設排序順序為按照時間先後順序排列，將要撤回的認證會最先顯示在

認證清單	說明
	清單中。
我的認證	您擁有的所有認證。
我最近建立的認證	在過去 30 天內所建立，且您擁有的所有認證。
我最近修改的認證	在過去 30 天內所更新，且您擁有的所有認證。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新建」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱「[建立及調整清單](#)」（請參閱 "[建立及調整清單](#)" 頁數 75）。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 Oracle CRM On Demand 提供的標準清單。這些清單只提供檢視。因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近修改的認證

「最近修改的認證」區段會顯示最近修改的認證。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」連結。

將區段新增至您的認證首頁

如果您的使用者角色包括「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部份或所有區段新增至「認證首頁」：

- 全部認證
- 最近建立的認證
- 最近修改的認證
- 最近採用的認證
- 撤回的認證
- 我的認證
- 我最近建立的認證
- 我最近修改的認證

將區段新增至認證首頁

- 1 在「認證首頁」上，按一下「編輯配置」。
- 2 在「認證首頁配置」頁面上，按一下箭頭以新增或移除區段，並組織頁面上的區段。然後按一下「儲存」。

管理認證

若要管理認證，請執行下列任務：

- [將認證與產品、產品分類及解決方案建立關聯](#) (頁數 398)
- [將認證與測驗及課程建立關聯](#) (頁數 399)
- [將認證與其他認證建立關係](#) (頁數 399)
- [讓合作夥伴可看見認證](#) (頁數 400)
- [要求認證](#) (頁數 400)
- [更新認證要求記錄](#) (頁數 400)

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#) (頁數 39)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)
- [使用清單](#) (頁數 71)
- [新增附註](#) (頁數 89)
- [使用附件](#) (頁數 93)

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

將認證與產品、產品分類及解決方案建立關聯

您可以將認證與一或多項產品、產品分類及解決方案建立關聯。如果認證僅適合一項產品或一種產品分類，請分別從「主要產品」或「主要產品分類」欄位選取適當的值。不過，如果認證適用於一種解決方案、多項產品或多種產品分類，請遵循下列步驟。

在您開始之前。

您的公司管理員必須將「認證產品」、「認證產品分類」或「認證解決方案」相關資訊區段顯示在詳細資料頁面。如果相關資訊區段未顯示在詳細資料頁面，請按一下「編輯配置」連結，並將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

將認證與產品、產品分類或解決方案建立關聯

- 1 在「認證詳細資料」頁面的「認證產品」、「認證產品分類」或「認證解決方案」區段中，按一下「新增」。
- 2 在編輯頁面上指定產品、產品分類或解決方案，然後按一下「儲存」。
- 3 重複上述步驟，直到完成所有關係的定義為止。

附註： 遵循上述步驟以建立認證與解決方案的關係，無論認證是與一個或多個解決方案有關。

將認證與測驗及課程建立關聯

認證通常需要您參加一門課程或一系列課程才能獲得。這些課程會以一或多項測驗作為結束。如果您順利通過一項測驗或一系列測驗，就可以獲得認證。您可以將認證與測驗、課程或這兩者建立關聯。

在您開始之前。

您的公司管理員必須將「認證測驗」或「認證課程」相關資訊區段顯示在詳細資料頁面。如果相關資訊區段未顯示在詳細資料頁面，請按一下「編輯配置」連結，並將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

將認證與測驗及課程建立關聯

- 1 在「認證詳細資料」頁面的「認證測驗」或「認證課程」區段中，按一下「新增」。
- 2 在編輯頁面中，視需要指定測驗或課程。
- 3 按一下「儲存」。
- 4 重複上述步驟以新增其他測驗或課程關係。

將認證與其他認證建立關係

在 Oracle CRM On Demand 中，您可以將認證與其他認證建立關係。一項認證可以是另一項認證的先決條件、另一項認證的後續認證，以及另一項認證（可能是撤回之認證）的替代認證。

此擷取之資訊僅供參考之用，主要是為了協助您讓合作夥伴檢視完整的可用認證與其相互關係。當授予認證時，Oracle CRM On Demand 不會強制執行此區段中指定的關係需求。舉例來說，持有認證 A 可能會被定義為授予認證 B 的先決條件；不過，Oracle CRM On Demand 不會強制執行此先決條件，即使聯絡人未持有認證 A，Oracle CRM On Demand 仍允許將認證 B 授予該聯絡人。

附註：為了確保一項認證無法與其本身建立關係，「相關認證」欄位不得與上階記錄中的認證相同。

在您開始之前。

您的公司管理員必須將「相關認證」相關資訊區段顯示在詳細資料頁面。如果相關資訊區段未顯示在詳細資料頁面，請按一下「編輯配置」連結，並將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

將認證與另一項認證建立關係

- 1 在「認證清單」頁面上，按一下您要與另一項認證建立關係的認證名稱。
- 2 在「認證詳細資料」頁面的「相關認證」區段中，按一下「新增」。
- 3 在「相關認證編輯」頁面上，選取相關認證與關係類型。然後按一下「儲存」。

讓合作夥伴可看見認證

認證不會自動顯示給合作夥伴，您可以將合作夥伴員工加入至團隊中，使他們能看見該認證，然後建立該團隊與認證記錄的關聯。

在您開始之前。

您的公司管理員必須將「認證團隊」相關資訊區段顯示在詳細資料頁面。如果相關資訊區段未顯示在詳細資料頁面，請按一下「編輯配置」連結，並將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

讓合作夥伴可看見認證

- 1 在「認證詳細資料」頁面的「認證團隊」區段中，按一下「新增使用者」。
- 2 在「認證團隊編輯」頁面上，為每個可看見認證的合作夥伴員工指定使用者名稱、團隊角色及記錄存取權。
附註：Oracle 建議您將「唯讀」權限授予合作夥伴員工團隊成員。
- 3 按一下「儲存」。

要求認證

您可以使用 Oracle CRM On Demand 來要求特定產品或一組產品的認證。

在您開始之前。

您的公司管理員必須將「認證要求」相關資訊區段顯示在詳細資料頁面。如果相關資訊區段未顯示在詳細資料頁面，請按一下「編輯配置」連結，並將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

若要要求認證

- 1 在「認證清單」頁面上，按一下您要求的認證名稱。
- 2 在「認證詳細資料」頁面的「認證要求」區段中，按一下「要求認證」。
- 3 在「認證要求編輯」頁面上，選取認證以及認證的候選者。然後按一下「儲存」。

附註：系統支援同一聯絡人的多次認證要求。這是因為聯絡人可能會因現有認證已過期，或上次要求遭到拒絕而需要多次要求相同認證。因此，只要要求日期不同，Oracle CRM On Demand 皆允許同一聯絡人針對相同認證提出多次要求。

更新認證要求記錄

只有具備適當存取權限的使用者才能更新認證要求記錄，依預設，只有品牌負責人角色（如通路經理）才能更新要求記錄上的「狀態」欄位。品牌負責人角色與合作夥伴角色可更新所有其他欄位。

您的公司管理員可視需要修改預設存取權限。

在您開始之前。

您的公司管理員必須將「認證要求」相關資訊區段顯示在詳細資料頁面。如果相關資訊區段未顯示在詳細資料頁面，請按一下「編輯配置」連結，並將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

若要更新認證要求記錄

- 1 在「認證詳細資料」頁面的「認證要求」區段中，針對您要修改的要求記錄按一下「編輯」連結。
- 2 視需要修改欄位。
- 3 按一下「儲存」。

附註：「認證狀態」欄位的預設允許值為「已要求」、「已授予」及「已拒絕」。不過，此清單完全可供設定，您的公司管理員可以加以修改使其符合您的業務需求。

認證欄位

您可以使用「認證編輯」頁面來加入認證或更新現有認證的詳細資料。「認證編輯」頁面會顯示一組完整的認證欄位。

提示：您也可以在「認證清單」頁面與「認證詳細資料」頁面上編輯認證。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)。

附註：公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	說明
重要資訊區段	
名稱	認證的名稱。此欄位有區分大小寫，請確實依照您公司所設定的縮寫、大小寫等命名慣例，以避免認證名稱重複。這是必要欄位。
類型	您想用於此認證的認證類型。
狀態	認證的狀態，例如「已計劃」或「可認證」。您的管理員可修改狀態的可能值，您可能會看到一組與此處所提不相同的值。這是必要欄位。
可用起始日期	在此日期之後即可要求認證的日期。如果指定此欄位，就會決定這個認證是否要在認證首頁的「最近介紹的認證」清單上顯示。
認證 ID	認證的內部識別碼。通常是唯一的，但 Oracle CRM On Demand 不會強制要求此唯一屬性。
主要產品分類	聯絡人順利取得認證時所認證的主要產品分類名稱。唯有在認證著重於單一產品分類時，才使用此欄位。如果認證同時適用於數個產品分類，請將此欄位保留空白，並改為使用「認證產品分類」相關項目區段。
主要產品	合作夥伴公司順利取得認證時所認證的主要產品名稱。唯有在認證著重於單一產品時，才使用此欄位。如果認證同時適用於數個產品，請將此欄位保留空白，並改為使用「認證產品」相關項目區段。

欄位	說明
可用截止日期	在此日期後便不再提供認證的日期。如果指定此欄位，就會決定此認證是否要顯示在認證首頁上的「即將停用的認證」清單上顯示。
認證詳細資料區段	
有效性（月數）	將認證授予聯絡人後認證有效時間的長度，以月數計。此欄位僅供參考之用；Oracle CRM On Demand 不會自動設定已授予認證的有效期間。
可更新	表示您是否可更新已授予聯絡人的認證。
網站	包含其他認證相關資訊的網頁 URL。如果已在 Oracle CRM On Demand 之外的應用程式儲存與維護認證資訊，便可使用「網站」欄位。
幣別	費用所採用的幣別。
認證費用	授予認證所收取的費用。
付款選項	您支付認證費用的方式，例如信用卡或支票。這是輸入單一值的欄位，但是允許使用多種付款選項，例如：「支票或信用卡」、「現金或信用卡」等等。
聯絡人資訊區段	
聯絡人	認證的聯絡人。
聯絡人：名字	在「聯絡人」欄位中選取的聯絡人名字。此欄位是根據您在「聯絡人」欄位中所選取的值自動產生的。
聯絡人：姓氏	在「聯絡人」欄位中選取的聯絡人姓氏。此欄位是根據您在「聯絡人」欄位中所選取的值自動產生的。
聯絡人：客戶	在「聯絡人」欄位中選取的聯絡人客戶名稱。此欄位是根據您在「聯絡人」欄位中所選取的值自動產生的。
聯絡人：電子郵件	在「聯絡人」欄位中選取的聯絡人電子郵件地址。此欄位是根據您在「聯絡人」欄位中所選取的值自動產生的。
名字	認證的聯絡人名字。只有當 Oracle CRM On Demand 中尚未定義聯絡人時，才使用這個欄位。
姓氏	認證的聯絡人姓氏。只有當 Oracle CRM On Demand 中尚未定義聯絡人時，才使用這個欄位。
公司	認證的聯絡人公司。只有當 Oracle CRM On Demand 中尚未定義聯絡人時，才使用這個欄位。
電子郵件	認證的聯絡人電子郵件。只有當 Oracle CRM On Demand 中尚未定義聯絡人時，才使用這個欄位。
電話	認證的聯絡人電話號碼。只有當 Oracle CRM On Demand 中尚未定義聯絡人時，才使用這個欄位。
附加資訊	

欄位	說明
負責人	認證記錄的負責人。 視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱 關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 （頁數 37）。
說明	與認證記錄相關的詳細資訊。此欄位限 2,000 個字元以內。

認證要求欄位

您可以使用「認證要求」頁面來要求認證。「認證要求」頁面會顯示認證要求的完整欄位集。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	說明
主要要求資訊	
認證	所要求之認證的名稱。這是必要欄位。
宗旨	認證要求的宗旨（如果有的話）。
要求日期	要求認證的日期。建立時預設為目前系統日期，但建立後可以修改。
認證編號	認證的編號，通常是唯一的，但 Oracle CRM On Demand 並不會強制要求此唯一屬性。
可更新	表示是否可更新已核准的認證。
候選者	要求認證之候選者的名稱。必須是已在 Oracle CRM On Demand 中定義的聯絡人。這是必要欄位。
認證日期	授予候選者認證的日期。
認證狀態	認證要求的目前狀態。
到期日	已授予認證的到期日。
附加資訊	
負責人	認證要求記錄的目前所有者。
說明	認證要求記錄的詳細資訊。此欄位限 2,000 個字元以內。

鑑定

鑑定是用來證明合作夥伴公司在銷售或提供合格服務品質方面的能力或技能。認證授予的對象是個人，而鑑定授予的對象是合作夥伴公司。合作夥伴公司在符合多項要求後，才會會被授予鑑定；一般來說，其中一項需求是在薪資名單中，具有特定認證的員工人數必須達到預先定義的人數下限。因此，某種程度上，鑑定是認證的集合，而且是「課程、測驗、認證」一系列正規流程的下一個步驟。

鑑定可以與產品、產品分類及解決方案相關聯。鑑定也可以與其他鑑定相關。

使用鑑定首頁

「鑑定首頁」是管理鑑定的起點。

附註：公司管理員可以自訂「鑑定首頁」配置。此外，如果您的使用者角色具有「個人化首頁設定」權限，就可以將區段加入到此頁面中，以及從頁面中移除區段。

建立鑑定

您可以按一下「最近修改的鑑定」區段中的「新建」按鈕來要求鑑定。如需建立鑑定的詳細資訊，請參閱[建立記錄](#) (頁數 39)與[鑑定欄位](#) (頁數 409)。

使用鑑定清單

「鑑定清單」區段會顯示許多清單。**Oracle CRM On Demand** 隨附一組標準清單。所有標準清單對於每個人都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的標準建立其他清單。這些自訂清單會顯示在標準清單集的上方。

下表將說明這些鑑定的標準清單。

鑑定清單	說明
所有鑑定	列出所有您能看見的鑑定，無論所有者為何。
最近建立的鑑定	您能看見且於過去 30 天內建立的所有鑑定。預設排序順序為反向時間順序，因此最近建立的鑑定會在清單中第一個顯示。
最近修改的鑑定	您能看見且於過去 30 天內修改的所有鑑定。預設排序順序為反向時間順序，因此最近修改的鑑定會在清單中第一個顯示。
最近引入的鑑定	您能看見且於過去 90 天內變成可用的所有鑑定。預設排序順序為反向時間順序，因此最近引入的鑑定會在清單中第一個顯示。
停用的鑑定	您能看見且排定在接下來 90 天內停用的所有鑑定。預設排序順序為按照時間先後順序，因此第一個即將停用的鑑定會在清單中第一個顯示。
我的鑑定	所有您擁有的鑑定

鑑定清單	說明
我最近建立的鑑定	您所擁有且於過去 30 天內建立的所有鑑定。
我最近修改的鑑定	您所擁有且於過去 30 天內更新的所有鑑定。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新建」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱「[建立及調整清單](#)」（請參閱 "[建立及調整清單](#)" 頁數 75）。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 Oracle CRM On Demand 提供的標準清單。這些清單只提供檢視。因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近修改的鑑定

「最近修改的鑑定」區段會顯示最近修改的鑑定。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」連結。

將區段加入到您的鑑定首頁

如果您的使用者角色具有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部份或所有區段加入到您的「鑑定首頁」：

- 所有鑑定
- 最近建立的鑑定
- 最近修改的鑑定
- 最近引入的鑑定
- 停用的鑑定
- 我的鑑定
- 我最近建立的鑑定
- 我最近修改的鑑定

將區段加入到「鑑定首頁」

- 1 在「鑑定首頁」上，按一下「編輯配置」。
- 2 在「鑑定首頁配置」頁面上，按一下箭頭來新增或移除區段，並整理頁面上的區段。
- 3 按一下「儲存」。

管理鑑定

若要管理鑑定，請執行下列任務：

- [將鑑定與產品、產品分類及解決方案建立關聯](#) (頁數 406)
- [將鑑定與其他鑑定建立關聯](#) (請參閱 "[建立鑑定與其他鑑定的關聯](#)" 頁數 407)
- [記錄鑑定的認證需求](#) (頁數 407)
- [使合作夥伴能看見鑑定](#) (頁數 408)
- [要求鑑定](#) (頁數 408)
- [更新鑑定要求記錄](#) (頁數 409)

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#) (頁數 39)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)
- [使用清單](#) (頁數 71)
- [新增附註](#) (頁數 89)
- [使用附件](#) (頁數 93)

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

將鑑定與產品、產品分類及解決方案建立關聯

您可以將鑑定與一或多個產品、產品分類及解決方案建立關聯。如果鑑定只適用於一個產品或一個產品分類，請從「主要產品」或「主要產品分類」欄位中分別選取適當的值。但是，如果鑑定適用於一或多個方案（不只一個產品或一個產品分類），請遵循下列步驟。

在您開始之前。

公司管理員必須已在詳細資料頁面上顯示「鑑定產品」、「鑑定產品分類」或「鑑定解決方案」的相關資訊區段以供使用。如果在詳細資料頁面上沒有顯示相關資訊區段，則按一下「編輯配置」連結，然後將區段新增為顯示的相關資訊區段。

將鑑定與產品、產品分類或解決方案建立關聯

- 1 在「鑑定詳細資料」頁面上的「鑑定產品」、「鑑定產品分類」或「鑑定解決方案」區段中，按一下「新增」。
- 2 在編輯頁面上指定產品、產品分類或解決方案，然後按一下「儲存」。
- 3 重複上述步驟，直到完成所有關係的定義為止。

附註： 無論鑑定是與一個或多個解決方案相關，請一律遵循上述步驟，將鑑定與解決方案建立關係。

建立鑑定與其他鑑定的關聯

在 Oracle CRM On Demand 中，您可以將鑑定與其他鑑定建立關聯。某一鑑定可以是另一鑑定的先決條件、後續鑑定及取代鑑定（可能是取代停用的鑑定）。

此資訊的擷取僅用於資訊目的，主要是協助您將所有鑑定與其相依鑑定的完整檢視呈現給合作夥伴。在授予鑑定時，Oracle CRM On Demand 不會強制執行此區段中所指定的關係需求。因此，舉例來說，持有鑑定 A 可能會被定義為授予鑑定 B 的先決條件，但 Oracle CRM On Demand 不會強制執行此先決條件，即使合作夥伴公司未持有鑑定 A，Oracle CRM On Demand 也可允許授予鑑定 B 給該合作夥伴公司。

附註：為了確定鑑定不會與自己相關，「相關鑑定」欄位不能與上階記錄的鑑定相同。

在您開始之前。

公司管理員必須已在詳細資料頁面上顯示「相關鑑定」的相關資訊區段以供使用。如果詳細資料頁面上未顯示相關資訊區段，則按一下「編輯配置」連結，然後將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

將鑑定與其他鑑定建立關聯

- 1 在「鑑定清單」頁面上，按一下您要與其他鑑定建立關聯的鑑定名稱。
- 2 在「鑑定詳細資料」頁面上的「相關鑑定」區段中，按一下「新增」。
- 3 在「相關鑑定編輯」頁面上，選取相關鑑定與關係類型，然後按一下「儲存」。

記錄鑑定的認證需求

鑑定是用來證明合作夥伴公司在交付產品或服務方面的能力或技能。您可以使用 Oracle CRM On Demand 來設定鑑定的認證需求。例如，您可能會要求合作夥伴公司 10% 的員工必須持有適當的認證，且至少要有兩名員工持有該認證，才會將鑑定授予該公司。換句話說，如果在公司薪資名單中有 40 名技術員工，則必須至少有四名員工持有適當的認證。如果在公司薪資名單中只有 15 名員工，則仍然要有兩名員工持有適當的認證。

在授予鑑定時，Oracle CRM On Demand 不會強制執行此區段中所指定的認證需求。此資訊的擷取僅用於資訊目的，且主要是教育合作夥伴關於認證需求的事項。

在您開始之前。

公司管理員必須已在詳細資料頁面上顯示「鑑定認證」的相關資訊區段以供使用。如果詳細資料頁面上未顯示相關資訊區段，則按一下「編輯配置」連結，然後將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

記錄鑑定的認證需求

- 1 在「鑑定清單」頁面上，按一下您要記錄其認證需求的鑑定名稱。
- 2 在「鑑定詳細資料」頁面上的「鑑定認證」區段中，按一下「新增」。
- 3 在「認證」選擇清單中，選取適當的認證。
- 4 如果您要定義必須擁有此認證的員工人數下限，則在「認證數目 (#)」欄位中輸入數目。

- 5 如果您要定義必須擁有此認證的員工百分比下限，則在「已認證員工百分比 (%)」欄位中輸入百分比。然後按一下「儲存」。

使合作夥伴能看見鑑定

鑑定不會自動對合作夥伴顯示。您可以藉由 將合作夥伴的員工新增至某一團隊，並將該團隊 與鑑定記錄建立關聯，使合作夥伴能看見鑑定。

在您開始之前。

公司管理員必須已在詳細資料頁面上顯示「鑑定團隊」的相關資訊區段以供使用。如果詳細資料頁面上未顯示相關資訊區段，則按一下「編輯配置」連結，然後將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

使合作夥伴能看見鑑定

- 1 在「鑑定詳細資料」頁面上的「鑑定團隊」區段中，按一下「新增使用者」。
- 2 在「鑑定團隊編輯」頁面上，針對您要對其顯示鑑定的每個合作夥伴，指定使用者名稱、團隊角色及記錄存取權。
附註：Oracle 建議您將「唯讀」權限授予合作夥伴員工團隊成員。
- 3 按一下「儲存」。

要求鑑定

如果您認為您的公司已符合鑑定需求，則可要求合作夥伴的鑑定。

在您開始之前。

公司管理員必須已在詳細資料頁面上顯示「鑑定要求」的相關資訊區段以供使用。如果詳細資料頁面上未顯示相關資訊區段，則按一下「編輯配置」連結，然後將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

若要要求鑑定

- 1 在「鑑定清單」頁面上，按一下您想要求的鑑定名稱。
- 2 在「鑑定詳細資料」頁面上的「鑑定要求」區段中，按一下「要求鑑定」。
- 3 在「鑑定要求編輯」頁面上，選取鑑定與合作夥伴，然後按一下「儲存」。

附註：公司可能會因為現有的鑑定到期，或者之前的要求遭到拒絕，而需要多次要求相同的鑑定。因此，只要要求日期不同，Oracle CRM On Demand 允許多次要求相同合作夥伴公司的相同鑑定。

更新鑑定要求記錄

僅具有適當存取權的使用者才能更新鑑定要求記錄。根據預設，只有品牌負責人角色（例如通路經理）才可更新要求記錄的「狀態」欄位。品牌負責人角色與合作夥伴角色可以更新其他所有欄位。

您的公司管理員可視需要修改預設存取權限。

在您開始之前。

公司管理員必須已在詳細資料頁面上顯示「鑑定要求」的相關資訊區段以供使用。如果詳細資料頁面上未顯示相關資訊區段，則按一下「編輯配置」連結，然後將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

若要更新鑑定要求記錄：

- 1 在「鑑定詳細資料」頁面上的「鑑定要求」區段中，針對您要修改的要求記錄按一下「編輯」連結。
- 2 視需要修改欄位。
- 3 按一下「儲存」。

附註：「鑑定狀態」欄位的預設允許值為「已要求」、「已授予」及「已拒絕」。然而，此清單完全可供設定，且公司管理員可對其修改以符合您的業務需求。

鑑定欄位

您可以使用「鑑定編輯」頁面來加入鑑定或更新現有鑑定的詳細資料。「鑑定編輯」頁面會顯示鑑定的完整欄位集。

提示：您也可以在「鑑定清單」頁面與「鑑定詳細資料」頁面上編輯鑑定。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料](#)（頁數 62）。

附註：公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。管理員甚至可新增其他欄位以作為鑑定的一部份。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	說明
重要資訊區段	
名稱	鑑定的名稱。此欄位有區分大小寫，請確實依照您公司所設定的縮寫、大小寫等命名慣例，以避免鑑定名稱重複。這是必要欄位。
類型	您想用於此鑑定的鑑定類型。
狀態	鑑定的狀態，例如「已計劃」或「可鑑定」。您的管理員可修改狀態的可能值，您可能會看到一組與此處所提不相同的值。此為必要欄位。
可用起始日期	可開始使用鑑定的日期。如果指定這個欄位，就會決定這個鑑定是否要顯示在鑑定首頁的「最近介紹的鑑定」清單上顯示。

欄位	說明
鑑定 ID	鑑定的內部識別碼。通常是唯一的，但 Oracle CRM On Demand 不會強制要求此唯一屬性。
主要產品分類	合作夥伴公司要順利取得鑑定時所認證的主要產品分類名稱。唯有在鑑定著重於單一產品分類時，才使用這個欄位。如果鑑定同時適用於數個產品分類，請將此欄位保持空白，並改為使用「鑑定產品分類」相關項目區段。
主要產品	合作夥伴公司要順利取得鑑定時所認證的主要產品名稱。唯有在鑑定著重於單一產品時，才使用這個欄位。如果鑑定同時適用於數個產品，請將此欄位保持空白，並改為使用「鑑定產品」相關項目區段。
可用截止日期	在此日期後便不再提供鑑定的日期。如果指定此欄位，就會決定此認證是否要顯示在鑑定首頁上的「即將停用的鑑定」清單上顯示。
鑑定詳細資料區段	
有效性（月數）	將認證授予合作夥伴公司後鑑定有效時間的長度，以月數計。
可更新	表示您是否可更新已授予合作夥伴公司的鑑定。
網站	包含其他鑑定相關資訊的網頁 URL。如果已在 Oracle CRM On Demand 之外的應用程式儲存與維護鑑定資訊，便可使用「網站」欄位。
幣別	費用所採用的幣別。
鑑定費用	授予鑑定所收取的費用。
付款選項	您支付鑑定費用的方式，例如信用卡或支票。這是單一值欄位。但也允許使用多種付款選項，例如：「支票或信用卡」、「現金或信用卡」等等。
聯絡人資訊區段	
聯絡人	針對鑑定選取主要聯絡人。如果聯絡人已是 Oracle CRM On Demand 中的聯絡人，請使用這個欄位。
聯絡人：名字	在「聯絡人」欄位中選取的聯絡人名字。此欄位是根據您在「聯絡人」欄位中所選取的值自動產生的。
聯絡人：姓氏	在「聯絡人」欄位中選取的聯絡人姓氏。此欄位是根據您在「聯絡人」欄位中所選取的值自動產生的。
聯絡人：客戶	在「聯絡人」欄位中選取的聯絡人客戶名稱。此欄位是根據您在「聯絡人」欄位中所選取的值自動產生的。
聯絡人：電子郵件	在「聯絡人」欄位中選取的聯絡人電子郵件地址。此欄位是根據您在「聯絡人」欄位中所選取的值自動產生的。
名字	鑑定的聯絡人名字。只有當 Oracle CRM On Demand 中尚未定義聯絡人時，才使用這個欄位。
姓氏	鑑定的聯絡人姓氏。只有當 Oracle CRM On Demand 中尚未定義聯絡人時，才使用這個欄位。

欄位	說明
公司	鑑定的聯絡人公司。只有當 Oracle CRM On Demand 中尚未定義聯絡人時，才使用這個欄位。
電子郵件	鑑定的聯絡人電子郵件。只有當 Oracle CRM On Demand 中尚未定義聯絡人時，才使用這個欄位。
電話	鑑定的聯絡人電話號碼。只有當 Oracle CRM On Demand 中尚未定義聯絡人時，才使用這個欄位。
附加資訊	
負責人	鑑定記錄的負責人。 視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱 關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 （頁數 37）。
說明	與鑑定記錄相關的詳細資訊。此欄位限 2,000 個字元以內。

鑑定要求欄位

使用「鑑定要求」頁面來要求鑑定。「鑑定要求」頁面會顯示一組完整的鑑定要求欄位。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	說明
主要要求資訊	
鑑定	要求的鑑定名稱。這是必要欄位。
宗旨	要求鑑定的目標（如果有的話）。
要求日期	要求鑑定的日期。建立時預設為目前系統日期，但建立後可以修改。
鑑定編號	鑑定編號通常是唯一的，但 Oracle CRM On Demand 並未強制唯一性。
可更新	指出授予的鑑定是否可換新。
合作夥伴	要求鑑定的合作夥伴公司名稱。這是必要欄位。
鑑定日期	將鑑定授予合作夥伴公司的日期。
鑑定狀態	鑑定要求的目前狀態。
到期日	所授予的鑑定到期日期。

欄位	說明
附加資訊	
負責人	鑑定要求記錄的目前負責人。
說明	與合作夥伴方案相關的詳細資訊。此欄位限 2,000 個字元以內。

8

生命科學

Oracle CRM On Demand 提供生命科學資訊的各種記錄類型，並可管理醫藥品銷售流程。

Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 提供下列頁標：

醫護教育。使用這些頁面可管理醫護教育活動，以及這些活動的受邀者

聯絡人州執照。使用這些頁面可記錄州執照（或其他轄區）的詳細資料以執行醫療業務，並驗證銷售代表所發送樣品的簽章。

存貨期間。使用這些頁面可組織銷售人力，以計劃與評估分析指標（例如執行期中稽核計數、期末稽核計數與調節）。

樣品交易。使用這些頁面可建立、更新與追蹤不同類型的樣品交易（移轉、確認、調整與支付，或發送樣品交易）與相關聯的交易項目。

配置。使用這些頁面可將樣品配置給一般使用者，並追蹤樣品產品的數量，以及樣品產品可供散發的期間。

樣品批號。使用這些頁面可追蹤樣品產品的批號。

樣品聲明。使用這些頁面可建立、更新與追蹤樣品產品的聲明。

傳訊計劃。使用這些頁面可管理傳訊計劃（使用個人電腦或平板電腦遞送給銷售使用者的簡報）。

傳訊計劃項目。使用這些頁面可指定構成傳訊計劃的項目。

傳訊計劃項目關係。使用這些頁面可指定簡報項目，以提供選擇性資訊來支援主要的傳訊計劃項目。

生命科學流程

您可以使用 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 執行下列任務：

追蹤醫學活動

您可以使用「醫護教育」頁面計劃與追蹤醫護教育活動，醫護教育活動可以簡單的像是在醫師辦公室內舉辦的午餐學習聚會，也可以複雜的像是研討會系列或全國銷售會議。如需計劃與追蹤醫護教育活動的詳細資訊，請參閱[醫護教育活動](#)（請參閱 "[醫護教育](#)" 頁數 416）。

業務計劃

「商務計劃」頁面是藥品產業的業務計劃作業基礎。您可以設定客戶、聯絡人與產品的宗旨與目標，並將這些宗旨與目標連結至長期策略計劃、短期目標、階層客戶計劃、主要意見領導人計劃，或品牌計劃。如需管理業務計劃的詳細資訊，請參閱[商務計劃](#)（頁數 247）。

擷取聯絡人與客戶詳細資料並計劃銷售電訪

您可以使用「聯絡人詳細資料」與「客戶詳細資料」頁面的電話活動部分，擷取並儲存更詳細的銷售電訪相關資訊，這些頁面會提供電話活動清單，並顯示聯絡人或客戶的通話歷史記錄。如需使用「聯絡人」頁面的詳細資訊，請參閱[聯絡人](#) (頁數 190)。如需使用「客戶」頁面的詳細資訊，請參閱[客戶](#) (頁數 170)與[使用活動清單](#) (頁數 121)。

計劃銷售電訪

銷售代表可藉由檢閱相關的聯絡人與客戶關係來執行通話前計劃任務，也可以檢閱聯絡人的最佳電訪時間，以及聯絡人有效的醫事執照。此計劃可讓銷售代表決定以下事項：

- 要說明的產品
- 要發送多少個樣品或促銷項目
- 要擷取誰的簽名以完成銷售電訪

如需有關這些任務的詳細資訊，請參閱[追蹤客戶的拜訪 \(銷售電訪\)](#) (請參閱 "[追蹤顧客的拜訪 \(銷售電訪\)](#)" 頁數 125)、[追蹤最佳電訪時間](#) (請參閱 "[追蹤最佳聯絡時間](#)" 頁數 199)、[聯絡人州執照](#) (請參閱 "[聯絡人州別授權](#)" 頁數 421)，以及[大量電訪計劃](#) (頁數 129)。

擷取客戶資訊以符合管理準則

您可以擷取以下的客戶訪談相關資訊：

- 產品明細
- 發送給客戶的樣品
- 客戶申請的樣品
- 發送給客戶的促銷或教育項目
- 討論的訊息傳送計劃
- 訊息回應
- 擷取的客戶簽名

一般需要此資訊，才能符合美國食品與藥物管理局 (FDA) 和其他國家類似機構的規定。您可以在聯絡人詳細資料記錄的「聯絡人活動清單頁面」中儲存此資訊。如需「活動」頁面的詳細資訊，請參閱下列內容：

- [行事曆與活動](#) (頁數 117)
- [使用活動清單](#) (頁數 121)
- [追蹤顧客的拜訪 \(銷售電訪\)](#) (頁數 125)

管理樣品

樣品管理員可以執行商務程序，例如建立存貨期間、配置記錄，以及銷售代表的樣品存貨記錄。銷售代表可依照樣品管理員的要求建立存貨稽核報表，也可以關閉或調節存貨期間。此外，銷售代表可調整存貨、將樣品轉入與轉出，以及發送樣品 (這可建立支付款交易)。如需這些任務的詳細資訊，請參閱[管理樣品](#) (頁數 424)。

管理客戶簡報

銷售與行銷組織可管理其多媒體或圖形檔案內容、建立訊息傳送計劃，並將這些訊息傳送計劃散發給外勤銷售人力。接著銷售組織可將量身打造的簡報遞送給客戶，同時自動擷取與客戶回應相關的分析指標。這些分析指標會傳送給行銷組織進行分析。Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 可以與離線用戶端應用程式搭配使用。需要有用戶端才能對客戶進行簡報，以及擷取客戶回應的分析指標。若要管理簡報內容與訊息傳送計劃，請使用「個人化內容遞送」(PCD)，這是一種銷售簡報軟體。如需 PCD 的詳細資訊，請參閱[個人化內容遞送](#) (頁數 480)。

管理分析

藥品公司的銷售代表、行銷組織、管理團隊或行政團隊可在 Oracle CRM On Demand Answers 內建立詳細的分析報表。「通話歷史記錄」、「醫護教育活動」與 PCD 皆有分析元件，可讓您在 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 的這些區域中管理分析。如需使用 Oracle CRM On Demand Answers 的詳細資料，請參閱[儀表格](#) (請參閱 "[儀表板](#)" 頁數 919)與[報表](#) (頁數 637)。

建立整合事件與工作流程規則

下列生命科學記錄類型與生命科學相關記錄類型支援「整合事件」：

- 活動
- 業務計劃
- 宣傳活動
- 聯絡人執照
- 資金
- 資金要求
- 存貨期間
- MDF 要求
- 醫護教育活動
- 訊息傳送計劃
- 宗旨
- 訂購
- 樣品存貨
- 樣品批號
- 樣品交易
- 交易項目

如需有關整合事件與工作流程規則的詳細資訊，請參閱關於整合事件與建立工作流程規則。

執行活動評估

如果您的公司管理員已設定「活動評估」問卷底稿，則您可執行客戶或聯絡人之任務、約會、電訪或計劃電訪的評估。如需有關評估的詳細資訊，請參閱 [設定評估問卷底稿與使用活動評估問卷底稿](#) (頁數 138)。

將工作簿加入生命科學記錄類型

下列生命科學記錄類型與生命科學相關記錄類型支援「工作簿」：

- 分配
- 業務計劃
- 存貨稽核報表
- 存貨期間
- 醫護教育活動
- 宗旨
- 樣品批號
- 樣品交易

您可以決定在每種記錄類型的「工作簿」選取器中，使用者依預設可看見的工作簿。如需詳細資訊，請參閱設定使用者依據記錄類型的預設工作簿。如需有關一般工作簿的詳細資訊，請參閱工作簿管理。

醫護教育

使用「醫護教育活動」頁面來計劃並追蹤醫護教育活動。

「醫護教育」活動可以是簡單的活動，如醫師辦公室內舉辦的午餐討論會，或者是複雜的活動，如座談會系列或全國性的銷售會議。

附註： 您的公司的管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤醫護教育活動，則您的設定中很可能就會排除「醫護教育」頁標。

使用醫護教育活動首頁

「醫護教育活動首頁」是管理醫護教育活動的起點。

附註： 您的公司管理員可以自訂「醫護教育活動首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就可以將區段加入至此頁面或從此頁面中移除區段。

建立醫護教育活動

您可以在「我最近檢視的醫護教育活動」區段中按一下「新增」按鈕來建立醫護教育活動。如需更多資訊，請參閱[建立記錄](#) (頁數 39)與[醫護教育活動欄位](#) (頁數 419)。

使用醫護教育活動清單

「醫護教育活動清單」區段會顯示一些清單。Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單對於每個人而言都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的標準建立其他清單。這些自訂清單會顯示在標準清單集的上方。

下表描述醫護教育活動的標準清單：

醫護教育活動清單	篩選器
所有的醫護教育活動	所有活動，依活動名稱的字母順序排序
本月所有的醫護教育活動	狀態 = 有效、進行中或已計劃的活動而且「開始日期」在目前月份之中的活動。
所有目前的醫護教育活動	符合下列條件的活動： <ul style="list-style-type: none"> ■ 狀態 = 有效、進行中或已計劃 ■ 「開始日期」的範圍在今天之前 30 天至今天之後 60 天之間。
最近建立的醫護教育活動	所有活動，依建立日期排序
最近修改的醫護教育活動	所有活動，依修改日期排序
我的醫護教育活動	「負責人」欄位中有您的姓名的醫護教育活動

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新建」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱「[建立及調整清單](#)」（請參閱 "[建立及調整清單](#)" 頁數 75）。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 Oracle CRM On Demand 提供的標準清單。這些清單只提供檢視。因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近修改的醫護教育活動

「我最近修改的醫護教育活動」區段會顯示您最近修改的醫護教育活動。

檢視醫護教育活動相關任務

「醫護教育活動相關任務」區段會顯示指派給您的任務，先依到期日、再依優先順序排序。也會顯示下列資訊：

- **到期日。**您或經理所設定的任務到期日。
- **箭頭。**您或經理所設定的任務優先順序，例如「1- 高」、「2 - 中」或「3 - 低」。任務優先順序是以箭頭表示：向上指的紅色箭頭表示高優先順序，沒有箭頭則表示中優先順序，而向下指的綠色箭頭表示低優先順序。
附註：如果您的公司管理員變更了「優先順序」欄位的預設值，任務清單中的「優先順序」欄位可能就不會出現箭頭。
- **主題。**任務的標題。按一下此連結即可檢閱任務。
- **醫護教育活動。**與任務關聯的醫護教育活動。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

將區段加入您的醫護教育活動首頁

如果您的使用者角色含有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入至「醫護教育活動首頁」：

- 醫護教育相關活動
- 最近建立的醫護教育活動

- 最近修改的醫護教育活動
- 我最近建立的醫護教育活動
- 我最近修改的醫護教育活動
- 一個或多個報表區段（公司管理員可以設定您的「醫護教育活動首頁」要顯示報表區段。）

將區段加入至醫護教育活動首頁

- 1 在「醫護教育活動首頁」上，按一下「編輯配置」。
- 2 在「醫護教育活動首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除頁面上的區段，以及組織頁面上的區段。
- 3 按一下「儲存」。

相關資訊

如需相關的「醫護教育」活動資訊，請參閱下列主題：

- [醫護教育活動](#)（請參閱 "[醫護教育](#)" 頁數 416）
- [管理醫護教育活動](#)（頁數 418）
- [醫護教育欄位](#)（請參閱 "[醫護教育活動欄位](#)" 頁數 419）

管理醫護教育活動

如需有關管理「醫護教育」活動的資訊，請參閱：

- [追蹤醫護教育活動受邀者](#)（頁數 419）

附註：醫護教育事件功能並非 **Oracle CRM On Demand** 標準版的一部份，因此可能無法提供您的公司使用。

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#)（頁數 39）
- [更新記錄詳細資料](#)（頁數 62）
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#)（頁數 63）
- [使用清單](#)（頁數 71）
- [使用記錄](#)（請參閱 "[處理記錄](#)" 頁數 36）
- [轉移記錄的所有權](#)（請參閱 "[移轉記錄的所有權](#)" 頁數 84）
- [刪除及還原記錄](#)（頁數 101）

附註：您不能編輯或刪除具有「已完成」狀態的「醫護教育」活動。

附註：公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關資訊

如需相關的「醫護教育」活動資訊，請參閱下列主題：

- [醫護教育活動](#) (請參閱 "[醫護教育](#)" 頁數 416)
- [醫護教育活動欄位](#) (頁數 419)
- [使用醫護教育活動首頁](#) (頁數 416)

追蹤醫護教育活動受邀者

您可以追蹤醫護教育活動的受邀者，並儲存有關活動邀請的回應。

追蹤醫護教育活動受邀者

- 1 選取醫護教育活動。
如需有關選取醫護教育活動的指示，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。
- 2 在「醫護教育活動詳細資料」頁面上：
 - 在「受邀者」標題列中按一下「新增」，加入活動的受邀者。
附註：您可能會想要在配置中新增「受邀者」區段。如需有關變更配置的詳細資訊，請參閱[變更詳細資料頁面配置](#) (頁數 598)。
 - 在「受邀者」標題列中按一下「編輯」以更新現有受邀者的工作階段詳細資料、備註及狀態。
- 3 在「受邀者」頁面上更新資訊：
 - a 按一下「聯絡人姓名」旁的「查閱」圖示。
 - b 使用「查閱」視窗，建立新聯絡人或選取現有聯絡人以新增為受邀者。
 - c 從「受邀者狀態」下拉式清單中選擇狀態。
- 4 儲存記錄。

醫護教育活動欄位

使用「醫護教育活動編輯」頁面，新增醫學活動或更新現有活動的詳細資訊。「醫護教育活動編輯」頁面會顯示可供活動使用的一組完整欄位。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	說明
醫護教育活動明細資訊	
名稱	活動的名稱，限制為 50 個字元。預設為必要欄位。
地點	限制為 100 個字元。
開始日期	預設為目前的日期和時間。預設為必要欄位。
結束日期	預設為比目前的日期和時間晚一個小時。預設為必要欄位。
確認日期	將有關活動的確認發送給受邀者的目標日期。
狀態	醫學活動的狀態。預設值為「有效」、「已取消」、「已完成」、「進行中」、「無效」和「已計劃」。
類型	醫學活動的類型，限制為 30 個字元。預設值為「CD_ROM 簡報」、「大會」、「醫院展示」、「期刊研討會」、「午餐討論會」、「會議」、「系列活動」、「研討會」、「座談會」、「商展」和「交易」。
預算	您所指定幣別的預算金額。預設值設定為「系統」幣別。您的管理員會使用「活動幣別」欄位來設定幣別。這個欄位不會在預設頁面配置中公開，但是您的管理員可以在自訂配置中公開。
參與人數限制	允許參與此活動的受邀者人數限制。
產品	您要在活動中特別強調的產品。您可以選取產品或產品分類，但不能同時選取兩者。 若要新增產品，您的公司管理員可以瀏覽到「管理」，然後按一下「內容管理」。
產品分類	您要在活動中特別強調的產品分類。您可以選取產品或產品分類，但不能同時選取兩者。 若要新增產品分類，您的公司管理員可以瀏覽到「管理」，然後按一下「內容管理」。
CME 學分	此活動的進修醫護教育 (CME) 學分數。
附加資訊	
負責人	醫護教育活動記錄的負責人。 一般而言，記錄的負責人可以更新記錄、將記錄轉移給其他負責人，或刪除記錄。但您公司的管理員可以調整存取層級，以限制或擴大使用者的存取權。 「負責人」欄位的值會影響您或您的經理從「報表」與「儀表板」頁面產生的報表中包含的記錄。視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱 關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 37)。
宗旨	限制為 500 個字元。預設為必要欄位。
工作階段詳細資料	有關工作階段的詳細資料，限制為 500 個字元。

欄位	說明
說明	限制為 250 個字元。

相關資訊

如需相關的「醫護教育」活動資訊，請參閱下列主題：

- [醫護教育活動](#) (請參閱 "[醫護教育](#)" 頁數 416)
- [使用醫護教育活動首頁](#) (頁數 416)
- [管理醫護教育活動](#) (頁數 418)

聯絡人州別授權

使用「聯絡人州別授權」頁面來建立、更新與追蹤聯絡人的聯絡人州別授權。

*聯絡人州別授權*會記錄行醫的州別授權（或其他轄區）詳細資料。這是用來驗證業務代表（例如，製藥業務代表）向聯絡人（例如，醫師）所投樣本的簽名。醫師在每一州中只有一個有效生效授權。在特定轄區的執業授權可換新。如果是在美國以外執業，則不需要填寫「州」欄位。

附註： 您的公司的管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤「聯絡人狀態授權」資訊，則您的設定中可能就會排除「聯絡人狀態授權」頁標。

使用聯絡人州執照首頁

「聯絡人州執照首頁」是管理聯絡人州執照記錄的起點。

附註： 公司管理員可以自訂您的「聯絡人州執照首頁」配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就可以新增區段至此頁面或從頁面移除區段。

建立聯絡人州執照

您可以按一下「最近修改的聯絡人州執照」區段中的「新建」按鈕建立新的聯絡人州執照。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄](#) (頁數 39)與[聯絡人州執照欄位](#) (頁數 423)。

使用聯絡人州執照清單

「聯絡人州執照清單」區段會顯示一些篩選後的清單，這些清單是記錄的子集或群組，可讓您限制同時使用的記錄數目。

下表說明聯絡人州執照的標準清單。

聯絡人州執照清單	篩選器
----------	-----

聯絡人州執照清單	篩選器
所有聯絡人州執照	所有您要看見的聯絡人州執照，無論聯絡人州執照的負責人為何。
最近修改的聯絡人州執照	「負責人」欄位中有您名稱的所有聯絡人州執照，依修改的日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新建」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱「[建立及調整清單](#)」（請參閱 "[建立及調整清單](#)" 頁數 75）。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 Oracle CRM On Demand 提供的標準清單。這些清單只提供檢視。因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近的聯絡人州執照

「最近修改的聯絡人州執照」區段會顯示您最近檢視的「聯絡人州執照」。

按一下「顯示完整清單」可展開清單。

新增區段至聯絡人州執照首頁

如果您的使用者角色含有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部份或所有區段新增至「聯絡人州執照首頁」：

- 最近建立的聯絡人州執照
- 最近修改的聯絡人州執照
- 我最近建立的聯絡人州執照
- 我最近修改的聯絡人州執照
- 其他報表區段（公司的管理員可以提供在您的「聯絡人州執照首頁」上顯示的報表區段）。

新增區段至聯絡人州執照首頁

- 1 在「聯絡人州執照首頁」上，按一下「編輯配置」。
- 2 在「聯絡人州執照首頁配置」頁面上，按一下方向箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。接著按一下「儲存」。

管理聯絡人州別授權

若要管理許多記錄類型都通用的聯絡人州別授權，請執行下列任務：

- [建立記錄](#)（頁數 39）
- [更新記錄詳細資料](#)（頁數 62）
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#)（頁數 63）

■ 使用清單 (頁數 71)

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

請參閱以下主題以取得相關的聯絡人州別授權資訊：

■ 聯絡人州執照 (請參閱 "聯絡人州別授權" 頁數 421)

■ 使用聯絡人州執照首頁 (頁數 421)

■ 聯絡人州別授權 (請參閱 "聯絡人州執照欄位" 頁數 423)

聯絡人州執照欄位

使用「聯絡人州執照編輯」頁面可新增聯絡人州執照，或更新現有聯絡人州執照的詳細資料。「聯絡人州執照編輯」頁面會顯示聯絡人州執照的完整欄位集。

提示：您也可以在此「聯絡人州執照清單」頁面和「聯絡人州執照詳細資料」頁面上編輯聯絡人州執照。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱「更新記錄詳細資料」（請參閱 "更新記錄詳細資料" 頁數 62）。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與此表格中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些聯絡人州執照欄位的詳細資訊。

欄位	說明
聯絡人	此州執照記錄的聯絡人，通常是醫師或藥商代表。按一下「查閱」圖示可選擇聯絡人(必要。)
執照號碼	聯絡人的執照號碼，例如 PS4231732(必要。)
州/省	與執照號碼相關聯的美國州或轄區。請使用選擇清單選擇州，例如 <i>NJ</i> 代表紐澤西。 附註： 如果您的轄區在美國境外，則「州」欄位非必要。
到期日	執照到期的日期 (MM/DD/YYYY)，例如 10/31/2009。請使用行事曆圖示選取到期日。
狀態	執照的狀態可以是「有效」或「無效」， <div> <div>■ 有效。</div> <div>■ 無效。</div> </div> 州執照驗證完畢後，將此欄位設為「有效」。 不再需要州執照時，將此欄位設為「無效」。

相關資訊

如需聯絡人州執照的相關資訊，請參閱下列主題：

- [聯絡人州執照](#) (請參閱 "[聯絡人州別授權](#)" 頁數 421)
- [使用聯絡人州執照首頁](#) (頁數 421)
- [管理聯絡人州執照](#) (請參閱 "[管理聯絡人州別授權](#)" 頁數 422)
- 設定可發送樣品給沒有有效州執照之聯絡人的次數上限

管理樣品

大多數的大藥廠在定期的外勤銷售活動中，會提供給醫療保健專業人員一些免費的樣品，在美國，樣品的散發受到美國食品與藥物管理局 (FDA) 的管制，且每年必須至少調節一次。本主題將說明如何使用「Oracle CRM On Demand 樣品管理」來管理與維護樣品與促銷項目的電子存貨，管理員可以設定與維護樣品存貨、監視樣品的分配、移轉、收貨、差異、調整與存貨計數。一般使用者可使用 Oracle CRM On Demand 的樣品管理來追蹤樣品庫存的電子存貨、建立樣品移轉、確認樣品移轉的領收，並為了調節的目的來調整存貨餘額。

Oracle CRM On Demand 的樣品管理允許樣品管理員與銷售代表針對組織的每一層級測量與監視樣品發送。如需樣品管理員與一般使用者任務之間差異的詳細資訊，請參閱下列主題。

管理樣品案例

本主題會以一個範例來說明樣品管理員與銷售代表（一般使用者）執行的流程，他們會將樣品散發給醫療保健專業人員。您的公司可以依照其業務需求遵循不同的流程進行。

一家藥廠有新的產品上市，為了設定樣品存貨，樣品管理員將產品新增到資料庫、與任何批號產生關聯，並將樣品移轉給外勤的經理與銷售代表。接著銷售代表會拜訪其銷售地區的醫師，並發送新的樣品。一個月過後，總部要求每位銷售代表調節其存貨。銷售代表會先提供每筆存貨記錄的最後計數，這樣又開始一個新的存貨期間。這些銷售代表明白在執行調節時，存貨中有會有一些差異。在進行比要的調整後，銷售代表會執行成功調節，並將存貨標示為「已完成」與「已調節」。

在此案例中，樣品管理員負責其公司的樣品存貨，並確定存貨符合管理規則與準則。在這個角色中，他們負責建立主要樣品存貨，並將樣品移轉給每個一般使用者。當一般使用者收到出貨後，會提交存貨的收據或回條。Oracle CRM On Demand 會自動將收到的樣品輸入到其存貨計數。

在此案例中，銷售代表、銷售代表的經理和銷售代表管理員會監視出貨數量與收貨數量之間的差異。

管理員程序

樣品管理員需要有下列 Oracle CRM On Demand 樣品管理的管理職責，以執行下列任務：

- 將樣品定義為產品，並將它們新增到 Oracle CRM On Demand 資料庫。如需設定您公司產品的詳細資訊，請參閱內容管理。
- 如果您的組織使用批號追蹤樣品，則需定義批號，並將批號與樣品產品產生關聯。如需詳細資訊，請參閱[樣品批號](#) (頁數 473)。
- 設定樣品存貨。樣品存貨中的每筆記錄會將已分類為符合樣品發送處理資格的產品資訊提供給銷售代表。如需詳細資訊，請參閱[樣品存貨](#) (頁數 434)。

- 設定配置，並將樣品配置給銷售代表。配置記錄決定了將樣品產品提供給銷售代表，讓他們在進行樣品發送電訪時可將樣品產品散發給診所、醫院或醫師聯絡人的時間期間。配置記錄也會定義與樣品相關聯的限制（例如，允許在一通電訪中發送的樣品數上限）。如需詳細資訊，請參閱[配置](#)（頁數 468）。
- 設定存貨期間，在這段定義的期間內會追蹤樣品或促銷項目的移動狀況。管理員與銷售代表會在存貨期間內執行所有的期初計數、期中稽核計數、期末稽核計數、報告與調節。如需詳細資訊，請參閱[存貨期間](#)（頁數 426）。
- 將樣品移轉給外勤的一般使用者。如需詳細資訊，請參閱[建立樣品移轉](#)（頁數 444）。
- 監視樣品活動，可監視的活動包括樣品發送、員工與總部之間的樣品移轉、使用者存貨計數，以及存貨調整。如需詳細資訊，請參閱[監視樣品活動](#)（頁數 461）。
- 儲存電子簽名。電子簽名會在 Oracle CRM On Demand 中擷取，並儲存在 Oracle CRM On Demand 資料庫中。如需簽名的詳細資訊，請參閱[檢查電子簽名](#)（頁數 459）。

一般使用者程序

一般使用者是指銷售代表，他們會將樣品散發給醫療保健專業人員，並執行下列任務：

- 確認收到樣品存貨（亦即樣品移轉）。如需詳細資訊，請參閱[確認收到樣品收貨](#)（請參閱 "[確認收到樣品存貨](#)" 頁數 435）。
- 將樣品移轉給一般使用者，或退回到總部。銷售代表之間可交換樣品，並可將樣品（例如過期的樣品）退回到總部。如需詳細資訊，請參閱[建立樣品移轉](#)（頁數 444）。
- 在銷售代表拜訪客戶期間發送樣品。如需詳細資訊，請參閱[銷售電訪期間發送樣品](#)（頁數 449）。
- 視需要執行期中存貨計數。如需詳細資訊，請參閱[要求期中存貨計數](#)（請參閱 "[要求臨時存貨盤點](#)" 頁數 431）。
- 視需要關閉存貨期間。如需詳細資訊，請參閱[關閉存貨期間](#)（請參閱 "[結束存貨期間](#)" 頁數 431）。
- 透過執行存貨調整並提交其他交易，來說明存貨記錄中的任何差異。如需詳細資訊，請參閱[調整樣品交易](#)（頁數 446）、[建立遺失與招領樣品交易](#)（請參閱 "[建立失物招領樣品交易](#)" 頁數 447）、[檢視支付交易](#)（請參閱 "[檢視支付款交易](#)" 頁數 448）。
- 視需要調節存貨。如需詳細資訊，請參閱[調節存貨流程](#)（頁數 436）。

管理樣品需求

下列需求適用於管理員與一般使用者：

- **管理員。**管理員必須先定義產品，您才能在 Oracle CRM On Demand 中管理樣品。如需設定您公司產品的詳細資訊，請參閱內容管理。
- **一般使用者。**一般使用者必須先有與樣品相關聯的配置記錄，且必須確認收到樣品，才能發送樣品。如需配置與確認的詳細資訊，請參閱[配置](#)（頁數 468）與[確認收到樣品存貨](#)（頁數 435）。

在您開始之前。複查您的使用者角色：

- 若要執行所有的管理員程序，您的使用者角色必須已被指定管理職責，且必須包含「啟用基本樣品作業」權限、「啟用樣品調整」權限，以及「簽名」權限（如有需要）。
- 若要執行所有的一般用者程序，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限，以及「啟用樣品調整」權限。

存貨期間

使用「存貨期間」頁面來建立、更新並追蹤存貨期間。*存貨期間*是樣品或促銷項目的所有移動（樣品發送、收貨、移轉與存貨調整）之內可加以追蹤的已定義期間。存貨期間是由樣品管理員針對客戶公司而加以定義。它是用來透過計劃與評估分析指標來組織銷售力。

樣品管理員與銷售代表會執行所有初始盤點、臨時稽核盤點、最終稽核盤點與存貨期間內的調節：

- **初始盤點。**初始盤點是銷售代表在收到新存貨時執行的作業。銷售代表必須對所有收到並確認已歸其所有的項目之樣品進行實際盤點。如需更多資訊，請參閱[確認收到樣品存貨](#)（頁數 435）。
- **臨時稽核盤點。**樣品管理員可以隨時要求臨時稽核盤點，此為盤點存貨並報告存貨狀況的要求。臨時稽核盤點通常是針對已發生潛在詐欺活動，或似乎在追蹤存貨上有程序問題的狀況所執行的特例稽核。其功能為樣品管理員的檢查站。如需更多資訊，請參閱[要求臨時存貨盤點](#)（頁數 431）。
- **最終稽核盤點。**樣品管理員要求最終稽核盤點。在此例中，存貨期間即將結束，所有的樣品均必須入帳。銷售代表必須盤點並記錄每項樣品的最終實際盤點，並提交最終稽核報表。若要建立稽核報表，銷售代表可以前往「存貨稽核報表首頁」，並建立新的存貨稽核報表。銷售代表也可以觸發最終稽核報表的自動建立作業，如需更多資訊，請參閱[結束存貨期間](#)（頁數 431）。
- **調節。**當最終稽核盤點完成時，銷售代表必須調節存貨。針對此調節，內部樣品交易的追蹤會與最終實際盤點比較。任何差異均會加以記錄。若無差異存在，則調節成功，存貨期間也會標記為「已調節」。如需更多資訊，請參閱[更正實際與電子盤點差異](#)（頁數 449）與 [調節存貨期間](#)（頁數 432）。

附註：您的公司的管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤存貨期間資訊，則您的設定中很可能就會排除「存貨期間」頁標。

存貨期間類型

因為調節樣品存貨的頻率可頻繁如每月發生一次，所以「Oracle CRM On Demand 樣品管理」可允許您在樣品管理員要求您時即進行調節。如此一來即可提供三種存貨期間類型，以獲得最大的彈性。

下表說明存貨期間的類型。

存貨期間	說明
有效	目前期間。不會顯示結束日期，也不會進行調節。您可以輸入任何樣品交易類型，包含加入新產品。存貨盤點會隨之進行調整。
無效	過去、未調節期間。會顯示結束日期，但尚未調節。您可以輸入任何樣品交易類型，除進入存貨的新產品之外。存貨盤點會隨之影響。Oracle CRM On Demand 的預設組態會供一個無效的期間。
已調節	過去、無效期間。會顯示結束日期，並且已順利調節。您無法在此鎖定的存貨期間上執行交易。

Oracle CRM On Demand 中會針對樣品管理的預設組態準備三種未調節期間：一個有效期間，兩個無效期間。您可以擁有多個已調節存貨期間，但在任何時候只能讓一個有效的存貨期間開放。

使用存貨期間首頁

「存貨期間首頁」是管理存貨期間的起點。這個頁面包含許多區段並且顯示與您相關的資訊。

附註：您的公司管理員可以自訂「存貨期間首頁」的配置。如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至此頁面，也可以從此頁面移除區段。

在**您開始之前**。若要使用存貨期間，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

建立存貨期間

唯有公司的樣品管理員可以建立存貨期間。銷售代表無法建立存貨期間。樣品管理員會針對使用 **Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition** 的每位銷售代表建立初始存貨期間。如需更多資訊，請參閱建立使用者的存貨期間與[建立記錄](#)（頁數 39）。

使用存貨期間清單

「存貨期間清單」區段會顯示一些篩選過的清單。篩選過的清單是記錄的子集或群組，讓您可以限制要一次使用的記錄數。**Oracle CRM On Demand** 隨附一組標準清單。所有標準清單對於每個人而言都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的標準建立其他清單。這些自訂清單會顯示在標準清單集的上方。

下表將描述存貨期間的標準清單。

存貨期間清單	篩選器
所有存貨期間	所有您看得見的存貨期間，不論存貨期間的負責人為何人。
最近修改的存貨期間	「負責人」欄位中有您名稱的所有存貨期間，依修改的日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新建」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱[「建立及調整清單」](#)（請參閱 ["建立及調整清單"](#) 頁數 75）。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 **Oracle CRM On Demand** 提供的標準清單。這些清單只提供檢視。因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近的存貨期間

「最近修改的存貨期間」區段會顯示最近修改的存貨期間。

按一下「顯示完整清單」連結來展開清單。

將區段加入您的存貨期間首頁

如果您的使用者角色含有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入至「存貨期間首頁」：

- 最近建立的存貨期間
- 最近修改的存貨期間
- 我最近建立的存貨期間
- 我最近修改的存貨期間
- 其他報表區段（公司的管理員可以提供在您的「存貨期間首頁」上顯示的報表區段）。

將區段加入「存貨期間首頁」

- 1 在「存貨期間首頁」上，按一下「編輯配置」。

2 在「存貨期間首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除頁面上的區段，以及組織頁面上的區段。然後按一下「儲存」。

相關資訊

如需存貨期間的相關資訊，請參閱下列主題：

- [存貨期間](#) (頁數 426)
- [存貨期間欄位](#) (頁數 433)
- [管理存貨期間](#) (頁數 428)

管理存貨期間

如需取得管理存貨期間的逐步程序，請參閱：

- [將樣品存貨加入存貨期間](#) (頁數 429)
- [將樣品交易加入存貨期間](#) (頁數 429)
- [將工作簿加入存貨期間](#) (請參閱 "[將工作簿新增至存貨期間](#)" 頁數 430)
- [建立存貨期間的存貨稽核報表](#) (頁數 430)
- [要求臨時存貨盤點](#) (頁數 431)
- [關閉存貨期間](#) (請參閱 "[結束存貨期間](#)" 頁數 431)
- [調節存貨期間](#) (頁數 432)

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#) (頁數 39)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)
- [使用清單](#) (頁數 71)

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需存貨期間的相關資訊，請參閱下列主題：

- [存貨期間](#) (頁數 426)
- [存貨期間欄位](#) (頁數 433)
- [使用存貨期間首頁](#) (頁數 426)

將樣品存貨加入存貨期間

樣品管理員會使用「樣品存貨編輯」頁面，將樣品存貨明細行項目加入銷售代表的存貨期間，或更新現有樣品存貨明細行項目的詳細資料。「樣品存貨編輯」頁面會顯示樣品存貨的完整欄位集。

銷售代表無法加入或刪除存貨期間內的樣品存貨明細行項目。然而，執行臨時與最終稽核盤點時，銷售代表必須編輯存貨期間內樣品存貨明細行項目中的「實際盤點」欄位。如需更多有關稽核盤點的資訊，請參閱[要求臨時存貨盤點](#)（頁數 431）與[結束存貨期間](#)（頁數 431）。

在您開始之前。若要將樣品存貨明細行項目加入存貨期間，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

將樣品存貨明細行項目加入存貨期間

- 1 在「存貨期間清單」頁面上，於「開始日期」欄位上向下探鑽以開啟您要的存貨期間記錄。
- 2 在「存貨期間詳細資料」頁面上，按一下「樣品存貨」區段中的「新建」。
- 3 在「樣品存貨編輯」頁面上，將必要的欄位填寫完畢。然後按一下「儲存」。

如需有關此頁面上欄位的詳細資訊，請參閱[樣品存貨欄位](#)（頁數 437）。

附註：若您正在加入少量的產品，此程序將相當合適。若要加入多筆存貨記錄，建議您建立匯入檔案（由適當的存貨記錄組成），然後請求您的管理員將資料載入存貨期間。

相關主題

如需樣品存貨相關資訊，請參閱下列主題：

- [樣品存貨](#)（頁數 434）
- [管理樣品存貨](#)（頁數 434）
- [樣品存貨欄位](#)（頁數 437）

將樣品交易加入存貨期間

使用「樣品交易編輯」頁面，將樣品交易明細行項目加入存貨期間，或更新現有樣品交易明細行項目的詳細資料。「樣品交易編輯」頁面會顯示樣品交易的完整欄位集。

在您開始之前。若要將樣品交易加入存貨期間，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

將樣品交易加入存貨期間

- 1 在「存貨期間清單」頁面上，於「開始日期」欄位上向下探鑽以開啟您要的存貨期間記錄。
- 2 在「存貨期間詳細資料」頁面上，按一下「樣品交易」區段中的「新建」。
- 3 在「樣品交易編輯」頁面上，將必要的欄位填寫完畢。按一下「儲存」。

如需有關此頁面上欄位的詳細資訊，請參閱[樣品交易欄位](#)（頁數 462）。

相關資訊

如需樣品交易相關資訊，請參閱下列主題：

- [樣品交易](#) (頁數 440)
- [使用樣品交易首頁](#) (頁數 441)
- [管理樣品交易](#) (頁數 443)
- [樣品交易欄位](#) (頁數 462)

將工作簿新增至存貨期間

使用下列程序，將工作簿新增至有效存貨期間。當您將工作簿新增至有效存貨期間時，您就可以修改或移除該工作簿。此程序會假設該工作簿已顯示為「存貨期間」詳細資料頁面的相關項目。如需有關顯示相關項目的詳細資訊，請參閱自訂相關項目配置。

若要將工作簿新增至存貨期間

- 1 在「存貨期間清單」頁面上，逐層往下檢視到「開始日期」欄位，開啟您要的存貨期間記錄。
- 2 在「存貨期間詳細資料」頁面上，按一下頁面之「工作簿」區段中的「新增」。
- 3 在工作簿選取器中，選擇您要新增至存貨期間的工作簿，然後按一下「確定」。
如需有關書籍的詳細資訊，請參閱 [書籍管理](#)。
- 4 必要時，可按一下「關閉」按鈕以關閉存貨期間。

關閉存貨期間後，會產生存貨稽核報表並建立新的存貨期間。所有附加至已關閉存貨期間的樣品存貨與工作簿資訊都會複製到新的存貨期間與存貨稽核報表。如需詳細資訊，請參閱[關閉存貨期間](#) (請參閱 "[結束存貨期間](#)" 頁數 431)。

建立存貨期間的存貨稽核報表

使用「存貨稽核報表編輯」頁面來建立存貨期間的存貨稽核報表或更新現有存貨稽核報表的詳細資料。「存貨稽核報表編輯」頁面會顯示存貨稽核報表的完整欄位集。

在您開始之前。若要建立存貨期間的存貨稽核報表，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

建立存貨期間的存貨稽核報表

- 1 在「存貨期間清單」頁面上，於「開始日期」欄位上向下探鑽以開啟您要的存貨期間記錄。
- 2 在「存貨期間詳細資料」頁面上，按一下「存貨稽核報表」區段中的「新建」。
- 3 在「存貨稽核報表編輯」頁面上，完成必要欄位，再按一下「儲存」。

如需有關此頁面上欄位的詳細資訊，請參閱[存貨稽核報表欄位](#)（頁數 439）。

在您建立存貨稽核報表之後，您就無法加以變更。若在產生的存貨稽核報表中有錯誤加註，則您必須先進行存貨調整以更正錯誤，接著在存貨調整處理完成之後產生新的存貨稽核報表。

相關主題

如需有關存貨稽核報表的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [存貨稽核報表](#)（頁數 438）
- [管理存貨稽核報表](#)（頁數 438）
- [存貨稽核報表欄位](#)（頁數 439）

要求臨時存貨盤點

當銷售代表返回辦公室時，他們通常需要進行實際存貨盤點。他們會要求臨時存貨盤點，讓他們可以稽核樣品的存貨並將資訊提交給樣品管理員。樣品管理員通常會核發存貨實際稽核的需求。臨時稽核會根據公司準則。臨時稽核盤點通常是針對已發生潛在詐欺活動，或似乎在追蹤存貨上有程序問題的狀況所執行的特例稽核。其功能為樣品管理員的檢查站。

您可以在有效、未調節存貨期間內，隨時盤點您的實際存貨。當您要求臨時存貨盤點時，就只會考慮有效存貨期間。

在您開始之前。若要要求臨時存貨盤點，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

要求臨時存貨盤點

1 在「存貨期間清單」頁面上，於「開始日期」欄位上向下探鑽以開啟您要執行稽核的存貨期間記錄。

2 針對每一筆「樣品存貨」明細行項目，在「實際盤點」欄位中輸入值。

您在「實際盤點」欄位中輸入的值必須對應您目前擁有的每項產品之實際數量。

3 按一下「臨時盤點」。

接著會發生下列狀況：

- 「上一次實際盤點」欄位中的值會隨之變更，以反映您目前的實際數量值之前的實際數量值。接著您可以進行驗證，並將新實際盤點與舊實際盤點加以比較。
- 從目前存貨複製所有明細行項目之處，系統會在此建立新稽核報表。
- 目前存貨期間仍為未結。

附註：「臨時盤點」按鈕會僅會針對有效的存貨期間啟用。

結束存貨期間

當存貨期間關閉時，銷售代表必須盤點與記錄每一項樣品的最終實際盤點，並且提交最終稽核報表。銷售代表藉由結束存貨期間來提交最終稽核盤點（不論是根據產品或批號）。當您結束存貨期間時，您會加以關閉並觸發存貨稽核報表的建立作業。您僅能結束有效存貨期間。

結束存貨期間在[調節存貨的處理](#) (請參閱 "[調節存貨流程](#)" 頁數 436)中也是重要的步驟。

在您開始之前。若要結束存貨期間，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

結束存貨期間

1 在「存貨期間清單」頁面上，於「開始日期」欄位上逐層往下檢視以開啟您要結束的存貨期間記錄。

2 為每一筆「樣品存貨」明細行項目，在「實際盤點」欄位中輸入值。

您在「實際盤點」欄位中輸入的值必須對應您目前擁有的每項產品之實際數量。

3 按一下「關閉」。

當您按一下「關閉」時，會發生下列情形：

- 您在步驟 **1** 中開啟的存貨期間會隨著指派存貨期間結束日期而結束，系統會建立包含舊存貨期間所有記錄的新存貨期間。
- 來自舊存貨期間中的「實際盤點」欄位（於「樣品存貨」記錄中）的值會被複製到新存貨期間中的「期初餘額」欄位（於對應的「樣品存貨」記錄中）。
- 所有尚未到期的樣品均會自舊存貨期間複製到新存貨期間。
- 任何數量大於零的到期樣品均會從舊存貨期間複製到新存貨期間。
- 與舊的存貨期間相關之所有工作簿資訊都會複製到新的存貨期間。
- 會建立「存貨稽核報表」。與舊的存貨期間相關之所有樣品存貨與工作簿資訊都會複製到新的「存貨稽核報表」。

附註：當您按一下「結束」按鈕，若存貨期間的狀態並非「有效」，或若任何樣品存貨記錄中的「實際盤點」欄位為空，則畫面會顯示錯誤訊息。

4 請前往「存貨期間清單」頁面，開啟您在「步驟 **1**」中開啟的相同存貨期間記錄。

請注意，系統已將存貨稽核報表建立為已結案存貨期間的下階。存貨稽核報表包含存貨期間結案時的存貨記錄與最終實際盤點之快照。存貨稽核報表記錄與其關聯的記錄均已鎖定、無法變更，並且做為樣品管理員的歷史記錄稽核追蹤之用。

調節存貨期間

銷售代表必須至少每年調節一次樣品。您可以在年度期間內的不同時機開始調節，但僅能在已結案的存貨期間上調節。所有與存貨期間關聯的交易均必須先完成，才能完整調節存貨期間。

調節存貨期間是[調節存貨的處理](#) (請參閱 "[調節存貨流程](#)" 頁數 436)中的最後一個步驟。

在您開始之前。若要調節存貨期間，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

調節存貨期間

1 在「存貨期間清單」頁面上，於「開始日期」欄位上向下探鑽以開啟您要調節的存貨期間記錄。

您開啟的存貨期間必須已經結案。只有當實際盤點與 Oracle CRM On Demand 計算的數量之間沒有差異、且存貨期間內沒有尚待處理的交易，您才可以調節期間。

2 按一下「調節」。

若下列任一條件為真，則畫面會顯示錯誤訊息：

- 有交易與狀態為「進行中」的存貨期間關聯。
- 仍有未結的先前存貨期間。
- 差異不在可接受的限制內。差異目前的設定為零。

3 前往「存貨期間清單」頁面，開啟您在「步驟 1」中開啟的相同存貨期間記錄。若調節成功，則系統會選取「已調節」旗標。

附註：一般使用者必須先針對任何移轉至其他代表或退回總部的樣品建立期間的移轉交易，再進行調節。此外，行動使用者必須先同步其本機資料庫與伺服器資料庫，再提交存貨盤點。若其正在記錄於先前期間收到的樣品，或若其正在記錄尚未有效的期間中收到的樣品，則此同步作業相當重要。

存貨期間欄位

使用「存貨期間編輯」頁面來新增現有存貨期間的存貨期間或更新詳細資料。「存貨期間編輯」頁面會顯示一組存貨期間的完整欄位。

提示：您也可以在「存貨產品清單」頁面和「存貨產品詳細資料」頁面上編輯存貨產品。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)。

附註：公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供與某些存貨期間欄位相關的詳細資訊。大部分的欄位對業務代表而言是唯讀，而樣品管理員可以編輯。「有效」欄位和「已調節」欄位都是由 **Oracle CRM On Demand** 根據是否完成或調節存貨期間而自動設定。

欄位	說明
開始日期	此存貨期間的開始日期。
結束日期	此存貨期間到期的日期。
有效	<p>此核取方塊是由 Oracle CRM On Demand 自動設定，並表示存貨期間為有效或已關閉。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 如果選取的話，存貨期間目前作用中。所有發送的樣品與促銷項目都會使用此有效存貨期間來處理。 ■ 如果並未選取，則已完成此存貨期間，或已結束且停用。 <p>如需詳細資訊，請參閱關閉存貨期間 (請參閱 "結束存貨期間" 頁數 431)。</p>
負責人	此存貨期間的所有者。
已建立	最後建立此存貨期間的日期和使用者。
已修改	最後修改此存貨期間的日期和使用者。
已調節	<p>Oracle CRM On Demand 會自動設定此核取方塊。它表示是否已針對此存貨期間成功執行對帳程序。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 如果選取的話，表示此存貨期間已完全調節為無不一致、停用且鎖定。

欄位	說明
	<p>■ 如果並未選取，則尚未成功調節此存貨期間。</p> <p>如需詳細資訊，請參閱調節存貨期間（頁數 432）。</p>

相關主題

如需存貨期間的相關資訊，請參閱下列主題：

- [存貨期間](#)（頁數 426）
- [管理存貨期間](#)（頁數 428）
- [使用存貨期間首頁](#)（頁數 426）

樣品存貨

使用「樣品存貨」頁面來建立、更新並追蹤樣品存貨記錄。

*樣品存貨*記錄會告訴銷售代表關於已分類為符合發送樣品之資格的产品。樣品管理員會核准產品並將數量指派給銷售代表。銷售代表可以保有樣品，直到她能將樣品散發至驗證過的醫師、診所或醫院機構為止。樣品存貨記錄可在產品層次或樣品批號層次定義。關於可散發給指定聯絡人的數量規則，會在產品樣品的分配記錄中保存。分配記錄與樣品存貨記錄會追蹤銷售電訪與發送樣品或促銷項目的實施過程。

關於樣品存貨記錄的追蹤程序

當樣品管理員寄送樣品出貨至實際使用的一般使用者時，銷售代表必須確認收到樣品存貨。銷售代表必須實際收到樣品存貨、加以盤點並確認數量。這道程序形成樣品存貨追蹤程序的起點，並且最終會在存貨期間結束時調節存貨。

在存貨期間內，銷售代表可能有來自樣品管理員經理對存貨進行稽核的要求。接著，銷售代表會使用樣品存貨記錄來產生存貨稽核報表。當存貨期間結束時，存貨會受到盤點並在樣品存貨記錄中維護，剩餘的存貨則會複製到新存貨期間。調節存貨期間可確認存貨符合透過處理產品的交易記錄所獲得的計算。所有的記錄必須先符合，才能將存貨期間視為已調節。

管理樣品存貨

如需管理樣品存貨的逐步程序，請參閱：

- [計算樣品存貨的流動總數](#)（頁數 435）
- [確認收到樣品存貨](#)（頁數 435）
- [調節存貨流程](#)（頁數 436）
- [將樣品存貨加入存貨期間](#)（頁數 429）

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#)（頁數 39）
- [更新記錄詳細資料](#)（頁數 62）

■ [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)

■ [使用清單](#) (頁數 71)

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需樣品存貨相關資訊，請參閱下列主題：

■ [樣品存貨](#) (頁數 434)

■ [樣品存貨欄位](#) (頁數 437)

計算樣品存貨的流動總數

在存貨期間開始時，銷售代表可有數量 n 的**產品 X**。在存貨期間，銷售代表會執行各項異動作業（例如：轉入、轉出、樣品發送、調整與確認）。當開始及完成每項異動時，**Oracle CRM On Demand** 會更新**產品 X** 的流動計數。

依據樣品異動作業，**Oracle CRM On Demand** 會計算**銷售代表存貨餘額**來記錄所有產品的目前計數。為了計算銷售代表存貨餘額，**Oracle CRM On Demand** 會在每次存貨期間開始時記錄**產品 X** 的數量，並進行下列作業：

- 加上出貨確認
- 加上樣品異動類型：「轉入」
- 扣除樣品異動類型：「轉出」
- 扣除樣品異動類型：「支出」（發送樣品異動）
- 扣除樣品異動類型：「送回」
- 根據「存貨調整」的類型與數量欄位中的值，加上或扣除樣品異動。可接受負數以表示損失、竊盜或人為錯誤。

在您開始之前。若要檢視樣品存貨，必須在「樣品存貨詳細資料」及「樣品存貨編輯」頁面上顯示「系統計數」欄位。依預設，不會顯示「系統計數」欄位，所以請聯絡樣品管理者，以設定樣品存貨頁面的欄位設定。如需與欄位管理相關的詳細資訊，請參閱記錄類型應用程式自訂頁面。

檢視前次實體計數的數量

- 1 在「存貨期間清單」頁面上，向下探鑽到「開始日期」欄位，開啟您要的存貨期間記錄。
- 2 在「存貨期間詳細資料」頁面上，移至「樣品存貨」區段。

針對每個「樣品存貨」明細行項目，「前次實體計數」欄位會在最後的存貨稽核報告執行時，顯示存貨的數量。「系統計數」欄位會顯示由總部轉移至銷售代表的初始樣品數量。如需本頁面相關欄位的詳細資訊，請參閱「[樣品存貨欄位](#)」（請參閱 "[樣品存貨欄位](#)" 頁數 437）。

確認收到樣品存貨

當樣品管理員將樣品出貨給專業的一般使用者、當一般使用者交換樣品，或當一般使用者將樣品送回總部時，各項異動的收件者必須確認收到樣品存貨。收件者必須親自收到樣品存貨、清點並確認數量。此步驟為追蹤樣品存貨，以及在期間結束時，調節樣品存貨最終結果的起點。

「Oracle CRM On Demand 樣品管理」透過[建立樣品轉移](#)（請參閱 "[建立樣品移轉](#)" 頁數 444），支援樣品存貨的電子移轉。在 Oracle CRM On Demand 能將新的存貨轉移至收件者的有效存貨期間前，樣品會遞送至必須確認收到樣品的收件者。

一般使用者可確認收到全部或部份的樣品轉移。如需詳細資訊，請參閱下列說明：

- [確認收到全部的樣品轉移](#)（請參閱 "[確認完全收到樣品移轉](#)" 頁數 445）
- [確認收到部份的樣品轉移](#)（請參閱 "[確認部份收到樣品移轉](#)" 頁數 445）

在您開始之前。若要確認收到樣品存貨，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

附註：確認收到樣品存貨時，若一般使用者尚無相對應的樣品產品、樣品批號，或是與已轉移之樣品相關聯的樣品期間等記錄，則 Oracle CRM On Demand 將會建立這些記錄。

調節存貨流程

本主題說明如何調節存貨

在您開始之前。

- 您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限與「啟用樣品調整」權限。
- 需符合以下要求：
 - **確認已調節上一次存貨期間。**使用者必須按照時間先後順序排列調節上一次存貨期間。只有當公司的組態允許多個無效、未調節的期間，才會考量此需求。
 - **確認收到存貨轉移。**使用者必須對所有已收到的樣品存貨出貨傳送確認。
 - **建立已轉移樣品的轉移異動。**使用者必須針對已轉移至另一位銷售代表或已送回總部的樣品，建立轉移異動。
 - **行動使用者必須同步處理伺服器資料庫。**行動使用者在提交存貨計數前，必須同步處理其本機資料庫與伺服器資料庫。若使用者正在記錄上一次期間所收到的樣品，此需求便相當重要。

調節存貨時所套用的限制

請注意下列限制：

- 在提交已轉移與收到的樣品計數記錄後，這些記錄才會反映在存貨計數中。
- 存貨的實體計數與電子計數間若存在任何差異，便無法調節存貨期間。若存在差異，必須先予以更正，使用者才能調節期間。

若要調節存貨，請執行下列任務：

- 1 [關閉存貨期間](#)（請參閱 "[結束存貨期間](#)" 頁數 431）
- 2 [更正實體與電子計數差異](#)（請參閱 "[更正實際與電子盤點差異](#)" 頁數 449）
- 3 [調節存貨期間](#)（頁數 432）

樣品存貨欄位

使用「樣品存貨編輯」頁面，以新增新的樣品存貨記錄至存貨期間，或更新現有的樣品存貨記錄的詳細資料。「樣品存貨編輯」頁面會顯示一組完整的樣品存貨欄位。

提示：您也可以在「樣品存貨清單」頁面和「樣品存貨詳細資料」頁面上編輯樣品存貨。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料](#)（頁數 62）。

附註：公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些「樣品存貨」欄位的詳細資訊。

欄位	說明
樣品	<p>與此筆樣品存貨記錄相關聯的產品。</p> <p>附註：建立一筆新的樣品存貨記錄時，您只能在此欄位中，輸入已分類為樣品的產品（亦即分類型態為「已發送樣品」的產品）。</p>
批號	<p>批號與已選取的樣品產品相關聯。這是選擇性欄位。</p> <p>附註：新增或更新一筆樣品存貨記錄時，請按一下「查閱」圖示，以選取樣品批號。只有以存貨中的批號追蹤的樣品批號（亦即已選取「依批號的存貨」核取方塊的樣品批號），才可供選取。如需有關樣品批號的詳細資訊，請參閱樣品批號（頁數 473）與樣品批號欄位（頁數 475）。</p>
開始的餘額	在存貨期間開始時，從總部接收的初始數量。
前次實體計數	最新的存貨稽核報表執行時的存貨數量。
實體計數	<p>目前的實體計數餘額。銷售代表會輸入此值。</p> <p>附註：只有銷售代表才能修改此欄位。</p>
系統計數	<p>由總部轉移給銷售代表的初始數量。如需有關檢視樣品存貨流動計數的詳細資訊，請參閱計算樣品存貨的流動總數（頁數 435）。</p> <p>附註：根據預設，「樣品存貨詳細資料」頁面與「樣品存貨編輯」頁面並不會顯示「系統計數」欄位，所以請聯絡您的樣品管理員，以設定樣品存貨頁面的欄位設定。</p>
差值	<p>「實體計數」欄位值與「前次實體計數」欄位值的差值。</p> <p>每當關閉存貨期間，Oracle CRM On Demand 便會自動填入此欄位。如需詳細資訊，請參閱關閉存貨期間（請參閱 "結束存貨期間" 頁數 431）。</p>
批號：到期日	將樣品設為到期的日期。若使用樣品批號來追蹤樣品存貨記錄，這便是相關日期。
批號：	樣品將到期的計算日期。計算批號截止日期的公式如下：「到期日」減去「縮短天數」的數目等於「截止日期」。
已建立	日期、時間標記，以及建立此筆樣品存貨記錄的使用者。
已修改	日期、時間標記，以及前次修改此筆樣品存貨記錄的使用者。

相關資訊

如需樣品存貨的相關資訊，請參閱下列主題：

- [樣品存貨](#) (頁數 434)
- [管理樣品存貨](#) (頁數 434)
- [將樣品存貨加入存貨期間](#) (頁數 429)

存貨稽核報表

使用「存貨稽核報表」頁面以建立並追蹤存貨稽核報表。

當銷售代表建立存貨期間的期中或最後稽核計數時，Oracle CRM On Demand 會建立 *存貨稽核報表*。管理員與銷售代表可在「存貨稽核報表清單」頁面上，檢視先前提交的存貨計數（期中與最後關閉期間）。

存貨稽核報表是樣品規定管理員檢查由個別的銷售代表適當散發樣品的有用工具。存貨稽核報表可讓規定管理員在該年期間達到特定規定的要求。存貨稽核報表一經建立便無法變更。

附註： 您的管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤存貨稽核報表資訊，則很可能就會自您的設定中排除「存貨稽核報表」頁標。

管理存貨稽核報表

如需管理存貨稽核報表的逐步程序，請參閱：

- [要求期中存貨計數](#) (請參閱 "[要求臨時存貨盤點](#)" 頁數 431)。期中存貨計數為清點存貨並產生存貨稽核報表的要求。
- [關閉存貨期間](#) (請參閱 "[結束存貨期間](#)" 頁數 431)。一般使用者必須清點並記錄每個樣品的最後實體計數，並提交最後稽核報表。關閉存貨期間會自動觸發最後存貨稽核報表的建立。

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#) (頁數 39)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)
- [使用清單](#) (頁數 71)
- [透過附件欄位將檔案附加到記錄中](#) (請參閱 "[透過附件欄位將檔案附加至記錄](#)" 頁數 99)

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需有關存貨稽核報表的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [存貨稽核報表](#) (頁數 438)

■ [存貨稽核報表欄位](#) (頁數 439)

■ [建立存貨期間的存貨稽核報表](#) (頁數 430)

存貨稽核報表欄位

使用「存貨稽核報表清單」頁面，以檢視存貨稽核報表記錄。一旦建立或產生存貨稽核報表後，便無法加以修改或變更。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下列表格提供有關部份存貨稽核報表欄位的詳細資訊。

欄位	說明
主要存貨稽核報表	
類型	<p>存貨稽核報表的類型，可以是下列其中一種：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 關閉存貨計數。 這類型的存貨稽核報表會清點並記錄每個樣品的最後實體計數，以關閉存貨期間。您只可以關閉有效的存貨期間 (如需詳細資訊，請參閱 關閉 (請參閱 "結束存貨期間" 頁數 431)存貨期間。 ■ 期中存貨計數。 這類型的存貨稽核報表會隨時在有效、未經調節的存貨期間，清點您的實體存貨。當您要求期中存貨計數時，只會考慮有效的存貨期間 (如需詳細資訊，請參閱 要求期中存貨計數 (請參閱 "要求臨時存貨盤點" 頁數 431))，
狀態	<p>存貨稽核報表的狀態說明記錄的狀態，可能是下列其中一種：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 進行中。 存貨稽核報表的初始狀態。 ■ 已提交。 銷售代表已檢閱存貨稽核報表，並提交給其管理者進行核准。 ■ 已拒絕。 銷售代表的管理者已檢閱存貨稽核報表，並因不完整或不正確而加以拒絕。 ■ 已核准。 銷售代表的管理者已檢閱存貨稽核報表，並已接受作為存貨的有效會計日期。 ■ 已取消。 存貨稽核報表未遵循核准核准程序而被取消。
原因	<p>存貨稽核報表所需要的原因，可能是下列其中一項：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 年度。 如果您正在產生去年的標準期中存貨計數，請選取此選項。 ■ 年度 — 關閉。 如果您正在產生該年的標準關閉存貨計數，請選取此選項。 ■ 針對原因。 如果您正在產生樣品管理員所要求的特別期中存貨計數，請選取此選項。 ■ 針對原因 — 關閉。 如果樣品管理員要求您在預期的存貨期間之外，產生關閉存貨計數，請選取此選項。 ■ 特別 — 期中。 如果樣品管理員要求您產生特別存貨稽核報表，請選取此選項。 ■ 每週 — 期中。 如果您正在產生上週的期中存貨計數，請選取此選項。 ■ 每月 — 期中。 如果您正在產生上個月的期中存貨計數，請選取此選項。 ■ 終止 — 關閉。 如果銷售代表已終止且個別的關係人正在計算其餘存貨，請選取此選項。
備註	已輸入關於存貨稽核報表的額外附註。

欄位	說明
報告日期	產生報表的日期。
已完成的日期	報表收到最後核准的日期
附件	<p>如果可在頁面上看見此欄位，即可將檔案附加到存貨稽核報表中。此欄位在記錄的「編輯」頁面上一開始會顯示迴紋針的圖示。</p>  <p>您可以按一下記錄「編輯」頁面上的迴紋針圖示，然後選取想要上載的檔案，將檔案附加到存貨稽核報表中。</p> <p>在上載檔案並儲存記錄後，記錄「詳細資料」頁面上的「附件」欄位會顯示附件檔案的名稱與大小。在記錄「編輯」頁面上，此欄位也會顯示迴紋針圖示與可用來移除檔案的 X 圖示。</p> <p>您可以只將一個檔案附加到每個存貨稽核報表記錄中。</p> <p>如需透過「附件」欄位將檔案附加到記錄中的相關說明，以及有關檔案大小與檔案類型的限制，請參閱透過附件欄位將檔案附加到記錄中（請參閱 "透過附件欄位將檔案附加至記錄" 頁數 99）。</p>
主要存貨期間資訊	
存貨期間	與稽核報表相關聯的存貨期間
負責人	執行存貨稽核報表與擁有存貨記錄的銷售代表
已建立	產生報表時的使用者、日期與時間標記
已修改	核准或拒絕報表時的使用者、日期與時間標記

相關主題

如需有關存貨稽核報表的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [存貨稽核報表](#)（頁數 438）
- [管理存貨稽核報表](#)（頁數 438）
- [建立存貨期間的存貨稽核報表](#)（頁數 430）

樣品交易

使用「樣品交易」頁面可建立、更新與追蹤樣品交易，以及與樣品相關聯的交易項目。

*樣品交易*是樣品移轉、收貨、樣品發送或存貨調整的記錄。為了進行追蹤，Oracle CRM On Demand 會指定給每一個樣品交易記錄一個唯一的識別碼。您可以建立樣品交易，讓樣品與促銷項目的所有移動會在存貨期間結束時申報與調節，並使存貨產品的執行筆數可在存貨期間維護。每筆樣品交易記錄皆代表單一筆交易，此交易可包含一或多個明細行項目輸入（交易項目）。系統

會視交易的日期，將交易與適當的存貨期間產生關聯。所有的樣品發送與促銷項目發送活動皆會產生支付交易（發送樣品交易）。總部與銷售代表之間來回的存貨移轉會產生兩筆交易記錄：

- 一筆是代表送出實體的 *轉出*
- 一筆是代表收到樣品的實體的 *轉入*

銷售代表或總部可以建立調整交易來說明因為遺失、遭竊、退回或人為錯誤而造成存貨上的差異。當樣品交易的狀態為「已提交」時，便無法對交易資訊進行任何變更，如果需要變更，您必須產生新的交易調整。

附註：您的公司的管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤樣品交易資訊，則您的設定中可能就會排除「樣品交易」頁標。

使用樣品交易首頁

「樣品交易首頁」是管理樣品交易的起點。

附註：您的公司管理員可以自訂「樣品交易首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至此頁面，也可以從此頁面移除區段。

在您開始之前。若要使用樣品交易，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限與「啟用樣品調整」權限。

建立樣品交易

您可以按一下「最近修改的樣品交易」區段中的「新建」按鈕，建立新的樣品交易。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄](#)（頁數 39）與[樣品交易欄位](#)（頁數 462）。

您可以建立下列類型的樣品交易：

- **已傳送交易。**如需詳細資訊，請參閱[建立樣品交易](#)（請參閱 "[建立樣品移轉](#)" 頁數 444）。
- **調整交易。**如需詳細資訊，請參閱[調整樣品交易](#)（頁數 446）。
- **遺失與招領交易。**如需詳細資訊，請參閱[建立遺失與招領樣品交易](#)（請參閱 "[建立失物招領樣品交易](#)" 頁數 447）。

您無法建立下列類型的樣品交易，因為每當銷售代表在銷售電訪期間發送樣品時，Oracle CRM On Demand 就會自動產生這些交易：

- **支付交易。**您可以檢視支付交易。如果支付交易需要變更的話，您必須建立新的存貨調整交易。如需詳細資訊，請參閱[檢視支付交易](#)（請參閱 "[檢視支付款交易](#)" 頁數 448）。
- **已接收交易。**一般使用者必須確認收到樣品。如果銷售代表收到的樣品數量與先前傳送的數量不同，則必須建立存貨調整交易來記錄差異。如需詳細資訊，請參閱[確認收到樣品存貨](#)（頁數 435）。

使用樣品交易清單

「樣品交易清單」區段會顯示一些篩選後的清單，這些清單是記錄的子集或群組，可讓您限制同時使用的記錄數目。Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單對於每個人而言都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的標準建立其他清單。這些自訂清單會顯示在標準清單集的上方。

下表說明樣品交易的標準清單。

樣品交易清單	篩選器
所有樣品交易	您可以看見的所有樣品交易，不論是誰負責此樣品交易都會顯示。
調整交易	「負責人」欄位中所有含您名稱且其類型為「存貨調整」的樣品交易。
支付交易	「負責人」欄位中所有含您名稱且其類型為「支付」的樣品交易。
差異交易	「負責人」欄位中所有含您名稱且其類型為「已處理差異」的樣品交易。
遺失交易	「負責人」欄位中所有含您名稱且因原因為「遺失」而其類型為「存貨調整」的樣品交易。
已收到交易	「負責人」欄位中所有含您名稱且其類型為「轉入」的樣品交易。
最近修改的樣品交易	「負責人」欄位中有您名稱的所有樣品交易，依修改的日期排序。
已傳送交易	「負責人」欄位中所有含您名稱且其類型為「轉出」的樣品交易。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新建」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱「[建立及調整清單](#)」（請參閱 "[建立及調整清單](#)" 頁數 75）。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 Oracle CRM On Demand 提供的標準清單。這些清單只提供檢視。因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近樣品交易

「最近修改的樣品交易」區段會顯示最近修改的樣品交易。請按一下「顯示完整清單」連結可展開清單。

新增區段至樣品交易首頁

如果您的使用者角色含有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部份或所有區段新增至「樣品交易首頁」：

- 最近建立的樣品交易
- 最近修改的樣品交易
- 我最近建立的樣品交易
- 我最近修改的樣品交易

新增區段至「樣品交易首頁」

- 1 在「樣品交易首頁」中按一下「編輯配置」。
- 2 在「樣品交易首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。接著按一下「儲存」。

相關主題

如需樣品交易的相關資訊，請參閱下列主題：

- [樣品交易](#) (頁數 440)
- [樣品交易欄位](#) (頁數 462)
- [管理樣品交易](#) (頁數 443)

管理樣品交易

如需管理樣品交易的逐步程序，請參閱：

- [建立樣品移轉](#) (頁數 444)
- [確認完全收到樣品移轉](#) (頁數 445)
- [確認部份收到樣品移轉](#) (頁數 445)
- [調整樣品交易](#) (頁數 446)
- [建立遺失與招領樣品交易](#) (請參閱 "[建立失物招領樣品交易](#)" 頁數 447)
- [檢視支付交易](#) (請參閱 "[檢視支付款交易](#)" 頁數 448)
- [新增交易項目至樣品交易](#) (請參閱 "[將交易項目加入樣品交易](#)" 頁數 448)
- [更正實體與電子計數差異](#) (請參閱 "[更正實際與電子盤點差異](#)" 頁數 449)
- [銷售電訪期間發送樣品](#) (頁數 449)
- [檢查電子簽章](#) (請參閱 "[檢查電子簽名](#)" 頁數 459)
- [監視樣品活動](#) (頁數 461)

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#) (頁數 39)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)
- [使用清單](#) (頁數 71)
- [透過附件欄位將檔案附加到記錄中](#) (請參閱 "[透過附件欄位將檔案附加至記錄](#)" 頁數 99)

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

- [樣品交易](#) (頁數 440)
- [使用樣品交易首頁](#) (頁數 441)

■ [樣品交易欄位](#) (頁數 462)

■ [交易項目欄位](#) (頁數 466)

建立樣品移轉

*樣品移轉*是類型為「轉出」或「退回」的傳送交易。每當產品樣本在您的公司內交換時，便可建立樣品移轉。此程序可用於下列狀況：

- 樣品管理員將出貨寄給外勤的一般使用者
- 一般使用者之間交換樣品
- 一般使用者將樣品退回給總部

在 Oracle CRM On Demand 提交樣品移轉後，收件者會收到類型為「轉入」的樣品移轉。在收件者確認收到交易後，Oracle CRM On Demand 會在存貨計數中輸入新的存貨，並將存貨項目自寄件者的存貨記錄中扣除。

在您開始之前。為了建立樣品移轉，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

建立轉出或退回記錄

- 1 在「樣品交易清單」頁面上，按一下「新建」。
- 2 在「樣品交易編輯」頁面上，將「交易類型」設為「轉出」或「退回」：
 - **轉出。**指出您正在將樣品移轉給其他使用者。
 - **退回。**指出您正將樣品退回給總部。樣品一般會因為到期或者是必須銷毀的損壞產品而退回。
- 3 將狀態設為「進行中」。
- 4 輸入將接收「移轉至」欄位中樣品的人員稱。
- 5 視需要完成「樣品移轉編輯」頁面中剩下的欄位（如需詳細資料，請參閱[樣品交易欄位](#) (頁數 462)），再按一下「儲存」。
- 6 依照[新增交易項目至樣品交易](#)（請參閱 "[將交易項目加入樣品交易](#)" 頁數 448）所述，新增至少一個交易項目明細行項目。
- 7 視需要新增或修改與記錄關聯的工作簿。
- 8 按一下「提交」。

如果沒有錯誤，則此新的轉出或退回交易記錄的狀態會變成「在途」，Oracle CRM On Demand 會自動建立新的收貨交易記錄，其交易類型為「轉入」，狀態為「在途」。

任何與轉出或退回交易相關之工作簿資訊都會複製到新的收貨交易。

新收到的交易記錄會繼承轉出或退回交易記錄的所有交易項目明細行項目。

確認完全收到樣品移轉

Oracle CRM On Demand 支援樣品存貨的電子移動，如需詳細資訊，請參閱[建立樣品移轉](#)（頁數 444）。樣品會遞送給收件者，接著收件者必須先確認已收到樣品，Oracle CRM On Demand 才能將新的存貨移轉到收件者的有效存貨期間。

一般使用者可依照下列程序所述確認完全收到樣品移轉，或依照[確認部份收到樣品移轉](#)（頁數 445）所述來確認部份收到樣品移轉。

在確認收到樣品移轉後，如果一般使用者還未有任何的記錄對應到樣品產品、批號，或是與正在移轉的樣品存貨相關聯的存貨期間，則 Oracle CRM On Demand 會相應的建立這些記錄。

在您開始之前。為了確認收到樣品移轉，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

確認完全收到樣品移轉

- 1 在「樣品交易首頁」上，按一下「樣品交易清單」區段的「已收到交易」。
- 2 在「樣品交易清單」頁面上，向下探鑽至「名稱」欄位以開啟您要確認的交易。
您開啟的交易其類型必須是「轉入」，且狀態為「在途」。
- 3 複查交易的詳細資料，並在「交易項目」區段中的「收貨數量」欄位中輸入數值，以反應收到的樣品產品數量。
「出貨數量」欄位會顯示出貨的項目數量，此欄位為唯讀。
- 4 按一下「確認」。

如果收貨與出貨數量之間沒有差額，則交易狀態會變更為「已處理」，您便已確認完全收到樣品移轉。

如果收貨與出貨數量之間有差異，則您可以選擇關閉有差異的交易，或將交易保持為開啟，但狀態為「部份收貨」。如需詳細資訊，請參閱[確認部份收到樣品移轉](#)（頁數 445）。

附註：一般使用者在確認收到樣品後，其存貨計數中才會出現已移轉樣品的數量。

確認部份收到樣品移轉

Oracle CRM On Demand 支援樣品存貨的電子移動，如需詳細資訊，請參閱[建立樣品移轉](#)（頁數 444）。樣品會遞送給收件者，接著收件者必須先確認已收到樣品，Oracle CRM On Demand 才能將新的存貨移轉到收件者的有效存貨期間。

一般用者可依照[確認完全收到樣品移轉](#)（頁數 445）所述確認完全收到樣品移轉，或依照下列程序所述確認部份收到樣品移轉。

在確認收到樣品移轉後，如果一般使用者還未有任何的記錄對應到樣品產品、批號，或是與正在移轉的樣品存貨相關聯的存貨期間，則 Oracle CRM On Demand 會相應的建立這些記錄。

在您開始之前。為了確認收到樣品移轉，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

確認部份收到樣品移轉

- 1 在「樣品交易首頁」上，按一下「樣品交易清單」區段的「已收到交易」。
- 2 在「樣品交易清單」頁面上，向下探鑽至「名稱」欄位以開啟您要確認的交易。
您開啟的交易其類型必須是「轉入」，且狀態為「在途」。

3 複查交易的詳細資料，並在「交易項目」區段中的「收貨數量」欄位中輸入數值，以反應收到的樣品產品數量。
「出貨數量」欄位會顯示出貨的項目數量，此欄位為唯讀。

4 按一下「確認」。

如果收貨與出貨數量之間有差異，則會顯示錯誤訊息表示移轉數量有差異。

5 執行下列其中一項作業：

■ 按一下「確定」可關閉有差異的交易，

在此狀況下，Oracle CRM On Demand 會自動產生差異交易，其狀態為「已處理差異」。

■ 按一下「取消」會將交易保持為開啟，其狀態為「部份收貨」。

如果收貨與出貨數量之間沒有差額，則交易狀態會變更為「已處理」，您便已確認完全收到樣品移轉。

附註：一般使用者在確認收到樣品後，其存貨計數中才會出現樣品移轉數量。

調整樣品交易

銷售代表必須追蹤存貨，確保每一項樣品在調節期間均已入帳。調整功能可允許樣品管理員與一般使用者透過調整過去樣品交易（已處理的交易）來調整樣品的存貨盤點。調整過去樣品交易的常見原因包含：產品遺失、產品遭竊、盤點錯誤，或資料輸入錯誤。您可以針對任何樣品交易的類型（移轉、遺失、遭竊、已收貨、發送樣品交易或支付款等）加入產品或調整數量。您可以使用調整來調節樣品管理員記錄的原始數量，記錄裡的數量包含業務代表盤點實際存貨時即存在的數量。

您能調整具有「已處理」交易狀態的任何類型交易。現有的交易經處理之後，您就無法再次加以調整。您必須建立新的存貨調整記錄。如需詳細資訊，請參閱下列主題：

■ [調整現有存貨調整記錄](#)（頁數 446）

■ [建立新存貨調整記錄](#)（頁數 447）

在您開始之前。若要建立調整（「存貨調整」類型的樣品交易），您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限與「啟用樣品調整」權限。

調整現有存貨調整記錄

您能調整具有「已處理」交易狀態的任何類型交易。現有的交易經處理之後，您就無法再次加以調整。您必須建立新的調整記錄，請參閱[建立新存貨調整記錄](#)（頁數 447）。

在您開始之前。若要調整現有的存貨調整記錄，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品操作」權限與「啟用樣品調整」權限。

調整現有的存貨調整記錄

1 在「樣品交易清單」頁面上，開啟具有「已處理」的交易狀態之「存貨調整」類型的交易。

2 視需要新增或修改與記錄關聯的工作簿。

3 按一下「調整」。

此步驟會建立具有「進行中」狀態之「存貨調整」類型的新交易。

所有交易項目細項都會複製到新記錄。與原始交易相關的任何工作簿資訊都會複製到新交易。

4 視需要修改主要交易資訊。

如需有關此頁面區段中的欄位詳細資訊，請參閱[樣品交易欄位](#)（頁數 462）。

5 視需要修改交易項目。

例如，您可以修改現有交易項目明細行項目的數量、加入新的交易項目明細行項目，或刪除現有交易項目明細行項目。
如需有關此頁面區段中欄位的詳細資訊，請參閱[交易項目欄位](#)（頁數 466）。

6 按一下「提交」以提交新存貨調整交易記錄。

若沒有錯誤，新存貨交易的狀態就會變更為「已提交」。

建立新存貨調整記錄

若要解決存貨的實際盤點與存貨的電子盤點之間的差異，一般使用者與樣品管理員必須建立及提交調整交易。銷售代表與樣品管理員可透過建立「存貨調整」類型的新樣品交易記錄來記錄其樣品交易的變更。

在您開始之前。若要建立存貨調整記錄，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品操作」權限與「啟用樣品調整」權限。

建立新存貨調整記錄

1 在「樣品交易清單」頁面上，按一下「新建」。**2** 在「樣品交易編輯」頁面上，將「交易類型」設定為「存貨調整」。**3** 在「原因」欄位中輸入原因，例如「遺失」樣品、「找到」樣品或「初始盤點」。**4** 視需要完成「樣品交易編輯」頁面上的剩餘欄位，然後按一下「儲存」。

如需有關此頁面上欄位的詳細資訊，請參閱[樣品交易欄位](#)（頁數 462）。

5 依[將交易明細行加入樣品交易](#)（請參閱 "[將交易項目加入樣品交易](#)" 頁數 448）中所述，加入至少一筆交易項目明細行項目。**6** 按一下「提交」。

建立失物招領樣品交易

銷售代表可以建立新的失物招領樣品交易記錄，將於其存貨中注意到的任何遺失或找到的樣品交易加以記錄。

在您開始之前。若要建立失物招領樣品交易，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品操作」權限與「啟用樣品調整」權限。

建立新的遺失或找到的樣品交易記錄

1 在「樣品交易清單」頁面上，按一下「新建」。**2** 在「樣品交易編輯」頁面上，將「交易類型」設定為「存貨調整」。**3** 在「原因」欄位中輸入原因，例如：「遺失」或「找到」。

- 視需要完成「樣品交易編輯」頁面上的剩餘欄位，然後按一下「儲存」。

如需有關此頁面上欄位的詳細資訊，請參閱[樣品交易欄位](#)（頁數 462）。

- 加入至少一筆「交易項目」明細行項目。

如需更多資訊，請參閱[將交易項目加入樣品交易](#)（頁數 448）。

- 按一下「提交」。

檢視支付款交易

一般使用者無法建立支付款交易（發送樣品交易）。每當銷售代表在銷售電訪期間發送樣品，Oracle CRM On Demand 就會自動產生支付款交易。

附註：一般使用者也無法建立已收貨的交易。每當銷售代表傳回先前發送的樣品或將樣品傳出至總部或其他銷售代表時，Oracle CRM On Demand 就會自動在交易中產生移轉。

在您開始之前。若要檢視支付款交易，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

檢視支付款交易

- 在「樣品交易首頁」上，按一下「樣品交易清單」區段中的「支付交易」。
- 在「樣品交易清單」頁面上，在「名稱」欄位上逐層往下檢視，以開啟您要檢視的 **disbursement** 交易。
- 在顯示的「樣品交易詳細資料」頁面上，審核「主要交易資訊」、「主要聯絡人資訊」及「交易項目」資訊。

如需有關此頁面上欄位的詳細資訊，請參閱[樣品交易欄位](#)（頁數 462）。

一般使用者無法更新或變更此頁面上的任何資訊。如果支付款交易需要任何修改或更正，則必須建立新的存貨調整交易，請參閱[建立新存貨調整記錄](#)（頁數 447）。

附註：您也可以透過相似的方式，從「樣品交易清單」選取合適的選項，藉此檢視已收款的交易。

將交易項目加入樣品交易

使用「樣品交易編輯」頁面將交易項目明細行項目加入樣品交易，或更新樣品交易中現有交易項目明細行項目的詳細資料。

在您開始之前。若要將交易項目加入樣品交易，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

將交易項目加入樣品交易

- 在「樣品交易清單」頁面上，在「名稱」欄位上向下探鑽，以開啟您要的交易記錄。
- 在「樣品交易詳細資料」頁面上，按一下「交易項目」區段中的「新建」。
- 在「交易項目編輯」頁面上，將必要的欄位填寫完畢。按一下「儲存」。

如需有關此頁面上欄位的詳細資訊，請參閱[交易項目欄位](#)（頁數 466）。

相關主題

如需交易項目的相關資訊，請參閱下列主題：

- [交易項目](#) (頁數 465)
- [管理交易項目](#) (頁數 465)
- [交易項目欄位](#) (頁數 466)

更正實際與電子盤點差異

若要更正存貨的實際盤點與存貨的電子盤點之間的差異 (如同由 **Oracle CRM On Demand** 在移轉樣品時記錄的情況)，樣品管理員與一般使用者必須建立並提交調整交易。

更正實際與電子盤點差異，在[調節存貨的處理](#) (請參閱 "[調節存貨流程](#)" 頁數 436)中也是重要的步驟。

在您開始之前。若要更正存貨的實際盤點與存貨的電子盤點之間的差異，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品操作」權限與「啟用樣品調整」權限。

樣品管理員與銷售代表可以使用下列一或多個選項來更正存貨的實際盤點與存貨的電子盤點之間的差異：

- 建立並提交具有一或多筆明細行項目的樣品調整交易。如需更多資訊，請參閱[建立新存貨調整記錄](#) (頁數 447)。
- 調整尚未提交、但先前已輸入的交易之明細行項目記錄。如需更多資訊，請參閱[調整現有存貨調整記錄](#) (頁數 446)。

銷售電訪期間發送樣品

在銷售電訪期間，銷售代表會從存貨取得樣品並將樣品發送給醫師、藥劑師、診所、醫院和其他合適的聯絡人。銷售代表必須進行下列工作：

- 盤點發送的每項樣品。
- 確認樣品適合醫師及其專業領域。
- 獲得授權簽名以完成交易。

附註：只有符合下列條件且分類類型為「已發送樣品」、「已發送促銷項目」或「詳述產品」的產品才可連結至電訪記錄：

- 產品已配置給銷售代表。
- 當作樣品或促銷項目時，產品已出現在銷售代表的存貨中。
- 產品在目前電訪日期為有效。

在您開始之前。若要在銷售電訪期間發送樣品、要求樣品及分配促銷項目，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品操作」權限。

在銷售電訪期間發送樣品

- 1 在「聯絡人首頁」上，開啟您要發送樣品的聯絡人。
- 2 在「聯絡人詳細資料」頁面的「電訪」區段中，按一下「新建電訪」或「自動撥號」以加入新明細行項目。
 - 按一下「新建電訪」可將您引導至「電訪資料編輯」頁面，您在其中必須手動記錄大部分的資訊。

請確定您在「類型」欄位中指定「電訪」。否則，您將無法使用下列相關項目：「已發送樣品」、「促銷項目」、「詳述產品」。

- 按一下「自動撥號」可將您引導至「電訪詳細資料」頁面，其中會自動為新電訪記錄填入下列欄位資料。
 - 「狀態」欄位的值為「已計劃」。
 - 「結束日期」欄位的值等於「開始日期」加上 30 分鐘。
 - 「類型」欄位的值為「電訪」。

3 在「電訪資料編輯」或「電訪詳細資料」頁面上，執行下列作業：

- a** 若要將現有智慧型電訪範本的資訊填入新的電訪記錄，請按一下「智慧型電訪範本」欄位旁的「查閱」圖示，然後選取智慧型電訪範本。
- b** 輸入或更新資訊。

如需有關「電訪資料編輯」與「電訪詳細資料」頁面上欄位的更多資訊，請參閱[追蹤顧客的拜訪（銷售電訪）](#)（頁數 125）。

4 執行下列其中一項作業以儲存記錄：

- 在「電訪資料編輯」頁面上，按一下「儲存」。
- 在「電訪詳細資料」頁面上，按一下「另存為私人智慧型電訪範本」或「另存為公用智慧型電訪範本」。

如需詳細資訊，請參閱[將電訪詳細資料另存為範本](#)（頁數 458）。

5 然後，視需要在「電訪詳細資料」頁面上執行下列其中一項作業：

- 新增詳述產品、已發送樣品、樣品要求或促銷項目細項至上層電訪記錄。
- 新增出席者細項至上層電訪記錄，然後新增詳述產品、已發送樣品、樣品要求或促銷項目細項至出席者記錄。

如需有關這些任務的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [新增出席者至電訪](#)（頁數 451）
- [連結詳述產品資訊至電訪](#)（頁數 452）
- [連結已發送樣品資訊至電訪](#)（頁數 453）
- [連結促銷項目資訊至電訪](#)（頁數 455）
- [連結樣品要求資訊至電訪](#)（頁數 457）

6 準備就緒後，按一下「提交」，以提交電訪詳細資料資訊進行處理。

如需詳細資訊，請參閱[提交存貨追蹤的電訪詳細資料](#)。

相關主題

如需已發送樣品的相關資訊，請參閱下列主題：

- [管理配置](#)（頁數 470）
- [追蹤顧客的拜訪（銷售電訪）](#)（頁數 125）

- 設定可發送樣品給聯絡人的次數上限
- 授權聯絡人接收樣品

新增出席者至電訪

*出席者*是在會議或電訪的指定場合中出席的個人。客戶電訪可擁有多重出席者，而參與客戶電訪的每一個人則可擁有不同的獨特項目或專有接洽（銷售代表會加以記錄）。在個人-接洽層級呈報可讓銷售代表記錄發送了哪些樣品或促銷項目，以及為每個個人接洽記錄了何種詳述產品或樣品要求資訊。

An *出席者電訪*則是與上層客戶電訪相關聯的個別電訪。除了是連結至客戶電訪外，出席者電訪的作業方式與專業電訪類似。出席者電訪是電訪類型為「出席者電訪」的個別記錄。

出席者電訪的存取權資料檔設定

若要存取並新增出席者至上層客戶，您必須適當設定您的存取權資料檔。下表顯示「出席者電訪」相關資訊記錄類型的存取等級設定，其可讓您存取上層客戶的出席者電訪。該設定是您預設存取權資料檔與您負責人存取權資料檔的必要設定。若是為「出席者電訪」相關資訊記錄類型設定存取等級時，出席者電訪的行為即類似於電訪架構中的其他電訪（客戶或聯絡人電訪）。不過，出席者電訪的最上層權限會以在上層活動所定義的權限為限。如需有關存取權資料檔的詳細資訊，請參閱存取權資料檔管理與設定存取權資料檔的程序。

記錄類型	相關資訊記錄類型	存取等級
活動	出席者電訪	檢視

附註：出席者電訪是客戶的下一層，以及客戶電訪（類型為「活動」）的下一層。因此，出席者電訪的存取權必須從「活動」記錄類型相關資訊區段進行設定。

下列程序說明如何將出席者新增至電訪。

將出席者新增至電訪

- 1 移至「客戶首頁」，然後選取所要的客戶。
如需有關選取記錄的資訊，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。
- 2 在「客戶詳細資料」頁面上，向下捲動至「電訪」區段，然後開啟要為其新增出席者的客戶電訪記錄。
- 3 在「電訪詳細資料」頁面上，按一下「出席者」區段中的「新建電訪」。
附註：如果「出席者」區段沒有顯示在「詳細資料」頁面上，請按一下頁面右上角的「編輯配置」連結，然後將「出席者」區段新增至您的頁面配置。如果您無法將該區段加入頁面配置，請與公司管理員聯絡。
- 4 在「出席者詳細資訊」頁面上，執行下列作業：
 - a 若要將現有智慧型電訪範本的資訊填入新的電訪記錄，請按一下「智慧型電訪範本」欄位旁的「查閱」圖示，然後選取智慧型電訪範本。
 - b 視需要輸入或更新資訊。不過，請注意下列事項：
 - 依預設，「電訪類型」欄位中的唯讀值是「出席者電訪」。
 - 「客戶」資訊是從客戶電訪填入。

- 「地址」資訊是從客戶電訪填入。
- 您必須使用「主要聯絡人」欄位來選取參與客戶電訪的聯絡人。

如需有關此頁面上各欄位的詳細資訊，請參閱[追蹤客戶的拜訪（銷售電訪）](#)（請參閱 "[追蹤顧客的拜訪（銷售電訪）](#)" 頁數 125）。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位及清單中選項的名稱。因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。貴公司管理員定義的自訂欄位會儲存在「智慧型電訪」範本中。

- 5 按一下「儲存」，儲存出席者記錄。
- 6 在「出席者詳細資料」頁面上，為此出席者記錄輸入任何詳述產品、已發送樣品及促銷項目資訊，如下列主題所示：
 - [連結詳述產品資訊至電訪](#)（頁數 452）
 - [連結樣品發送資訊至電訪](#)（請參閱 "[連結已發送樣品資訊至電訪](#)" 頁數 453）
 - [連結促銷項目資訊至電訪](#)（頁數 455）
 - [連結樣品要求資訊至電訪](#)（頁數 457）
- 7 完成後，按一下「返回電訪詳細資料」。
「出席者」區段會列出剛才新增的出席者。
- 8 準備就緒後，按一下「提交」，以提交電訪詳細資料資訊進行處理。
如需詳細資訊，請參閱[提交存貨追蹤的電訪詳細資料](#)。

連結詳述產品資訊至電訪

您可以下列其中一種方式，將詳述產品資訊連結至電訪：

- 藉由新增詳述產品資訊至上層電訪
- 藉由將出席者新增至上層電訪，然後為每個個別出席者記錄新增詳述產品資訊

您新增出席者給上層客戶電訪，以便能夠追蹤出席會議之每個個人的詳述產品、已發送樣品、樣品要求及促銷項目資訊。

下列程序說明如何將詳述產品資訊連結至電訪記錄。

將詳述產品資訊連結至電訪記錄

- 1 在「電訪詳細資料」或「出席者詳細資料」頁面上，向下捲動至「可用詳述產品」區段或「詳述產品」區段。
若要存取「出席者詳細資料」頁面，請移至「電訪詳細資料」頁面上的「出席者」區段，然後開啟所要的出席者記錄。
附註： 如果需要的區段沒有顯示在您的頁面上，則按一下頁面右上角的「編輯配置」連結，然後將該區段加入您的頁面配置中。如果沒有可新增至頁面配置的區段，請聯絡公司管理員。
 - a 在「可用詳述產品」區段中，輸入「標示」、「優先順序」（選擇性）及「問題」（選擇性）欄位所需的資訊。
唯有產品分類為「詳述產品」類型，而該產品已分配至銷售代表且在當時日期為有效時，才會顯示在可用產品清單中以連結至電訪記錄。

b 在「詳述產品」區段中按一下「新建」，並在「詳述產品編輯」頁面上輸入所需的資訊。

附註： 當您根據智慧型電訪範本建立新的電訪記錄時，「詳述產品」欄位會一併複製到新的記錄。

欄位	說明
詳述主要產品資訊	
產品分類	(僅限檢視) 公司管理員所定義的產品分類。例如，它可以是下列其中一種： <ul style="list-style-type: none"> ■ 已發送樣品 ■ 已發送促銷項目 ■ 詳述產品
產品	(必要) 與客戶討論或向客戶展示的產品名稱 (例如，醫療裝置)。使用「查閱」選取器來選取項目。如需設定產品的資訊，請參閱設定公司產品與 產品欄位 (頁數 467)。 <p>附註： 只有符合下列條件且分類類型為「已發送樣品」、「已發送促銷項目」或「詳述產品」的產品才可連結至電訪記錄：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 產品已配置給銷售代表。 ■ 當作樣品或促銷項目時，產品已出現在銷售代表的存貨中。 ■ 產品在目前電訪日期為有效。
優先順序	客戶使用上的選擇性欄位。
標示	(必要) 產品能舒緩的症狀。部分範例為：過敏、氣喘、心律不整、心臟衰竭等等。使用下拉式清單以選取標示。
問題	此欄位是供客戶使用的選擇性欄位。部份範例為：副作用、功效、成本對仿製藥品、價格等等。使用下拉式清單以選取問題。

- 1 儲存記錄。
- 2 重複步驟 1-3，將更多詳述產品細項新增至電訪記錄中。
- 3 準備就緒後，按一下「提交」，以提交電訪詳細資料資訊進行處理。
如需詳細資訊，請參閱[提交存貨追蹤的電訪詳細資料](#)。

連結已發送樣品資訊至電訪

您可以用下列其中一種方式，將已發送樣品資訊連結至電訪：

- 藉由新增已發送樣品資訊至上層電訪
- 藉由新增出席者至上層電訪，然後為每個個別出席者記錄新增已發送樣品資訊

您新增出席者給上層客戶電訪，以便能夠追蹤出席會議之每個個人的詳述產品、已發送樣品、樣品要求及促銷項目資訊。

下列程序說明如何將已發送樣品資訊連結至電訪記錄。

在您開始之前。 若要在銷售電訪期間發送樣品，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品操作」權限。

將已發送樣品資訊連結至電訪記錄

- 1** 在「電訪詳細資料」或「出席者詳細資料」頁面上，向下捲動至「投放的可用樣品」區段或「已發送樣品」區段。
若要存取「出席者詳細資料」頁面，請移至「電訪詳細資料」頁面上的「出席者」區段，然後開啟所要的出席者記錄。

附註：如果需要的區段沒有顯示在您的頁面上，請按一下頁面右上角的「編輯配置」連結，然後將該區段加入您的頁面配置中。如果您無法將該區段加入頁面配置，請與公司管理員聯絡。

- a** 在「可用已發送樣品」區段中，輸入「數量」欄位所需的資訊。
唯有產品分類為「已發送樣品」類型，而該產品已分配至銷售代表的存貨，且銷售代表的存貨中也存在這些產品，才會顯示在可用樣品清單中以連結至電訪記錄。

- b** 在「已發送樣品」區段中按一下「新建」，並在「已發送樣品編輯」頁面上輸入所需的資訊。

附註：當您根據智慧型電訪範本建立新的電訪記錄時，已發送樣品的欄位會一併複製到新的記錄（批號除外）。

下表將說明其中部份欄位。

欄位	說明
主要已發送樣品資訊	
產品分類	(僅限檢視) 產品管理員在公司所定義的產品分類。例如，它可以是下列其中一種： <ul style="list-style-type: none">■ 已發送樣品■ 已發送促銷項目■ 詳述產品
產品	(必要) 發送給聯絡人的產品樣品名稱（例如，市場上的新藥）。使用「查閱」選取器來選取項目。如需設定產品的請參閱設定公司產品與 產品欄位 （頁數 467）。 附註： 只有符合下列條件且分類類型為「已發送樣品」、「已發送促銷項目」或「詳述產品」的產品才可連結至電訪記錄。 <ul style="list-style-type: none">■ 產品已配置給銷售代表。■ 當作樣品或促銷項目時，產品已出現在銷售代表的存貨中。■ 產品在目前電訪日期為有效。
批號	所選樣品產品的批號。 附註： 唯有使用批號追蹤存貨中的樣品時，此欄位才有意義。新增或更新已發送樣品記錄時，僅勾選了「依批號的核取方塊」的樣品批號才能輸入此欄位。如需更多資訊，請參閱 樣品批號 （頁數 473）與 樣品批號欄位 （頁數 475）。
數量	樣品項目已發送給聯絡人的數量。數量必須是 1 到 9998 之間的數字。如果您執行下列其中一項作業，系統會顯示訊息： <ul style="list-style-type: none">■ 輸入超過「每通電訪上限」欄位值的值。■ 輸入的值超過配置期間中允許對聯絡人發送產品的最大數量或在其 10% 範圍內。
每通電訪上限	(僅限檢視) 允許您對電訪發送之產品的最大數量。
每項分配上限	(僅限檢視) 允許您在配置期間內發送之產品的最大數量。

欄位	說明
已計算的數量分攤總和	(僅限檢視) 配置期間截至目前為止已發送的產品總數量。

1 儲存記錄。

若下列所有條件均為真，則當您按一下「儲存」，接著 **Oracle CRM On Demand** 就會產生「支付」交易，此交易具有電訪的每一項已發送樣品之細項，並且提交支付交易以更新樣品存貨。如果支付交易成功，則 **Oracle CRM On Demand** 會將電訪的狀態變更為「已提交」。

- 所有樣品在以電訪日期與時間表示的期間之樣品存貨中皆存在。
- 記錄樣品所在的期間是未調節期間。如果是已調節期間，則會出現錯誤訊息。
- 系統會針對依據批號追蹤的已發送樣品指定有效批號。
- 您輸入的數量值並未大於允許發送電訪的最大數量。
- 當您輸入數量值時，並未超過配置期間內允許發送的最大數量。

2 重複步驟 1-3，將更多已發送樣品細項新增至電訪記錄中。

3 準備就緒後，按一下「提交」，以提交電訪詳細資料資訊進行處理。

如需詳細資訊，請參閱[提交存貨追蹤的電訪詳細資料](#)。

連結促銷項目資訊至電訪

您可以下列其中一種方式，將促銷項目資訊連結至電訪：

- 藉由新增促銷項目資訊至上層電訪
- 藉由新增出席者至上層電訪，然後為每個個別出席者記錄新增促銷項目資訊

您新增出席者給上層客戶電訪，以便能夠追蹤出席會議之每個個人的詳述產品、已發送樣品、樣品要求及促銷項目資訊。

下列程序說明如何將促銷項目、教育項目或其他行銷項目連結至電訪記錄。

在您開始之前。若要在銷售電訪期間留置促銷項目，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品操作」權限。

將促銷項目、教育項目或其他行銷項目連結至電訪記錄

- 1 在「電訪詳細資料」或「出席者詳細資料」頁面上，向下捲動至「投放的可用促銷項目」區段或「促銷項目」區段。
若要存取「出席者詳細資料」頁面，請移至「電訪詳細資料」頁面上的「出席者」區段，然後開啟所要的出席者記錄。

附註：如果需要的區段沒有顯示在您的頁面上，則按一下頁面右上角的「編輯配置」連結，然後將該區段加入您的頁面配置中。如果沒有可新增至頁面配置的區段，請聯絡公司管理員。

- a 在「可用已發送促銷項目」區段中，輸入「數量」欄位所需的資訊。
唯有產品分類為「已發送促銷項目」類型，而該產品已配置到銷售代表的存貨，且銷售代表的存貨中也存在這些產品，才會顯示在可用促銷項目清單中以連結至電訪記錄。
- b 在「促銷項目」區段中按一下「新建」，並在「已發送促銷項目編輯」頁面上輸入所需的資訊。

附註：當您根據智慧型電訪範本建立新的電訪記錄時，「促銷項目」欄位會一併複製到新的記錄。

欄位	說明
主要已發送促銷項目資訊	
產品	<p>(必要) 分送給聯絡人的促銷項目名稱 (例如, 鋼筆或高爾夫球) 或教育項目名稱 (例如, 白皮書或手冊)。使用「查閱」選取器來選取項目。如需設定產品的資訊, 請參閱設定公司產品與產品欄位 (頁數 467)。</p> <p>附註：只有符合下列條件且分類類型為「已發送樣品」、「已發送促銷項目」或「詳述產品」的產品才可連結至電訪記錄：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 產品已配置給銷售代表。 ■ 當作樣品或促銷項目時, 產品已出現在銷售代表的存貨中。 ■ 產品在目前電訪日期為有效。
產品分類	<p>(僅限檢視) 公司管理員所定義的產品分類。例如, 它可以是下列其中一種：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 已發送樣品 ■ 已發送促銷項目 ■ 詳述產品
電訪日期	(僅限檢視) 客戶電訪的日期。
數量	<p>分給聯絡人的促銷或教育項目數量。數量必須是 1 到 9998 之間的數字。如果您執行下列其中一項作業, 系統會顯示警告訊息：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 輸入超過「每通電訪上限」欄位值的值。 ■ 輸入的值超過配置期間中允許您對聯絡人發送產品的最大數量或在其 10% 範圍內。
每項分配上限	(僅限檢視) 允許您在配置期間內發送之促銷項目的最大數量。
每通電訪上限	(僅限檢視) 允許您為電訪發送之促銷項目的最大數量。
已計算的數量分攤總和	(僅限檢視) 配置期間截至目前為止已發送的促銷項目總數量。

1 儲存記錄。

若下列所有條件均為真, 則當您按一下「儲存」, 接著 **Oracle CRM On Demand** 就會產生支付交易, 此交易具有電訪的每一項已發送樣品促銷項目之細項, 並且提交支付交易以更新樣品存貨。如果支付交易成功, 則 **Oracle CRM On Demand** 會將電訪的狀態變更為「已提交」。

- 所有樣品促銷項目皆會存在於電訪日期與時間所表示之期間的樣品存貨中。
- 記錄樣品促銷項目所在的期間是未調節期間。如果是已調節期間, 則會出現錯誤訊息。
- 系統會為依據批號追蹤的已發送樣品促銷項目指定有效批號。
- 您輸入的數量值並未大於允許您電訪發送的最大數量。
- 當您輸入數量值時, 並未超過配置期間內允許您發送的最大數量。

2 重複步驟 1-3, 將更多促銷項目細項新增至電訪記錄中。

- 準備就緒後，按一下「提交」，以提交電訪詳細資料資訊進行處理。
如需詳細資訊，請參閱[提交存貨追蹤的電訪詳細資料](#)。

連結樣品要求資訊至電訪

您可以透過下列其中一種方式，將樣品要求資訊連結至電訪：

- 藉由新增樣品要求資訊至上層電訪
- 藉由新增出席者至上層電訪，然後為每個個別出席者記錄新增樣品要求資訊

您新增出席者給上層客戶電訪，以便能夠追蹤出席會議之每個個人的詳述產品、已發送樣品、樣品要求及促銷項目資訊。

附註：您也可用「訂單」頁面來建立與更新產品的訂單項目。如果藉由新增欄位來自訂「訂單詳細資料」頁面，則新欄位也可用於「樣品要求」頁面。如需有關訂單項目的詳細資訊，請參閱[建立產品的訂單項目](#)（請參閱 "建立產品訂單項目" 頁數 496）。

下列程序說明如何將樣品要求資訊連結至電訪記錄。

在您開始之前。若要在銷售電訪期間要求樣品，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

將樣品要求資訊連結至電訪記錄

- 在「電訪詳細資料」或「出席者詳細資料」頁面上，按一下「樣品要求」區段中的「新建」。
若要存取「出席者詳細資料」頁面，請移至「電訪詳細資料」頁面上的「出席者」區段，然後開啟所要的出席者記錄。
附註：如果需要的區段沒有顯示在您的頁面上，請按一下頁面右上角的「編輯配置」連結，然後將該區段加入您的頁面配置中。如果您無法將該區段加入頁面配置，請與公司管理員聯絡。

- 在「樣品要求編輯」頁面上，輸入所需的樣本要求資訊。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	說明
產品	<p>(必要) 產品的名稱。在您欲要求的每件產品旁，選取核取方塊。如需設定產品的資訊，請參閱設定公司產品與產品欄位 (頁數 467)。</p> <p>附註：只有符合下列條件且分類類型為「已發送樣品」、「已發送促銷項目」或「詳述產品」的產品才可連結至電訪記錄：</p> <ul style="list-style-type: none"> 產品已配置給銷售代表。 當作樣品或促銷項目時，產品已出現在銷售代表的存貨中。 產品在目前電訪日期為有效。
產品分類	(僅供檢視) 由公司產品管理員所定義的產品分類。例如，它可以是下列其中一種：「已發送樣品」、「已發送促銷項目」或「產品明細」。
數量	要求的樣品項目數量。數量必須是 1 到 9998 之間的數字。

- 儲存記錄。
- 重複 1-4 步驟，以在電訪記錄中新增更多樣品要求細項。

3 準備就緒後，按一下「提交」，以提交電訪詳細資料資訊進行處理。

如需詳細資訊，請參閱[提交存貨追蹤的電訪詳細資料](#)。

將電訪詳細資料另存為範本

下列程序說明如何將電訪詳細資料資訊儲存成範本。

將電訪詳細資料資訊儲存成範本

- 在「電訪詳細資料」頁面上，按一下適當的按鈕：
 - **另存為私人智慧型電訪範本**。將範本限制為僅供您自己使用。
 - **另存為公用智慧型電訪範本**。將此範本加入至清單，供其他人使用。

附註：您每次按一下此按鈕時，記錄就會儲存成不同的智慧型電訪範本。**Oracle CRM On Demand** 在此頁面上保持開啟。

提交存貨追蹤的電訪詳細資料

下列程序說明如何提交存貨追蹤的電訪詳細資料資訊。

提交存貨追蹤的「電訪詳細資料」資訊

- 當所有資訊皆已輸入與儲存至「電訪詳細資料」頁面上時，按一下「提交」以提交電訪詳細資料資訊來進行處理。

當您按一下提交，支付交易就會建立，來記錄已發送的樣品或促銷項目，接著會發生下列狀況：

- 客戶電訪的狀態變更為「已提交」。
- 銷售代表的樣品存貨會根據電訪上已發送的促銷項目與樣品來遞減。

附註：樣品要求訂單不會影響樣品存貨。

- 樣品要求訂單已提交。
- 客戶電訪已關閉。
- 您只能檢視客戶電訪的詳細資料。

關於電子簽名

Oracle CRM On Demand 可以利用影像格式安全地儲存已發送樣品的簽名資料。簽名影像會使用標準影像格式儲存在 **Oracle CRM On Demand** 中。簽名影像是一系列的 X 與 Y 座標或字串，這些資訊可以儲存在 **Oracle CRM On Demand** 資料庫中。

針對每一筆銷售電訪期間發送的樣品所記錄的電訪活動，都必須要有關聯的簽名影像。發送樣品的銷售代表有責任從接受樣品的人員（或公司）端獲得電子簽名。簽名可在紙本上取得或透過外部應用程式（例如行動手持裝置）取得，接著透過 **Web** 服務介面上傳至 **Oracle CRM On Demand**。發送樣品時，銷售代表必須獲得簽名。銷售代表不得在未獲得授權簽名的情況下即遞交樣品。

管理員與授權的使用者可以在「簽名詳細資料」頁面上檢視樣品簽名影像，但他們不得建立、更新或刪除之。「簽名詳細資料」頁面會針對已發送樣品列出最近獲得的四個簽名。樣品管理員必須經常檢查「簽名詳細資料」頁面上的簽名影像，以確保每次接洽所收集到的簽名是一致的。

附註：樣品簽名影像的存取權受到控制，如此只有指定的角色可以存取並檢視樣品簽名影像。只有那些取得授權來接收樣品與已指派「啟用基本樣品作業」權限的角色，能存取並檢視簽名影像。

檢查電子簽名

使用下列程序來檢查與已發送樣品之電訪活動相關聯的簽名。此程序會假設「簽名」記錄類型是顯示於「電訪詳細資料」頁面上的相關項目。如需有關顯示相關項目資訊的詳細資訊，請參閱自訂相關項目配置。

實際樣品簽名影像的存取權受到控制，如此只有指定的角色可以存取並檢視樣品簽名影像。只有取得授權來接收樣品的角色，能存取並檢視簽名影像。如需詳細資訊，請參閱授權聯絡人接收樣品。

如需更多有關簽名的資訊，請參閱[關於電子簽名](#) (頁數 458)。

在您開始之前。若要檢查電子簽名，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限，且您必須取得授權來接收樣品。

檢查樣品簽名

- 1 在「聯絡人」首頁上，開啟您要的聯絡人。
- 2 在「電訪」區段中的「聯絡人詳細資料」頁面上，於「主題」欄位上逐層往下檢視以開啟您要檢視的電訪活動記錄。
- 3 在「簽名」區段中的「電訪詳細資料」頁面上，於「標題」欄位上逐層往下檢視以開啟您要檢視的樣品簽名記錄。

附註：您無法編輯現有的簽名記錄或建立新的簽名記錄。

- 4 在「簽名詳細資料頁面」上，您可以執行下列動作：
 - 檢閱簽名的詳細資料。
 - 藉由從記錄中附加或移除檔案，來編輯簽名記錄。如需詳細資訊，請參閱下列表格中的「附件」欄位。
 - 擷取與檢視任何與簽名記錄相關的附件檔案。如需詳細資訊，請參閱下列表格中的「附件」欄位。

下表提供「簽名詳細資料」頁面上部份欄位的相關資訊。

欄位	說明
簽名表頭	<p>「簽名表頭」欄位會顯示下列資訊：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 聯絡人姓氏。樣品收件者的姓氏。 ■ 聯絡人名字。樣品收件者的名字。 ■ 簽名日期。樣品發送的日期及獲得授權簽名的日期。 ■ 地址。接受樣品之收件者的地址。 ■ 銷售代表的姓名。發送樣品的銷售代表之姓名。

欄位	說明
放棄聲明書文字	「免責聲明文字」欄位會顯示與已發送樣品關聯之免責聲明文字。您無法存取或編輯免責聲明文字。
簽名控制	<p>按一下此按鈕以存取簽名影像，簽名影像會顯示下列資訊：</p> <ul style="list-style-type: none">■ 樣品簽名系統 ID。與樣品簽名關聯的唯一識別碼。■ 活動 ID。與樣品簽名關聯的電訪活動記錄之唯一識別碼。■ 電訪日期。樣品發送的日期及獲得授權簽名的日期。■ 免責聲明文字。與已發送樣品關聯的免責聲明文字。 <p>附註：您的使用者角色必須包含「簽名」權限以開啟並檢視樣品發送時獲得的簽名。若您尚未獲得「簽名」權限的授權，則系統會停用「簽名控制」按鈕。</p>
附件	<p>若此欄位顯示在頁面上，您即可將檔案附加到樣品交易記錄中。此欄位在記錄的「編輯」頁面上一開始會顯示迴紋針的圖示。</p>  <p>您可以按一下記錄「編輯」頁面上的迴紋針圖示，然後選取想要上載的檔案，將檔案附加到樣品交易記錄中。</p> <p>在上載檔案並儲存記錄後，記錄「詳細資料」頁面上的「附件」欄位會顯示附件檔案的名稱與大小。在記錄「編輯」頁面上，此欄位也會顯示迴紋針圖示與可用來移除檔案的 X 圖示。如需透過「附件」欄位將檔案附加至記錄中的資訊，及有關檔案大小與檔案類型限制的相關資訊，請參閱透過附件欄位將檔案附加至記錄中（請參閱 "透過附件欄位將檔案附加至記錄" 頁數 99）。</p>

有關樣品交易與樣品存貨之間的關係

下列表格顯示樣品交易、交易類型及銷售代表對樣品存貨的影響之間的關係。

附註：「轉出」與「存貨調整」（樣品失物招領）都是使用者產生的交易。**Oracle CRM On Demand** 產生「支付」與「轉入」的交易類型。

樣品交易記錄	說明	交易類型	樣品存貨影響
支付交易	銷售代表提交與發送樣品的交易。每當銷售代表在銷售電訪期間發送樣品， Oracle CRM On Demand 就會自動產生支付交易。如需詳細資訊，請參閱 檢視支	支付	支付類型的樣品交易會扣除。

樣品交易記錄	說明	交易類型	樣品存貨影響
	付交易 (請參閱 " 檢視支付款交易 " 頁數 448)。		
收到的交易	銷售代表接收樣品的交易。使用者必須確認收到樣品。如需更多資訊，請參閱 確認收到樣品存貨 (頁數 435)。	轉入	轉入類型的樣品交易會增加存貨中。
已傳送交易	銷售代表將樣品轉給另一位使用者，或將未使用的樣品退回總部的「交易」。如需詳細資訊，請參閱 建立樣品移轉 (頁數 444)。	轉出 (或退回)	轉出或退回類型的「樣品交易」會從存貨中扣除。
調整交易	由銷售代表所建立用來調節樣品與 Oracle CRM On Demand 中記錄之實體數目差異的交易。如需詳細資訊，請參閱 調整樣品交易 (頁數 446)。	存貨調整	存貨調整類型的「樣品交易」會新增或扣除存貨。 「存貨調整」類型與包產品交易，會新增至銷售存貨。此情況下，交易項目之值為正數。
遺失的交易	由銷售代表所建立用來記錄已遺失樣品的交易。提交遺失的樣品交易以作調整。如需詳細資訊，請參閱 建立遺失與招領樣品交易 (請參閱 " 建立失物招領樣品交易 " 頁數 447)。	含遺失原因的「存貨調整」	「存貨調整」類型與包產品交易，會從銷售存貨中扣除。此情況下，交易項目之值為負數。

監視樣品活動

樣品管理員負責公司的樣品存貨，並且確保其符合管制規則與規定。

在您開始之前。若要監視樣品活動，您的使用者角色必須已指派管理職責且必須包含下列權限：

- 「啟用基本樣品操作」權限
- 「啟用樣品調整」權限

若要監視樣品活動，在「樣品交易首頁」上的「樣品交易清單」區段中，按一下您要監視的清單。下表說明每個清單的目的。

樣品交易清單	篩選器
支付交易	顯示已提交並發送的所有樣品。 監視此清單可讓樣品管理員檢閱已發送的所有樣品。
已傳送交易	顯示已提交並移轉的所有樣品。 監視此清單可讓樣品管理員檢閱所有已退回或在一般使用者之間移轉出貨的樣品。
已檢閱交易	顯示已提交並收到的所有樣品。 監視此清單可讓樣品管理員檢閱一般使用者之間已收到的出貨。

樣品交易清單	篩選器
調整交易	顯示所有已提交的調整交易。 監視此清單可讓樣品管理員檢閱所有已由一般使用者與樣品管理員提交的所有調整交易類型，以調節 Oracle CRM On Demand 之中實際盤點與記錄兩者間的差異。
遺失交易	顯示所有已提交為調整的遺失樣品。 監視此清單可讓管理員檢閱已遺失的樣品。

如需檢視或建立這些清單的資訊，請參閱[使用清單](#)（頁數 71）以及[建立與調整清單](#)（請參閱 "[建立及調整清單](#)" 頁數 75）。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新建」。

若要檢閱所有可用的清單、建立新清單或檢視、編輯或刪除現有清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含隨 **Oracle CRM On Demand** 出貨的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法編輯或刪除之。

樣品交易欄位

使用「樣品交易編輯」頁面來加入樣品交易，或更新狀態為「進行中」的現有樣品交易之詳細資訊。「樣品交易編輯」頁面會顯示一組完整的樣品交易欄位。


提示： 您也可以「樣品交易清單」頁面和「樣品交易詳細資料」頁面上編輯樣品交易資訊。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱「[更新記錄詳細資料](#)」（請參閱 "[更新記錄詳細資料](#)" 頁數 62）。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供與某些樣品交易欄位相關的其他資訊。視您開啟的樣品交易類型（「轉入」、「轉出」、「存貨調整」、「支付款」、「樣品遺失」）而定，以下的欄位可能無法全部適用。

欄位	說明
關鍵交易資訊	
名稱	樣品交易的唯一識別碼（由系統產生）。
日期	樣品交易的日期。 當您輸入有效存貨期間內的日期時，系統會自動填入「存貨期間：開始日期」與「存貨期間：結束日期」欄位。如果您輸入任何現有存貨期間以外的日期或輸入大於目前系統日期的日期，畫面上就會顯示錯誤訊息。 無法在調節期間建立樣品交易。如果您輸入的日期落於調節期間或無效期間，則會顯示錯誤訊息。
類型	樣品交易的類型可為下列其中之一： <ul style="list-style-type: none">■ 轉出■ 存貨調整■ 樣品遺失

欄位	說明
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 樣品要求 ■ 支付 ■ 轉入 <p>「轉出」、「存貨調整」、「樣品遺失」及「樣品要求」都是使用者產生的交易；「支付」與「轉入」是系統產生的交易。</p> <p>附註：不要自訂或變更「樣品交易欄位設定」之「類型」選擇清單的順序是很重要的，因為可能會影響層疊選擇清單功能。</p>
狀態	<p>樣品交易的狀態可為下列其中之一：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 進行中 ■ 已提交 ■ 已處理（含差異） ■ 運送中 ■ 已處理 ■ 已調整
預期交貨日期	樣品應該交貨的日期。
追蹤編號	您與客戶可以用來追蹤樣品交貨的唯一編號。
已傳送的包裝數量	樣品內含的包裝數量。
移轉收件者	<p>系統登記收到轉出交易的人員。該人員會收到樣品，並且必須承認收到樣品。</p> <p>建立轉出交易時，這是必要欄位。</p>
移轉送件者	正在移轉樣品的人員（亦即建立「轉出」交易的人員）。
存貨期間：開始日期	<p>與樣品交易關聯之存貨期間的開始日期。此為唯讀欄位，唯有當您在「日期」欄位中輸入的日期介於有效存貨日期內時才會自動填入。</p> <p>此存貨期間可限制產品與樣品批號於加入「交易項目」明細行項目時進行選取，也可確保對於所選的存貨期間，只能夠選取有效的產品與批號。</p>
存貨期間：結束日期	<p>與樣品交易關聯之存貨期間的結束日期。此為唯讀欄位，唯有當您在「日期」欄位中輸入的日期介於無效存貨日期內時才會自動填入。</p> <p>此存貨期間可限制產品與樣品批號於加入「交易項目」明細行項目時進行選取，也可確保對於所選的存貨期間，只能夠選取有效的產品與批號。</p>
調整原因	<p>建立或調整樣品交易的原因。原因代碼包含下列項目：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 遺失 ■ 找到 ■ 偷竊

欄位	說明
	<div><div></div> 人為錯誤</div> <div><div></div> 初始盤點</div> <div><div></div> 要求</div>
備註	使用者可以在此欄位中輸入有關樣品交易的詳細資訊。
附件	<p>如果可在頁面上看見此欄位，即可將檔案附加到樣品交易記錄中。此欄位在記錄的「編輯」頁面上一開始會顯示迴紋針的圖示。</p> <div></div> <p>您可以按一下記錄「編輯」頁面上的迴紋針圖示，然後選取想要上載的檔案，將檔案附加到樣品交易記錄中。</p> <p>在上載檔案並儲存記錄後，記錄「詳細資料」頁面上的「附件」欄位會顯示附件檔案的名稱與大小。在記錄「編輯」頁面上，此欄位也會顯示迴紋針圖示與可用來移除檔案的 X 圖示。</p> <p>您可以只將一個檔案附加到每個樣品交易記錄中。</p> <p>如需透過「附件」欄位將檔案附加到記錄中的相關說明，以及有關檔案大小與檔案類型的限制，請參閱透過附件欄位將檔案附加到記錄中（請參閱 "透過附件欄位將檔案附加至記錄" 頁數 99）。</p>

主要聯絡人資訊

備註：此唯讀資訊只能填入支付交易。**Oracle CRM On Demand** 每當銷售代表在銷售電訪期間發送或支付樣品，就會自動產生支付交易。如需詳細資訊，請參閱[在銷售電訪期間發送樣品](#)（請參閱 "[銷售電訪期間發送樣品](#)" 頁數 449）與[檢視支付交易](#)（請參閱 "[檢視支付款交易](#)" 頁數 448）。

聯絡人	受款醫師或醫院聯絡人全名。
聯絡人名字	受款聯絡人名字。
聯絡人姓氏	受款聯絡人姓氏。
聯絡人類型	聯絡人類型。
聯絡人帳戶	與此聯絡人關聯的帳戶。
聯絡人電子郵件	此聯絡人的電子郵件地址。

相關資訊

如需樣品交易相關資訊，請參閱下列主題：

- [樣品交易](#)（頁數 440）
- [使用樣品交易首頁](#)（頁數 441）
- [管理樣品交易](#)（頁數 443）

交易項目

使用「交易項目」頁面來建立、更新並追蹤樣品的交易項目。

交易項目會記錄與樣品交易關聯的樣品或促銷項目之詳細資料。針對每筆樣品交易，一或多個交易項目明細行項目必須存在。此資訊可用來為銷售代表計算存貨的執行盤點。樣品交易必須用於調節處理，以便將所有已指派至銷售代表的樣品與促銷項目入帳。

管理交易項目

如需取得管理交易項目的逐步程序，請參閱：

- [修改交易項目中的樣品](#) (頁數 465)
- [修改交易項目中的樣品批號](#) (頁數 466)
- [將交易項目加入樣品交易](#) (頁數 448)

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#) (頁數 39)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)
- [使用清單](#) (頁數 71)

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

- [交易項目](#) (頁數 465)
- [交易項目欄位](#) (頁數 466)
- [產品欄位](#) (頁數 467)

修改交易項目中的樣品

使用「產品編輯」頁面來修改交易項目中的樣品。「產品編輯」頁面會顯示產品的完整欄位集。

在您開始之前。若要修改交易項目中的樣品，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品操作」權限。

修改交易項目中的樣品

- 1 在「樣品交易清單」頁面上，在「名稱」欄位上向下探鑽，以開啟您要的交易記錄。

附註： 您開啟的交易記錄必須具有「進行中」的狀態。具有「已提交」狀態的交易將無法加以修改。

- 2 在「樣品交易詳細資料」頁面上，前往您要修改的「交易項目」明細行項目。

- 3 若有需要，在「交易項目」明細行項目的「樣品」欄位中，按一下「查閱」圖示以選取不同的樣品，與「交易項目」明細行項目產生關聯。
- 4 在「交易項目」明細行項目的「樣品」欄位中，依序按一下樣品的名稱、「產品詳細資料」頁面上的「編輯」，然後視需要修改欄位。
如需更多資訊，請參閱[產品欄位](#)（頁數 467）。

修改交易項目中的樣品批號

使用「樣品批號編輯」頁面來修改交易項目中的樣品批號。「樣品批號編輯」頁面會顯示樣品批號的完整欄位集。

在您開始之前。若要修改交易項目中的樣品批號，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品操作」權限。

修改交易項目中的樣品批號

- 1 在「樣品交易清單」頁面上，在「名稱」欄位上向下探鑽，以開啟您要的交易記錄。
附註：您開啟的交易記錄必須具有「進行中」的狀態。具有「已提交」狀態的交易將無法加以修改。
- 2 在「樣品交易詳細資料」頁面上，前往您要修改的「交易項目」明細行項目。
- 3 若有需要，在「交易項目」明細行項目的「批號」欄位中，按一下「查閱」圖示以選取不同的樣品批號，與「交易項目」明細行項目產生關聯。
附註：唯有正依據存貨中的批號追蹤的樣品批號（亦即，已勾選「依據批號的存貨」核取方塊的樣品批號）可加以選取。
- 4 在「交易項目」明細行項目的「批號」欄位中，依序按一下樣品批號的名稱、「樣品批號詳細資料」頁面上的「編輯」，然後視需要修改樣品批號欄位（請參閱[樣品批號欄位](#)（頁數 475）以取得更多資訊）。

交易項目欄位

使用「交易項目編輯」頁面來加入交易項目或更新現有交易項目的詳細資料。

提示：您也可以在此「交易項目詳細資料」頁面上編輯交易項目。如需更多有關更新記錄的資訊，請參閱[更新紀錄詳細資料](#)（請參閱“[更新紀錄詳細資料](#)”頁數 62）。

附註：公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些交易項目欄位的資訊。

欄位	說明
行號	手動指派給每個項目的唯一編號。
樣品	樣品或促銷項目的名稱
批號	指派給樣品供追蹤之用的唯一編號或名稱。樣品可能會依據批號加以追蹤，也可能不會。此為選擇性欄位。 附註： 加入或更新交易項目時，按一下「查閱」圖示以選取樣品批號。唯有正依據存貨中的

欄位	說明
	批號追蹤的樣品批號 (亦即, 已勾選「依據批號的存貨」核取方塊的樣品批號) 可加以選取。如需更多有關樣品批號的資訊, 請參閱 樣品批號 (頁數 473)與 樣品批號欄位 (頁數 475)。
Quantity	樣品的數量。此為必要欄位。 附註: 若數量值小於移轉自總部的樣品存貨之初始數量, 那麼就在數值旁使用減號。此欄位對於記錄如遺失、遭竊或人為錯誤等調整而言相當重要。

相關主題

如需交易項目的相關資訊, 請參閱下列主題:

- [交易項目](#) (頁數 465)
- [管理交易項目](#) (頁數 465)
- [將交易項目加入樣品交易](#) (頁數 448)

產品欄位

使用「產品編輯」頁面來定義並管理您公司的產品清單。「產品編輯」頁面可顯示產品的完整欄位集。如需有關設定您公司的產品之資訊, 請參閱設定公司產品。

提示: 您也可以在此「產品詳細資料」頁面上編輯產品。如需有關更新記錄的詳細資訊, 請參閱「[更新記錄詳細資料](#)」(請參閱 "[更新記錄詳細資料](#)" 頁數 62)。

附註: 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**, 例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱, 因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些產品欄位的詳細資訊。

欄位	說明
主要產品資訊	
產品名稱	產品的名稱。
產品分類	<p>產品分類, 由公司的產品管理員所定義。例如, 它可以是下列其中一種:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 已發送樣品 ■ 已發送促銷項目 <p>附註: 請勿變更產品分類的內建資料。系統已針對「已發送樣品」與「已發送促銷項目」建立 Oracle CRM On Demand 中的部份篩選器。您可以根據您的客戶需求, 加入新產品分類。</p>

欄位	說明
解決方案	與此產品關聯的產品影像檔。影像檔可在銷售電訪期間用來描述產品。 附註： Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 可使用此欄位，而您的組態可能無法使用此欄位。如果您需要此欄位卻無法使用，請聯絡您公司的管理員。
產品編號	與產品關聯的製造商產品編號。該公司會指定產品編號。
可訂購	表示樣品產品訂購方式的核取方塊。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 若加以勾選，則樣品產品將可由銷售代表訂購，並且可從公司出貨至醫師、診所或醫院。 ■ 若未勾選，則只有當銷售代表進行樣品發送時才可以獲得樣品。
類型	產品的類型可為下列其中之一： <ul style="list-style-type: none"> ■ 產品。 客戶製造的實際項目。 ■ 服務。 可提供客戶服務的加值活動 - 可能會包含如諮詢時間的項目。 ■ 訓練。 可提供客戶教育的加值活動 - 可能會包含如實驗室、手冊、實際操作訓練、講座等項目。
狀態	公司會定義產品狀態。其值包含下列項目： <ul style="list-style-type: none"> ■ 可用。 產品可供樣品移轉與樣品發送之用。 ■ 有效。 此產品具有有效的樣品移轉與發送。 ■ 尚待處理。 產品尚未做好發送的準備，但正在使其可供使用的過程中。 ■ 搭售。 一組已包裝在一起的產品或服務，且彼此相依。 ■ 原型。 產品尚未做好供一般使用的準備，但產品的範例已可供檢驗或研究。 ■ 已終止。 產品再也不可進行樣品移轉與樣品發送，未來將無法使用。 ■ 已關閉。 與「已終止」有相同的意義，唯產品將可供使用，直到沒有產品可進行移轉或發送為止。
附加資訊	
說明	產品樣品的說明。

配置

使用「配置」頁面可建立、更新與追蹤樣品的配置。

藥品公司的樣品管理員會定義配置記錄，此配置記錄可決定將樣品產品提供給銷售代表以散發給診所、醫院或醫師聯絡人的期間。此外，配置資訊可定義以下項目：

- 特定產品其允許在特定時間發送的樣品數目
- 允許銷售代表散發到特定地點的樣品數目上限

此功能允許樣品管理員在產品層級設定這些參數，並將此資訊傳達給所有的銷售代表。您可以使用配置來定義配置期間、配置在該配置期間內的樣品、檢視可供每個配置期間使用的樣品清單，以及設定在配置期間可散發樣品數的最大值參數。

附註： 您的公司的管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤配置資訊，則您的設定中可能就會排除「配置」頁標。

使用配置首頁

「配置首頁」是管理配置的起點。

附註： 公司管理員可以自訂您的「配置首頁」配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就可以新增區段至此頁面或從頁面移除區段。

在您開始之前。 為了使用配置，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

建立配置

樣品管理員可按一下「最近修改的配置」區段的「新建」按鈕來建立新配置。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄](#)（頁數 39）與[配置欄位](#)（頁數 471）。

使用配置清單

「配置清單」區段會顯示一些篩選後的清單，這些清單是記錄的子集或群組，可讓您限制同時使用的記錄數目。Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單對於每個人而言都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的標準建立其他清單。這些自訂清單會顯示在標準清單集的上方。

下表說明配置的標準清單。

配置清單	篩選器
所有配置	您可以看見的所有配置，不論是誰負責的配置都會顯示。
最近修改的配置	「負責人」欄位中有您名稱的所有配置項目，依修改的日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新建」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱[建立及調整清單](#)（請參閱 "[建立及調整清單](#)" 頁數 75）。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 Oracle CRM On Demand 提供的標準清單。這些清單只提供檢視。因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近的配置

「最近修改的配置」區段會顯示最近修改的配置。

按一下「顯示完整清單」可展開清單。

新增區段至配置首頁

如果您的使用者角色含有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部份或所有區段加入至「配置首頁」：

- [最近建立的配置](#)
- [最近修改的配置](#)
- [我最近建立的配置](#)
- [我最近修改的配置](#)
- [其他報表區段](#)（公司的管理員可以提供在您的「配置首頁」上顯示的報表區段）。

新增區段至配置首頁

- 1 在「配置首頁」上按一下「編輯配置」。
- 2 在「配置首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。接著按一下「儲存」。

相關主題

如需配置的相關資訊，請參閱下列主題：

- [配置](#)（頁數 468）
- [配置欄位](#)（頁數 471）
- [管理配置](#)（頁數 470）

管理配置

如需管理配置的逐步程序，請參閱：

- [配置樣品至一般使用者](#)（頁數 471）
- [修改配置中的樣品](#)（頁數 471）

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#)（頁數 39）
- [更新記錄詳細資料](#)（頁數 62）
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#)（頁數 63）
- [使用清單](#)（頁數 71）

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需配置的相關資訊，請參閱下列主題：

- [配置](#) (頁數 468)
- [使用配置首頁](#) (頁數 469)
- [配置欄位](#) (頁數 471)

配置樣品至一般使用者

使用「配置詳細資料」頁面可將樣品配置給一般使用者。

如需新增多個配置記錄，建議樣品管理員建立匯入檔案 (將一般使用者對應到產品配置)，然後將資料載入到 Oracle CRM On Demand。

在您開始之前。為了配置樣品給一般使用者，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

配置樣品至一般使用者

- 1 在「配置清單」頁面上，向下探鑽至「配置類型」欄位，以開啟您要的配置記錄。
- 2 在「配置詳細資料」頁面上，按一下「負責人」欄位旁的「查閱」圖示，選取一般使用者，再按一下「儲存」。

修改配置中的樣品

使用「產品編輯」頁面可修改配置中的樣品，「產品編輯」頁面可顯示產品的完整欄位集。

在您開始之前。為了修改配置中的樣品，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

修改配置中的樣品

- 1 在「配置清單」頁面上，向下探鑽至「配置類型」欄位，以開啟您要修改的配置記錄。
- 2 如有需要可在「配置詳細資料」頁面的「樣品」欄位中，按一下「查閱」圖示選取其他要與配置期間相關聯的樣品。
- 3 在「配置詳細資料」頁面的「樣品」欄位上，按一下樣品名稱，按一下「產品詳細資料」頁面上的「編輯」，然後視需要修改欄位 (如需詳細資訊，請參閱[產品欄位](#) (頁數 467))。

配置欄位

您可以使用「配置編輯」頁面來新增配置或更新現有配置的詳細資料。「配置編輯」頁面會顯示配置的完整欄位集。

提示：您也可以在「配置清單」頁面和「配置詳細資料」頁面上編輯配置。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱「[更新記錄詳細資料](#)」 (請參閱 "[更新記錄詳細資料](#)" 頁數 62)。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些配置欄位的詳細資訊。

欄位	說明
配置類型	配置名稱是由樣品管理員所定義的。且必須是唯一的，下面列出一些範例： <ul style="list-style-type: none"> ■ 樣品配置 ■ 促銷項目配置
有效	配置狀態可以是： <ul style="list-style-type: none"> ■ 有效。指出還未到配置期間的結束日期。 ■ 無效。指出配置期間已完成，已到結束日期。
負責人	配置記錄的負責人。樣品管理員會將配置指定給這個人。
樣品	與此配置相關聯的產品樣品。 附註： 建立新的配置記錄時，此欄位中只能輸入分類為樣品的產品（亦即分類類型為「已發送樣品」的產品）。
最大數量	允許對電訪發送之產品的最大數量。 附註： 發送樣品或促銷項目時，如果超過或接近「最大數量」值，系統即會顯示警告訊息。
配置數量	配置期間中允許對電訪發送產品的最大數量。
每個客戶最大數量	配置期間中允許對聯絡人發送產品的最大數量。 附註： 發送樣品或促銷項目給聯絡人時，如果超過「每個客戶最大數量」值或在其 10% 範圍內，系統即會顯示警告訊息。
開始日期	此配置的開始日期。
結束日期	此配置的結束日期。
停止發送樣品	指示是否繼續發送樣品的核取方塊： <ul style="list-style-type: none"> ■ 如果選取，不再發送樣品。 ■ 如果未選取，允許發送樣品。
排序依據	此欄位允許銷售代表以指定的順序檢視配置。

相關主題

如需配置的相關資訊，請參閱下列主題：

- [配置](#) (頁數 468)
- [使用配置首頁](#) (頁數 469)
- [管理配置](#) (頁數 470)

樣品批號

使用「樣品批號」頁面可建立、更新與追蹤樣品批號。

產品在製造時即指定了一個批號，公司會使用這個批號來追蹤產品。如果必須召回特定的產品，或是在生產時偵測到瑕疵品，就必須進行追蹤。知道所有的產品位於何處，對許多公司而言十分的重要。**Oracle CRM On Demand** 提供選項可使用批號追蹤發送的樣品，公司的樣品管理員可決定是否使用批號。

附註：您的公司的管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤樣品批號資訊，則您的設定中可能就會排除「樣品批號」頁標。

使用樣品批號首頁

「樣品批號首頁」是管理樣品批號的起點，此頁面會顯示您的相關資訊。

附註：您的公司管理員可以自訂「樣品批號首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至此頁面，也可以從此頁面移除區段。

在您開始之前。為了使用樣品批號，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

建立樣品批號

您可以按一下「最近檢視的樣品批號」區段中的「新建」按鈕，建立新的樣品批號。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄](#)（頁數 39）與[樣品批號欄位](#)（頁數 475）。

使用樣品批號清單

「樣品批號清單」區段會顯示一些篩選後的清單，這些清單是記錄的子集或群組，可讓您限制同時使用的記錄數目。**Oracle CRM On Demand** 隨附一組標準清單。所有標準清單對於每個人而言都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的標準建立其他清單。這些自訂清單會顯示在標準清單集的上方。

下表說明樣品批號的標準清單。

樣品批號清單	篩選器
所有樣品批號	您可以看見的所有樣品批號，不論是誰負責此樣品批號都會顯示。 附註： 「所有樣品批號」清單中只會顯示存貨中依據批號追蹤的樣品批號（如需詳細資訊，請參閱 樣品批號欄位 （頁數 475））。
最近修改的樣品批號	「負責人」欄位中有您名稱的所有樣品批號，依修改的日期排序。 附註： 「最近修改的樣品批號」清單中只會顯示存貨中依據批號追蹤的樣品批號（如需詳細資訊，請參閱 樣品批號欄位 （頁數 475））。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新建」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱[建立及調整清單](#)（請參閱 "[建立及調整清單](#)" 頁數 75）。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 **Oracle CRM On Demand** 提供的標準清單。這些清單只提供檢視。因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近樣品批號

「最近修改的樣品批號」區段會顯示最近修改的樣品批號。

按一下「顯示完整清單」可展開清單。

新增區段至樣品批號首頁

如果您的使用者角色含有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部份或所有區段新增至「樣品批號首頁」：

- [最近建立的樣品批號](#)
- [最近修改的樣品批號](#)
- [我最近建立的樣品批號](#)
- [我最近修改的樣品批號](#)
- [其他報表區段](#)（公司的管理員可以提供在您的「樣品批號首頁」上顯示的報表區段）。

新增區段至「樣品批號首頁」

- 1 在「樣品批號首頁」中按一下「編輯配置」。
- 2 在「樣品批號首頁配置」頁面上，使用方向箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。
- 3 按一下「儲存」。

相關主題

如需樣品批號的相關資訊，請參閱下列主題：

- [樣品批號](#)（頁數 473）
- [樣品批號欄位](#)（頁數 475）
- [管理樣品批號](#)（頁數 474）

管理樣品批號

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#)（頁數 39）
- [更新記錄詳細資料](#)（頁數 62）
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#)（頁數 63）
- [使用清單](#)（頁數 71）

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需樣品批號的相關資訊，請參閱下列主題：

- [樣品批號](#) (頁數 473)
- [使用樣品批號首頁](#) (頁數 473)
- [樣品批號欄位](#) (頁數 475)

樣品批號欄位

使用「樣品批號編輯」頁面可新增樣品批號，或更新現有樣品批號的詳細資料。「樣品批號編輯」頁面會顯示樣品批號的完整欄位集。

提示： 您也可以在「樣品批號清單」頁面和「樣品批號詳細資料」頁面上編輯樣品批號。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱「[更新記錄詳細資料](#)」(請參閱 "[更新記錄詳細資料](#)" 頁數 62)。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些樣品批號欄位的相關資訊。

欄位	說明
批號	產品的指定製造批號。
樣品	樣品產品名稱。 附註： 建立新的樣品批號記錄時，此欄位中只能輸入分類為樣品的產品 (亦即分類類型為「已發送樣品」的產品)。
開始日期	樣品批號變成可用的日期。
到期日	樣品批號到期的日期。
短少天數	樣品管理員決定在到期日之前停止發送樣品的天數。此數值用於計算截止日期。
截止日期	所計算出樣品不再發送的日期。 Oracle CRM On Demand 計算此日期的方式是將到期日減去縮短天數。
狀態	這是唯讀欄位，指出樣品是否可履行。可能的值如下： <ul style="list-style-type: none"> ■ 良好。 指出目前日期早於截止日期 ■ 到期。 指出目前日期晚於到期日。 ■ 已縮短日期。 指出目前日期介於到期日與截止日期之間。
按批號存貨	指出是否按照存貨中的批號追蹤樣品批號的核取方塊。公司管理員會定義此欄位。

欄位	說明
	<ul style="list-style-type: none">如果選取核取方塊，則會按照存貨的批號追蹤此樣品批號。如果未選取，則不會按照存貨中的批號追蹤此樣品批號。
樣品：組件編號	樣品的產品編號。
說明	樣品批號的一般說明。

相關主題

如需樣品批號的相關資訊，請參閱下列主題：

- [樣品批號](#) (頁數 473)
- [使用樣品批號首頁](#) (頁數 473)
- [管理樣品批號](#) (頁數 474)

樣品放棄聲明書

使用「樣品放棄聲明書」頁面來建立、更新與追蹤公司的放棄聲明書。當銷售代表擷取已發送樣品的簽名，便會出示公司的放棄聲明書給醫師檢視。

*樣品放棄聲明書*是針對特定反效果拒絕責任歸屬的顯示文字，並減少將產品樣品發送給醫師或其他醫療照顧專業人員的責任。每份放棄聲明書均是由醫藥公司的法務、行銷或樣品規定主管仔細研擬與核准。在 **Oracle CRM On Demand** 中，只有一份樣品放棄聲明書文字隨時對公司有效。

附註：您的公司的管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤放棄聲明書資訊，則您的設定中很可能就會排除「樣品放棄聲明書」頁標。

使用「樣品放棄聲明書首頁」

「樣品放棄聲明書首頁」是管理樣品放棄聲明書的起點。此頁面會顯示與您相關的資訊。

附註：您的公司管理員可以自訂「樣品放棄聲明書首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至此頁面，也可以從此頁面移除區段。

在您開始之前。若要使用樣品放棄聲明書，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

建立樣品放棄聲明書

您可在「最近修改的樣品放棄聲明書」區段中，按一下「新建」按鈕，以建立樣品放棄聲明書。建立時，所有的樣品放棄聲明書的狀態均為「無效」。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄](#) (頁數 39)與「樣品放棄聲明書欄位」。

使用「樣品放棄聲明書清單」

「樣品放棄聲明書清單」區段會顯示一些篩選清單。篩選清單為記錄的子集或群組，讓您可限制一次使用的記錄數。Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單對於每個人而言都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的標準建立其他清單。這些自訂清單會顯示在標準清單集的上方。

下表說明樣品放棄聲明書的標準清單。

樣品放棄聲明書清單	篩選
所有樣品放棄聲明書	您可以看見的所有樣品放棄聲明書，不論是誰持有樣品放棄聲明書。
最新修改的樣品放棄聲明書	最近已修改的所有樣品放棄聲明書，依照修改日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新建」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱「[建立及調整清單](#)」（請參閱 "[建立及調整清單](#)" 頁數 75）。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 Oracle CRM On Demand 提供的標準清單。這些清單只提供檢視。因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最新的樣品放棄聲明書

「最新修改的樣品放棄聲明書」區段會顯示最近修改的樣品放棄聲明書。

請按一下「顯示完整清單」，以展開清單。

將區段加入至樣品放棄聲明書首頁

如果您的使用者角色含有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入至「樣品放棄聲明書首頁」：

- 最新建立的樣品放棄聲明書
- 最新修改的樣品放棄聲明書
- 其他報表區段（公司的管理員可以提供在您的「樣品放棄聲明書首頁」上顯示的報表區段）。

將區段加入至「樣品放棄聲明書首頁」

- 1 在「樣品放棄聲明書首頁」上按一下「編輯配置」。
- 2 在「樣品放棄聲明書首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除頁面上的區段，以及組織頁面上的區段。按一下「儲存」。

相關主題

如需樣品放棄聲明書的相關資訊，請參閱下列主題：

- [樣品放棄聲明書](#)（頁數 476）
- [樣品放棄聲明書欄位](#)（頁數 479）
- [管理樣品放棄聲明書](#)（頁數 478）

管理樣品放棄聲明書

關於管理樣品放棄聲明書的逐步程序，請參閱如下：

- [啟用樣品放棄聲明書](#) (頁數 478)

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#) (頁數 39)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)
- [使用清單](#) (頁數 71)

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

- [樣品放棄聲明書](#) (頁數 476)
- [樣品放棄聲明書欄位](#) (頁數 479)
- [使用「樣品放棄聲明書首頁」](#) (頁數 476)

啟用樣品放棄聲明書

建立所有樣品放棄聲明書記錄時，會自動指派「無效」的狀態。當樣品放棄聲明書中的所有文字是由您公司內的適當部門定義時，您便可啟用樣品放棄聲明書記錄。

下列限制適用於樣品放棄聲明書：

- 只有樣品放棄聲明書的記錄才能隨時有效。
- 您無法對已到期或目前有效的樣品放棄聲明書進行變更。
- 銷售代表、醫師與其他醫療照顧專業人員均可在擷取簽名程序期間，檢視樣品放棄聲明書。

在您開始之前。若要啟用樣品放棄聲明書，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

啟用樣品放棄聲明書

1 在「樣品放棄聲明書清單」頁面上，請按一下「編輯」，以開啟您要的樣品放棄聲明書記錄。

2 在「樣品放棄聲明書編輯」頁面上，請按一下「啟用」，以啟用樣品放棄聲明書記錄。

此步驟會進行下列作業：

- 請設定最近啟用的樣品放棄聲明書的開始日期，以及先前有效的樣品放棄聲明書（若有的話）的結束日期
- 請將先前有效的樣品放棄聲明書的變更狀態設為「到期」

附註： 若開啟「有效」或「到期」的樣品放棄聲明書記錄，則會停用「啟用」按鈕。

樣品放棄聲明書欄位

請使用「樣品放棄聲明書編輯」頁面來建立樣品放棄聲明書，或是更新現有樣品放棄聲明書的詳細資料。「樣品放棄聲明書編輯」頁面會顯示樣品放棄聲明書一組完整的欄位。

提示： 您也可以在此「樣品放棄聲明書清單」頁面和「樣品放棄聲明書詳細資料」頁面上，編輯樣品放棄聲明書。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱「[更新記錄詳細資料](#)」（請參閱 "[更新記錄詳細資料](#)" 頁數 62）。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些「樣品放棄聲明書」欄位的詳細資訊。

欄位	說明
關鍵放棄聲明書資訊	
放棄聲明書文字	您要插入的放棄聲明書文字。
狀態	放棄聲明書文字的狀態可以為下列其中一值： <ul style="list-style-type: none"> ■ 無效。 建立所有樣品放棄聲明書記錄時，狀態為「無效」。 ■ 有效。 啟用樣品放棄聲明書記錄時，其狀態會變更為「有效」。只有一筆樣品放棄聲明書記錄可在任一時點有效。 ■ 到期。 建立並啟動新的樣品放棄聲明書記錄時，先前有效的樣品放棄聲明書記錄狀態會變更為「到期」。
開始日期	放棄聲明書的生效日期。 建立樣品放棄聲明書記錄時，該欄位會保留空白。在啟用樣品放棄聲明書記錄後， Oracle CRM On Demand 會以目前的日期填入此欄位。
結束日期	放棄聲明書的到期日期。 建立樣品放棄聲明書記錄時，該欄位會保留空白。在啟用新的樣品放棄聲明書記錄後， Oracle CRM On Demand 會以目前的日期填入此欄位。
說明	
備註	與放棄聲明書相關聯的一般備註。您只能在無效的樣品放棄聲明書新增附註。
記錄資訊	
已建立	建立樣品放棄聲明書記錄的使用者。
已修改	修改樣品放棄聲明書記錄的使用者。

相關資訊

如需樣品放棄聲明書的相關資訊，請參閱下列主題：

- [樣品放棄聲明書](#) (頁數 476)
- [使用「樣品放棄聲明書首頁」](#) (頁數 476)
- [管理樣品放棄聲明書](#) (頁數 478)

個人化內容遞送

本主題將介紹 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 的「個人化內容遞送」(PCD) 功能。

關於個人化內容遞送

「個人化內容遞送」(PCD) 是用於電子詳細簡報的 Oracle 封閉迴路行銷解決方案。PCD 可讓銷售與行銷組織管理數位內容、建立與散發這些訊息傳送計劃給外勤銷售人力。然後銷售組織就可向客戶發表專門製作的簡報，同時自動擷取客戶回應分析指標，再回傳給行銷組織進行封閉迴路分析。必須要有 PCD 才能發表簡報與擷取客戶回應分析指標。

使用 PCD 的案例

Oracle CRM On Demand PCD 可讓使用者：

- 管理數位內容
- 管理訊息傳送計劃
- 儲存客戶回應至傳訊計劃

Oracle CRM On Demand PCD 解決方案的目標使用者為產品經理、銷售作業經理，以及其他開發文宣品供銷售人加使用的人員。

下列案例概述 PCD 功能預定使用方式：

1 管理數位內容

數位內容（圖形檔）會先附加至解決方案記錄。雖然 PCD 支援多種圖形格式，但是最常用的是可啟用豐富媒體簡報的 SWF 檔。對應的縮圖影像（通常是 PNG、GIF 或 JPG 檔）也會附加到相同的解決方案記錄，以提供較大媒體檔案的縮小代表圖。解決方案記錄包含有關附加檔案的中繼資料欄位，例如到期日，以及是否已得到行銷與法定核准。

若要設定解決方案記錄，請參閱[解決方案](#)（頁數 279）。

2 管理訊息傳送計劃

使用者將圖形檔案附加到解決方案記錄後，可建立傳訊計劃以包含為了通訊銷售訊息而安排的傳訊計劃。使用者可指定一系列構成傳訊計劃的傳訊計劃項目，每個傳訊計劃項目均與解決方案記錄及其關聯的數位內容對應，也包含簡報者可用來詳細說明指定主題的相關媒體檔案。儘管解決方案記錄包含可用於多個傳訊計劃的數位媒體檔案，但一個傳訊計劃項目只代表著指定解決方案媒體檔案唯一的例項，並含為了使用特定傳訊計劃其媒體檔案所特有的中繼資料。

若要設定傳訊計劃及其關聯的記錄，請參閱[傳訊計劃](#)（請參閱 "訊息傳送計劃" 頁數 481）、[傳訊計劃項目](#)（請參閱 "訊息計劃項目" 頁數 486）與[傳訊計劃項目關係](#)（請參閱 "訊息計劃項目關係" 頁數 490）。

3 儲存客戶回應至傳訊計劃

傳訊計劃是以 **Oracle CRM On Demand** 外部的應用程式加以遞送，**Oracle CRM On Demand** 會收到來自外部應用程式的對象回應，並儲存此資訊。這類回應可分別針對傳訊計劃中的期間進行儲存，也可與預先定義的回應產生關聯。

若要設定訊息回應，請參閱[調整訊息回應](#) (頁數 132)。

訊息傳送計劃

請使用「訊息計劃」頁面來建立、更新及追蹤訊息計劃。

*訊息計劃*為使用個人電腦或平板電腦所傳遞的簡報。銷售使用者會使用訊息計劃來說明產品及追蹤客戶意見。訊息計劃頁面會擷取訊息計劃的各種屬性，例如：其所涵蓋的產品、訊息計劃的到期日，以及其他參數。

品牌經理、產品經理及銷售營運經理會建立訊息計劃。訊息計劃包含特定內容順序，可讓銷售使用者傳遞符合公司法規與行銷準則的簡報。

訊息傳送計劃可以是包含許多依照特定順序的訊息傳送計劃項目，類似由許多投影片組成的傳統簡報。或者，訊息傳送計劃可以是溝通特定訊息的投影片。建立活動時，銷售代表可檢閱建議的活動（例如，銷售電訪、任務或約會）訊息傳送計劃，以查看是否有任何建議。訊息傳送計劃建議是取決於訊息傳送計劃與銷售電訪、任務或約會間的區隔相符結果與宗旨關聯。如需詳細資訊，請參閱[檢閱建議的活動訊息傳送計劃](#) (頁數 484)。

附註： 您的公司管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含訊息計劃資訊的管理，則您的設定中可能就會排除「訊息計劃」頁標。您的使用者角色必須包括「管理個人化內容傳遞」權限，才能使用訊息計劃頁面。

使用訊息計劃首頁

「訊息計劃首頁」是管理訊息計劃的起點。這個頁面包含許多區段，並顯示與您相關的資訊。

附註： 您的公司管理員可以自訂「訊息計劃首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至此頁面，也可以從此頁面移除區段。

建立訊息計劃

您可以按一下「最近修改的訊息計劃」區段中的「新建」按鈕。如需詳細資訊，請參閱車輛欄位。[建立記錄](#) (頁數 39)與[訊息計劃欄位](#) (請參閱 "[訊息傳送計劃欄位](#)" 頁數 485)。

使用訊息計劃清單

「訊息計劃清單」區段會顯示一些篩選清單。篩選清單為記錄的子集或群組，讓您可限制一次使用的記錄數。

下表說明訊息計劃的標準清單。

訊息計劃清單	篩選
--------	----

訊息計劃清單	篩選
所有訊息計劃	您可以看見的所有訊息計劃，不論是誰負責訊息計劃都會顯示。
最近修改的訊息計劃	「負責人」欄位中有您名稱的所有訊息計劃，依修改的日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新建」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱「[建立及調整清單](#)」（請參閱 "[建立及調整清單](#)" 頁數 75）。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 Oracle CRM On Demand 提供的標準清單。這些清單只提供檢視。因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近的訊息計劃

「最近修改的訊息計劃」區段會顯示您最近修改的訊息計劃。

請按一下「顯示完整清單」連結，以展開清單。

將區段加入您的訊息計劃首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入您的「訊息計劃首頁」：

- 最近建立的訊息計劃
- 最近修改的訊息計劃
- 我最近建立的訊息計劃
- 我最近修改的訊息計劃
- 其他報表區段（公司管理員可指定您的訊息計劃首頁能否顯示報表區段）。

將區段加入至訊息計劃首頁

- 1 在「訊息計劃首頁」上，按一下「編輯配置」。
- 2 在「訊息計劃首頁配置」頁面上，按一下方向箭頭來加入或移除頁面上的區段，以及組織頁面上的區段。然後按一下「儲存」。

管理訊息傳送計劃

如需管理訊息傳送計劃的逐步指示，請參閱：

- [將書籍新增至訊息傳送計劃](#)（請參閱 "[將書籍新增至訊息計劃](#)" 頁數 483）
- [新增訊息傳送計劃項目](#)（請參閱 "[新增訊息計劃項目](#)" 頁數 483）
- [檢閱建議的活動訊息傳送計劃](#)（頁數 484）

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#) (頁數 39)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)
- [使用清單](#) (頁數 71)

附註： 訊息傳送計劃功能並非 **Oracle CRM On Demand** 標準版的一部份，因此可能無法提供給貴公司使用。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需訊息傳送計劃的相關資訊，請參閱下列主題：

- [訊息傳送計劃](#) (頁數 481)
- [使用訊息傳送計劃首頁](#) (請參閱 "[使用訊息計劃首頁](#)" 頁數 481)
- [訊息傳送計劃欄位](#) (頁數 485)

附註： 您的使用者角色必須包含「管理個人化內容傳遞」權限，以使用「訊息傳送計劃」頁面。

將書籍新增至訊息計劃

使用下列程序，將書籍新增至訊息計劃。當您將書籍新增至訊息計劃時，您就可以修改或移除該書籍。此程序會假設該書籍已公開為「訊息計劃詳細資料」頁面的相關項目。如需有關「公開相關項目」的詳細資訊，請參閱 [自訂相關項目配置](#)。

將書籍新增至訊息計劃

- 1** 在「訊息計劃清單」頁面上，開啟您要的訊息計劃。
- 2** 在「訊息計劃詳細資料」頁面上，在該頁面的「書籍」區段按一下「新增」。
- 3** 在「書籍」區段中，選擇您要新增至訊息計劃的書籍，然後再按一下「確定」。

如需有關書籍的詳細資訊，請參閱 [書籍管理](#)。

新增訊息計劃項目

您可將訊息計劃項目新增至訊息計劃。訊息計劃項目包含組成訊息計劃的項目相關資訊。如需訊息計劃項目的詳細資訊，請參閱 [訊息計劃項目](#) (頁數 486)。

附註：如果您在「聯絡人詳細資料」頁面中看不到「訊息計劃項目關係」的相關項目區段，請依自訂相關項目配置中所描述，新增此相關項目區段，或請聯絡您的公司管理員。

將訊息計劃項目新增至訊息計劃

- 1 自「訊息計劃詳細資料」頁面，捲動至「訊息計劃項目」區段，並按一下「新建」。
- 2 如[訊息計劃項目欄位](#) (頁數 489)中所描述，填好欄位。然後儲存記錄。

檢閱建議的活動訊息傳送計劃

建立活動期間，銷售代表可記錄與活動關聯的客戶、聯絡人或產品相關資訊。如果有任何建議，銷售代表也可檢閱建議的活動（銷售電訪、任務或約會）訊息傳送計劃。訊息傳送計劃建議是取決於訊息傳送計劃與銷售電訪、任務或約會間的區隔相符結果與宗旨關聯，如下所示：

- 如果訊息傳送計劃的主要或次要區隔符合活動的指定區隔，則在「電訪詳細資料」頁面上「可用訊息計劃」區段的訊息傳送計劃「建議」欄位，會填入一個完整金星。
- 如果訊息傳送計劃的主要或次要宗旨符合活動的指定宗旨，則在「電訪詳細資料」頁面上「可用訊息計劃」區段的訊息傳送計劃「建議」欄位，會填入半個金星。
- 如果訊息傳送計劃與活動之間沒有相符的區隔或宗旨，則在「電訪詳細資料」頁面上「可用訊息計劃」區段的訊息傳送計劃「建議」欄位，會填入一個空白星星。

如需有關銷售電訪的詳細資訊，請參閱[追蹤客戶的拜訪 \(銷售電訪\)](#) (請參閱 "[追蹤顧客的拜訪 \(銷售電訪\)](#)" 頁數 125) 與[銷售電訪期間投放樣品](#) (請參閱 "[銷售電訪期間發送樣品](#)" 頁數 449)。如需有關活動的詳細資訊，請參閱[行事曆與活動](#) (頁數 117)。

使用下列程序來檢閱建議的活動訊息傳送計劃。

若要檢閱建議的活動訊息傳送計劃

- 1 選取拜訪的活動。
如需選取活動的指示，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。
- 2 在活動的「詳細資料」頁面上（「電訪」、「任務」或「約會詳細資料」），向下捲動至「電訪」區段，並開啟您想檢閱的銷售電訪。
- 3 在「電訪詳細資料」頁面中，向下捲動至「可用訊息計劃」區段，並檢閱以下的訊息傳送計劃清單：
 - 「建議」欄位中的完整金星表示在訊息傳送計劃與活動之間有相符的區隔。
 - 「建議」欄位中的半個金星表示在訊息傳送計劃與活動之間有相符的宗旨。
 - 「建議」欄位中的空白星星表示在訊息傳送計劃與活動之間沒有相符的結果（區隔或宗旨）。
- 4 按一下訊息計劃名稱連結來開啟與檢閱訊息傳送計劃。

訊息傳送計劃欄位

使用「訊息傳送計劃編輯」頁面，新增訊息傳送計劃，或更新現有訊息傳送計劃的詳細資料。「訊息傳送計劃編輯」頁面會顯示一組完整的訊息傳送計劃欄位。

提示：您也可以在「訊息傳送計劃清單」頁面和「訊息傳送計劃詳細資料」頁面上編輯訊息傳送計劃。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱「更新記錄詳細資料」（請參閱 "更新記錄詳細資料" 頁數 62）。

附註：公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些「訊息傳送計劃」欄位的詳細資訊。

欄位	說明
主要訊息傳送計劃資訊	
名稱	訊息傳送計劃的名稱。(必要。)
類型	訊息傳送計劃分類。某些預先定義的類型為：「產品發表」與「目標訊息」。請使用選擇清單來選擇類型。(必要。)
產品	與此訊息傳送計劃相關聯的產品。請使用「查閱」圖示來選取產品。(必要。)
代碼	可用於分類訊息傳送計劃之依意向、醫療區域，或其他以組織定義分類的任意文字欄位。
狀態	訊息傳送計劃的目前狀態。可能的狀態值為：「已核准」、「進行中」、「已拒絕」、「已核發」或「已提交」。請使用選擇清單來選取狀態。(必要。)
驗證	表示已驗證每個訊息傳送計劃的結構訊息傳送計劃項目，以正確顯示，因而具有「成功」的驗證狀態。如果所有結構訊息傳送計劃項目均有「成功」的驗證狀態值，則會將「驗證」欄位設為「成功」值。否則會將值設為「失敗」。此欄位會由 Oracle CRM On Demand 自動設定。
區隔	訊息傳送計劃的目標市場區隔 (亦即客戶群組)。
附註： 預設中沒有提供主要目標宗旨、主要區隔、次要目標宗旨及次要區隔欄位。若要將這些欄位新增至「訊息傳送計劃詳細資料」頁面，請聯絡貴公司的管理員。	
主要目標宗旨	表示此訊息傳送計劃的第一個宗旨。請輸入您的宗旨，或按一下「查閱」圖示，並從清單中選取宗旨。
主要區隔	表示與此訊息傳送計劃關聯的主要區隔。選項有「白領」、「藍領」、「農村/農業」、「大型零售」、「中產階級」、「高資產淨值」、「資產超過 5 百萬美金者」與「超高資產淨值」。
次要目標宗旨	表示此訊息傳送計劃的次要宗旨。請輸入您的宗旨，或按一下「查閱」圖示，並從清單中選取宗旨。 附註： 當主要宗旨與次要宗旨相同，且如果沒有主要宗旨卻選取次要宗旨時，會顯示錯誤訊息。

欄位	說明
次要區隔	表示與此訊息傳送計劃關聯的次要區隔。選項有「白領」、「藍領」、「農村/農業」、「大型零售」、「中產階級」、「高資產淨值」、「資產超過 5 百萬美金者」與「超高資產淨值」。 附註： 當主要區隔與次要區隔相同，且如果沒有主要區隔卻選取次要區隔時，會顯示錯誤訊息。
負責人	(必要。)擁有訊息傳送計劃記錄的使用者。依預設會將此欄位設為建立訊息傳送計劃的使用者。請使用「查閱」圖示以變更負責人。
開始日期	顯示訊息傳送計劃的日期 (MM/DD/YYYY)。請使用「行事曆」圖示來選取日期。
到期日	訊息傳送計劃失效的日期 (MM/DD/YYYY)。請使用「行事曆」圖示來選取日期。
核發日期	此內容可用於「個人內容傳遞」(PCD) 的日期，(MM/DD/YYYY)。請使用「行事曆」圖示來選取日期。
強制公開	此核取方塊表示在此訊息傳送計劃開始時，必須呈現公開訊息。(必要。)
啟用後續追蹤	此核取方塊是供後續使用。
鎖定順序	目前的 Oracle CRM On Demand 版次並未使用此核取方塊。(必要。)
其他訊息傳送計劃資訊	
對象	此訊息傳送計劃的目標訴求對象說明。
備註	此訊息傳送計劃上的一般備註。
說明	此訊息傳送計劃記錄的說明。

相關資訊

如需訊息傳送計劃相關資訊，請參閱下列主題：

- [訊息傳送計劃](#) (頁數 481)
- [使用訊息傳送計劃首頁](#) (請參閱 "[使用訊息計劃首頁](#)" 頁數 481)
- [管理訊息傳送計劃](#) (頁數 482)

訊息計劃項目

請使用「訊息計劃項目」頁面來建立、更新及追蹤訊息計劃項目。

*訊息計劃項目*包含組成訊息計劃的項目相關資訊。這些組成訊息計劃的項目會以特定順序排列、類似包含一些投影片的傳統簡報。

*解決方案*為用於構成訊息計劃項目之簡報的多媒體內容與圖形檔 (如 SWF、GIF 或 JPEG 檔)。雖然解決方案可重複使用，訊息計劃項目對單一訊息計劃卻是唯一的。「訊息計劃項目」頁面包含與解決方案相關之外的其他屬性資訊。

附註：您的公司的管理員會決定您可用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤訊息計劃項目資訊，則您的設定中很可能就會排除這個頁標。您的使用者角色必須包含「管理個人化內容傳遞」權限，以使用「訊息計劃項目」頁面。

使用訊息計劃項目首頁

「訊息計劃項目首頁」是管理訊息計劃項目的起點。這個頁面包含許多區段，並顯示與您相關的資訊。

附註：您的公司管理員可以自訂「訊息計劃項目首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至此頁面，也可以從此頁面移除區段。

建立訊息計劃項目

您可以按一下「最近修改的訊息計劃項目」區段中的「新建」按鈕。如需詳細資訊，請參閱車輛欄位。[建立記錄](#) (頁數 39)與[訊息計劃項目欄位](#) (頁數 489)。

使用訊息計劃項目清單

「訊息計劃項目清單」區段會顯示一些篩選清單。篩選清單為記錄的子集或群組，讓您可限制一次使用的記錄數。

下表說明訊息計劃項目的標準清單。

訊息計劃項目清單	篩選
所有訊息計劃項目	您可以看見的所有訊息計劃項目，不論是誰負責訊息計劃項目都會顯示。
最近修改的訊息計劃項目	「負責人」欄位中有您名稱的所有訊息計劃項目，依修改的日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新建」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱[「建立及調整清單」](#) (請參閱 "[建立及調整清單](#)" 頁數 75)。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 **Oracle CRM On Demand** 提供的標準清單。這些清單只提供檢視。因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近的訊息計劃項目

「最近修改的訊息計劃項目」區段會顯示您最近修改的訊息計劃項目。

請按一下「顯示完整清單」，以展開清單。

將區段加入您的訊息計劃項目首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入您的「訊息計劃項目首頁」：

- 最近建立的訊息計劃項目
- 最近修改的訊息計劃項目
- 我最近建立的訊息計劃項目

- 我最近修改的訊息計劃項目
- 其他報表區段（公司管理員可指定您的「訊息計劃項目首頁」能否顯示報表區段）。

將區段加入您的訊息計劃項目首頁

- 1 在「訊息計劃項目首頁」上，按一下「編輯配置」。
- 2 在「訊息計劃項目首頁配置」頁面上，按一下方向箭頭來加入或移除頁面上的區段，以及組織頁面上的區段。按一下「儲存」。

管理訊息傳送計劃項目

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#)（頁數 39）
- [更新記錄詳細資料](#)（頁數 62）
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#)（頁數 63）
- [使用清單](#)（頁數 71）
- [新增訊息傳送計劃項目關係](#)（請參閱 "[新增訊息計劃項目關係](#)" 頁數 488）

附註： 訊息計劃項目功能並非 Oracle CRM On Demand 標準版的一部份，因此可能無法提供給貴公司使用。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需訊息傳送計劃項目的相關資訊，請參閱下列主題：

- [訊息傳送計劃項目](#)（請參閱 "[訊息計劃項目](#)" 頁數 486）
- [使用訊息傳送計劃項目首頁](#)（請參閱 "[使用訊息計劃項目首頁](#)" 頁數 487）
- [訊息傳送計劃項目欄位](#)（請參閱 "[訊息計劃項目欄位](#)" 頁數 489）

附註： 您的使用者角色必須包含「管理個人化內容傳遞」權限，以使用「訊息傳送計劃項目」頁面。

新增訊息計劃項目關係

您可將訊息計劃項目關係新增至訊息計劃項目。*訊息計劃項目關係*為提供選擇性資訊，以支援主要訊息計劃項目的簡報項目。例如：如果主要項目顯示新藥物的副作用，選擇性相關資訊則會顯示較舊的藥物類別副作用。如果主要項目的題旨為臨床試用結果

良好，選擇性詳細資料則會顯示臨床試用的次數。如需有關訊息計劃項目關係的詳細資訊，請參閱 [訊息計劃項目關係](#)（頁數 490）。

附註：如果您在「聯絡人詳細資料」頁面中看不到「訊息計劃項目關係」的相關項目區段，請依自訂相關項目配置中所描述，新增此相關項目區段，或請聯絡您的公司管理員。

將訊息計劃項目關係新增至訊息計劃項目

- 1 自「訊息計劃項目詳細資料」頁面，捲動至「訊息計劃項目關係」區段，並按一下「新建」。
- 2 如 [訊息計劃項目關係欄位](#)（頁數 492）中所描述，填好欄位。儲存記錄。

訊息計劃項目欄位

使用「訊息計劃項目編輯」頁面，新增訊息計劃項目，或更新現有訊息計劃項目的詳細資料。「訊息計劃項目編輯」頁面會顯示一組完整的訊息計劃項目欄位。

提示：您也可以在此「訊息計劃項目清單」頁面和「訊息計劃項目詳細資料」頁面上編輯訊息計劃項目。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱「更新記錄詳細資料」。（請參閱 ["更新記錄詳細資料"](#) 頁數 62）

附註：公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些「訊息計劃項目」欄位的詳細資訊。

欄位	說明
主要訊息計劃項目資訊	
順序編號	此訊息計劃項目出現在訊息計劃內的順序。(必要。)
名稱	訊息計劃項目的名稱
顯示名稱	訊息計劃項目在訊息計劃中的顯示名稱
解決方案名稱	訊息計劃項目關係所依據的數位內容名稱。請使用「查閱」圖示來選取解決方案。(必要。)
解決方案名稱：驗證狀態	表示數位內容能否正確顯示。可能值為：「尚未驗證」、「成功」或「失敗」。 (僅供檢視) 此欄位的值繼承自包含數位內容檔案之連結的「解決方案」記錄。
解決方案名稱：核發日期	在此日期後可在 PCD 中使用解決方案內容。(僅供檢視。)
解決方案名稱：到期日	在此日期後不應在 PCD 中使用解決方案內容。(僅供檢視。)
公開訊息	此核取方塊會將特定的資產標記為公開訊息。通常，訊息計劃必須以公開訊息或訊息作為開端，以確保所有相關資訊的完整公開，以及滿足所有法規與規定

欄位	說明
	準則。(必要。)
類型	訊息計劃項目分類。請使用選擇清單來選取類型。(必要。)
評比	此項目成效的質量評比。
上層訊息計劃	此訊息計劃項目為其元件的訊息計劃。請選取「查閱」圖示以選取上層訊息計劃。(必要。)
狀態	訊息計劃項目的目前狀態。請使用選擇清單來選取狀態。預先設定的選擇為「隱藏」與「顯示」。
說明	此項目內容的簡短說明。
訊息計劃項目詳細資訊	
概要	項目的簡短說明。
演講者附註	顯示此項目顯示時，您可添加的附註。
對象	內容的目標訴求對象。

相關主題

如需訊息計劃項目的相關資訊，請參閱下列主題：

- [訊息計劃項目](#) (頁數 486)
- [使用訊息計劃項目首頁](#) (頁數 487)
- [管理訊息計劃項目](#) (請參閱 "[管理訊息傳送計劃項目](#)" 頁數 488)

訊息計劃項目關係

請使用「訊息計劃項目關係」頁面來建立、更新及追蹤訊息計劃項目關係。

*訊息計劃項目關係*為提供選擇性資訊，以支援主要訊息計劃項目的簡報項目。例如：如果主要項目顯示新藥物的副作用，選擇性相關資訊則會顯示較舊的藥物類別副作用。如果主要項目的題旨為臨床試用結果良好，選擇性詳細資料則會顯示臨床試用的次數。訊息計劃是由一些訊息計劃項目所組成，這些項目會以特定順序排列、類似包含一些投影片的傳統簡報。每個訊息計劃項目可能具有與其相關聯的相關項目，這些項目稱為*訊息計劃項目關係*。「訊息計劃項目關係」包含這些支援簡報項目的相關資訊。

附註：您的公司的管理員會決定您可用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤訊息計劃項目關係資訊，則您的設定中很可能就會排除「訊息計劃項目關係」頁標。您的使用者角色必須包含「管理個人化內容傳遞」權限，以使用「訊息計劃項目關係」頁面。

使用 訊息計劃項目關係首頁

「訊息計劃項目關係首頁」是管理訊息計劃項目關係的起點。這個頁面包含許多區段，並顯示與您相關的資訊。

附註：您的公司管理員可以自訂「訊息計劃項目關係首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至此頁面，也可以從此頁面移除區段。

建立訊息計劃項目關係

您可以按一下「最近修改的訊息計劃項目關係」區段中的「新建」按鈕。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄](#)（頁數 39）與[訊息計劃項目關係欄位](#)（頁數 492）。

使用訊息計劃項目關係清單

「訊息計劃項目關係清單」區段會顯示一些篩選清單。*篩選清單*為記錄的子集或群組，讓您可限制一次使用的記錄數。

下表說明「訊息計劃項目關係」的標準清單。

訊息計劃項目關係清單	篩選
所有訊息計劃項目關係	您可以看見的所有訊息計劃項目關係，不論是誰負責訊息計劃項目關係都會顯示。
最近修改的訊息計劃項目關係	「負責人」欄位中有您名稱的所有訊息計劃項目關係，依修改的日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新建」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱[建立及調整清單](#)（請參閱 "[建立及調整清單](#)" 頁數 75）。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 Oracle CRM On Demand 提供的標準清單。這些清單只提供檢視。因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視訊息計劃項目關係

「最近修改的訊息計劃項目關係」區段會顯示您最近修改的訊息計劃項目關係。

請按一下「顯示完整清單」連結，以展開清單。

將區段加入您的訊息計劃項目關係首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入您的「訊息計劃項目關係首頁」：

- 最近建立的訊息計劃項目關係
- 最近修改的訊息計劃項目關係
- 我最近建立的訊息計劃項目關係
- 我最近修改的訊息計劃項目關係
- 其他報表區段（公司管理員可指定您的「訊息計劃項目關係首頁」能否顯示報表區段）。

將區段加入至訊息計劃項目關係首頁

- 1 在「訊息計劃項目關係首頁」上，按一下「編輯配置」。

- 在「訊息計劃項目關係首頁配置」頁面上，按一下方向箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。
- 按一下「儲存」。

管理訊息傳送計劃項目關係

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#) (頁數 39)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)
- [使用清單](#) (頁數 71)

附註： 訊息傳送計劃項目關係功能並非 Oracle CRM On Demand 標準版的一部份，因此可能無法提供給貴公司使用。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需訊息傳送計劃項目關係的相關資訊，請參閱下列主題：

- [訊息傳送計劃項目關係](#) (請參閱 "[訊息計劃項目關係](#)" 頁數 490)
- [使用訊息傳送計劃項目關係首頁](#) (請參閱 "[使用 訊息計劃項目關係首頁](#)" 頁數 490)
- [訊息傳送計劃項目關係欄位](#) (請參閱 "[訊息計劃項目關係欄位](#)" 頁數 492)

附註： 您的使用者角色必須包含「管理個人化內容傳遞」權限，以使用「訊息傳送計劃項目關係」頁面。

訊息計劃項目關係欄位

使用「訊息計劃項目關係」頁面，新增訊息計劃項目關係，或更新現有訊息計劃項目關係的詳細資料。「訊息計劃項目關係編輯」頁面會顯示一組完整的訊息計劃欄位。

提示： 您也可以在此「[訊息計劃項目關係清單](#)」頁面和「[訊息計劃項目關係詳細資料](#)」頁面上編輯訊息計劃項目關係。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱「[更新記錄詳細資料](#)」。(請參閱 "[更新記錄詳細資料](#)" 頁數 62)

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些「訊息計劃項目關係」欄位的詳細資訊。

欄位	說明
主要訊息計劃項目關係資訊	

欄位	說明
名稱	訊息計劃項目關係的名稱
顯示名稱	用於顯示訊息計劃中的訊息計劃項目關係名稱
上層訊息計劃項目	對此訊息計劃項目關係提供選擇性備份或詳細資訊的上層訊息計劃項目。(必要。)
說明	此項目內容的簡短說明。
類型	訊息計劃項目關係分類。請使用選擇清單來選取類型。(必要。)
解決方案名稱	訊息計劃項目關係所依據的多媒體或圖形檔內容名稱。(必要。)
概要	項目的簡短說明。

相關資訊

如需訊息計劃項目關係的相關資訊，請參閱下列主題：

- [訊息計劃項目關係](#) (頁數 490)
- [使用 訊息計劃項目關係首頁](#) (頁數 490)
- [管理訊息計劃項目關係](#) (請參閱 "[管理訊息傳送計劃項目關係](#)" 頁數 492)

訂單

訂單記錄類型雖然已可用於在 **Oracle CRM On Demand** 中，仍對其增強以改善生命科學功能。您使用「訂單」頁面去建立、更新及追蹤產品的訂單與相關訂單項目。例如，銷售代表可使用「訂單」頁面去執行下列動作：

- 建立樣品履行的直接要求，及提交訂單至主辦公室，使樣品能直接傳送給客戶。
- 在主辦公室下內部訂單，來補充已用盡的樣品。銷售代表會定期用完樣品，因此他們可以將其記錄為必要。

訂單記錄類型與所有自訂物件相連結，且能透過使用 **Web** 整合事件與工作流程來啟用整合。若「訂單」區段未出現在自訂物件詳細資料頁面，請按一下頁面右上角的「編輯配置」連結，將「訂單」區段新增至頁面配置。如果您無法將該區段加入頁面配置，請與公司管理員聯絡。

在您開始之前：若要使用訂單，公司資料檔頁面上的「訂單用途」值必須設為「CRM On Demand 訂單管理」，而您的使用者角色必須包含「啟用訂單存取」權限。

附註：您的公司管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤訂單與相關訂單細項資訊，則您的設定中可能會排除此「訂單」頁標。

使用訂單首頁

「訂單首頁」是管理產品訂單與相關訂單項目的起點。

附註：貴公司的管理員可以自訂「訂單首頁」的配置。此外，若您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就能在此頁面新增或移除區段。

在您開始之前。若要使用產品的訂單與訂單項目，公司資料檔頁面上的「訂單用途」值必須設為「CRM On Demand 訂單管理」，而您的使用者角色必須包含「啟用訂單存取」權限。如需詳細資訊，請參閱設定公司資料檔及通用預設值。

建立訂單

樣品管理員可透過按一下「我最近建立的訂單」區段的「新建」按鈕來建立新訂單。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄](#)（頁數 39）與[訂單欄位](#)（頁數 498）。

使用訂單清單

「訂單清單」區段會顯示一些篩選後的清單。篩選清單是可讓您用來限制在特定時間內使用之記錄數量的記錄子集或群組。Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單對於每個人而言都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的標準建立其他清單。這些自訂清單會顯示在標準清單集的上方。

下表說明訂單的標準清單。

訂單清單	篩選
所有訂單	您可檢視的所有訂單，無論該訂單由誰擁有或何時建立。
我最近建立的訂單	篩選負責人欄位中包含您姓名的訂單後，依建立日期排序。
所有最近建立的訂單	篩選所有您可以檢視的訂單，依建立日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新建」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱[建立及調整清單](#)（請參閱 "[建立及調整清單](#)" 頁數 75）。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 Oracle CRM On Demand 提供的標準清單。這些清單只提供檢視。因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近訂單

「我最近建立的訂單」與「我最近檢視的訂單」區段會顯示最近建立或檢視的訂單。

請按一下「顯示完整清單」，以展開清單。

新增區段至您的訂單首頁

若您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就能將下列部份或所有區段新增至您的「訂單首頁」：

- 最近建立的訂單
- 最近修改的訂單

- 我最近建立的訂單
- 我最近修改的訂單
- 其他報表區段 (貴公司的管理員可提供在您的「訂單首頁」上顯示的報表區段。)

新增區段至您的「訂單首頁」

- 1 在「訂單首頁」上，按一下「編輯配置」。
- 2 在「訂單首頁配置」頁面上，按一下方向箭頭來新增或移除區段，並在頁面上組織區段。按一下「儲存」。

相關主題

如需有關樣品訂單與訂單項目，請參閱下列主題：

- [訂單](#) (頁數 493)
- [訂單欄位](#) (頁數 498)
- [管理訂單](#)

管理訂單

若需有關管理訂單的資訊，請參閱：

- [建立產品的訂單項目](#) (請參閱 "[建立產品訂單項目](#)" 頁數 496)
- [提交產品訂單](#) (頁數 497)
- [連結樣品要求資訊至電訪](#) (頁數 457)

附註： 訂單功能並非 **Oracle CRM On Demand** 標準版的一部份，因此可能無法提供給貴公司使用。

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#) (頁數 39)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)
- [使用清單](#) (頁數 71)
- [使用記錄](#) (請參閱 "[處理記錄](#)" 頁數 36)
- [轉移記錄的所有權](#) (請參閱 "[移轉記錄的所有權](#)" 頁數 84)
- [刪除及還原記錄](#) (頁數 101)

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需訂單的相關資訊，請參閱下列主題：

- [訂單](#) (頁數 493)
- [訂單欄位](#) (頁數 498)
- [使用訂單首頁](#) (頁數 494)

建立產品訂單項目

您可以使用訂單頁面去建立與更新產品訂單項目，如此便能追蹤客戶購買的產品為何，以作為訂單的一部份。

附註：您也可以使用「樣品要求」頁面，將樣本要求資訊連結至電訪，請參閱[連結樣品要求資訊至電訪](#) (頁數 457)。請注意，若您透過新增新欄位來自訂「訂單詳細資料」頁面，則新欄位也能在「樣品要求」頁面上使用。

在您開始之前。若要使用產品的訂單與訂單項目，公司資料檔頁面上的「訂單用途」值必須設為「CRM On Demand 訂單管理」，而您的使用者角色必須包含「啟用訂單存取」權限。

建立或更新產品訂單項目

- 1 在「訂單首頁」上，選取您想要的訂單。
如需有關選取訂單的資訊，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。
- 2 在訂單詳細資料頁面上：
 - 在「訂單項目」區段內按一下「新建」，以新增訂單細項至訂單中。
附註：您可能會想新增「訂單項目」區段至您的配置中。如需有關變更配置的詳細資訊，請參閱[變更詳細資料頁面配置](#) (頁數 598)。
 - 按一下現有訂單細項旁的「編輯」來更新該訂單項目。
- 3 在「訂單項目詳細資料」或「編輯」的頁面上，完成下表中說明的欄位。

欄位	說明
訂單項目編號	(唯讀) 此訂單細項的唯一編號。
幣別	處理訂單項目時使用的幣別。使用「查閱」選取器選擇幣別。
折扣金額	此欄位不適用於 Oracle CRM On Demand 目前的核發。
折扣百分比	此欄位不適用於 Oracle CRM On Demand 目前的核發。
產品	(必要) 已訂購的產品。
數量	(必要) 已訂購的產品數量。此欄位中的值不得為負值。
訂單	(唯讀) 此訂單細項所連結的上階訂單。
訂單：外部唯一 ID	(唯讀) 此訂單細項所連結之上階訂單的唯一外部 ID。

欄位	說明
價格	此欄位不適用於 Oracle CRM On Demand 目前的核發。
折扣後的價格	此欄位不適用於 Oracle CRM On Demand 目前的核發。

- 1 儲存記錄。

相關主題

如需訂單的相關資訊，請參閱下列主題：

- [訂單](#) (頁數 493)
- [使用訂單首頁](#) (頁數 494)
- [管理訂單](#)
- [訂單欄位](#) (頁數 498)

提交產品訂單

當您完成建立與更新訂單物件的訂單項目，即可提交訂單。

在您開始之前。若要使用產品的訂單與訂單項目，公司資料檔頁面上的「訂單用途」值必須設為「CRM On Demand 訂單管理」，而您的使用者角色必須包含「啟用訂單存取」權限。

提交產品訂單

- 1 在「訂單首頁」上，選取您想要的訂單。
如需有關選取訂單的資訊，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。
- 2 在「訂單詳細資料」頁面上，檢閱與此產品訂單相關的訂單項目，並確定您對記錄的資訊感到滿意。
- 3 按一下「提交」來提交產品訂單，包含所有相關的訂單細項。
提交訂單變更之「訂單建立狀態」欄位中的值，表示已提交產品訂單來進行處理。您無法修改已提交的產品訂單。

相關主題

如需訂單的相關資訊，請參閱下列主題：

- [訂單](#) (頁數 493)
- [使用訂單首頁](#) (頁數 494)
- [管理訂單](#)
- [訂單欄位](#) (頁數 498)

訂單欄位

使用「[訂單編輯](#)」頁面來新增產品訂單或更新現有產品訂單的詳細資料。「[訂單編輯](#)」頁面顯示訂單的所有欄位。

提示： 您也可以在此「[訂單詳細資料](#)」頁面上編輯訂單。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱「[更新記錄詳細資料](#)」（請參閱 "[更新記錄詳細資料](#)" 頁數 62）。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供一些訂單欄位的相關資訊。

欄位	說明
關鍵訂單資訊	
訂單編號	指派給每個訂單的唯一編號。
客戶	與此訂單相關的客戶。
機會	與此訂單相關的機會。
聯絡人	與此訂單相關的聯絡人。
建立的訂單	建立訂單的日期。
訂單建立狀態	(唯讀) 根據預設，此欄位的值為「進行中」。您提交產品訂單後，此欄位的值會變更為「已提交」。
外部唯一 ID	含 Oracle CRM On Demand 之訂單整合的唯一外部 ID。
ID	此欄位中的值可唯一識別訂單。
出貨地址	訂單的收貨地址。使用「 查閱 」選取器來選取地址。必須完成此欄位以建立樣品要求訂單，請參閱 連結樣本要求資訊至電訪 （請參閱 " 連結樣品要求資訊至電訪 " 頁數 457）。
帳單地址	內容中的訂單帳單地址。
訂單狀態	訂單狀態可為下列其中一項：待處理、已出貨、已處理或已提交。必要時，您可設定狀態。當您提交訂單，訂單狀態變更為「已提交」。
附加資訊	
負責人	建立此訂單記錄者。
說明	(選擇性) 訂單的說明。

相關主題

如需訂單的相關資訊，請參閱下列主題：

- [訂單](#) (頁數 493)
- [使用訂單首頁](#) (頁數 494)
- [管理訂單](#)

9

健康管理

Oracle CRM On Demand 針對健康管理提供下列記錄類型：

- **財務帳戶。**使用這些頁面可管理財務帳戶資訊。
- **財務帳戶持有人。**使用這些頁面可管理財務帳戶持有人的相關資訊。
- **財務帳戶持有。**使用這些頁面可管理財務帳戶其單一財務產品的交易。
- **財務計劃。**使用這些頁面可管理一或多個特定財務帳戶的聯絡人或業務財務計劃。
- **財務產品。**使用這些頁面可管理財務產品資訊。
- **財務交易。**使用這些頁面可追蹤特定財務帳戶的交易。
- **投資組合。**使用這些頁面可管理投資組合帳戶。
- **家庭。**使用這些頁面可管理居住在同一個家庭中相關聯絡人群組的資訊。

附註：這些記錄類型全部僅用於 **Oracle CRM On Demand Financial Services Edition**。

家庭

使用「家庭」頁面可建立、更新及追蹤家庭記錄。

家庭一般而言是共享常用連結或關聯的聯絡人群組，例如家人（家長與子女），並且居住在同一個地址的同一處房屋內。家庭允許聯絡人群組在一起，並且可以追蹤聯絡人分類，允許聯絡人群組成一或多個家庭或聯絡人群組。金融機構與個人使用者，例如銀行家、顧問和關係經理，對於分類聯絡人有許多不同的用途。家庭的相關資訊可從連結至家庭的聯絡人累積。

家庭能提供有關整體家庭的寶貴片段資訊，以及關於家庭成員聯絡人的摘要資訊。您可以使用「家庭」頁面辨別並獲得關於家庭的人口統計資訊，也可以使用「家庭」頁面檢閱客戶財務帳戶、產品，以及與該家庭相關的聯絡人資訊。這些資訊可讓您評估客戶的資料。

將客戶的所有帳戶依家庭分類，可讓金融機構識別客戶對組織的價值，以及尋求對客戶交叉銷售和擴大銷售其他產品和服務的商機，例如自有住宅者的保險和子女教育貸款。此外，金融機構可依家庭檢視所有客戶財務帳戶，檢視家庭的整體財務狀況。

家庭的子帳戶與相關資訊

您可以使用「家庭」頁面識別及建立家庭資料檔，也可以使用「家庭」頁面檢閱家庭的子帳戶和其他相關資訊，包括：

- **聯絡人：**聯絡人可以與家庭相關。在「家庭」頁面上，您可以檢視與家庭相關的所有聯絡人。如需有關聯絡人的資訊，請參閱 [聯絡人](#)（頁數 190）。
- **求償：**求償可以與家庭相關。在「家庭」頁面上，您可以檢視與家庭相關的所有求償。如需有關求償的資訊，請參閱 [求償](#)（頁數 539）。

- **財務計劃：**財務計劃可以與家庭相關。在「家庭」頁面上，您可以檢視與家庭相關的所有財務計劃。如需有關財務計劃的資訊，請參閱[財務計劃](#)（頁數 522）。
 - **投保人：**投保人可以與家庭相關。在「家庭」頁面上，您可以檢視與家庭相關的所有保單持有人。如需有關投保人的資訊，請參閱[保單持有人](#)（請參閱 "投保人" 頁數 560）。
 - **財務帳戶持有人：**財務帳戶持有人可以與家庭相關。在「家庭」頁面上，您可以檢視與家庭相關的所有財務帳戶持有人。如需有關財務帳戶持有人的資訊，請參閱[財務帳戶持有人](#)（頁數 516）。
 - **家庭團隊：**使用者可以是與家庭相關團隊的一部分。在「家庭」頁面上，您可以檢視與家庭相關的所有團隊成員（使用者）。
- 附註：** 您的公司的管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤家庭資訊，則您的設定中很可能就會排除「家庭」頁標。

使用家庭首頁

「家庭首頁」是管理家庭的起點。

附註： 您的公司管理員可以自訂「家庭首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就可以將區段加入至此頁面或從此頁面中移除區段。

建立家庭

您可以在「我最近檢視的家庭」區段中按一下「新增」按鈕來建立家庭。如需更多資訊，請參閱[建立記錄](#)（頁數 39）與[家庭欄位](#)（頁數 503）。

使用家庭清單

「家庭清單」區段會顯示一些清單。**Oracle CRM On Demand** 隨附一組標準清單。所有標準清單對於每個人都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的標準建立其他清單。這些自訂清單會顯示在標準清單集的上方。

下表描述家庭的標準清單：

家庭清單	篩選器
最近修改的家庭	「負責人」欄位中有您名稱的所有家庭，依修改的日期排序。
所有家庭	您可以看見的所有家庭，不論誰負責此家庭都會顯示

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新建」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱[建立及調整清單](#)（請參閱 "建立及調整清單" 頁數 75）。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 **Oracle CRM On Demand** 提供的標準清單。這些清單只提供檢視。因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近修改的家庭

「我最近檢視的家庭」區段會顯示您最近檢視的家庭。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

將區段加入至您的家庭首頁

如果您的使用者角色含有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入至「家庭首頁」：

- [最近建立的家庭](#)
- [最近修改的家庭](#)
- [我最近建立的家庭](#)
- [我最近修改的家庭](#)
- 一個或多個報表區段（公司管理員可設定您的「家庭首頁」要顯示報表區段）。

將區段加入至家庭首頁

- 1 在「家庭首頁」上按一下「編輯配置」。
- 2 在「家庭首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入、移除或組織頁面中的區段。
- 3 按一下「儲存」。

相關資訊

如需「家庭」的相關資訊，請參閱下列主題：

- [家庭](#)（頁數 499）
- [管理家庭](#)（頁數 501）
- [家庭欄位](#)（頁數 503）

管理家庭

若要管理家庭，請執行下列任務：

- [建立家庭資料檔](#)（頁數 502）
- [追蹤家庭成員](#)（頁數 502）

附註： 這項功能不屬於標準應用程式的一部分，所以可能無法在您的 **Oracle CRM On Demand** 版本中使用。

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#)（頁數 39）
- [更新記錄詳細資料](#)（頁數 62）
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#)（頁數 63）
- [使用清單](#)（頁數 71）
- [移轉記錄的所有權](#)（頁數 84）
- [新增附註](#)（頁數 89）

■ [將檔案和 URL 附加至記錄](#) (頁數 95)

■ [刪除及還原記錄](#) (頁數 101)

■ [合併記錄](#) (頁數 88)

■ [共用記錄 \(團隊\)](#) (頁數 85)

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關資訊

如需「家庭」的相關資訊，請參閱下列主題：

■ [家庭](#) (頁數 499)

■ [使用家庭首頁](#) (頁數 500)

■ [家庭欄位](#) (頁數 503)

建立家庭資料檔

您可以更新家庭記錄中的資訊來建立家庭資料檔。

建立家庭資料檔

1 選取家庭

如需有關選取家庭的指示，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。

2 在「家庭詳細資料」頁面上按一下「編輯」。

3 在「家庭編輯」頁面上填入資訊，如需欄位的說明，請參閱[家庭欄位](#) (頁數 503)。

追蹤家庭成員

若要追蹤家庭的成員，請將成員新增為家庭內部的聯絡人。

追蹤家庭成員

1 選取家庭記錄。

如需有關選取家庭記錄的指示，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。

- 2 在「家庭詳細資料」頁面上，向下捲動至「聯絡人」區段，然後按一下「新增」。

附註：您可能會想要將「聯絡人」區段新增至您的配置中。如需有關變更配置的資訊，請參閱[變更詳細資料頁面配置](#)（頁數 598）。

- 3 在「聯絡人清單」頁面上，按一下「新建聯絡人」欄位中的「查閱」圖示。這會啟動「搜尋聯絡人」視窗。
- 4 在「搜尋聯絡人」視窗中選取聯絡人。
- 5 在「聯絡人清單」頁面上，在「關係」下拉式清單中選取聯絡人對家庭的關係。

欄位	說明
新建聯絡人	家庭的聯絡人姓名。在「搜尋聯絡人」視窗中選取聯絡人。
關係	聯絡人對家庭的關係。您可以選取多種預先定義的關係，諸如：「扶養人」、「配偶」、「子女」、「姻親」、「第二代子女」、「老板」等等。
累計	選取「累計」核取方塊，選取聯絡人的子集，以便累計家庭的財務總計（例如，「總淨值」或「總收入」）。未選取的聯絡人不會累計至任何家庭總計之中，或任何相關清單中，例如「商機」、「投資組合」、「活動」或「附註」。「累計」是依預設選取。 附註： 在「聯絡人詳細資料」頁面和「家庭詳細資料」頁面上的「累計」核取方塊是相同的，所以一個頁面上的變更會反映在另一個頁面中。

- 6 在「聯絡人清單」頁面上按一下「儲存」。
- 7 在「新建聯絡人」欄位中向下探鑽以選取聯絡人，然後在「關係」選擇清單中為聯絡人選取對家庭的關係。
- 如需有關「家庭」欄位的資訊，請參閱[家庭欄位](#)（頁數 503）。

家庭欄位

使用「家庭編輯」頁面，可新增家庭或更新現有家庭的詳細資料。「家庭編輯」頁面會為家庭顯示完整的一組欄位。

附註：公司管理員可以各種不同方式自訂您的應用程式，例如變更記錄類型、欄位及選擇清單中選項的名稱。因此，您在螢幕上看見的資訊可能會與此表格中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。「家庭」頁面上有許多欄位都是唯讀的，因為是從連結至已核取「累計」欄位之家庭的聯絡人記錄進行計算。「總資產」之類附加欄位是從家庭中已核取「累計」欄位的所有聯絡人進行總計；地址等非附加欄位通常是從家庭中的主要聯絡人進行累計。

如果沒有連結至家庭的聯絡人記錄，您可以將聯絡人新增至家庭記錄，請參閱[追蹤家庭成員](#)（頁數 502）。

欄位	說明
主要家庭資訊	
家庭名稱	限制為 50 個字元。

欄位	說明
主要	唯讀。
家庭詳細資訊	
類型	預設值為：「家庭 - 有子女」、「家庭 - 無子女」、「家庭 - 有年長者」、「單身」、「單親家庭」、「家庭」、「大家庭」、「未婚伴侶」、「空巢期」、「退休」和「其他」。
區隔	預設值為：「白領」、「藍領」、「農村人家」、「自有住宅」、「承租人」、「鄉村/農業」、「大型零售」、「小富階級」、「高資產淨值」、「大富階級」和「超高資產淨值」。
最後活動	唯讀。反映連結至家庭之最後活動的日期。
戶長出生日期	唯讀。
附加資訊	
客戶	唯讀。
聯絡人	唯讀。
負責人	<p>家庭記錄的負責人。</p> <p>一般而言，記錄的負責人可以更新記錄、將記錄轉移給其他負責人，或刪除記錄。但您的管理員可以調整存取層級，以限制或擴大使用者的存取權。</p> <p>「負責人」欄位的值會影響您或您的經理從「報表」與「儀表板」頁面產生的報表中包含的記錄。</p> <p>視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 37)。</p>
家庭財務資料檔	
總收入	累計至家庭中之所有聯絡人的總收入。唯讀。
總資產	累計至家庭中之所有聯絡人的總資產。唯讀。
總支出	累計至家庭中之所有聯絡人的總支出。唯讀。
總負債	累計至家庭中之所有聯絡人的總負債。唯讀。
總淨值	累計至家庭中之所有聯絡人的總淨值。唯讀。
投資風險資料檔	
風險資料檔	從家庭的主要聯絡人記錄填入。唯讀。
經驗等級	從家庭的主要聯絡人記錄填入。唯讀。
預計投資期限	從家庭的主要聯絡人記錄填入。唯讀。

欄位	說明
目前的投資組合	從家庭的主要聯絡人記錄填入。唯讀。
宗旨	從家庭的主要聯絡人記錄填入。唯讀。
主要投資目標	從家庭的主要聯絡人記錄填入。唯讀。

相關資訊

如需「家庭」的相關資訊，請參閱下列主題：

- [家庭](#) (頁數 499)
- [使用家庭首頁](#) (頁數 500)
- [管理家庭](#) (頁數 501)
- [共用記錄 \(團隊\)](#) (頁數 85)

投資組合

使用「投資組合」頁面可建立、更新及追蹤任何類型的投資組合。投資組合可以是您要追蹤之聯絡人的任何相關資訊類型。

投資組合代表下列項目：

- **財務帳戶。**經紀帳戶、貸款或信用卡
- **保險合約。**壽險保單或年金保險

您可以使用「投資組合」頁面識別投資組合及建立其資料檔。

提示：您可以使用財務帳戶記錄類型和財務帳戶階層來追蹤財務帳戶群組（也稱為投資組合）。如需有關財務帳戶的詳細資訊，請參閱[追蹤上層財務帳戶](#) (頁數 514)。

附註：您的公司的管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤財務帳戶資訊，則您的設定中很可能就會排除「投資組合」頁標。

使用投資組合帳戶首頁

「投資組合帳戶首頁」是管理投資組合帳戶的起點。

附註：公司管理員可以自訂您的「投資組合帳戶首頁」配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就可以新增區段至此頁面或從頁面移除區段。

建立投資組合帳戶

您可以在「我最近檢視的投資組合」區段中按一下「新增」按鈕來建立投資組合帳戶。如需更多資訊，請參閱[建立記錄](#)（頁數 39）與[投資組合帳戶欄位](#)（頁數 509）。

使用投資組合帳戶清單

「投資組合清單」區段會顯示一些清單。**Oracle CRM On Demand** 隨附一組標準清單。所有標準清單對於每個人都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的標準建立其他清單。這些自訂清單會顯示在標準清單集的上方。

下表描述投資組合帳戶的標準清單：

投資組合清單	篩選器
所有投資組合帳戶	您可以看見的所有投資組合帳戶
最近建立的投資組合	您可以看見的所有投資組合帳戶，依建立日期排序
最近修改的投資組合	您可以看見的所有投資組合帳戶，依修改日期排序
我最近修改的投資組合	您最近修改過的所有投資組合帳戶。
我最近建立的投資組合	您最近建立的所有投資組合帳戶。
我的投資組合帳戶	「負責人」欄位中包含您姓名的所有投資組合帳戶

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新的清單，請按一下「新增」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱「[建立及調整清單](#)」（請參閱 "[建立及調整清單](#)" 頁數 75）。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也會包含隨 **Oracle CRM On Demand** 提供的標準清單。這些清單僅供檢視，因此您無法編輯或刪除之。

檢視最近已修改的投資組合帳戶

「我最近檢視的投資組合」區段會顯示您最近檢視的投資組合帳戶。

將區段加入至您的投資組合帳戶首頁

如果您的使用者角色含有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入「投資組合客戶首頁」：

- 最近建立的投資組合
- 最近修改的投資組合
- 我最近建立的投資組合
- 我最近修改的投資組合
- 一或多個報表區段（公司管理員可指定您的「投資組合帳戶首頁」能否顯示報表區段）

將區段加入「投資組合帳戶首頁」

- 1 在「投資組合帳戶首頁」上，按一下「編輯配置」。
- 2 在「投資組合帳戶首頁配置」頁面上，按各箭頭以加入或移除區段，並組織頁面上的區段。
- 3 按一下「儲存」。

相關資訊

如需「投資組合帳戶」相關資訊，請參閱下列主題：

- [投資組合帳戶欄位](#) (頁數 509)
- [管理投資組合帳戶](#) (頁數 507)

管理投資組合帳戶

若要管理投資組合帳戶，請執行下列任務：

- [追蹤投資組合帳戶的主要聯絡人](#) (頁數 508)
- [指定投資組合子帳戶](#) (頁數 508)

附註： 這項功能不屬於標準應用程式的一部分，所以可能無法在您的 **Oracle CRM On Demand** 版本中使用。

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#) (頁數 39)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)
- [使用清單](#) (頁數 71)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63) (包括參考)
- [共用記錄 \(團隊\)](#) (頁數 85)
- [移轉記錄的所有權](#) (頁數 84)
- [新增附註](#) (頁數 89)
- [將檔案和 URL 附加至記錄](#) (頁數 95)
- [刪除及還原記錄](#) (頁數 101)
- [重新命名記錄類型](#)
- [管理記錄](#) (請參閱 "[合併記錄](#)" 頁數 88)
- [管理行事曆與活動](#) (頁數 118)

- 設定工作簿的處理
- 建立 Web 小程式

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關資訊

如需「投資組合帳戶」相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用投資組合帳戶首頁](#) (頁數 505)
- [投資組合帳戶欄位](#) (頁數 509)

追蹤投資組合帳戶的主要聯絡人

若要追蹤投資組合帳戶的主要聯絡人，請新增聯絡人，並將他們連結至投資組合帳戶記錄。

追蹤投資組合帳戶的主要聯絡人

- 1 選取投資組合帳戶記錄。
如需有關選取投資組合帳戶的指示，請參閱[尋找記錄](#)。(請參閱 "[尋找記錄](#)" 頁數 42)
- 2 在「投資組合帳戶詳細資料」頁面上，向下捲動至「聯絡人」區段，然後按一下「新增」。
附註：您可能需要將「聯絡人」區段加入您的配置。如需詳細資訊，請參閱[變更詳細資料頁面配置](#) (頁數 598)。
- 3 在「聯絡人清單」頁面上，按一下「名稱」資料欄旁邊的「查閱」圖示。
- 4 在「查閱」視窗中，您可以按一下「新建」以建立新的聯絡人記錄，或選取現有聯絡人。
- 5 在「聯絡人清單」頁面上，填入所需的資訊。
- 6 儲存記錄。

指定投資組合子帳戶

您可以透過指定上下階關係，表明投資組合帳戶階層，例如壽險保單或經紀客戶之內的共同基金。先建立上階投資組合帳戶，然後再選取該帳戶做為下階或投資組合子帳戶的上階。

投資組合與投資組合子帳戶有一對多關係，例如，您的經紀投資組合帳戶可以有很多共同基金或股票子帳戶。

建立投資組合子帳戶

- 1 選取上階投資組合帳戶。
如需有關選取投資組合帳戶的資訊，請參閱[尋找記錄](#)。（請參閱 "[尋找記錄](#)" 頁數 42）
- 2 在「投資組合帳戶詳細資料」頁面上，向下捲動至「投資組合子帳戶」區段，然後按一下「新建」。
附註：您可能需要將「投資組合子帳戶」區段加入您的配置。如需有關變更配置的詳細資訊，請參閱[變更詳細資料頁面配置](#)（頁數 598）。
- 3 填好已啟動的「投資組合帳戶編輯」頁面中欄位。
- 4 儲存記錄。

指定上階投資組合帳戶

- 1 選取下階投資組合下階帳戶
如需有關選取投資組合帳戶的指示，請參閱[尋找記錄](#)。（請參閱 "[尋找記錄](#)" 頁數 42）
- 2 在「編輯投資組合帳戶」頁面上，按一下「上階投資組合帳戶」欄位旁邊的「查閱」圖示。
- 3 在「查閱」視窗中，選取上階投資組合客戶。
- 4 儲存記錄。

投資組合帳戶欄位

您可以使用「投資組合帳戶編輯」頁面來加入投資組合帳戶，或更新現有投資組合帳戶的詳細資料。「投資組合帳戶編輯」頁面會顯示投資組合帳戶的完整欄位集。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂您的應用程式，例如變更記錄類型、欄位及選擇清單中選項的名稱。因此，您在螢幕上看見的資訊可能會與此表格中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	說明
主要客戶資訊	
客戶編號	必要欄位。限制為 100 個字元。
機構	與這個投資組合帳戶連結之機構的查閱欄位。
產品	與這個投資組合帳戶連結之產品的查閱欄位。

欄位	說明
客戶類型	可用客戶類型的選擇清單。預設值為：「年金契約」、「團體保單」、「401K」、「支票存款帳戶」、「IRA」、「壽險」、「共同基金」、「儲蓄存款帳戶」和「其他」。
主要聯絡人	唯讀。
客戶	與這個投資組合帳戶連結之帳戶的查閱欄位。
收益	與這個投資組合帳戶連結的收益。
購買日期	開啟財務帳戶的日期。
註銷/售出日期	關閉帳戶的日期。如果這是個人持有財產，就可能是售出所有持股的日期。
狀態	投資組合帳戶的狀態。預設值為：「有效」、「尚待處理」、「報價」、「已終止」和「已結案」。
上層投資組合帳戶	目前投資組合帳戶的上層投資組合帳戶。
負責人	<p>投資組合帳戶記錄的負責人。</p> <p>一般而言，記錄的負責人可以更新記錄、將記錄轉移給其他負責人，或刪除記錄。但您公司的管理員可以調整存取層級，以限制或擴大使用者的存取權。</p> <p>「負責人」欄位的值會影響您或您的經理從「報表」與「儀表板」頁面產生的報表中包含的記錄。</p> <p>視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱關於資料存取、記錄共用及記錄所有權（頁數 37）。</p>
主要群組	<p>投資組合帳戶負責人的主要群組。</p> <p>若為發行版本 13 之前的版本，這個欄位是用來定義投資組合記錄的群組可見度。建議您使用工作簿功能取代這項功能。如需詳細資訊，請參閱 設定工作簿的處理。</p>
保單資訊	
風險類別	定義投資組合的風險層級。限制為 50 個字元。
保費	保險單的成本，以您的幣別單位計算。
保單面值	保險單的面值，以您的幣別單位計算。
生效日期	保險單的開始日期。
到期日	保險單的截止日期。
投資資訊	
資產總值	所有投資的價值，以您的幣別單位計算。
估價日期	總資產估價的日期。

欄位	說明
貸款資訊	
貸款金額	貸款的價值，以您的幣別單位計算。
年利率	貸款的利率。
清償日	清償貸款的截止日期。
期限	唯讀。期限長度和期限單位的串連。
期限長度	分期償還貸款的時間週期，通常以月數表示。
期限單位	期限單位可能值選擇清單。預設值為「日」、「週」、「月」和「年」。
信用卡資訊	
信用額度	客戶可用的信用額度上限。
年利率	針對待繳餘額所收取的年利率。

相關資訊

如需「投資組合帳戶」相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用投資組合帳戶首頁](#) (頁數 505)
- [管理投資組合帳戶](#) (頁數 507)

財務帳戶

使用「財務帳戶」頁面，建立、更新及追蹤任何類型的財務帳戶。財務帳戶一般是金融機構所管理的聯絡人或企業之財務帳戶，但是財務帳戶也可以追蹤聯絡人或企業的所有財務帳戶，包括其他金融機構的帳戶在內。

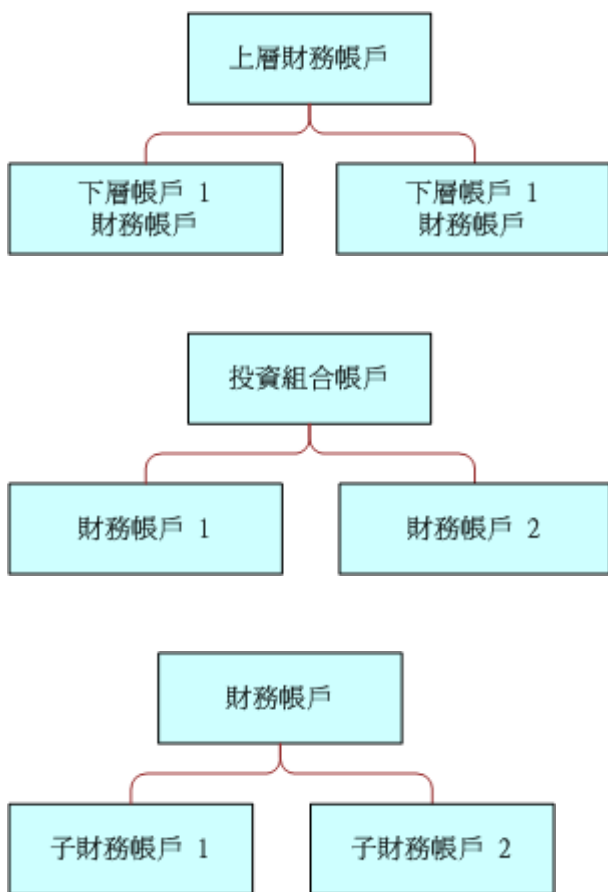
附註： 您的公司的管理員會決定您可用的頁標。如果您的職責不包含追蹤財務帳戶資訊，則可能會從您的設定中排除「財務帳戶」頁標。

財務帳戶 是金融機構之間的財務交易記錄，其中包含金融機構要負特定信託責任的金融產品。財務帳戶為金融機構提供結構，以便同時管理聯絡人與企業關係。

附註： 在 **Oracle CRM On Demand Financial Services Edition** 之中，*帳戶* 重新命名為 *商業帳戶*。商業帳戶代表一種法定組織，如企業、公司或聯合企業。這些帳戶提供上下階關係，以支援分部、部門及其他複雜的法律結構。

您可以使用財務帳戶來追蹤任何類型的財務帳戶類型，例如儲蓄存款、支票存款、抵押、定存單、信用卡、活期存款帳戶、投資、貸款、退休、教育等等。

金融機構可以使用財務帳戶，從以財務帳戶為基礎調整為以保戶/家庭為基礎的關係。使用這項功能，您可以存取包含於「帳戶財務類型」、「餘額」和「聯名帳戶」欄位的高層級財務帳戶資訊，以支援以保戶/家庭為基礎的關係，包括活動、機會、服務要求及行事曆。財務帳戶也支援帳戶階層與子帳戶。這些階層可以將帳戶組成投資組合。可使用帳戶群組，將財務帳戶組成投資組合。下圖顯示階層的部份範例：圖 1 顯示財務帳戶的上下階關係，圖 2 顯示投資組合帳戶與財務帳戶關係，圖 3 顯示財務帳戶與下階帳戶關係。



您可以使用「財務帳戶」頁面，識別及組合財務帳戶。您也可以使用「財務帳戶」頁面，檢閱財務帳戶的子帳戶及其他相關資訊，包括：

- [財務帳戶持有人](#) (頁數 516)
- [財務帳戶持有](#) (頁數 519)
- [財務交易](#) (頁數 531)
- [財務計劃](#) (頁數 522)
- [保單](#) (頁數 556)
- [機會](#) (請參閱 "[商機](#)" 頁數 204)。在「財務帳戶」頁面上，您可以檢視與財務帳戶相關的所有機會。
- [活動](#)。在「財務帳戶」頁面上，您可以檢視與財務帳戶相關的所有活動。
- [服務要求](#) (頁數 272)。在「財務帳戶」頁面上，您可以檢視與財務帳戶相關的所有服務要求。
- [潛在客戶](#) (頁數 151)。在「財務帳戶」頁面上，您可以檢視與財務帳戶相關的所有潛在客戶。

使用財務帳戶首頁

「財務帳戶首頁」是管理財務帳戶的起點。

附註：您的公司管理員可以自訂「財務帳戶首頁」的配置。如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至此頁面，也可以從此頁面移除區段。

建立財務帳戶

您可以按一下「最近修改的財務帳戶」區段中的「新增」按鈕，建立財務帳戶。如需詳細資訊，請參閱「[建立記錄](#)」（請參閱 "[建立記錄](#)" 頁數 39）和「[財務帳戶欄位](#)」（請參閱 "[財務帳戶欄位](#)" 頁數 515）。

使用財務帳戶清單

Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單對於每個人而言都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的標準建立其他清單。這些自訂清單會顯示在標準清單集的上方。

下表說明財務帳戶的標準清單。

財務帳戶持有清單	篩選器
全部財務帳戶	您可以看見的所有財務帳戶
最近修改的財務帳戶	您最近修改的所有財務帳戶。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新的清單，請按一下「新增」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱「[建立及調整清單](#)」（請參閱 "[建立及調整清單](#)" 頁數 75）。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 Oracle CRM On Demand 提供的標準清單。這些清單只提供檢視，因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近修改的財務帳戶

「最近修改的財務帳戶」區段會列出最近修改的財務帳戶。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

新增區段到財務帳戶首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您也許可以將其他區段加入至「財務帳戶首頁」，這將取決您公司管理員對「財務帳戶首頁」顯示內容的設定。

以下程序描述如何將區段加入至您的「財務帳戶首頁」。

將區段加入至「財務帳戶首頁」

- 1 在「財務帳戶首頁」上按一下「編輯配置」。
- 2 在「財務帳戶首頁配置」頁面上，按一下方向箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。
- 3 按一下「儲存」。

管理財務帳戶

若要管理財務客戶，請執行下列任務：

■ [追蹤上層財務帳戶](#) (頁數 514)

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#) (頁數 39)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)
- [使用清單](#) (頁數 71)

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需財務帳戶相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用財務帳戶首頁](#) (頁數 513)
- [財務帳戶欄位](#) (頁數 515)

追蹤上層財務帳戶

若要允許追蹤財務帳戶的上層財務帳戶，請將上層財務帳戶新增至子財務帳戶的「上層財務帳戶」欄位中。

追蹤上層財務帳戶

- 1 選取財務帳戶。
如需有關選取財務帳戶的詳細資訊，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。
- 2 在「財務帳戶詳細資料」頁面上按一下「編輯」。
- 3 在「財務帳戶編輯」頁面上，選取「上層財務帳戶」欄位，然後選取財務帳戶。

財務帳戶欄位

您可以使用「財務帳戶編輯」頁面來加入財務帳戶，或更新現有財務帳戶的詳細資料。「財務帳戶編輯」頁面會顯示財務帳戶的完整欄位集。

提示：您可以以選取「財務帳戶」指出「財務帳戶」階層組織，例如「退休」財務帳戶是屬於「投資組合」財務帳戶下的子階層。如需有關指示階層的詳細資訊，請參閱[追蹤上層財務帳戶](#)（頁數 514）。

附註：公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	說明
財務帳戶資料檔	
財務帳戶號碼	財務帳戶的號碼。這個欄位有 50 個字元的上限。
財務帳戶類型	財務帳戶類型，如「儲蓄存款」、「信用」、「抵押」、「投資」、「財富」、「教育」、「保險」。
主要帳戶	此核取方塊是用來表示此財務帳戶為主要的財務帳戶。
國內分支銀行	金融機構之內財務帳戶的國內分支銀行。
財務帳戶	財務帳戶的名稱。這個欄位有 50 個字元的上限。
開戶日期	財務帳戶在金融機構開戶的日期。
聯合	此核取方塊是用來指明財務帳戶有聯合所有權。有多個聯絡人共享財務帳戶的所有權。
外部保管	此核取方塊是用來表示此財務帳戶正進行外部保管。 <i>外部保管</i> 表示此財務帳戶不是此金融機構持有，而是由另一個金融機構持有。
餘額	幣別欄位代表此財務帳戶的餘額。
餘額起自	餘額上次更新的日期與時間。
財務帳戶詳細資料	
整合 ID	關於財務帳戶之外部資訊的整合 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。
外部保管機構	此財務帳戶正進行外部保管的金融機構名稱。
上層財務帳戶	此子財務帳戶的上層財務帳戶
財務帳戶整合	
說明	財務帳戶的詳細資料說明。
外部 ID	關於財務帳戶之外部資訊的外部來源 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。
外部前次更新日期/時間	這份保單的資料最後（從外部來源）更新的日期和時間。
外部來源	關於財務帳戶持有的外部資訊來源，例如，應用程式名稱、資料庫名稱、整合名稱等等。

欄位	說明
附加資訊	
負責人	財務帳戶記錄的負責人。 視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱 關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 （頁數 37）。

相關主題

如需財務帳戶相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用財務帳戶首頁](#)（頁數 513）
- [管理財務帳戶](#)（頁數 514）

財務帳戶持有人

使用「財務帳戶持有人」頁面可建立、更新和追蹤財務帳戶及其持有人之間的關係。*財務帳戶持有人* 是指與財務帳戶相關的任何聯絡人（通常是財務帳戶的合法負責人）。

附註： 您的公司的管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤財務帳戶持有人資訊，則您的設定中很可能就會排除「財務帳戶持有人」頁標。

財務帳戶持有人記錄會追蹤聯絡人與財務帳戶之間的關係，而能夠完全了解哪些聯絡人與哪些財務帳戶相關，以及哪些帳戶與哪些聯絡人相關。

金融機構和使用者可以使用財務帳戶持有人，追蹤聯絡人與財務帳戶之間的關係，也能夠追蹤該關係的特定屬性與詳細資料。財務帳戶持有人會追蹤聯絡人在與財務帳戶相關時所扮演的角色，例如法定負責人、監護人、顧問、贊助人等等。

使用財務帳戶持有人首頁

「財務帳戶持有人首頁」是管理財務帳戶持有人的起點。

附註： 您的公司管理員可以自訂「財務帳戶持有人首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至此頁面，也可以從此頁面移除區段。

建立財務帳戶持有人

您可以按一下「最近修改的財務帳戶持有人」區段中的「新增」按鈕，建立財務帳戶持有人。如需詳細資訊，請參閱[「建立記錄」](#)（請參閱 [「建立記錄」](#) 頁數 39）和[「財務帳戶欄位」](#)（請參閱 [「財務帳戶持有人欄位」](#) 頁數 518）。

使用財務帳戶持有人清單

Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單對於每個人而言都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的標準建立其他清單。這些自訂清單會顯示在標準清單集的上方。

下表說明財務帳戶持有人的標準清單。

財務帳戶持有人清單	篩選器
全部財務帳戶持有人	您可以看見的所有財務帳戶持有人，不論是誰負責財務帳戶持有人都會顯示。
最近修改的財務帳戶持有人	所有財務帳戶持有人，依已修改日期排序

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新的清單，請按一下「新增」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱「[建立及調整清單](#)」（請參閱 "[建立及調整清單](#)" 頁數 75）。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 Oracle CRM On Demand 提供的標準清單。這些清單只提供檢視，因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近修改的財務帳戶持有人

「最近修改的財務帳戶持有人」區段會列出最近修改的財務帳戶持有人。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

新增區段到財務帳戶持有人首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您也許可以將其他區段加入至「財務帳戶持有人首頁」，這將取決您公司管理員對「財務帳戶持有人首頁」顯示內容的設定。

以下程序描述如何將區段加入至您的「財務帳戶持有人首頁」。

將區段加入至財務帳戶持有人首頁

- 1 在「財務帳戶持有人首頁」上按一下「編輯配置」。
- 2 在「財務帳戶持有人首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。
- 3 按一下「儲存」。

相關資訊

如需財務帳戶持有人相關資訊，請參閱下列主題：

- [管理財務帳戶持有人](#) (頁數 518)
- [財務帳戶持有人欄位](#) (頁數 518)

管理財務帳戶持有人

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#) (頁數 39)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)
- [使用清單](#) (頁數 71)

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用財務帳戶持有人首頁](#) (頁數 516)
- [財務帳戶持有人欄位](#) (頁數 518)

財務帳戶持有人欄位

使用「財務帳戶持有人編輯」頁面，新增財務帳戶持有人，或更新現有財務帳戶持有人的詳細資料。「財務帳戶持有人編輯」頁面會顯示完整的一組財務帳戶持有人欄位。

提示： 您也可以在此「財務帳戶持有人清單」頁面和「財務帳戶持有人詳細資料」頁面上編輯財務帳戶持有人。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	說明
財務帳戶持有人資料檔	
財務帳戶持有人名稱	財務帳戶持有人 (通常是聯絡人) 的名稱。這個欄位有 100 個字元的上限。
財務帳戶	與財務帳戶持有人相關聯的財務帳戶。
角色	財務帳戶持有人的角色。財務帳戶持有人可以具備多個角色。角色舉例如下：法定監護人、負責人、律師和影響者。
主要聯絡人	指明財務帳戶持有人是否為該財務帳戶的主要聯絡人。
加入	財務帳戶持有人初次與財務帳戶相關聯的日期。這個日期可能會跟財務帳戶上的「開戶日期」不同。例如，法定監護人可能會在財務帳戶開戶之後被指派至財務帳戶 (或授予該帳戶的責

欄位	說明
	任)。
外部 ID	關於財務帳戶持有人之外部資訊的外部來源 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。
外部來源	關於財務帳戶持有人的外部資訊來源，例如，應用程式名稱、資料庫名稱、整合名稱等等。這個欄位有 50 個字元的上限。
外部前次更新日期/時間	此財務帳戶持有人上次（從外部來源）更新資料的日期與時間。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用財務帳戶持有人首頁](#) (頁數 516)

財務帳戶持有

使用「財務帳戶持有」頁面，建立、更新及追蹤由特定財務帳戶保存的財務產品。財務帳戶持有一般是財務帳戶之單一財務產品的所有財務帳戶交易總額。

財務帳戶持有可以讓您知道各財務帳戶持有哪些財務產品。財務帳戶持有可以用來追蹤所有類型的財務產品，例如下列各項：

- 實體資產 (例如，房子、藝術品和車子)
- 財務工具 (例如，債券、股票和共同基金)
- 金融服務和貸款 (例如，抵押、貸款額度)
- 您在財務產品之中定義的其他任何工具

金融機構可以使用財務帳戶持有，從中間辦公室或後端辦公室應用程式提供有關客戶財務帳戶的摘要資訊。這項資訊根據用戶端或家庭提供檢視。當您使用用戶端管理關係時，您就可以在 **Oracle CRM On Demand** 之中使用有關財務帳戶持有的詳細資訊，例如數量、價格、績效，以及購買日期等重要日期。

附註： 您的管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤財務帳戶資訊，則您的設定中很可能就會排除「財務帳戶持有」頁標。

使用財務帳戶持有首頁

「財務帳戶持有首頁」是管理財務帳戶持有的起點。

附註： 您的公司管理員可以自訂「財務帳戶持有首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至此頁面，也可以從此頁面移除區段。

建立財務帳戶持有

您可以按一下「最近修改的財務帳戶持有」區段中的「新增」按鈕，建立財務帳戶持有。如需詳細資訊，請參閱「[建立記錄](#)」（請參閱 "[建立記錄](#)" 頁數 39)和「[財務帳戶欄位](#)」（請參閱 "[財務帳戶持有欄位](#)" 頁數 521）。

使用財務帳戶持有清單

Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單對於每個人而言都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的標準建立其他清單。這些自訂清單會顯示在標準清單集的上方。

下表說明財務帳戶持有的標準清單。

財務帳戶持有清單	篩選器
全部財務帳戶類別持有	您可以看見的所有財務帳戶持有，不論是誰負責財務帳戶持有都會顯示。
最近修改的財務帳戶持有	所有財務帳戶持有，依已修改日期排序

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新的清單，請按一下「新增」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱「[建立及調整清單](#)」（請參閱 "[建立及調整清單](#)" 頁數 75）。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 Oracle CRM On Demand 提供的標準清單。這些清單只提供檢視，因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近修改的財務帳戶持有

「最近修改的財務帳戶持有」區段會列出最近修改的財務帳戶持有。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

新增區段到財務帳戶持有首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您也許可以在「財務帳戶持有首頁」中新增及移除區段，取決您公司管理員的設定。

以下程序描述如何將區段加入至您的「財務帳戶持有首頁」。

將區段加入至財務帳戶持有首頁

- 1 在「財務帳戶持有首頁」中按一下「編輯配置」。
- 2 在「財務帳戶持有首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。
- 3 按一下「儲存」。

管理財務帳戶持有

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#)（頁數 39）
- [更新記錄詳細資料](#)（頁數 62）

■ [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)

■ [使用清單](#) (頁數 71)

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關資訊

如需相關資訊，請參閱下列主題：

■ [財務帳戶持有欄位](#) (頁數 521)

財務帳戶持有欄位

使用「財務帳戶持有編輯」頁面，新增財務帳戶持有，或更新現有財務帳戶持有的詳細資料。「財務帳戶持有編輯」頁面會顯示完整的一組財務帳戶持有欄位。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	說明
財務帳戶持有資料檔	
財務帳戶	與財務帳戶持有相關聯的財務帳戶
財務產品	與財務帳戶持有相關聯的財務產品
財務帳戶持有名稱	財務帳戶持有的唯一名稱。
Quantity	此財務帳戶之此財務產品持有的財務產品單位數。這項資訊通常來自外部來源。
購買價格	此財務帳戶之此財務產品持有的購買價格。這項資訊通常來自外部來源。
購買日期	購買此財務帳戶之此財務產品持有時的日期。這項資訊通常來自外部來源。
值	持有的價值（也就是，購買價格乘以數量）。這項資訊通常來自外部來源。
績效	此財務帳戶之此財務產品持有的損益百分比。這項資訊通常來自外部來源。
財務帳戶持有整合	
整合 ID	關於財務帳戶持有之外部資訊的整合 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。
外部 ID	關於財務帳戶持有之外部資訊的外部來源 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。
外部來源	關於財務帳戶持有的外部資訊來源，例如，應用程式名稱、資料庫名稱、整合名稱等等。

欄位	說明
外部前次更新日期/時間	此財務帳戶持有上次（從外部來源）更新資料的日期與時間。

財務計劃

使用「財務計劃」頁面可建立、更新和追蹤財務帳戶的財務計劃。*財務計劃*通常是金融機構所管理的某個或多個特定財務帳戶的某位聯絡人或公司的財務計劃。

附註： 您的公司的管理員會決定您可用的頁標。如果您的職責不包含追蹤財務帳戶計劃資訊，則可能會從您的設定中排除「財務計劃」頁標。

財務計劃可以透過提供資訊（狀態、計劃階段和核准）存取權，啟用高階財務計劃。它也提供與中間辦公室和後端辦公室應用程式的連結。批次摘要和更新 Web 服務通常是用來在 Oracle CRM On Demand 中整合中間辦公室和後端辦公室資訊。

金融機構可以使用財務計劃，在整個財務規劃週期中，整合客戶關係管理與財務規劃任務、工作流程和可用項目。您可以使用這項功能，追蹤財務計劃的活動、機會、服務要求和潛在客戶，啟用以保戶與家庭為中心的財務規劃。

您可以使用「財務計劃」頁面，識別及組合財務計劃。您也可以使用「財務計劃」頁面，檢閱財務計劃的子帳戶及其他相關資訊，包括：

- **機會。**如需詳細資訊，請參閱[關於機會和預測](#)（請參閱 "[關於機會與預測](#)" 頁數 204）。
- **活動。**如需詳細資訊，請參閱[活動欄位](#)（頁數 139）。
- **服務要求。**如需詳細資訊，請參閱[管理服務與客戶溝通](#)（請參閱 "[管理服務與通訊](#)" 頁數 271）。
- **潛在客戶。**如需詳細資訊，請參閱[「潛在客戶」](#)（請參閱 "[潛在客戶](#)" 頁數 151）。

使用財務計劃首頁

「財務計劃首頁」是管理財務計劃的起點。

附註： 您的公司管理員可以自訂「財務計劃首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至此頁面，也可以從此頁面移除區段。

建立財務計劃

您可以按一下「最近修改的財務計劃」區段中的「新增」按鈕，建立財務帳戶。如需詳細資訊，請參閱[「建立記錄」](#)（請參閱 "[建立記錄](#)" 頁數 39）和[「財務計劃欄位」](#)（請參閱 "[財務計劃欄位](#)" 頁數 524）。

使用財務計劃清單

Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單對於每個人而言都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的標準建立其他清單。這些自訂清單會顯示在標準清單集的上方。

下表說明財務計劃的標準清單。

財務計劃清單	篩選器
全部財務計劃	您可以看見的所有財務計劃，不論是誰負責財務計劃都會顯示。
最近修改的財務計劃	「負責人」欄位中有您名稱的所有財務計劃，依修改的日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新的清單，請按一下「新增」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱「[建立及調整清單](#)」（請參閱 "[建立及調整清單](#)" 頁數 75）。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 Oracle CRM On Demand 提供的標準清單。這些清單只提供檢視，因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近修改的財務計劃

「最近修改的財務計劃」區段會列出您最近檢視過的財務計劃。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

新增區段到財務計劃首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您也許可以將其他區段加入至「財務計劃首頁」，這將取決您公司管理員對「財務計劃首頁」顯示內容的設定。

以下程序描述如何將區段加入至您的「財務計劃首頁」。

將區段加入至財務計劃首頁

- 1 在「財務計劃首頁」上按一下「編輯配置」。
- 2 在「財務計劃首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。
- 3 按一下「儲存」。

管理財務計劃

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#)（頁數 39）
- [更新記錄詳細資料](#)（頁數 62）
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#)（頁數 63）
- [使用清單](#)（頁數 71）

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用財務計劃首頁](#) (頁數 522)
- [財務計劃欄位](#) (頁數 524)

財務計劃欄位

使用「財務計劃編輯」頁面，新增財務計劃或更新現有財務計劃的詳細資訊。「財務計劃編輯」頁面會顯示完整的一組財務計劃欄位。

提示： 您也可以在此「財務計劃清單」頁面和「財務計劃詳細資料」頁面上編輯財務計劃。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱「更新記錄詳細資料」。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些「財務計劃」欄位的詳細資訊。

欄位	說明
財務計劃資料檔	
財務計劃名稱	財務計劃的名稱。
類型	財務計劃類型。範例包括：退休、投資組合、財富、教育等等。
財務帳戶	與計劃相關聯的財務帳戶。
狀態	財務計劃狀態。範例包括：「進行中」、「有效」、「已核准」、「由管理部門進行檢閱」、「由客戶進行檢閱」等等。
已傳送至聯絡人	選取核取方塊，指出此財務計劃是否已傳送至聯絡人。
聯絡人核准	選取核取方塊，指出此財務計劃是否已由聯絡人核准。
財務計劃摘要	
外部來源	關於財務計劃的外部資訊來源，例如，應用程式名稱、資料庫名稱、整合名稱等等。這個欄位有 50 個字元的上限。
外部前次更新日期/時間	此財務計劃上次（從外部來源）更新資料的日期與時間。
整合 ID	此財務計劃的整合 ID。
說明	此財務計劃的詳細描述。這個欄位有 16350 字元的上限。

欄位	說明
附加資訊	
負責人	財務計劃記錄的負責人。 視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱 關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 （頁數 37）。

相關資訊

如需財務計劃相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用財務計劃首頁](#)（頁數 522）
- [管理財務計劃](#)（頁數 523）

金融產品

使用「金融產品」頁面，建立、更新及追蹤任何類型的金融產品。

附註： 您的公司的管理員會決定您可用的頁標。如果您的職責不包含追蹤金融產品資訊，則可能會從您的設定中排除「金融產品」頁標。

在 Oracle CRM On Demand 中所指的 *金融產品* 可能是金融機構為其客戶提供的特定商品或服務，或是一組金融產品，但是也可能指任何金融機構提供的金融產品。

金融產品可以用來追蹤像是貸款、直接存入（活期帳戶和定期帳戶）、市場利息存入（或稱貨幣市場帳戶）、定期存款（或稱存款單）和其他金融產品類型。金融產品也可能是普通股股票、衍生性財務商品、分離帳戶，以及避險基金或共同基金。

使用金融產品記錄，金融機構可以檢視有關金融產品的詳細資料，包括高層級產品詳細資料、金融產品網站的 URL 連結，或目錄。您可以使用這項功能，存取最新金融產品詳細資料，以及有關客戶的活動、機會、服務要求和行事曆等相關資訊。

金融產品記錄類型也支援金融產品階層。這些階層可以讓金融產品組成群組，例如，合併提案、共同基金，或任何其他需要的多階層和多重群組。

下圖列出一些關於金融產品階層的範例。

圖 4 列出共同基金階層的範例。

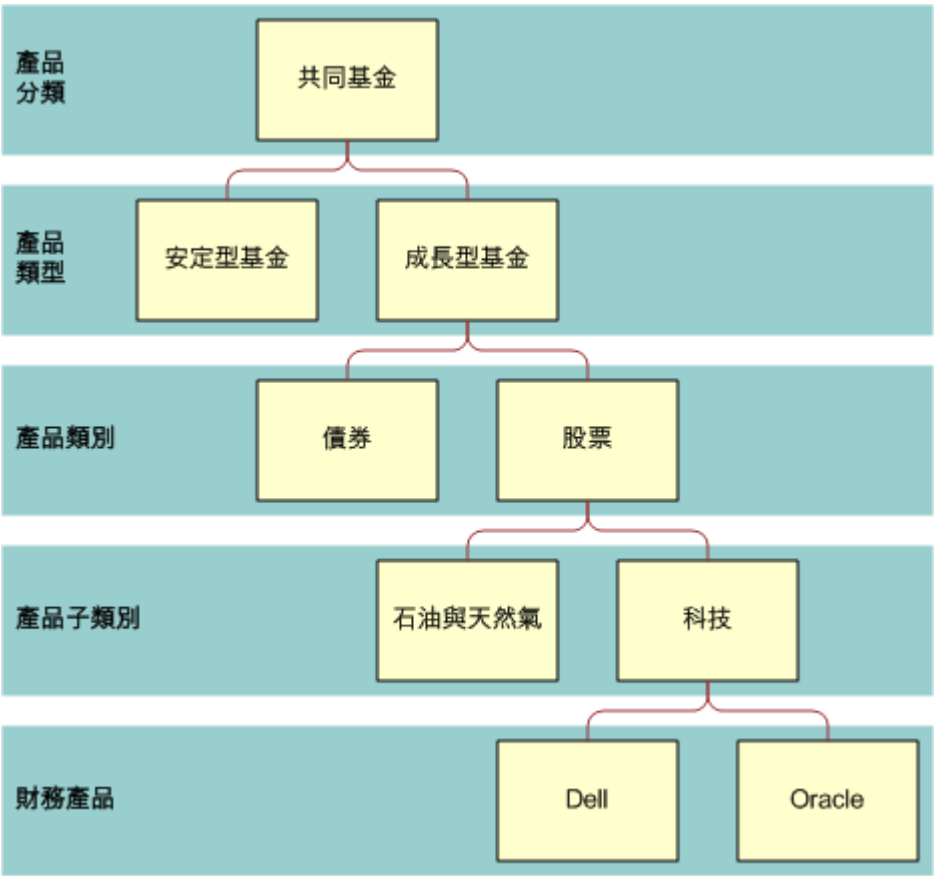


Figure 1: 共同基金階層範例

圖 5 列出保險單階層的範例。

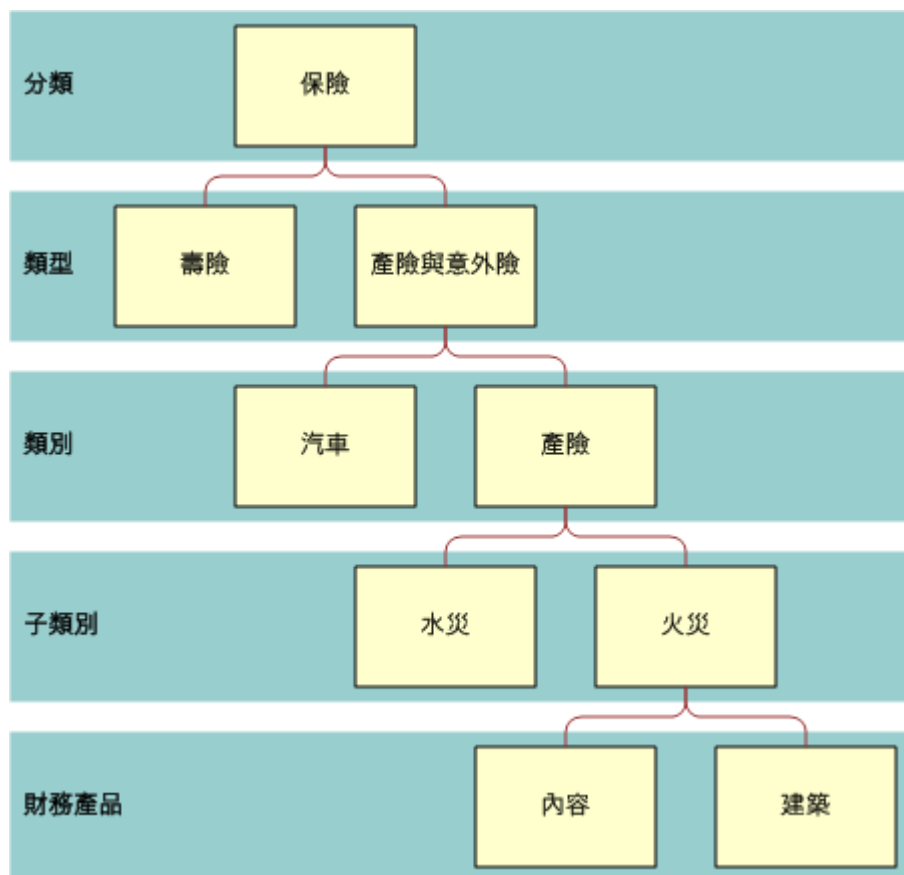


Figure 2: 保險階層範例

使用財務產品首頁

「財務產品首頁」是管理財務產品的起點。

附註：您的公司管理員可以自訂「財務產品首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至此頁面，也可以從此頁面移除區段。

建立財務產品記錄

您可以按一下「最近修改的財務產品記錄」區段中的「新增」按鈕，建立財務產品記錄。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄](#)（頁數 39）和[財務產品欄位](#)（頁數 529）。

提示：您可以選取「上層財務產品」欄位，指出財務產品階層，例如，共同基金子公司的淨值。如需財務產品階層的詳細資訊，請參閱[追蹤上層財務產品](#)（頁數 529）。

使用財務產品清單

Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單對於每個人而言都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的標準建立其他清單。這些自訂清單會顯示在標準清單集的上方。

下表說明財務產品的標準清單。

財務產品清單	篩選器
全部財務產品	您可以看見的所有財務產品，不論是誰負責此財務都會顯示產品。
最近修改的財務產品	「負責人」欄位中有您名稱的所有財務產品，依修改的日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新的清單，請按一下「新增」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱「[建立及調整清單](#)」（請參閱 "[建立及調整清單](#)" 頁數 75）。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 Oracle CRM On Demand 提供的標準清單。這些清單只提供檢視，因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近修改的財務產品

「最近修改的財務產品」區段會列出您最近檢視過的財務產品。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

新增區段到財務產品首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您也許可以將其他區段加入至「財務產品首頁」，這將取決您公司管理員對「財務產品首頁」顯示內容的設定。

以下程序描述如何將區段加入至您的「財務產品首頁」。

將區段加入至「財務產品首頁」

- 1 在「財務產品首頁」上按一下「編輯配置」。
- 2 在「財務產品首頁配置」頁面上，按一下方向箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。
- 3 按一下「儲存」。

管理財務產品

若要管理金融性商品，請執行下列任務：

- [追蹤上層財務產品](#) (頁數 529)

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#) (頁數 39)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)
- [使用清單](#) (頁數 71)

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需財務產品相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用財務計劃首頁](#) (頁數 522)
- [財務產品欄位](#) (頁數 529)

追蹤上層財務產品

若要允許追蹤財務產品的上層財務產品，請將上層財務產品加入至子財務產品上的「上層財務產品欄位」。

追蹤上層財務產品

- 1 選取財務產品。
如需有關選取財務產品的詳細資訊，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。
- 2 在「財務產品詳細資料」頁面中按一下「編輯」。
- 3 在「財務產品編輯」頁面上，選取「上層財務產品」欄位，然後選取財務產品。

財務產品欄位

使用「財務產品編輯」頁面，新增財務產品或更新現有財務產品的詳細資訊。「財務產品編輯」頁面會顯示完整的一組財務產品欄位。

提示： 您也可以在此「財務產品清單」頁面和「財務產品詳細資料」頁面上編輯財務產品。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些「財務產品」欄位的詳細資訊。

欄位	說明
----	----

欄位	說明
財務產品資料檔	
財務產品名稱	財務產品的一般名稱。範例包括： Oracle Corporation 、共同基金 X 、黃金儲蓄、最佳抵押貸款等等。
分類	財務產品的分類（建議的階層如下：類型、分類、類別、子類別、財務產品、子財務產品、必要時更多子項）。
類型	財務產品的類型。範例：「成長基金」、「保險基金」。
類別	財務產品的類別。範例：「普通股股票」、「債券」。
子類別	財務產品的子產品。範例：「科技」、「油氣」。
上層財務產品	此產品的上層財務產品。
財務產品 ID	這個財務產品 ID 是金融機構用來識別在其財務產品中心或相等實體中的財務產品。
MDM 產品集散中心 ID	這個財務產品 ID 是金融業或外部公司用來在外部主資料管理 (MDM) 財務產品中心識別財務產品。
目前價格	財務產品的價格。此價格來自外部來源(如市場價格)，或來自內部的價目表。
價格來源	財務產品的一些價格資訊來源，例如，應用程式名稱、資料庫名稱、整合名稱等等。
目前價格前次更新日期/時間	此財務產品上次（從價格來源）更新價格的日期與時間。
產品目錄	
產品 URL	此財務產品目錄位置的 URL。這通常是外部財務產品和 URL。
產品概觀	關於財務產品的摘要或簡介資訊。這個欄位有 16350 個字元的上限。
產品目錄	包含此財務產品之財務產品目錄的 URL。此 URL 通常是內部財務產品 URL。
財務產品概觀	
外部 ID	關於財務產品持有人之外部資訊的外部來源 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。
外部來源	關於財務產品的一些外部資訊來源，例如，應用程式名稱、資料庫名稱、整合名稱等等。
外部前次更新日期/時間	此財務產品上次（從外部來源）更新資料的日期與時間。

相關主題

如需財務產品相關資訊，請參閱下列主題：

■ [財務產品](#)（請參閱 "[金融產品](#)" 頁數 525）

■ [使用財務產品首頁](#) (頁數 527)

■ [管理財務產品](#) (頁數 528)

財務交易

使用「財務交易」頁面，建立、更新及追蹤特定財務帳戶中任何類型的財務交易。*財務交易* 是所有財務產品之財務帳戶的個人交易。

附註： 您的公司的管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤財務交易資訊，則您的設定中很可能就會排除「財務交易」頁標。

財務交易記錄可以讓您決定哪些財務帳戶對於所有財務產品有哪些交易。這項資訊讓您能夠完全了解依財務帳戶組織的財務交易。您可以使用財務交易記錄來追蹤所有類型的財務產品交易，如，買入、賣出、大額項目、贖回、存款、提款，以及您在財務產品中定義的其他任何工具。

金融機構可以使用財務交易，從中間辦公室或後端辦公室應用程式提供有關客戶財務帳戶的摘要資訊。這項資訊根據用戶端或家庭提供檢視。當您使用用戶端管理關係時，您就可以在 **Oracle CRM On Demand** 之中使用有關財務交易的詳細資訊，例如，數量、價格、績效和購買日期等重要日期。

使用財務交易首頁

「財務交易首頁」是管理財務交易的起點。

附註： 您的公司管理員可以自訂「財務交易首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至此頁面，也可以從此頁面移除區段。

建立財務交易

您可以按一下「最近修改的財務交易」區段中的「新增」按鈕，建立財務交易。如需詳細資訊，請參閱「[建立記錄](#)」（請參閱 "[建立記錄](#)" 頁數 39）和「[財務交易欄位](#)」（請參閱 "[財務交易欄位](#)" 頁數 532）。

使用財務交易清單

Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單對於每個人而言都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的標準建立其他清單。這些自訂清單會顯示在標準清單集的上方。

下表說明財務交易的標準清單。

財務交易清單	篩選器
全部財務交易	您可以看見的所有財務交易，不論是誰負責此財務交易都會顯示。
最近修改的財務交易	所有財務交易，依照修改日期排序

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新的清單，請按一下「新增」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱「[建立及調整清單](#)」（請參閱 "[建立及調整清單](#)" 頁數 75）。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 Oracle CRM On Demand 提供的標準清單。這些清單只提供檢視，因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近修改的財務交易

「最近修改的財務交易」會列出最近修改的財務交易（依修改日期排序）。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

新增區段到財務交易首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您也許可以將其他區段加入至「財務交易首頁」，取決您公司管理員的設定。

以下程序描述如何將區段加入至您的「財務交易首頁」。

將區段加入至「財務交易首頁」

- 1 在「財務交易首頁」中按一下「編輯配置」。
- 2 在「財務交易首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。
- 3 按一下「儲存」。

管理財務交易

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#)（頁數 39）
- [更新記錄詳細資料](#)（頁數 62）
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#)（頁數 63）
- [使用清單](#)（頁數 71）

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

財務交易欄位

使用「財務交易編輯」頁面，新增財務交易，或更新現有財務交易的詳細資料。「財務交易編輯」頁面會顯示完整的一組財務交易欄位。

提示：您也可以在「財務交易清單」頁面和「財務交易詳細資料」頁面上編輯財務交易資訊。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料](#)（頁數 62）。

附註：公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	說明
財務交易資料檔	
財務帳戶	與財務交易相關聯的財務帳戶
財務產品	與財務交易相關聯的財務產品
交易類型	財務交易的類型。舉例如下：買、賣、大額項目、贖回等等。
Quantity	此財務交易的財務產品單位數。此資訊通常來自外部來源。
交易 ID	財務交易的 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。
交易期間	財務交易的期間。舉例如下：大額項目的日子、月份、季等等。
交易價格	此財務交易的財務產品價格。此資訊通常來自外部來源。
交易日期時間	財務交易的日期與時間。此資訊通常來自外部來源。
值	財務交易的價值（也就是，價格乘以數量）。此資訊通常來自外部來源。
財務交易整合	
交易來源	您的金融機構用來在中間辦公室或後端辦公室應用程式中識別財務交易的來源。
整合 ID	關於財務交易之外部資訊的整合 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。
外部 ID	關於財務交易之外部資訊的外部來源 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。
外部來源	關於財務交易的一些外部資訊來源，例如，應用程式名稱、資料庫名稱、整合名稱等等。這個欄位有 50 個字元的上限。
外部前次更新日期/時間	此財務交易上次（從外部來源）更新資料的日期與時間。

10 保險

Oracle CRM On Demand 提供下列記錄類型做為保險資訊：

- **求償 (頁數 539)**。使用這些頁面來管理有關保險求償的資訊。
- **保險項目 (頁數 544)**。使用這些頁面來管理保險單中所承保的貨幣限制和風險。
- **損害 (頁數 548)**。使用這些頁面來管理聯絡人的已投保產物的相關資訊。
- **保險財產 (頁數 551)**。使用這些頁面來管理有關已投保產物的資訊。
- **關係人 (頁數 553)**。使用這些頁面來管理有關涉入保險求償之聯絡人的資訊。
- **保單 (頁數 556)**。使用這些頁面來管理有關保險單的資訊。
- **投保人 (頁數 560)**。使用這些頁面來管理有關保單持有人的資訊。
- **經紀人資料檔 (頁數 563)**。使用這些頁面來管理經紀人相關資訊。

附註：這些記錄類型全部僅用於 **Oracle CRM On Demand Financial Services Edition**。

管理保險

若要管理保險，請執行下列程序：

- [處理執行通路計劃的程序](#) (頁數 536)
- [處理產生求償及時通知的程序](#) (頁數 536)
- [處理徵募和建立專員-經紀商關係的程序](#) (請參閱 "[處理徵募和建立客服員-經紀商關係的程序](#)" 頁數 536)
- [處理管理專員-經紀商關係的程序](#) (請參閱 "[處理管理客服員-經紀商關係的程序](#)" 頁數 537)
- [處理計劃銷售與預算的程序](#) (請參閱 "[處理計畫銷售和預算的程序](#)" 頁數 537)
- [使用保險代理人成功模型將保險潛在客戶轉換為保戶的處理](#) (頁數 538)
- [處理管理服務要求的程序](#) (頁數 537)
-

附註：上述程序中的一些程序會在 **Oracle CRM On Demand** 中執行，而其他程序是在 **Oracle CRM On Demand** 以外執行。

處理執行通路計劃的程序

通路計劃意味著開發策略和計劃通路經理根據其職責而對通路執行的活動。

執行通路計劃，請執行下列任務：

- 1 建立業務計劃，請參閱[商務計劃](#)（頁數 247）。
- 2 建立業務計劃的宗旨，請參閱「[宗旨](#)」（請參閱 "[宗旨](#)" 頁數 255）。
- 3 管理計劃客戶，請參閱「[計劃客戶](#)」（請參閱 "[計劃客戶](#)" 頁數 260）。
- 4 管理計劃聯絡人，請參閱「[計劃聯絡人](#)」（請參閱 "[計劃聯絡人](#)" 頁數 263）。
- 5 管理計劃商機，請參閱「[計劃商機](#)」（請參閱 "[計劃機會](#)" 頁數 266）。

處理產生求償及時通知的程序

及時通知包括產生客戶求償報表，其中包括有關求償和求償者的資訊。這項報表包括客服中心客服員所提供的保險項目確認。客服中心客服員會驗證保單和保險項目資訊。

若要建立求償及時通知，請執行下列任務：

- 1 驗證求償者提供的保單和保險項目資訊，請參閱「[保單](#)」（請參閱 "[保單](#)" 頁數 556）。
- 2 建立求償記錄，請參閱「[求償](#)」（請參閱 "[求償](#)" 頁數 539）。
- 3 輸入有關及時通知的資訊，請參閱「[求償](#)」（請參閱 "[求償](#)" 頁數 539）。

處理徵募和建立客服員-經紀商關係的程序

設定客服員-經紀商關係時，包括計劃和執行目標設在潛在客服員的行銷宣傳活動，以及設定新的客服員。

若要徵募新的客服員和設定客服員-經紀商關係，請執行下列任務：

- 1 建立宣傳活動，請參閱「[建立記錄](#)」（請參閱 "[建立記錄](#)" 頁數 39）和「[宣傳活動欄位](#)」（請參閱 "[宣傳活動欄位](#)" 頁數 149）。
- 2 為潛在客戶與宣傳活動建立關聯。請參閱「[針對宣傳活動選取目標聯絡人](#)」（請參閱 "[針對宣傳活動選取目標聯絡人](#)" 頁數 147）。
- 3 執行行銷宣傳活動，請參閱「[處理宣傳活動的程序](#)」（請參閱 "[處理宣傳活動的程序](#)。" 頁數 143）。
- 4 管理客服員的應用程式，並且核准新的客服員。
- 5 設定新核准的客服員，請參閱「[建立記錄](#)」（請參閱 "[建立記錄](#)" 頁數 39）和「[合作夥伴欄位](#)」（請參閱 "[合作夥伴欄位](#)" 頁數 316）。

處理管理客服員-經紀商關係的程序

管理客服員-經紀商關係包括與客服員溝通，以及監督客服員-經紀商，更新有關客服員統計資料，監督認證，工作簿維護和其他任務。

若要管理客服員-經紀商關係，請執行下列任務：

- 1 更新有關客服員的資訊，請參閱「[更新記錄詳細資料](#)」（請參閱 "[更新記錄詳細資料](#)" 頁數 62）。
- 2 監督客服員的認證，請參閱「[管理合作夥伴客戶](#)」（請參閱 "[管理合作夥伴客戶](#)" 頁數 314）。
- 3 管理業務計劃，請參閱「[管理業務計劃](#)」（請參閱 "[管理業務計劃](#)" 頁數 252）。
- 4 監視客服員的商機和服務要求，請參閱「[管理商機](#)」（請參閱 "[管理機會](#)" 頁數 208）和「[管理服務要求](#)」（請參閱 "[管理服務要求](#)" 頁數 275）。

處理計畫銷售和預算的程序

保險銷售計劃包括年度、季度或其他期間的銷售計劃。它也包括管理銷售計劃，例如，管理銷售預算、管理銷售預測和銷售地區。

若要計劃銷售和預算，請執行下列任務：

- 1 執行年度、季度或其他期間的銷售計劃，請參閱[商務計劃](#)（頁數 247）。
- 2 管理銷售預算和配額，請參閱「[預測](#)」（請參閱 "[預測](#)" 頁數 222）。
- 3 管理銷售預測，請參閱「[預測](#)」（請參閱 "[預測](#)" 頁數 222）。
- 4 管理銷售地區，請參閱「[銷售地區管理](#)」。

處理管理服務要求的程序

管理服務要求包括處理一般查詢，以及解決從開始到完成的單一服務要求。它也包括評估服務問題和設定要求的優先順序。

若要管理服務要求，請執行下列任務：

- 1 建立服務要求，請參閱「[服務要求](#)」（請參閱 "[服務要求](#)" 頁數 272）。
- 2 指派或評估服務要求，請參閱「[指派服務要求](#)」（請參閱 "[指派服務要求](#)" 頁數 275）或「[呈報服務要求](#)」（請參閱 "[呈報服務要求](#)" 頁數 277）。
- 3 使用服務要求的解決方案，請參閱「[將解決方案新增至服務要求](#)」（請參閱 "[將解決方案新增至服務要求](#)" 頁數 276）。

4 將已解決的服務要求結案，請參閱「[將已解決的服務要求結案](#)」（請參閱 "[將已解決的服務要求結案](#)" 頁數 277）。

使用保險代理人成功模型將保險潛在客戶轉換為保戶的處理

在 Oracle CRM On Demand 中，您可使用工作流程規則來指定每當發生指定事件時，必須自動執行的一或多個動作。您可以盡量設定實作您業務程序所需的工作流程規則。

Oracle CRM On Demand 中的「保險代理人成功模型」(PSM) 是使用工作流程規則自動建立活動的框架，可讓保險銷售專員或財務顧問追蹤潛在客戶，並定期與保戶保持聯絡。

在「保險代理人成功模型」中，會使用下列詞彙：

- **保險代理人。**保險代理人是保險銷售專員或財務顧問。
- **保戶。**保戶是您公司與其保持長期關係的聯絡人，您可監視保戶情況的變化，以及確立向保戶交叉銷售其他產品的機會。保戶通常也會尋求符合所需產品的建議。

「保險代理人成功模型」使用工作流程規則來執行下列工作：

- 建立每當建立潛在客戶記錄後，在下一個工作天電訪潛在客戶的任務。
- 建立保險代理人在電訪潛在客戶或保戶後，更新「任務詳細資料」頁面中「電訪結果」欄位值時的追蹤任務。

保險代理人進行潛在客戶或保戶的電訪類型如下：

- **推薦電訪。**保險代理人必須撥打的潛在客戶追蹤電訪。
- **生日電訪。**保險代理人在現有潛在客戶或保戶生日時的電訪。
- **複查電訪。**保險代理人在上次電訪潛在客戶後六個月，再次撥打給潛在客戶或保戶的電訪。

保險代理人可從「任務詳細資料」頁面上的「電訪結果」欄位擷取這些電訪的結果。「電訪結果」欄位所包含的值如下：

- **無法聯絡。**無法聯絡上潛在客戶。
- **保持聯絡。**潛在客戶或聯絡人今天不想交談，但潛在客戶希望保險代理人保持聯絡。
- **停用檔案。**潛在客戶今天不想交談，也不想再聯絡。
- **約會。**潛在客戶或保戶已準備參與約會。

工作流程會視電訪結果建立不同的後續任務。例如，如果電訪結果是「無法聯絡」，則工作流程會建立隔天電訪相同潛在客戶或客戶的任務。如果電訪結果是「保持聯絡」，則工作流程會建立從現在起六個月後，或在生日前一週（以先發生的日期為準）電訪潛在客戶或客戶的任務。

附註：「保險代理人成功模型」必須要有工作流程規則與動作的組態。如需詳細資料，請參閱 [Oracle On Demand Financial Services Edition](#) 的組態文件。

若要使用「保險代理人成功模型」將保險潛在客戶轉換為保戶，請執行下列任務：

- 1** 建立供推薦的新潛在客戶記錄。
工作流程規則會自動建立在下一個工作天呼叫潛在客戶的任務。
- 2** 在「活動清單」頁面中，檢視推薦電訪的每日電訪清單，並電訪潛在客戶，請參閱[使用活動清單](#)（頁數 121）。

- 3 在「電訪結果」欄位中記錄電訪結果資訊。
工作流程會視電訪結果建立後續任務。
- 4 排程與潛在客戶見面的約會，請參閱[排程與其他人的約會](#)（請參閱 "[排定與其他人的約會](#)" 頁數 133）。
- 5 符合合格的潛在客戶並收集其他資訊。
- 6 從「潛在客戶類型」選擇清單中選取「準客戶」來將潛在客戶升級為準客戶，請參閱[潛在客戶欄位](#)（頁數 164）。
- 7 提供符合準客戶需求的產品，並在客戶感興趣時製造機會，請參閱[使用機會首頁](#)（請參閱 "[使用「商機首頁」](#)" 頁數 206）。
- 8 進行結案中的訪談與銷售產品。
- 9 當客戶採購產品時，從「聯絡人類型」選擇清單中選取「客戶」來將聯絡人升級為客戶。
- 10 在「聯絡人詳細資料」頁面上，將「電訪頻率」欄位設定為「1-2 次/年」。如需「建立任務」工作流程的詳細資訊，請參閱建立工作流程動作：建立任務。

求償

使用「求償」頁面可建立、更新和追蹤任何類型的求償。求償通常是指保險公司管理的某位聯絡人或公司的求償。

附註： 您的管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤求償資訊，則您的設定中很可能就會排除「求償」頁標。

求償是正式的書面要求，要求保險公司為保險物件的損失或損害提供賠償。

了解客戶的求償記錄，包括目前的求償狀態，有助於銷售和服務人員對保險業者與客戶關係的這個重要層面更能深入掌握。保險業者也可以使用「求償」頁面，迅速記錄有關損失第一通知的關鍵資訊，並正確地將求償送往適當的處理人員。

求償記錄類型支援所有類型的損失求償第一通知，如汽車、財產、一般責任等等。求償可以有上層求償，因此支援所有類型的求償結構和階層結構，例如您可以將求償組成求償群組。

您可以使用「求償詳細資料」頁面，識別並擷取有關求償的資料檔和詳細資訊。您也可以使用求償詳細資料頁面，檢閱求償的子求償及其他相關資訊，包括：

■ [關係人](#)（頁數 553）

■ [損害](#)（頁數 548）

■ 活動

活動可以是求償的相關項目，您可以在「求償詳細資料」頁面上檢視與求償相關的所有活動。

■ 服務要求

服務要求可以是求償的相關項目，您可以在「求償詳細資料」頁面上檢視與求償相關的所有服務要求。

使用求償首頁

「求償首頁」是管理求償的起點。這個頁面包含許多區段，並顯示與您相關的資訊。

附註：您的公司管理員可以自訂「求償首頁」的配置。如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至此頁面，也可以從此頁面移除區段。

建立求償

您可以按一下「最近修改的求償」區段中的「新增」按鈕，建立求償。如需詳細資訊，請參閱「[建立記錄](#)」（請參閱 "[建立記錄](#)" 頁數 39)和「[求償欄位](#)」（請參閱 "[求償欄位](#)" 頁數 542）。

使用求償清單

Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單對於每個人而言都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的標準建立其他清單。這些自訂清單會顯示在標準清單集的上方。

下表說明求償的標準清單。

求償清單	篩選器
全部求償	您可以看見的所有求償，不論是誰負責的求償都會顯示。
最近修改的求償	所有求償，依已修改資料排序

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新的清單，請按一下「新增」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱[建立及調整清單](#)（頁數 75）。

若要檢閱所有可用的清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單只提供檢視，因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近修改的求償區段

「最近修改的求償」區段會顯示最近才修改的求償，依修改的日期排序。若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」連結。以下程序說明如何將區段加入至「求償首頁」。

新增區段到求償首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您也許可以將其他區段加入至「求償首頁」，這將取決您公司管理員對「求償首頁」顯示內容的設定。

將區段加入至「求償首頁」

- 1 在「求償首頁」上，按一下「編輯配置」連結。
- 2 在「求償首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除頁面上的區段，以及組織頁面上的區段。

- 3 按一下「儲存」。

相關資訊

如需求償相關資訊，請參閱下列主題：

- [求償欄位](#) (頁數 542)
- [管理求償](#) (頁數 541)

管理求償

按一下主題即可查看執行下列作業的逐步程序：

- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)
- [追蹤上層求償](#) (頁數 541)

如需瞭解有關記錄的其他共同程序，請參閱[使用記錄](#) (請參閱 "[處理記錄](#)" 頁數 36)。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您在螢幕上看到的資訊可能會與線上說明描述的標準資訊不同。

而且依您所具備的存取層級而定，可能無法執行上述清單中的所有程序。

相關資訊

如需求償相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用求償首頁](#) (頁數 540)
- [求償欄位](#) (頁數 542)

追蹤上層求償

若要允許追蹤上層求償，請將上層求償新增至子求償記錄的「上層欄位」。

追蹤上層求償

- 1 選取求償。
如需有關選取求償的資訊，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。
- 2 在「求償詳細資料」頁面上按一下「編輯」。
- 3 在「求償編輯」頁面上選取「上層求償」欄位，然後選取求償。

求償欄位

使用「求償編輯」頁面，新增求償或更新現有求償的詳細資料。「求償編輯」頁面會顯示求償的完整欄位集。

提示：您也可以在「求償清單」頁面和「求償詳細資訊」頁面上編輯求償。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱「[更新記錄詳細資料](#)」（請參閱 "[更新記錄詳細資料](#)" 頁數 62）。

附註：公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	說明
求償資料檔	
求償編號	求償識別碼。
業務範圍	特定保險業務，如汽車、產物、一般責任、員工津貼、壽險。
損失代碼	特定損失的代碼，例如，保險公司可以指定 100 代表汽車事故， 200 代表竊盜，諸如此類。
損失類型	損失的類型，與損失代碼相關。損失類型的範例是：汽車事故、竊盜等等。
報告日期	被保險人報告事故求償的日期。
損失日期和時間	事故發生的日期，或損失的日期。
幣別	求償的幣別。
結案日期	求償結案的日期。
事件編號	識別事件的編號。保險公司一般都會將災難事件分類。事件編號舉例如下： 1002 代表艾克颶風， 1003 代表安德魯颶風等等。
狀態	求償的狀態，例如，損失報告、未結案，或已檢閱和已結案。
求償詳細資料	
損失類型	損失的類型，如火災、竊盜、受傷、風災、水災、冰雹或其他。
損失分類	大部分保險公司用來對損失進行分類的損失分類。舉例如下： A. 住宅、 B. 其他建築物、 C. 個人財產、 D. 不能使用損失。
損失地點	損失發生的地點，如停車場、大賣場等等。
損失金額	客戶產生的損失金額。如果某項損失的總額超過理賠金額，客戶可能必須自付其餘部分。
責任來源	造成這次求償的責任來源。舉例如下：受傷的員工、員工的財產損失、受傷的個人、私人的財產、滑倒，或車輛撞傷。

欄位	說明
理賠金額	發生損失時必須賠償的金額。
與被保險人關係	受傷者與被保險人的關係。舉例如下：員工、上司或同事。
受傷地點	受傷發生的地點。
雇主知道受傷的日期	雇主知道員工受傷的日期。
雇主知道求償的日期	雇主知道員工求償的日期。
受傷人數	在事故中受傷人員的數目，其中可能有些是員工，有些不是。
受傷員工人數	事故中受傷的員工人數。
身體受傷部位	身體上受傷的部位，如手、腿、頸部等等。
受傷類型	受傷類別，如燒傷、斷裂傷、扭傷、重複性壓力。
醫療傷害代碼	特定醫療傷害的代碼，如 IDC-9、IDC-10。
工作能力	表示員工因為這次受傷，是否仍然能夠繼續工作。
員工類別	員工類別，如秘書、經理等等。
工作時受傷？	表示是否在工作時受到傷害。
醫院名稱	處理索賠者傷害的醫院名稱。
死亡時間	受傷人員死亡的時間。
警察/法醫報告編號	警察或法醫對工作人員理賠求償所提出相關報告的報告編號。
求償整合	
外部系統 ID	追蹤此求償之外部資訊的外部來源 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。
外部來源	有關求償的外部資訊來源，例如應用程式名稱、資料庫名稱、整合名稱等等。
外部前次更新日期/時間	追蹤此求償上次更新外部資料的日期與時間。此保單上次（從外部來源）更新資料的日期與時間。
求償保單	
保單	與此求償連結的保單。
報告者	指定報告事故的人員。舉例如下：列名被保險人、投保車輛的駕駛，或代理人。
報告者聯絡資訊	報告事故之人員的聯絡資訊。
情況	事故發生時的情況（如天氣狀況），例如， <i>當天下雨</i> 。

欄位	說明
過失責任	識別過失的責任歸屬。舉例如下：受傷的駕駛或其他駕駛。
警察/消防部門	撰寫報告的警察局或消防局。
報告編號	與事故相關的報告編號。
備註	求償的詳細描述。
損失描述	損失的描述，例如，汽車被卡車撞上。
商業帳戶	與此求償連結的商業帳戶。
地址	求償發生的地址。此地址可能會與 Oracle CRM On Demand 中的其他地址不同，而且與聯絡人或公司地址、或財產地址無關。此地址為必要資訊，而且僅與此求償記錄相關，也僅適用於此求償記錄。
城市	求償發生的城市。此城市可能會與 Oracle CRM On Demand 中的其他城市不同，而且可能與聯絡人或公司城市、或財產城市無關。此城市名稱為必要資訊，而且僅與此求償記錄相關，也僅適用於此求償記錄。
州/省	求償發生的州（如美國等使用州的國家轄區）或省（如加拿大等使用省的國家轄區）。例如 CA 代表美國加州，或 ON 代表加拿大安大略省。
郵遞區號	事故發生地點的郵遞區號（在美國或其他轄區）。

相關資訊

如需求償相關資訊，請參閱下列主題：

■ [使用求償首頁](#)（頁數 540）

■ [管理求償](#)（頁數 541）

保險項目

使用「保險項目」頁面，建立、更新及追蹤任何類型的保險項目。保險項目一般是聯絡人保單所涵蓋的幣別限制和風險。

附註： 您的管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤保險項目資訊，則您的設定中很可能就會排除「保險項目」頁標。

*保險項目*是指保單涵蓋的幣別限制和風險。若要追蹤保單的保險項目，您可以加入為保單的保險項目。您可以使用保險項目來追蹤所有類型的保險項目，如碰撞、身體受傷、火災等等。您可以使用「保險項目」頁面，透過擷取保險項目資訊（如保險項目類型、個別限制、理賠上限、自付額值等等），識別及組合保險項目。

使用保險項目首頁

「保險項目首頁」是管理合作夥伴方案的起點。

附註：您的公司管理員可以自訂「保險項目首頁」的配置。如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至此頁面，也可以從此頁面移除區段。

建立保險項目記錄

您可以按一下「最近修改的保險項目」區段中的「新增」按鈕，建立求償。如需詳細資訊，請參閱「[建立記錄](#)」（請參閱 "[建立記錄](#)" 頁數 39)和「[保險項目欄位](#)」（請參閱 "[保險項目欄位](#)" 頁數 546）。

使用保險項目清單

Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單對於每個人而言都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的標準建立其他清單。這些自訂清單會顯示在標準清單集的上方。

下表說明保險項目的標準清單。

保險項目清單	篩選器
全部保險項目	您可以看見的所有保險項目，不論是誰負責的保險項目都會顯示。
最近修改的保險項目	「負責人」欄位中有您名稱的所有保險項目，依修改的日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新的清單，請按一下「新增」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱「[建立及調整清單](#)」（請參閱 "[建立及調整清單](#)" 頁數 75）。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 Oracle CRM On Demand 提供的標準清單。這些清單只提供檢視，因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近修改的保險項目

「最近修改的保險項目」會列出您最近檢視的保險項目。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

新增區段到保險項目首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您也許可以將其他區段加入至「保險項目首頁」，這將取決您公司管理員對「保險項目首頁」顯示內容的設定。

將區段加入至「保險項目首頁」

- 1 在「保險項目首頁」上，按一下「編輯配置」連結。
- 2 在「保險項目首頁配置」頁面上，按一下方向箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。
- 3 按一下「儲存」。

相關資訊

如需保險項目相關資訊，請參閱下列主題：

- [保險項目欄位](#) (頁數 546)
- [管理保險項目](#) (頁數 546)

管理保險項目

按一下主題即可查看執行下列作業的逐步程序：

- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)

如需瞭解有關記錄的其他共同程序，請參閱[使用記錄](#) (請參閱 "[處理記錄](#)" 頁數 36)。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您在螢幕上看到的資訊可能會與線上說明描述的標準資訊不同。

而且依您所具備的存取層級而定，可能無法執行上述清單中的所有程序。

相關資訊

如需保險項目相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用保險項目首頁](#) (頁數 544)
- [保險項目欄位](#) (頁數 546)

保險項目欄位

使用「保險項目編輯」頁面，新增保險項目記錄或更新現有保險項目記錄的詳細資料。「保險項目編輯」頁面會顯示保險項目記錄的完整欄位集。

提示： 您也可以在此「保險項目清單」頁面和「保險項目詳細資料」頁面上編輯保險項目記錄。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱「[更新記錄詳細資料](#)」 (請參閱 "[更新記錄詳細資料](#)" 頁數 62)。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	說明
保險項目資料檔	

欄位	說明
保險項目名稱	保險項目的唯一名稱。
保單	與此保險項目連結的保單。
保險項目	客戶在保單中購買以涵蓋其責任的保險項目類型。保險項目舉例如下：碰撞、綜合性、身體受傷、醫療付款。
保險項目狀態	保險項目的狀態，例如尚待處理、未結案和已結案。
幣別	保險項目的幣別。
保險財產	與保險項目連結的保險財產。
個別限制	個別保險項目的限制。例如，碰撞保險項目可給付的最高金額可能是 \$100,000。
理賠上限	可以支領的理賠上限。例如，如果被保險人涉入兩輛車碰撞的事故中，在碰撞保險項目下，兩輛車可以支領的理賠上限可以限制為 \$300,000。
保險項目產品	與其保險項目相關聯的保險產品。
保險項目詳細資料	
抵減額	在保險公司付款之外，客戶必須先付的金額(<i>自付額</i> 一詞在英國和愛爾蘭等國家中也稱為 <i>超額</i>)。
開始	保險項目開始生效的日期。
結束	保險項目結束的日期。
已投保金額	保險的金額。
保險項目整合	
外部系統 ID	追蹤有關保險項目之外部資訊的外部來源 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。
外部來源	關於保單的外部資訊來源，例如，應用程式名稱、資料庫名稱、整合名稱等等。
整合 ID	追蹤關於保險項目記錄之外部資訊的外部來源 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。
外部前次更新日期/時間	這份保單的資料最後（從外部來源）更新的日期和時間。

相關資訊

如需保險項目相關資訊，請參閱下列主題：

■ [使用保險項目首頁](#)（頁數 544）

■ [管理保險項目](#)（頁數 546）

損害

使用「損害」頁面來識別及擷取損害資訊，例如損害描述和損害金額。*損害*是指會造成價值損失的財產損害。在保險求償中，「損害」可用來追蹤保險單所承保財產的損害。

附註： 您的公司的管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤損害資訊，則您的設定中很可能就會排除「損害」頁標。

使用損害首頁

「損害首頁」是管理損害的起點。

附註： 您的公司管理員可以自訂「損害首頁」的配置。如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至此頁面，也可以從此頁面移除區段。

建立損害記錄

您可以按一下「最近修改的損害」區段中的「新增」按鈕，建立損害。如需詳細資訊，請參閱「[建立記錄](#)」（請參閱 "[建立記錄](#)" 頁數 39)和「[損害欄位](#)」（請參閱 "[損害欄位](#)" 頁數 550）。

使用損害清單

Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單對於每個人而言都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的標準建立其他清單。這些自訂清單會顯示在標準清單集的上方。

下表說明損害的標準清單。

損害清單	篩選器
全部損害	您可以看見的所有損害，不論是誰負責的損害都會顯示。
最近修改的損害	所有損害，依已修改資料排序

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新的清單，請按一下「新增」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱「[建立及調整清單](#)」（請參閱 "[建立及調整清單](#)" 頁數 75）。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 Oracle CRM On Demand 提供的標準清單。這些清單只提供檢視，因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近修改的損害

「最近修改的損害」會列出您最近修改過的損害記錄。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

新增區段到損害首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您也許可以將其他區段加入至「損害首頁」，這將取決您公司管理員對「損害首頁」顯示內容的設定。

下列程序將描述如何將區段新增至「損害首頁」。

將區段加入至「損害首頁」

- 1 在「損害首頁」上按「編輯配置」。
- 2 在「損害首頁配置」頁面上，按一下方向箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。
- 3 按一下「儲存」。

相關主題

如需損害相關資訊，請參閱下列主題：

- [損害欄位](#) (頁數 550)
- [管理損害](#) (頁數 549)

管理損害

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#) (頁數 39)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)
- [使用清單](#) (頁數 71)

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需損害相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用損害首頁](#) (頁數 548)
- [損害欄位](#) (頁數 550)

損害欄位

使用「損害編輯」頁面，新增損害記錄或更新現有損害記錄的詳細資料。「損害編輯」頁面會顯示損害記錄的完整欄位集。

提示：您也可以在「損害清單」頁面和「損害詳細資訊」頁面上編輯損害記錄。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱「[更新記錄詳細資料](#)」（請參閱 "[更新記錄詳細資料](#)" 頁數 62）。

附註：公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	說明
損害資料檔	
求償	與損害記錄連結的求償
產物保險	與損害記錄連結的投保財產
損害名稱	損害的唯一名稱。這個欄位有 50 個字元的上限。
損害財產描述	已損害財產的描述，例如，BMW 汽車。此欄位的限制為 16,350 個字元。
損害描述	損害的描述，例如，右前方的燈已損壞。此欄位的限制為 16,350 個字元。
幣別	損害的幣別。
財產編號	財產的編號，例如，財產 1、財產 2，諸如此類。例如，如果保單有三輛車，您可以將車子編號如下：1 是豐田 Corolla，2 是馬自達 Miata，然後 3 是現代 Pony。
損害財產類型	財產的類型，例如摩托車、露營車、自用小客車、房子等等。
估計金額	投保財產的損害金額估計。
損害整合	
外部系統 ID	追蹤有關損害記錄之外部資訊的外部來源 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。
外部來源	關於保單的外部資訊來源，例如，應用程式名稱、資料庫名稱、整合名稱等等。
整合 ID	追蹤關於損害記錄之外部資訊的外部來源 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。
外部前次更新日期/時間	這份保單的資料最後（從外部來源）更新的日期和時間。

相關主題

如需損害相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用損害首頁](#)（頁數 548）
- [管理損害](#)（頁數 549）

保險財產

使用「保單」頁面，建立、更新及追蹤任何類型的保單帳戶。保險財產記錄讓聯絡人可以與其相關資訊群組在一起，以便從連結至保險財產的聯絡人進行累計。

保險財產 是聯絡人或公司負責人具有法定權利的有形資產。負責人購買保單以保護實體財產，免於因竊盜、火災及其他危險情況而損失。保險財產一詞也用在求償中。負責人可以指出在一場意外事故中有哪些保險財產受到損失。您可以使用保險財產記錄來追蹤所有類型的保險財產，如車子、船、珠寶、房屋等等。

您可以使用「保險財產」頁面，透過擷取廠牌、車型、建造年份、牌照號碼等等資訊，識別及組合保險財產。您也可以使用「保險財產」頁面，檢閱其他相關資訊。如需詳細資訊，請參閱 [損害](#) (請參閱 "保險項目" 頁數 544) 和 [保險項目](#) (請參閱 "損害" 頁數 548)。

附註： 您的公司的管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤保險財產資訊，則您的設定中很可能就會排除「保險財產」頁標。

使用保險財產首頁

「保險財產首頁」是管理保險財產記錄的起點。

附註： 您的公司管理員可以自訂「保險財產首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至此頁面，也可以從此頁面移除區段。

建立保險財產記錄

您可以按一下「最近修改的保險財產」區段中的「新增」按鈕，建立保險財產記錄。如需詳細資訊，請參閱 [「建立記錄」](#) (請參閱 "建立記錄" 頁數 39) 和 [「保險財產欄位」](#) (請參閱 "保險財產欄位" 頁數 553)。

使用保險財產清單

Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單對於每個人而言都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的標準建立其他清單。這些自訂清單會顯示在標準清單集的上方。

下表說明保險財產可用的標準清單。

保險財產清單	篩選器
全部保險財產	您可以看見的所有保險財產
最近修改的保險財產	「負責人」欄位中有您名稱的所有保險財產，依修改的日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新的清單，請按一下「新增」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱 [「建立及調整清單」](#) (請參閱 "建立及調整清單" 頁數 75)。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 **Oracle CRM On Demand** 提供的標準清單。這些清單只提供檢視，因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近修改的保險財產區段

「最近修改的保險財產」區段會列出您最近檢視過的保險財產。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

新增區段到保險財產首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您也許可以將其他區段加入至「保險財產首頁」，這將取決您公司管理員對「保險財產首頁」顯示內容的設定。

以下程序描述如何將區段加入至您的「保險財產首頁」。

將區段加入至「保險財產首頁」

- 1 在「保險財產首頁」中按一下「編輯配置」。
- 2 在「保險財產首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。
- 3 按一下「儲存」。

管理保險財產

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#) (頁數 39)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)
- [使用清單](#) (頁數 71)

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

保險財產欄位

使用「保險財產編輯」頁面，新增保險財產記錄，或更新現有保險財產的詳細資料。「保險財產編輯」頁面會顯示完整的一組保險財產欄位。

提示：您也可以在「保險財產清單」頁面和「保險財產詳細資料」頁面上編輯保險財產。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱「更新記錄詳細資料」（請參閱 "更新記錄詳細資料" 頁數 62）。

附註：公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	說明
財產資料檔	
保單	與保險財產連結的保單。
順序	保險財產的順序編號。例如，您可能在一張保單中保了三輛車，順序編號 1 可能是豐田 Corolla， 2 是馬自達 Miata，然後 3 是現代 Pony。
類型	保險財產的類型，如摩托車、露營車、自用小客車、獨棟房屋等等。
說明	保險財產的詳細描述。此欄位的限制為 16,350 個字元。
金額	保險財產的保險金額。
幣別	保險財產的幣別。
財產整合	
外部 ID	追蹤關於求償之外部資訊的外部來源 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。
外部來源	關於保險財產的外部資訊來源，例如，應用程式名稱、資料庫名稱、整合名稱等等。
整合 ID	追蹤外部系統的整合 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。

關係人

使用「關係人」頁面，建立、更新及追蹤任何類型的關係人。牽涉對象會追蹤聯絡人與求償之間的關係。

附註：您的公司的管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤關係人資訊，則您的設定中很可能就會排除「關係人」頁標。

*關係人*是指涉入保險求償中的聯絡人。每個聯絡人都可能會在求償中有一個角色。您可以使用「關係人」頁標來追蹤聯絡人與求償的關係。在求償中聯絡人所扮演角色舉例如下：求償者、被保險的駕駛人和律師。您可以使用「關係人」頁面，識別及組合關係人。

使用關係人首頁

「關係人首頁」是管理關係人的起點。

附註：您的公司管理員可以自訂「關係人首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至此頁面，也可以從此頁面移除區段。

建立關係人記錄

您可以按一下「最近修改的關係人」區段中的「新增」按鈕，建立關係人記錄。如需詳細資訊，請參閱「[建立記錄](#)」（請參閱 "[建立記錄](#)" 頁數 39)和「[關係人欄位](#)」（請參閱 "[關係人欄位](#)" 頁數 555）。

使用關係人清單

Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單對於每個人而言都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的標準建立其他清單。這些自訂清單會顯示在標準清單集的上方。

下表將描述這些標準清單。

關係人清單	篩選器
全部關係人	您可以看見的所有關係人，不論是誰負責此關係人都會顯示。
最近修改的關係人	「負責人」欄位中有您名稱的所有關係人，依修改的日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新的清單，請按一下「新增」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱「[建立及調整清單](#)」（請參閱 "[建立及調整清單](#)" 頁數 75）。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 Oracle CRM On Demand 提供的標準清單。這些清單只提供檢視，因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近修改的關係人

「最近修改的關係人」會列出您最近修改過的關係人。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

新增區段到關係人首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您也許可以將其他區段加入至「關係人首頁」，這將取決您公司管理員對「關係人首頁」顯示內容的設定。

以下程序描述如何將區段加入至您的「關係人首頁」。

將區段加入至「關係人首頁」

- 1 在「關係人首頁」中按一下「編輯配置」。

- 2 在「關係人首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。
- 3 按一下「儲存」。

管理關係人

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#) (頁數 39)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)
- [使用清單](#) (頁數 71)

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

關係人欄位

使用「關係人編輯」頁面，新增關係人，或更新現有關係人的詳細資料。「關係人編輯」頁面會顯示完整的一組關係人欄位。

提示：您也可以在「關係人清單」頁面和「關係人詳細資料」頁面上編輯關係人。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱「[更新記錄詳細資料](#)」(請參閱 "[更新記錄詳細資料](#)" 頁數 62)。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些「關係人」欄位的詳細資訊。

欄位	說明
關係人資料檔	
求償	與關係人連結的求償
聯絡人	求償的聯絡人名稱。
關係人名稱	關係人的唯一名稱。
角色	求償中聯絡人的角色。舉例如下：反求償者、求償者、證人、律師和被保險人配偶。
幣別	關係人的幣別。
意外事件中的角色	關係人在意外事件中的角色。舉例如下：駕駛人、乘客和行人。
位置	事故發生時求償者的位置。舉例如下：在涉入的車輛中、在未

欄位	說明
	涉入的車輛中，以及行人。
關係人詳細資料	
受傷狀況摘要	關係人的受傷狀況摘要。這個欄位有 250 個字元的上限。
受傷情形	關係人受傷的詳細描述。此欄位的限制為 16,350 個字元。
關係人整合	
外部系統 ID	追蹤關於關係人之外部資訊的外部來源 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。
外部來源	關於關係人的外部資訊來源，例如，應用程式名稱、資料庫名稱、整合名稱等等。
整合 ID	追蹤關於關係人之外部資訊的整合 ID。
外部前次更新日期/時間	此關係人上次（從外部來源）更新資料的日期與時間。

保單

使用「保單」頁面，建立、更新及追蹤任何類型的保單。保單一般是保險公司所管理的聯絡人或企業之保單，但是也可以追蹤聯絡人或企業的所有保單，包括其他保險公司的保單。

附註： 您的管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤保單資訊，則您的設定中很可能就會排除「保單」頁標。

保單是保險業者與投保人之間的書面協議。在協議中，保險業者承諾要在發生可保險事件時，提供保險給付，而保單持有人則承諾繳交保費。保單提供保險業者結構，可管理聯絡人和業務關係。

保單記錄類型可以讓保險業者透過高層級保單資訊的存取權，從以保單為主的關係切換成以家庭為主的關係。保單資訊（例如 Oracle CRM On Demand 中的類型、狀態和生效日期）支援建立保戶/家庭為主的關係，像是活動、求償和行事曆。您可以使用保單記錄類型來追蹤所有的保單類型，例如汽車、產物、一般責任和其他類型保單。保單可能有主保單，以便支援全部類型的保單結構和階層。這些保單階層支援將保單分成保單群組，提供需要時即可使用任何保單結構的彈性功能。

關於保單的資料檔和相關資訊

您可以使用「保單」頁面，識別及擷取資料檔和有關保單的詳細資訊。您也可以使用「保單」頁面，檢閱保單的子保單及其他相關資訊，包括：

- [投保人](#) (頁數 560)
- [求償](#) (頁數 539)
- [保險產物](#) (請參閱 "[保險財產](#)" 頁數 551)
- [保險範圍](#) (請參閱 "[保險項目](#)" 頁數 544)

- **活動：**活動可以關聯至保單。您可以在「保單首頁」上顯示與保單有關的活動。如需詳細資訊，請參閱「[使用保單首頁](#)」（請參閱 "[使用保單首頁](#)" 頁數 557）。
- **服務要求。**服務要求可以與保單相關。在「保單首頁」上，您可以顯示與保單相關的服務要求。如需有關服務要求的詳細資訊，請參閱[服務要求](#)（頁數 272）。

使用保單首頁

「保單首頁」是管理保單的起點。

附註：您的公司管理員可以自訂「保單首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至此頁面，也可以從此頁面移除區段。

建立保單

您可以按一下「最近修改的保單」區段中的「新增」按鈕，建立保單。如需詳細資訊，請參閱「[建立記錄](#)」（請參閱 "[建立記錄](#)" 頁數 39）和「[保單欄位](#)」（請參閱 "[保單欄位](#)" 頁數 559）。

使用保單清單

Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單對於每個人而言都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的標準建立其他清單。這些自訂清單會顯示在標準清單集的上方。

下表說明保單的標準清單。

保單清單	篩選
所有保單	您可以看見的所有保單，不論誰負責此記錄都會顯示
最近修改的保單	「負責人」欄位中有您名稱的所有保單，依修改的日期排序。
我的保單	在「負責人」欄位中有您名字的保單。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新的清單，請按一下「新增」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱[建立及調整清單](#)（頁數 75）。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 Oracle CRM On Demand 提供的標準清單。這些清單只提供檢視，因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近修改的保單

「最近修改的保單」會列出您最近修改過的保單。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

新增區段到保單首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您也許可以將其他區段加入至「保單首頁」，這將取決您公司管理員對「保單首頁」顯示內容的設定。

以下程序描述如何將區段加入至您的「保單首頁」。

將區段加入至「保單首頁」

- 1 在「保單首頁」中按一下「編輯配置」。
- 2 在「保單首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。
- 3 按一下「儲存」。

管理保單

若要管理保單，請執行下列工作：[追蹤主保單](#)（頁數 558）。

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#)（頁數 39）
- [更新記錄詳細資料](#)（頁數 62）
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#)（頁數 63）
- [使用清單](#)（頁數 71）
- [使用附件](#)（頁數 93）

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

追蹤主保單

若要允許追蹤保單的主保單，請將主保單加入至子保單上的「主保單欄位」。

追蹤主保單

- 1 選取保單。
如需有關選取保單的資訊，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。
- 2 在「保單詳細資料」頁面中按一下「編輯」。
- 3 在「保單編輯」頁面上選取「主保單」欄位，然後選取保單。

保單欄位

使用「保單編輯」頁面，可新增保單或更新現有保單的詳細資料。「保單編輯」頁面會顯示完整的一組保單欄位。

您也可以在此「保單清單」頁面和「保單詳細資料」頁面上編輯客戶。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱「[更新記錄詳細資料](#)」（請參閱 "[更新記錄詳細資料](#)" 頁數 62）。

提示：您可以在保單記錄中選取主保單，指出一份保單為另一份保單的子保單之保單階層組織。如需詳細資訊，請參閱[追蹤主保單](#)（頁數 558）。

附註：公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些「保單」欄位的詳細資訊。

欄位	說明
保單資料檔	
保單編號	通常是由保單系統產生的保單編號。
保單類型	保單的類型，如汽車、財產、一般責任、工作人員津貼，或人壽。
狀態	保單狀態，如新業務、新進人員、尚待處理、已終止、續約，或報價。
子狀態	保單子狀態，如尚未提交、經紀人檢閱、已取消，或到期。
幣別	保單的幣別。
生效日期	保單生效的日期。
到期日	保單到期的日期。
廢止日期	保單取消的日期。
費率狀況	在特定狀況中適用於保單的費率。
費率計劃	此保單的費率計劃。每家保險公司可能會有不同的保單費率分級。範例值包括： 01 、 02 、 03 等等。
負責人	保單記錄的負責人。 視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱 關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 （頁數 37）。
保單整合	
外部系統 ID	追蹤關於保單之外部資訊的外部來源 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。
外部來源	關於保單的外部資訊來源，例如，應用程式名稱、資料庫名稱、

欄位	說明
	整合名稱等等。
整合 ID	追蹤關於保單之外部資訊的整合 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。
外部前次更新日期/時間	此保單上次從外部來源更新資料的日期與時間。
保單代理公司	
主要保險公司	起始保單的主要保險公司
主要保險代理人	處理此保單的主要保險代理人。
推薦來源	推薦來源，如網際網路、廣告信函、雜誌廣告和用戶推薦。
保險代理人編號	將保單帶給保險業者的保險代理人編號。
基本保額	保單上載明在死亡或滿期時必須給付的金額。
保費總計	此保單的總保費。
帳單狀態	保單帳單的狀態，如列帳、已失效或已付。
發票到期日	保單發票到期的日期。
期限	保單的期限，例如 1 年、2 年等等。
保單付款方式	客戶用來為保單付款的方式，如現金、記帳、支票或電子金融轉帳。

投保人

使用「投保人」頁面可建立、更新和追蹤任何類型的投保人。*投保人* 通常是指擁有保險公司所管理保險單的聯絡人。

投保人記錄是用來追蹤聯絡人與保單之間的關係。記錄會擷取聯絡人在保單中可以扮演的所有類型角色。範例角色包括：被保險人、主要駕駛人、受益人等等。您可以視需要建立其他角色。如需有關設定欄位和欄位值的資訊，請參閱「建立和編輯欄位」。

附註：您的公司的管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤投保人資訊，則您的設定中很可能就會排除「投保人」頁標。

使用投保人首頁

「投保人首頁」是管理投保人的起點。

附註：您的公司管理員可以自訂「保單持有人首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至此頁面，也可以從此頁面移除區段。

建立投保人

您可以按一下「最近修改的投保人」區段中的「新增」按鈕，建立保單。如需詳細資訊，請參閱「[建立記錄](#)」（請參閱 "[建立記錄](#)" 頁數 39)和「[投保人欄位](#)」（請參閱 "[投保人欄位](#)" 頁數 562)。

使用投保人清單

Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單對於每個人而言都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的標準建立其他清單。這些自訂清單會顯示在標準清單集的上方。

下表說明投保人的標準清單。

保單持有人清單	篩選器
全部投保人	您可以看見的所有投保人，不論是誰負責此投保人都會顯示。
最近修改的投保人	所有投保人，依照修改日期排序

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新的清單，請按一下「新增」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱「[建立及調整清單](#)」（請參閱 "[建立及調整清單](#)" 頁數 75)。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 Oracle CRM On Demand 提供的標準清單。這些清單只提供檢視，因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近修改的投保人

「最近修改的投保人」區段會列出最近修改的投保人。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

新增區段到投保人首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您也許可以將其他區段加入至「投保人首頁」，這將取決您公司管理員對「投保人首頁」顯示內容的設定。

以下程序描述如何將區段加入至您的「投保人首頁」。

將區段加入至「投保人首頁」

- 1 在「保單持有人首頁」中按一下「編輯配置」。
- 2 在「投保人首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。
- 3 按一下「儲存」。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [管理投保人](#) (頁數 562)
- [投保人欄位](#) (頁數 562)

管理投保人

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#) (頁數 39)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)
- [使用清單](#) (頁數 71)

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用投保人首頁](#) (頁數 560)
- [投保人欄位](#) (頁數 562)

投保人欄位

使用「投保人編輯」頁面，新增保單持有人，或更新現有投保人的詳細資料。「投保人編輯」頁面會顯示完整的一組投保人欄位。

提示： 您也可以在此「投保人清單」頁面和「投保人詳細資料」頁面上編輯保單持有人。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱「[更新記錄詳細資料](#)」（請參閱 "[更新記錄詳細資料](#)" 頁數 62）。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	說明
投保人資料檔	
保單	與此投保人連結的保單。
投保人聯絡人	保單的聯絡人名稱

欄位	說明
投保人名稱	保單持有人的唯一名稱。
角色	保單中聯絡人的角色。角色的範例舉例如下：被保險人、主要駕駛人和受益人。
幣別	投保人的幣別。
已投保類型	保單中每個聯絡人的保險類型，例如主要或次要。
百分比	持有人擁有的保單百分比。例如，在壽險保單中，根據這項百分比，客戶可以收到的保單實收款項。
投保人整合	
外部系統 ID	關於保單持有人之外部資訊的外部來源 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。
外部來源	關於投保人的外部資訊來源，例如，應用程式名稱、資料庫名稱、整合名稱等等。這個欄位有 50 個字元的上限。
整合 ID	關於保單持有人之外部資訊的整合 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。
外部前次更新日期/時間	此投保人上次（從外部來源）更新資料的日期與時間。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

■ [使用投保人首頁](#) (頁數 560)

經紀人資料檔

「經紀人資料檔」頁標代表任何銷售或提供保險產品服務的保險經紀人。通路經理通常會每年跟每位經紀人碰面，並建立該年度的新經紀人資料檔。經紀人資料檔會針對某特定年度擷取有關經紀人的統計資料資訊。

Oracle CRM On Demand 中的「經紀人資料檔」頁面可讓您擷取有關合作夥伴的統計資料資訊，如經紀人姓名、地址、電話號碼、傳真號碼、網站、收益、業務說明等等。經紀人資料檔是合作夥伴的子項。如需有關合作夥伴的詳細資訊，請參閱[合作夥伴](#) (頁數 311)。

使用經紀人資料檔首頁

「經紀人資料檔首頁」是管理經紀人資料檔的起點。

附註：您的公司管理員可以自訂「經紀人資料檔首頁」配置。此外，如果您的使用者角色包括「個人化首頁設定」權限，就可以將區段新增至此頁面或從此頁面中移除區段。

建立經紀人資料檔

您可以在「最近修改的經紀人資料檔」區段中按一下「新建」按鈕，建立經紀人資料檔。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄](#)（頁數 39）與[經紀人資料檔欄位](#)（頁數 565）。

使用經紀人資料檔清單

「經紀人資料檔清單」區段顯示許多清單。**Oracle CRM On Demand** 含有一組標準清單。所有標準清單皆為公開且所有人都可看見。您與您的經理可根據不同的標準建立其他清單。這些自訂清單會顯示在標準清單集的上方。

下表說明經紀人資料檔的標準清單。

經紀人資料檔清單	說明
所有經紀人資料檔	無論清單的擁有者是誰，皆會顯示所有您可看見的記錄。這並不會篩選經紀人資料檔。
最近修改的經紀人資料檔	篩選所有經紀人資料檔（依修改日期排序）。
所有全國性的經紀人資料檔	篩選所有「子通路」設為「全國性」的經紀人資料檔。
我的經紀人資料檔	以您在「負責人」欄位中的名字來篩選經紀人資料檔。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新的清單，請按一下「新建」。如需建立清單的相關詳細資訊，請參閱[建立及調整清單](#)（頁數 75）。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含 **Oracle CRM On Demand** 隨附的標準清單。這些清單僅供檢視，因此您無法編輯或刪除。

檢視我最近修改的經紀人資料檔區段

「我最近修改的經紀人資料檔」區段可顯示您擁有以及最近修改的經紀人資料檔要求。若要展開此清單，請按一下「顯示完整清單」。

新增區段至您的經紀人資料檔首頁

如果您的使用者角色包括「個人化首頁」權限，您可以新增下列部份或所有區段至您的「經紀人資料檔首頁」：

- 經紀人資料檔清單
- 我最近修改的經紀人資料檔
- 我的經紀人資料檔
- 所有全國性的經紀人資料檔

將區段新增至「經紀人資料檔首頁」

- 1 在「經紀人資料檔首頁」中，按一下「編輯配置」。
- 2 在「經紀人資料檔首頁配置」頁面中，按一下箭頭來新增或移除區段並整理該頁面的區段。再按一下「儲存」。

管理經紀人資料檔

如需瞭解有關記錄的其他共同程序，請參閱[使用記錄](#)（請參閱 "處理記錄" 頁數 36）。

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#)（頁數 39）
- [更新記錄詳細資料](#)（頁數 62）
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#)（頁數 63）
- [使用清單](#)（頁數 71）

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

經紀人資料檔欄位

使用「經紀人資料檔編輯」頁面來新增經紀人資料檔，或更新現有經紀人資料檔的詳細資料。「經紀人資料檔編輯」頁面可顯示經紀人資料檔的完整欄位集。

附註： 公司管理員能以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位及清單中選項的名稱。因此您看到的資訊可能會與此表格中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	說明
統計資料資訊	
經紀人資料檔名稱	經紀人資料檔的名稱。為避免重複的記錄，請務必遵循您的公司針對

欄位	說明
	縮寫、大小寫等項目所設定的命名慣例。
合作夥伴	具有此資料檔之經紀人的名稱。
子通路	經紀人涵蓋範圍的說明。選項包括：全球性、當地性、全國性、區域性及批發商。
區隔	經紀人區隔的說明。選項包括：商業、成長及零售。
經紀人資料檔年度	經紀人資料檔為有效的年度。
電話號碼	經紀人的電話號碼。
傳真號碼	經紀人的傳真號碼。
網站	經紀人的 URL 位址。
國家	經紀人所在的國家。
地址 1	經紀人位置的地址。
地址 2	經紀人位置的地址。
城市	經紀人所在的城市。
省	經紀人所在的州（如美國等使用州的轄區）或省（如加拿大等使用省的轄區），例如 CA 代表美國加州，或 ON 代表加拿大安大略省。
郵遞區號	經紀人地點的郵遞區號（在美國或其他轄區）。
雜項	
公司概觀	經紀人概觀。
公司歷史與未來成長	經紀人歷史與未來成長的說明。
銷售地區/區域結構	經紀人銷售地區與區域結構的說明。

11 汽車業

Oracle CRM On Demand 提供下列可提供汽車業資訊的記錄類型：

- **車輛。**使用這些頁面來追蹤車輛的銷售記錄和維修服務記錄。
- **經銷商。**使用這些頁面來管理經銷商資訊。

附註：這些記錄類型僅適用於 **Oracle CRM On Demand Automotive Edition**。

經銷商

使用「經銷商」首頁可建立、更新及追蹤經銷商記錄。

附註： 您的管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤經銷商資訊，則您的設定中很可能就會排除「經銷商」頁標。

使用經銷商首頁

「經銷商首頁」是管理經銷商的起點。

附註： 公司管理員可以自訂您的「經銷商首頁」配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就可以新增區段至此頁面或從頁面移除區段。

建立經銷商

您可以按一下「我最近檢視的經銷商」區段中的「新建」按鈕。如需詳細資訊，請參閱 [建立記錄](#) (頁數 39)與[欄位](#) (請參閱 " [經銷商欄位](#)" 頁數 569)。

使用經銷商清單

「經銷商清單」區段會顯示一些清單。**Oracle CRM On Demand** 隨附一組標準清單。所有標準清單對於每個人而言都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的標準建立其他清單。這些自訂清單會顯示在標準清單集的上方。

下表說明經銷商的標準清單。

經銷商清單	篩選
所有經銷商	您可以看見的所有經銷商，不論是誰負責的經銷商都會顯示。
我的經銷商	「負責人」欄位中包含您姓名的經銷商。

經銷商清單	篩選
最近修改的經銷商	「負責人」欄位中有您名稱的所有經銷商，依修改的日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新建」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱「[建立及調整清單](#)」（請參閱 "[建立及調整清單](#)" 頁數 75）。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 **Oracle CRM On Demand** 提供的標準清單。這些清單只提供檢視。因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近修改的經銷商

「我最近檢視的經銷商」區段會顯示您最近檢視的經銷商。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

檢視經銷商相關商機

「我最近檢視的經銷商」區段會顯示指派給您的商機排行榜。

若要經銷商相關商機的清單，請按一下「顯示完整清單」。

將區段加入您的經銷商首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入您的「經銷商首頁」：

- 最近建立的經銷商
- 最近修改的經銷商
- 我最近建立的經銷商
- 我最近修改的經銷商
- 一或多個報表區段（公司管理員可指定您的「經銷商首頁」能否顯示報表區段）

將區段加入「經銷商首頁」

- 1 在「經銷商首頁」上，按一下「編輯配置」。
- 2 在「經銷商首頁配置」頁面上，按一下箭頭以加入或移除區段，並組織頁面上的區段。
- 3 按一下「儲存」。

相關資訊

如需經銷商的相關資訊，請參閱下列主題：

- [經銷商欄位](#)（頁數 569）

- [管理經銷商](#) (頁數 569)

管理經銷商

若要管理經銷商，請執行下列任務：

- [建立記錄](#) (頁數 39)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)
- [使用清單](#) (頁數 71)
- [轉移記錄的所有權](#) (請參閱 "[移轉記錄的所有權](#)" 頁數 84)
- [新增附註](#) (頁數 89)
- [將檔案和 URL 附加至記錄](#) (頁數 95)
- [刪除及還原記錄](#) (頁數 101)
- [管理行事曆與活動](#) (頁數 118)

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關資訊

如需經銷商的相關資訊，請參閱下列主題：

- [經銷商](#) (頁數 567)
- [經銷商欄位](#) (頁數 569)
- [使用經銷商首頁](#) (頁數 567)
- [報表](#) (頁數 637)

經銷商欄位

使用「經銷商編輯」頁面，可新增經銷商或更新現有經銷商的詳細資料。「經銷商編輯」頁面會顯示一組完整的經銷商欄位。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂您的應用程式，例如變更記錄類型、欄位及選擇清單中選項的名稱。因此，您在螢幕上看見的資訊可能會與此表格中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	說明
主要經銷商資訊	

欄位	說明
名稱	汽車經銷商的名稱，限制為 100 個字元。
電話號碼	經銷商的電話號碼。
經銷商類型	經銷商類型，例如：卡車經銷商，限制為 20 個字元。
網站	經銷商的網站，限制為 50 個字元。
電子郵件	經銷商的聯絡人電子郵件地址。限制為 50 個字元。
附註： 下列「帳單」與「出貨」地址欄位依預設無法使用。您的公司管理員必須在「經銷商詳細資料」頁面上，將其設定為附加區段的一部份。如需有關設定「詳細資料」頁面的詳細資訊，請參閱自訂靜態頁面配置。	
帳單地址 1、2、3	經銷商的帳單地址。 附註： 如果您的公司已設定共用地址，帳單地址即為唯讀，而地址欄位則會變更以符合共用地址的需求。如需有關共用地址的詳細資訊，請參閱 地址 。
帳單地址城市	無。
帳單地址國家	經銷商帳單地址中所指定的國家。預設的有效值為世界上所有國家的名稱。美國的有效值為 USA 。Oracle CRM On Demand 不允許您修改這個欄位的有效值。匯入任何資料之前，請先確認匯入資料符合此欄位的有效值。如需詳細資訊，請參閱關於國家與地址對應。
帳單地址郵政信箱/排序代碼	如果您的檔案包含非美國地址，請將下列地址項目對應至此欄位： Colonia/區 、 CEDEX 代碼 、 地址 4 、 都市及鄉鎮 。如需詳細資訊，請參閱關於國家與地址對應。
帳單地址省別	如果您的檔案包含非美國地址，請將下列地址項目或其美國州對等項目對應至此欄位： MEX 州 、 BRA 州 、 郡 、 土地及領土之一部份 、 島 、 轄區 、 地區 、 酋長國及特區 。如需詳細資訊，請參閱關於國家與地址對應。
帳單地址美國州別	預設的有效值為代表美國各州的兩個大寫字母縮寫。Oracle CRM On Demand 不允許您修改這個欄位的有效值。匯入任何資料之前，請先確認匯入資料符合此欄位的有效值。
帳單地址郵遞區號	無。
出貨地址 1、2、3	經銷商的出貨地址。如需如何以國家別為基礎對應地址欄位的詳細資訊，請參閱關於國家與地址對應。 附註： 如果您的公司已設定共用地址，出貨地址即為唯讀，而地址欄位則會變更以符合共用地址的需求。如需有關共用地址的詳細資訊，請參閱 地址 。
出貨城市	無。
出貨國家	預設的有效值為世界上所有國家的名稱。美國的有效值為 USA 。Oracle CRM On Demand 不允許您修改這個欄位的有效值。匯入任何資料之前，請先確認匯入資料符合此欄位的有效值。如需詳細資訊，請參閱關於國家與地址對應。
出貨地址郵政信箱/排序代碼	如果您的檔案包含非美國地址，請將下列地址項目對應至此欄位： Colonia/區 、 CEDEX 代碼 、 地址 4 、 都市及鄉鎮 。如需詳細資訊，請參閱關於國家與地址對應。

欄位	說明
出貨地址省	如果您的檔案包含非美國地址，請將下列地址項目或其美國州對等項目對應至此欄位： MEX 州、 BRA 州、郡、土地及領土之一部份、島、轄區、地區、酋長國及特區。如需詳細資訊，請參閱關於國家與地址對應。
出貨地址美國州	預設的有效值為代表美國各州的兩個大寫字母縮寫。 Oracle CRM On Demand 不允許您修改這個欄位的有效值。匯入任何資料之前，請先確認匯入資料符合此欄位的有效值。
出貨地址郵遞區號	無。
附加資訊	
狀態	經銷商的狀態，例如：「有效」。
上階經銷商	目前經銷商記錄的總經銷商。
幣別	議題的幣別。
排名	相對於其他經銷商的經銷商排名，通常用於銷售或服務。限制為 22 個字元。
負責人	<p>經銷商記錄的負責人。</p> <p>一般而言，記錄的負責人可以更新記錄、將記錄轉移給其他負責人，或刪除記錄。但您公司的管理員可以調整存取層級，以限制或擴大使用者的存取權。</p> <p>「負責人」欄位的值會影響您或您的經理從「報表」與「儀表板」頁面產生的報表中包含的記錄。</p> <p>視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 37)。</p>
URL	經銷商的通用資源定址器 (URL)，限制為 100 個字元。
總經銷商網站	總經銷商的網站。限制為 50 個字元。
階段	要求的階段和經銷商的合約程序。預設值為「有效」、「申請尚待處理」、「候選者」和「合約尚待處理」。

自訂欄位

附註： 一般都是由角色中包含「自訂應用程式」權限的公司管理員建立自訂欄位。

在「客戶」記錄中建立的任何自訂欄位都會在「經銷商」記錄中顯示為相同的自訂欄位，因為「經銷商」記錄繼承「客戶」記錄中的自訂欄位；但是在「經銷商」記錄中建立的任何自訂欄位不會自動顯示於「客戶」記錄中。

如果您要同時在「客戶」檢視和「經銷商」檢視中查看相同的自訂欄位，您的公司管理員可以在「客戶」記錄中建立自訂欄位，讓它能夠同時在「客戶」檢視和「經銷商」檢視中顯示。

如果您不要在「客戶」檢視和「經銷商」檢視中查看相同的自訂欄位，您的公司管理員可以在「客戶」記錄中建立特屬「客戶」的自訂欄位，並讓自訂欄位只能在「客戶」檢視中顯示。

如需有關自訂欄位的詳細資訊，請參閱關於自訂欄位。

相關資訊

如需「經銷商」的相關資訊，請參閱下列主題：

- [經銷商](#) (頁數 567)
- [使用經銷商首頁](#) (頁數 567)
- [管理經銷商](#) (頁數 569)

車輛

使用「車輛」頁面可建立、更新及追蹤車輛。

附註： 您的公司的管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤車輛資訊，則您的設定中很可能就會排除「車輛」頁標。

使用車輛首頁

「車輛首頁」是管理車輛的起點。

附註： 公司管理員可以自訂您的「車輛首頁」配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就可以新增區段至此頁面，或從頁面移除區段。

建立車輛

您可以按一下「我最近檢視的車輛」區段中的「新建」按鈕。如需詳細資訊，請參閱 [建立記錄](#) (頁數 39)與[車輛欄位](#) (頁數 580)。

使用車輛清單

「車輛清單」區段會顯示一些清單。**Oracle CRM On Demand** 隨附一組準則清單。所有準則清單對於每個人而言都是公開而且可見的。您和您的經理可以根據不同的準則建立其他清單。這些自訂清單會顯示在準則清單集的上方。

下表說明車輛的標準清單。

車輛清單	篩選器
所有車輛	所有車輛，依車輛識別碼 (VIN) 排序
所有最近修改的車輛	所有車輛，依修改日期排序

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新建」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱「[建立及調整清單](#)」(請參閱 "[建立及調整清單](#)" 頁數 75)。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 **Oracle CRM On Demand** 提供的標準清單。這些清單只提供檢視。因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近修改的車輛

「我最近修改的車輛」區段會顯示您最近檢視的車輛。

檢視車輛相關服務要求

「車輛相關服務要求」區段會顯示此資訊：

- **服務編號。**指派給您的服務要求。按一下「服務要求編號」以檢閱服務要求。
- **主題。**服務要求的標題。
- **資產。**對應至服務要求的資產。
- **顯示完整清單。**展開車輛相關服務要求的清單。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

將區段加入您的車輛首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入您的「車輛首頁」：

- 最近建立的車輛
- 最近修改的車輛
- 我最近建立的車輛
- 我最近修改的車輛
- 一或多個報表區段（公司管理員可指定您的「車輛首頁」能否顯示報表區段）

請完成下列任務，將區段加入「車輛首頁」。

將區段加入「車輛首頁」

- 1 在「車輛首頁」上，按一下「編輯配置」。
- 2 在「車輛首頁配置」頁面上，按一下箭頭以加入或移除區段，並組織頁面上的區段。
- 3 按一下「儲存」。

相關資訊

如需「車輛」的相關資訊，請參閱下列主題：

- [車輛欄位](#)（頁數 580）
- [管理車輛](#)（頁數 574）

管理車輛

下列主題說明您的公司管理員在 **Oracle CRM On Demand** 中管理車輛時，可以執行的選擇性組態：

- [啟用車輛產品類型](#) (頁數 576)
- [根據服務要求啟用車輛關聯](#) (請參閱 "[啟用服務要求上的車輛關聯](#)" 頁數 575)

按一下主題即可查看執行下列作業的逐步程序：

- [更新車輛所有權](#) (頁數 577)
- [追蹤車輛的服務要求](#) (頁數 576)
- [追蹤車輛的銷售記錄](#) (頁數 577)
- [追蹤車輛的維修服務記錄](#) (頁數 578)
- [追蹤車輛的財務資訊](#) (頁數 579)

附註： 這項功能不屬於標準應用程式的一部分，所以可能無法在您的 **Oracle CRM On Demand** 版本中使用。

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#) (頁數 39)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 62)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 63)
- [使用清單](#) (頁數 71)
- [處理記錄](#) (頁數 36)
- [新增附註](#) (頁數 89)
- [轉移記錄的所有權](#) (請參閱 "[移轉記錄的所有權](#)" 頁數 84)
- [追蹤資產](#) (頁數 183) (包括將車輛連結至客戶)
- [將檔案和 URL 附加至記錄](#) (頁數 95)
- [刪除及還原記錄](#) (頁數 101)
- [追蹤資產](#) (頁數 183) (包括將車輛連結至客戶)
- [重新命名記錄類型](#)

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關資訊

如需「車輛」的相關資訊，請參閱下列主題：

- [車輛](#) (頁數 572)
- [車輛欄位](#) (頁數 580)
- [使用車輛首頁](#) (頁數 572)

■ 報表 (頁數 637)

啟用服務要求上的車輛關聯

預設服務要求配置不會顯示車輛關聯。不過，您公司管理員可完成下列程序來設定自訂服務要求頁面配置。

若要顯示服務要求記錄上的車輛關聯

- 1 從任何頁面中，依序按一下「管理」、「應用程式自訂」、「服務要求」及「服務要求頁面配置」。
- 2 在「頁面配置」清單中，進行下列其中一項動作：
 - 針對現有的配置按一下「編輯」連結，即可進行修改。
 - 按一下「新建配置」按鈕以建立新配置。
 - 按一下「複製」連結，即可複製現有的配置。

此時會顯示「頁面配置精靈」。

附註：視您按下的「頁面配置」連結而定，「頁面配置精靈」中的步驟數可能會有所不同。

- 3 在步驟 1：「配置名稱」中，輸入配置的名稱和說明（選擇性）。
- 4 在步驟 2 的「欄位設定」中，視需要選取欄位特性。
- 5 在步驟 3 的「欄位配置」中，請確定「服務要求頁面配置」上有「車輛」欄位。
- 6 按一下「完成」以結束「精靈」。
現在您必須使用「角色管理精靈」以指派新自訂配置給使用者角色。
- 7 依序按一下「管理」、「使用者管理和存取控制」，然後按一下「角色管理」：
- 8 尋找您想指派自訂服務要求頁面配置的角色，並按一下「編輯」。
- 9 在步驟 6 的精靈中，請將「頁面配置名稱」變更為服務要求記錄的自訂服務要求頁面配置。
- 10 按一下「完成」，結束精靈。

附註：藉由啟用「車輛」關聯，您也可更新「車輛搜尋」頁面配置，以修改使用者看見的關聯選項。如需詳細資訊，請參閱管理搜尋配置。

啟用車輛產品類型

您公司管理員為了新增產品，通常會使用「管理」工具的「內容管理」部分。管理員可為「車輛」更新產品記錄，將「產品類型」欄位設定為「車輛」。請注意，「車輛」記錄的「產品類型」不會顯示於產品預設配置。若要啟用「車輛」的「產品類型」，您公司管理員可完成下列程序中的步驟，以建立自訂的產品頁面配置。

若要顯示車輛記錄的產品類型

- 1** 從任何頁面依序按一下「管理」、「應用程式自訂」、「產品」、「產品頁面配置」，然後將「產品頁面標準配置」複製至新配置。
- 2** 完成產品的頁面配置精靈：
 - a** 在步驟 1 中，提供配置的名稱。
 - b** 在步驟 2 中，選取「產品類型」的「必要」方塊。
 - c** 在步驟 3 中，確認「產品類型」欄位已列於右側的「主要產品資訊」區段中。
 - d** 按一下「完成」，結束精靈。
- 3** 使用「角色管理精靈」，視需要指派新自訂配置給使用者角色。
 - a** 依序按一下「管理」、「使用者管理和存取控制」，然後按一下「角色管理」：
 - b** 找出您要指派給自訂產品頁面配置的角色，然後按一下「編輯」。
 - c** 在精靈的步驟 6 中，將「產品」記錄的「頁面配置名稱」變更為自訂產品頁面配置。
 - d** 按一下「完成」，結束精靈。

角色已修改的使用者將可使用「內容管理」功能，建立含有「產品類型」欄位的產品記錄。如需有關新增產品的詳細資訊，請參閱設定公司產品。

如需詳細資訊，請參閱設定公司產品。

追蹤車輛的服務要求

當您想檢閱、更新或建立車輛的服務要求時，請更新車輛記錄或建立相關聯車輛的服務要求。

追蹤車輛的服務要求

- 1** 選取想追蹤的車輛。

如需選取車輛的詳細資訊，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。
- 2** 在「車輛詳細資料」頁面上，向下捲動並按一下「服務要求」標題列中的「新建」。

附註：建立服務要求時，選取經銷商可讓使用者將所有聯絡人搜尋變更為相關經銷商的聯絡人。您可變更篩選器以執行要求的查詢。

3 在「服務要求編輯」頁面中，填寫資訊。

下表說明服務記錄的一些欄位資訊。

欄位	備註
服務編號	Oracle CRM On Demand 會產生這個號碼。
主題	此活動的標題或簡短描述。
優先順序	服務要求的優先順序，例如「1-儘快」、「2-高」或「3-中」。
狀態	服務要求的狀態，例如「已開啟」、「待處理」或「已結案」。
開始時間	表示開啟服務要求的時間。Oracle CRM On Demand 會產生此編號。
聯絡人	與服務要求相關的聯絡人。
經銷商	與服務要求相關的經銷商。
負責人	服務要求的負責人。

附註：根據預設，建立服務要求時選取經銷商，會將所有聯絡人變更為僅與經銷商關聯的聯絡人。可將篩選變更為查詢所有聯絡人。

更新車輛所有權

車輛銷售之後，請更新車輛記錄，以追蹤車輛所有權。

1 選取車輛。

如需有關選取車輛的指示，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。

2 在「車輛詳細資料」頁面上按一下標題列的「編輯」。

如需「車輛詳細資料」頁面上各欄位的相關資訊，請參閱[車輛欄位](#)（頁數 580）。

3 在「車輛編輯」頁面上，更新「車輛」記錄中的「負責人」欄位。

4 儲存記錄：

- 若要儲存此記錄，然後開啟「車輛詳細資料」頁面（您可以在其中連結資訊至此記錄），請按一下「儲存」。
- 若要儲存此記錄，然後開啟「編輯」頁面（您可以在其中建立另一筆車輛記錄），請按一下「儲存並新建車輛」。

追蹤車輛的銷售記錄

當您要檢閱、更新或建立車輛的銷售歷史記錄時，請更新車輛歷史記錄。

追蹤車輛的銷售歷史記錄

- 1 選取車輛。

如需有關選取車輛的指示，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。

- 2 在「車輛詳細資料」頁面上，向下捲動至「銷售歷史記錄」區段，並按一下標題列中的「新增」。

附註：若您的「車輛詳細資料」頁面未顯示「銷售歷史記錄」區段，請按一下頁面右上角的「編輯配置」連結，將「銷售歷史記錄」區段加入頁面配置。如果您無法將該區段加入頁面配置，請與公司管理員聯絡。

- 3 在「銷售歷史記錄編輯」頁面上填入資訊。

下表說明銷售記錄的一些欄位資訊。

欄位	備註
銷售編號	系統產生的編號。
幣別代碼	預設為您的幣別。
負責人名字	當您選取姓氏時，此欄位已填入。
負責人姓氏	車輛的負責人。

- 4 儲存記錄。

追蹤車輛的維修服務記錄

當您要審核、更新或建立車輛的服務歷史記錄時，請更新車輛記錄。服務歷史記錄可包含服務要求與其他車輛相關服務。

追蹤車輛的維修服務歷史記錄

- 1 選取車輛。

如需有關選取車輛的指示，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。

- 2 在「車輛詳細資料」頁面上，向下捲動並在「服務歷史記錄」標題列中按一下「新增」。

附註：如果您的「車輛詳細資料」頁面上未顯示「服務歷史記錄」區段，請按一下頁面右上角的「編輯配置」連結，將「服務歷史記錄」區段新增至頁面配置。如果您無法將該區段新增至頁面配置，請聯絡公司管理員。

- 3 在「服務歷史記錄編輯」頁面上填入資訊。

下表說明服務記錄的一些欄位資訊。

欄位	備註
服務歷史記錄編號	「服務歷史記錄」編號，限制為 30 個字元。Oracle CRM On Demand 會產生此編號。

欄位	備註
服務要求編號	連結至此服務歷史記錄的服務要求歷史記錄。限制為 64 個字元。
負責人姓氏	車輛的負責人。限制為 50 個字元。
服務日期	預設為今天的日期。
幣別代碼	預設為您的幣別。限制為 20 個字元。
服務名稱	與維修服務歷史記錄連結的名稱或編號。限制為 100 個字元。
廠牌	車輛的製造商或品牌名稱。唯讀。
負責人名字	當您選取姓氏時，此欄位已填入。限制為 50 個字元。
服務提供者	提供車輛維修服務的經銷商或其他服務提供者。限制為 100 個字元。
描述	此欄位的限制為 16,350 個字元。

4 儲存記錄。

追蹤車輛的財務資訊

您可以追蹤車輛的財務資訊。

追蹤車輛的財務資訊

1 選取車輛。

如需有關選取車輛的指示，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 42)。

2 在「車輛詳細資料」頁面上，向下捲動然後在「財務資訊」標題列中按一下「新增」。

附註：若您的「車輛詳細資料」頁面未顯示「財務資訊」區段，請按一下頁面右上角的「編輯配置」連結，將「財務資訊」區段加入頁面配置。如果您無法將該區段加入頁面配置，請與公司管理員聯絡。

3 在「財務資訊編輯」頁面上填入資訊。

下表說明財務資訊的一些欄位資訊。

欄位	備註
財務詳細資料 #	系統產生的數字。限制為 15 個字元。
融資業者	限制為 30 個字元。

車輛欄位

使用「車輛編輯」頁面來加入車輛或更新現有車輛的詳細資料。「車輛編輯」頁面會顯示一組完整的車輛欄位。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂您的應用程式，例如變更記錄類型、欄位及選擇清單中選項的名稱。因此，您在螢幕上看見的資訊可能會與此表格中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	說明
主要車輛資訊	
車輛識別碼	車輛識別碼 (VIN)。限制為 100 個字元。
廠牌	車輛的製造商或品牌名稱。預設值包括：「Metro Motors」、「Toyota」和「廠牌不詳」。
車型	車輛的車型。預設值為：「4Runner」和「Tacoma」。
年份	車輛製造的年份。此為數字選擇清單，不接受非數字的字元。
產品名稱	<p>產品的名稱。</p> <p>公司管理員通常會使用「內容管理」功能來加入產品。針對「車輛」，公司管理員可將「產品類型」欄位設定為「車輛」來更新產品記錄。請注意，產品預設配置不會公開「產品類型」。</p> <p>公開車輛「產品類型」的程序詳述於啟用車輛產品類型 (頁數 576)中。</p>
車身護條飾板	車輛的車身護條飾板。預設值為：「2WD」和「Prerunner」。
車門	車輛的車門數目。預設值為：「2 門」、「3 門」和「4 門」。
車身顏色	車輛的顏色。
車輛幣別	針對車輛價格指定的幣別，例如：美元 (USD)。
負責人	<p>車輛記錄的負責人。</p> <p>視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 37)。</p>
附加車輛資訊	
二手車/新車	車輛是新車或二手車。
產品類型	<p>車輛的類型。限制為 30 個字元。</p> <p>附註： 這是唯讀欄位。</p>
內裝顏色	車輛的內裝顏色，例如：紅色。
變速系統	車輛的變速系統類型。預設值為：「自排」、「手排」和「選項」。
引擎	車輛的引擎類型。預設值為：「4 汽缸」、「6 汽缸」、「8 汽缸」、「10 汽缸」和「選項」。

欄位	說明
車體	車輛的車體類型，例如「雙門小轎車」或「敞篷車」。
所有者	車輛所有權類型，例如：業務或公司車。
聯絡人	車輛的聯絡對象。限制為 100 個字元。 附註：這是唯讀欄位。
客戶	與車輛連結的客戶。
客戶地點	客戶的所在地點。限制為 50 個字元。 附註：這是唯讀欄位。
汽車銷售商	銷售車輛的經銷商名稱。限制為 100 個字元。
服務經銷商	車輛維修服務的經銷商名稱。限制為 100 個字元。
製造廠商建議零售價	製造商的建議零售價格 (MSRP)，以「車輛」記錄中所使用的幣別計算。限制為 22 個字元。
經銷商發票價格	經銷商的發票價格，以「車輛」記錄中所使用的幣別計算。限制為 22 個字元。
狀態	車輛的目前狀態，例如：產品。
地點	車輛的所在地點，例如：銷售商停車場。
目前里程數	目前顯示在車輛里程表上的里程數。限制為 22 個字元 (數字)。
保固類型	車輛隨附的保固類型，例如：完整或延長。
駕照號碼	車主的駕照號碼。限制為 30 個字元。
發照州別	發行駕照的州別。
說明	限制為 250 個字元。

附註：若要設定任何選擇清單欄位（例如「車型」、「車身護條飾板」或「車門」），您的公司管理員可以依照變更選擇清單值中的描述，針對選擇清單值自訂應用程式。

自訂欄位

附註：一般都是由角色中包含「自訂應用程式」權限的公司管理員建立自訂欄位。

在「資產」記錄中建立的任何自訂欄位會在「車輛」記錄中顯示成相同的自訂欄位。「車輛」記錄會繼承「資產」記錄中的自訂欄位。不過，在「車輛」記錄中建立的任何自訂欄位都不會自動顯示於「資產」記錄中。

如果您想要同時在「資產」檢視和「車輛」檢視中查看相同的自訂欄位，公司管理員可以在「資產」記錄中建立自訂欄位，然後讓它同時顯示於「資產」檢視和「車輛」檢視中。

如果您不想要同時在「資產」檢視和「車輛」記錄中查看相同的自訂欄位，公司管理員可以針對「資產」建立「資產」專用的自訂欄位，然後讓此欄位僅顯示於「資產」檢視中。

如需有關自訂欄位的詳細資訊，請參閱關於自訂欄位。

附加欄位

根據預設，許多欄位不會顯示在「車輛詳細資料」頁面上：「產品編號」、「購買日期」、「購買價格」、「數量」、「出貨日期」、「安裝日期」、「到期日」、「通知日期」、「產品分類」和「契約」。

您的公司管理員可以視需要變更這些欄位的定義。如需有關變更欄位定義的詳細資訊，請參閱建立和編輯欄位。若要顯示這些欄位，您的公司管理員必須將這些欄位包含在頁面配置中。如需有關在頁面上顯示這些欄位的詳細資訊，請參閱自訂靜態頁面配置。

相關資訊

如需「車輛」的相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用車輛首頁](#) (頁數 572)
- [管理車輛](#) (頁數 574)

12 將應用程式個人化

您可以使用「我的設定」頁面將 Oracle CRM On Demand 個人化。如需逐步指示，請按下列其中一個主題：

- [更新個人詳細資料](#) (頁數 584)
- [設定預設搜尋記錄類型](#) (頁數 591)
- [設定題旨](#) (頁數 591)
- [設定記錄預覽模式](#) (請參閱 "[設定您的記錄預覽模式](#)" 頁數 592)
- [變更語言設定](#) (請參閱 "[變更您的語言設定](#)" 頁數 592)
- [檢視稽核追蹤項目欄位](#) (請參閱 "[檢視稽核追蹤欄位](#)" 頁數 593)
- [管理您的配額](#) (頁數 593)
- [檢閱您的登入活動](#) (頁數 594)
- [變更密碼](#) (頁數 595)
- [設定您的安全性問題](#) (頁數 595)
- [檢閱您的委派資訊](#) (頁數 596)
- [新增委派使用者](#) (頁數 597)
- [授予技術支援登入存取權](#) (頁數 597)
- [顯示頁標](#) (頁數 598)
- [變更詳細資料頁面配置](#) (頁數 598)
- [變更首頁頁面配置](#) (請參閱 "[變更首頁配置](#)" 頁數 599)
- [變更動作列配置](#) (頁數 600)
- [設定行事曆](#) (頁數 600)
- [存取資料與整合工具](#) (頁數 601)
- [檢視您的匯出要求](#) (頁數 602)
- [嵌入最愛清單小組件](#) (頁數 604)
- [嵌入訊息中心小組件](#) (頁數 605)
- [嵌入報表小組件](#) (頁數 605)
- [嵌入簡單清單小組件](#) (頁數 606)

相關主題

如需有關將應用程式個人化的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [關於 On Demand 小組件](#) (頁數 603)
- [匯入聯絡人](#) (頁數 193)
- [使用 Offline Client](#) (請參閱 "[使用 Offline Client](#)" 頁數 608)
- [從 Microsoft Outlook 和 Lotus Notes 新增電子郵件](#) (頁數 616)

更新個人詳細資料

您可以更新自己的個人詳細資料，例如地址和電話號碼。公司管理員會控制您在「個人詳細資料」頁面上看見的配置和資訊，因此下列說明與您所看見的項目之間可能會有差異。

附註： 在「個人資料檔」頁面上對「預設語言」、「幣別」、「時區」及「國家」所做的變更須等到您登出並再次登入之後，才會反映在所有報表與分析中。

更新個人詳細資料

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」通用連結。
- 2 在「個人資料檔」區段中，按一下「個人資料檔」連結。
- 3 在「個人資訊」區段中，按一下「我的資料檔」連結。
- 4 在「個人詳細資料」區段中，按一下「編輯」。
- 5 使用「個人編輯」表單來更新資訊，然後儲存該記錄。

附註： 您必須登出並再次登入，才能啟動部分變更（語言、地區設定、時區和幣別）。

下表將描述您可以檢閱或更新的部分欄位。

欄位	說明
主要使用者資訊	
名字	使用者的名字。限制為 50 個字元。這是必要欄位。
姓氏	使用者的姓氏。限制為 50 個字元。這是必要欄位。
中間名	使用者的中間名。限制為 50 個字元。
先生/女士	使用者的稱謂。
狀態	這個唯讀欄位是表示使用者的狀態。唯有有效的使用者可存取 Oracle CRM On Demand。
直屬主管	這個唯讀欄位是表示使用者的經理。

欄位	說明
	附註： 根據您公司管理員為您的公司設定使用者頁面配置的方式，您可能會看見「直屬主管 (別名)」欄位，而非「直屬主管」欄位。「直屬主管 (別名)」欄位顯示使用者經理的簡短識別碼。
職稱	此唯讀欄位顯示使用者的職稱
地區	使用者所在的地區或區域。限制為 40 個字元。
子地區	進一步縮小使用者所在的地區或區域。限制為 40 個字元。
角色	此唯讀欄位指出在 Oracle CRM On Demand 中指派給使用者的角色。使用者角色定義其在 Oracle CRM On Demand 中使用各項功能的權限、提供給使用者使用受保護資訊的權限組合，以及顯示資訊的使用者介面。
主要群組	已經加入這位使用者的群組。唯讀。
使用者詳細資訊	
別名	使用者的簡短識別碼，用來指派或顯示特定記錄類型的所有權。例如，您可以輸入使用者的慣用名稱或暱稱。這是必要欄位，由公司管理員設定。
使用者 ID	使用者的唯一系統識別碼，可搭配「公司登入 ID」登入應用程式。這是必要欄位，由公司管理員設定。
電子郵件	使用者的完整電子郵件地址，例如 isample@rightequip.com。此電子郵件地址會用於重設密碼等系統通知。這是必要欄位，由公司管理員設定。
次要電子郵件	使用者的次要電子郵件地址。
公司電話號碼	使用者的辦公室電話號碼。這是必要欄位。
行動電話號碼	使用者的行動電話號碼。
公司登入 ID	使用者所屬的公司。這是預設欄位，在建立公司時設定。
使用者登入 ID	使用者登入應用程式的 ID。這個 ID 是由「公司登入 ID」與「使用者 ID」組成，以斜線分隔。「使用者登入 ID」是必要欄位，由公司管理員設定。
聯絡人偏好設定	
不希望接聽來電	如果您不想要接聽 Oracle CRM On Demand Marketing 的來電，請選取此核取方塊。
不希望收到信函	如果您不想收到 Oracle CRM On Demand Marketing 的郵件，請選取此核取方塊。
不希望收到電子郵件	如果您不想收到 Oracle CRM On Demand Marketing 的電子郵件訊息，請選取此核取方塊。
永遠傳送重要提醒	若勾選此核取方塊，則您會收到 Oracle CRM On Demand 寄出的重要資訊電子郵件訊息。這些訊息包括：

欄位	說明
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Oracle CRM On Demand 產品更新及服務變更以及相關產品的重要資訊 ■ 升級至主要新版次的指示和排程 ■ 用於補充一般支援程序的高優先順序或緊急的溝通 (例如, 發生硬體失敗的情況) <p>無法在「個人詳細資料」頁面上更新這個欄位。只有公司管理員可以從「使用者詳細資料」頁面為使用者更新這個核取方塊。</p> <p>附註: 這個核取方塊不是用來決定哪些使用者會收到 Oracle CRM On Demand Customer Care 發出的系統提醒 (例如, 即將到來的已排定維護提醒)。</p>
使用者地理位置資訊	
語言、地區設定、幣別、時區	<p>您的公司管理員會設定這些項目的預設設定。不過, 您可以按一下各項目的選擇清單, 選取所需的值以覆寫預設值。</p> <p>如需有關這些欄位的詳細資訊, 請參閱關於使用者的資料檔設定 (頁數 589)。</p> <p>您必須登出然後重新登入, 才能啟動語言、地區設定、幣別或時區的任何變更。</p>
使用者安全性資訊	
呈報主題區域	<p>您可以使用這個選擇清單來設定您對 Oracle CRM On Demand Answers 中即時報表記錄的可見度。這些報表會提供資料的即時分析。您可以選取下列其中一個值:</p> <p>供管理者閱覽 - 可讓您查看自己的資料, 以及下屬直接負責的資料(這是預設設定)。</p> <p>供團隊閱覽 - 可讓您查看自己的資料, 以及透過「客戶團隊」和「機會團隊」與您共用的資料。</p> <p>如果您沒有定義「呈報題旨層級範圍」設定, 系統就會套用公司管理員所設定的公司範圍設定。如需有關報表的詳細資訊, 請參閱報表 (頁數 637), 特別是「關於記錄的可見度」主題。</p>
歷史主題範圍	<p>您可以使用這個選擇清單, 設定您對 Oracle CRM On Demand Answers 中「分析」主題範圍的可見度。「分析」報表與歷史或趨勢分析有關, 或者包含比即時報表更複雜的計算。您可以選取下列其中一個值:</p> <p>供管理者閱覽 - 可讓您查看自己的資料, 以及下屬直接負責的資料(這是預設設定)。</p> <p>供團隊閱覽 - 可讓您查看自己的資料, 以及透過「客戶團隊」和「機會團隊」與您共用的資料。</p> <p>全部皆可閱覽 - 這項設定結合了「供管理者閱覽」、「供團隊閱覽」和工作簿。</p> <p>如果您沒有定義「歷史題旨層級範圍」設定, 系統就會套用公司管理員所設定的公司範圍設定。如需有關報表的詳細資訊, 請參閱報表 (頁數 637), 特別是「關於記錄的可見度」主題。</p>
角色式是否可以讀取	<p>如果您希望依照「角色管理精靈」內「記錄類型存取權」頁面的定義, 使 Oracle CRM On Demand Answers 報告依記錄類型基礎來使用「是否可以讀取所有記</p>

欄位	說明
所有記錄	<p>錄」設定，請使用此選擇清單。例如，如果是由公司管理員就指定記錄類型，為使用者角色選擇是否可以看見「是否可以讀取所有記錄」設定（依序按一下「管理」、「使用者管理與存取控制」、「角色管理」，然後編輯角色並按一下「記錄類型存取權」），則若您已透過「公司資料檔」或「使用者資料檔」啟用「角色式是否可以讀取所有記錄」設定，即可檢視 Oracle CRM On Demand Answers 中該記錄類型的所有記錄。</p> <p>如需有關何時和如何啟用「角色式是否可以讀取所有記錄」的指引方針，請參閱「關於角色式是否可以讀取所有記錄設定」（請參閱 "關於角色式是否可以讀取所有記錄設定" 頁數 590）。</p> <p>如果您沒有選取「角色式是否可以讀取所有記錄」，則 Oracle CRM On Demand Answers 報告會使用「呈報題旨層級範圍」和「歷史題旨層級範圍」欄位上的可見度設定。</p>
單一登入外部識別碼	唯讀。如需詳細資訊，請參閱設定公司資料檔及通用預設值。
前次登入時間	系統產生的欄位。如需有關檢閱所有登入嘗試的詳細資訊，請參閱 檢閱您的登入活動 （頁數 594）。
客戶溝通設定	
顯示「單鍵撥號」快顯功能表	這個核取方塊適用於使用 Oracle Contact On Demand 所設定的使用者。 Oracle Contact On Demand 會將電話號碼轉譯為您可以在「清單」和「詳細資訊」頁面上按一下的連結。如果您選取「顯示「單鍵撥號」快顯功能表」核取方塊，然後按一下電話號碼連結，系統就會先提示「單鍵撥號」視窗，然後 Oracle Contact On Demand 才會撥號。如需有關撥打內線或外線電話的詳細資訊，請參閱 撥打電話 （頁數 297）。
顯示「客戶溝通首頁」收件匣	從功能表中選取一個值來決定「客戶溝通首頁」收件匣顯示活動的期間，例如上個月、昨天等等。 Oracle CRM On Demand 會篩選這些活動。會篩選這些活動，且根據活動開始時間進行篩選。期間越短，顯示的客戶溝通活動數就越少。如果您從功能表中選取「全部」，或將功能表保留空白，則「客戶溝通」頁面會顯示所有客戶溝通。您必須登出並重新登入，才能讓此變更生效。
顯示「客戶溝通首頁」最近完成的活動	從功能表中選取一個值來決定「客戶溝通首頁」顯示最近完成之活動的期間，例如上個月、昨天等等。 Oracle CRM On Demand 會篩選這些活動。會篩選這些活動，且根據活動開始時間進行篩選。期間越短，顯示的客戶溝通活動數就越少。如果您從功能表中選取「全部」，或將功能表保留空白，則「客戶溝通」頁面會顯示所有活動。您必須登出並重新登入，才能讓此變更生效。
附加資訊	
佈景主題名稱	這個選擇清單可讓您為應用程式選擇全應用程式的佈景主題。佈景主題可以變更應用程式的外觀與操作，包括其背景色彩、超連結及圖示。可以使用幾種預先定義的佈景主題。不過，您的公司管理員可以在 Oracle CRM On Demand 中建立自訂佈景主題。空白值表示您必須使用公司管理員已在公司資料檔中設定的佈景主題。如需建立自訂佈景主題的詳細資訊，請參閱建立新佈景主題。
預設搜尋記錄類型	這個選擇清單可讓您變更要顯示在動作列搜尋中的預設搜尋記錄類型（例如，您可以將「聯絡人」變更為「客戶」或可存取的其他記錄類型）。每次您登入應用程式時，動作列搜尋方塊就會預設為這種記錄類型，不論上次登入應用程式時所離開

欄位	說明
	的位置為何。
登入時顯示歡迎頁面	這個核取方塊可讓您指定是否要在登入應用程式時顯示「Oracle CRM On Demand 歡迎頁面」。
記錄預覽模式	<p>這個選擇清單可讓您啟用記錄預覽功能，並指定預覽視窗的開啟方式。根據您選取的設定，當您將指標放在記錄連結上時，或當您按一下當指標放在記錄連結上所出現的預覽圖示時，預覽視窗會開啟。預覽視窗會顯示記錄「詳細資料」頁面的第一個區段。您也可以在此欄位中選取「關閉」，選擇停用記錄預覽功能。</p> <p>記錄預覽設定可以由公司管理員於公司層級指定或由每位使用者指定。您的個人設定會覆寫公司的預設設定。如果這個欄位是空白，就會使用公司的預設記錄預覽設定。</p>
抬頭顯示器	<p>如果已經啟用抬頭顯示功能，瀏覽器視窗的最下面的抬頭顯示就會提供頁面之相關資訊區段的連結（例如連結的記錄區段）。您可以按一下這些連結來移到相關資訊區段，而不用向下捲動頁面。您可以按一下顯示器中的減號圖示（-）來收合抬頭顯示，而按一下加號（+）便可展開顯示器。在抬頭顯示中的是針對所有的記錄類型所維護的展開或縮合設定，直到您再度變更，即使您登出應用程式，然後重新登入。</p> <p>您也可以從「詳細資料」頁面關閉個人資料檔中的抬頭顯示功能，完全移除抬頭顯示。</p> <p>附註：抬頭顯示功能可以在公司層級由個別使用者進行開啟或關閉。您的個人設定會覆寫公司設定。抬頭顯示的色彩會依據您所使用的佈景主題來決定。如需選擇佈景主題的詳細資訊，請參閱設定佈景主題（請參閱“設定題旨”頁數 591）。</p>
相關資訊格式	如果您的使用者角色具有「個人化相關資訊顯示格式」權限，則可選擇在記錄「詳細資料」頁面上將相關資訊區段顯示為清單或頁標。如果您個人資料檔的「相關資訊格式」選項為空白，則會使用您使用者角色的預設設定。如果您使用者角色的「相關資訊格式」選項為空白，則會使用公司的預設設定。
呈報主題區域的使用者時區支援	<p>如果在您的使用者資料檔上選取此核取方塊，則會根據您的時區來顯示即時報表中的日期與時間。</p> <p>根據您公司管理員設定您的「個人資料檔」頁面的方式，您或可變更此設定。</p> <p>如果未在您的使用者資料檔上選取此核取方塊，報表中的日期與時間則是根據公司時區來顯示。</p>

關於使用者的資料檔設定

每間公司至少都有一位特別指定的公司管理員，專門負責設定和自訂整個組織的 **Oracle CRM On Demand**。雖然公司管理員一開始會設定每位使用者所繼承的某些預設值，不過每位使用者都可以覆寫這些初始預設設定。下表將描述這些設定所影響的項目。

設定名稱	說明
時區	此應用程式支援國際標準時間 (UTC)，因此所有時間和日期都會根據使用者的時區顯示。例如，對於設定為 EST 的使用者而言，排定上午 11:00 PST 的約會就會顯示成下午 2:00 ，因為其時差為三小時。
地區設定	「地區設定」設定會決定數字、幣別、電話號碼、時間和日期的格式。例如，選取「德文 - 德國」地區設定的使用者會看見顯示成 110.000,00 的幣別金額，而選取「英文 - 美國」設定的使用者則會看見相同的金額顯示成 110,000.00 。使用者應該選取他們最習慣使用的格式。
語言	「語言」設定可讓使用者變更使用者介面、線上說明和教學課程的語言。根據公司的預設語言，使用者可能會看見報告中某些項目所採用的語言與其預設值不同。
幣別	<p>「幣別」設定會提供與使用者所建立之所有新記錄連結的預設幣別金額。當使用者檢視收益報告時，這些報告就會使用使用者的預設幣別顯示。如果某位經理查看使用不同幣別之使用者的累計收益，她就會看見該項金額採用其預設幣別（公司管理員必須設定匯率，才能讓這項功能生效）。</p> <p>不過，預測的累計目標金額一律以公司的預設幣別計算。例如，如果公司的幣別是歐元，使用美元當做預設幣別的使用者會看見其預測轉換成歐元。</p>
國家	若使用者建立的新記錄包含地址，使用者資料檔中的「國家」設定會控制顯示預設特定國家的地址欄位。例如，如果使用者資料檔的「國家」欄位設為「法國」，則當使用者建立包含地址的記錄時（例如客戶記錄），法國配置會在第一次開啟新記錄時，用於顯示位於法國的特定帳單地址和出貨地址欄位。 Oracle CRM On Demand 具有超過 60 個國家的特定地址配置。

設定名稱	說明
電話	<p>「電話」格式是由「地區設定」設定所決定。此應用程式會針對跨國電話號碼進行調整，所以使用者會看見他們必須撥打的整個號碼順序。例如，撥打國際電話時，美國的使用者必須先撥 011。因此，當英國的使用者輸入 +44 3333 333 333 時，此號碼就會顯示成 011 +44 3333 333 333。</p> <p>附註： 使用者應該在國際電話號碼之前輸入前置加號 (+)。</p> <p>「電話」欄位旁具有一個電話圖示。只要按一下這個圖示就會開啟電話確認視窗，讓使用者能夠確認此應用程式是否已正確識別號碼：國家代碼、城市/區域代碼、本地號碼和任何分機號碼。關閉該視窗就會提示應用程式輸入正確的撥號順序。</p> <p>此外，如果使用者想要決定國家的國家代碼，他們可以按一下電話圖示、選取國家，然後儲存資訊。該國家的國家代碼就會顯示在「電話」欄位中。</p>

附註： 設定有所變更時，使用者必須先登出並再次登入，Oracle CRM On Demand 才會以新設定顯示資料。

關於角色式是否可以讀取所有記錄設定

您的公司管理員可在「公司資料檔」頁面中設定「角色式是否可以讀取所有記錄」核取方塊，但使用者可以在使用者的「使用者資料檔」頁面中覆寫這個設定。Oracle CRM On Demand Answers 呈報會根據「角色式是否可以讀取所有記錄」核取方塊的設定方式，使用在使用者角色定義上為每個物件設定的可見度，或者使用在「公司資料檔」與「使用者資料檔」頁面的「呈報主題區域」與「歷史主題區域」欄位上設定的可見度。如需公司與使用者資料檔的詳細資訊，請參閱[關於公司與使用者的資料檔設定](#)（請參閱 "關於使用者的資料檔設定" 頁數 589）。

下表提供何時與如何啟用「角色式是否可以讀取所有記錄」設定資訊。

角色式是否可以讀取所有記錄設定		角色記錄類型的可見度
公司資料檔設定	使用者資料檔設定	
是	是	已啟用
是	否	已停用
是	NULL	已啟用（預設顯示公司資料檔設定）
NULL	是	已啟用
NULL	NULL	已停用（預設顯示公司資料檔設定）
NULL	否	已停用

若要更新個人資料檔，請參閱[更新個人詳細資料](#)（頁數 584）。

若要更新公司資料檔（僅限公司管理員），請參閱設定公司資料檔及通用預設值。

設定預設搜尋記錄類型

您可以從個人資料檔資訊設定預設搜尋記錄類型，例如，您可能想要將目標式搜尋的預設搜尋記錄類型從「聯絡人」記錄修改為「客戶」記錄。如需有關使用 Oracle CRM On Demand 搜尋的詳細資訊，請參閱[尋找記錄](#)（頁數 42）。若要設定預設搜尋記錄類型，請完成下列程序中的步驟。

設定預設搜尋記錄類型

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」通用連結。
- 2 在「個人資料檔」區段中，按一下「個人資料檔」連結。
- 3 在「個人資訊」區段中，按一下「我的資料檔」連結。
- 4 在「個人詳細資料」頁面中，按一下「編輯」。
- 5 在「個人編輯」頁面中，向下捲動至「詳細資訊」區段。
- 6 從「預設搜尋記錄類型」選擇清單中，選取您所要的記錄類型。
- 7 儲存記錄。

附註：您必須登出後再登入至 Oracle CRM On Demand，才能看到變更。

設定題旨

您可以將「UI 主題」從您的個人資料檔資訊設定成 Oracle CRM On Demand 中某個預先定義的主題或公司管理員已經建立的自訂主題。如需有關建立新主題的詳細資訊，請參閱建立新主題。空白主題指示公司管理員已經設定公司的主題。在這種情況下，您必須使用公司主題。

若要設定主題，完成下列程序的步驟。當您指定主題時，該主題會優先於角色或公司層級指定的任何其他主題。

設定您的主題

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」通用連結。
- 2 在「個人資料檔」區段中，按一下「個人資料檔」連結。
- 3 在「個人資訊」區段中，按一下「我的資料檔」連結，然後再按「編輯」。
- 4 向下捲動至「詳細資訊」區段。

- 5 在「題旨名稱」選擇清單中選取您所要的題旨。

設定您的記錄預覽模式

如果記錄預覽功能已啟用，您就可以從 Oracle CRM On Demand 中的多處記錄連結來預覽記錄，包括下列位置：

- 我的首頁
- 記錄首頁
- 記錄清單頁面
- 記錄的詳細資料頁面（包含相關記錄的清單）
- 動作列

預覽視窗會顯示記錄「詳細資料」頁面的第一個區段。您可以在「個人詳細資料」頁面中設定記錄預覽模式。根據您選取的設定，預覽視窗會在您將指標放在記錄連結上時開啟，或是在您按一下指標放在記錄連結上時出現的預覽圖示時開啟。您也可以停用記錄預覽功能。

您的公司的管理員可以指定公司等級的記錄預覽設定，而每一位使用者也可以在其「個人詳細資料」頁面中指定記錄預覽設定。您的個人設定會覆寫公司的預設設定。如果您未在「個人詳細資料」頁面上變更記錄預覽設定，則會使用公司的預設記錄預覽設定。

若要設定您的記錄預覽模式，請完成下列程序的步驟。

設定記錄預覽模式

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」。
- 2 在「個人資料檔」區段中，按一下「個人資料檔」。
- 3 在「個人資訊」區段中，按一下「我的資料檔」。
- 4 在「個人詳細資料」頁面中，按一下「編輯」。
- 5 在「個人編輯」頁面中，向下捲動至「詳細資訊」區段。
- 6 在「記錄預覽模式」欄位中，從選擇清單選取您要的模式。
如果您要使用公司的預設記錄預覽設定，請從選擇清單選取空白選項。
- 7 儲存記錄。

變更您的語言設定

您的個人詳細資料中的語言設定控制您在使用者介面、線上說明和教程中看到的語言。一開始是由您的公司管理員指定您的語言，但是您可以在個人詳細資料中變更此設定。依公司的預設語言而定，您可能會看到報告中的某些項目是以預設的語言設定以外的語言顯示。

若要變更您的語言設定，請完成下列程序中的步驟。

變更語言設定

- 1 在任何頁面的右上角按一下「我的設定」通用連結。
- 2 在「個人資料檔」區段中，按一下「個人資料檔」。
- 3 在「個人資訊」區段中，按一下「我的資料檔」。
- 4 在「個人詳細資料」頁面中，按一下「編輯」。
- 5 在「個人編輯」頁面中，向下捲動至「使用者地理位置資訊」區段。
- 6 在「語言」選擇清單中選取您所要的語言。
- 7 儲存記錄。
- 8 登出 Oracle CRM On Demand，然後再登入回到其中，即可啟動變更。

檢視稽核追蹤欄位

若要檢視軟體應用程式（如 Web 服務和 Oracle Outlook Email Integration On Demand）的活動，請完成下列程序的步驟。

檢視稽核追蹤欄位

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」通用連結。
- 2 在「個人資料檔」區段中，按一下「個人資料檔」連結。
- 3 在「個人資訊」區段中，按一下「我的資料檔」連結。
- 4 向下捲動至「稽核追蹤」，以檢視為稽核而啟用的欄位。

管理您的配額

您或您的公司管理員都可以設定您的配額。身為一般使用者，您不需要有任何特殊權限，但是公司管理員需要「管理使用者和存取權」權限，才能設定您的配額。

您可以檢閱及修改現有配額，或輸入新配額，然後再以下列方式計算：

- 輸入年度配額，系統可跨整年平均分攤
- 輸入每月配額，系統可計算全年總計

您可以隨時讓配額成為有效。啟動配額之後，Oracle CRM On Demand 會使用配額資訊，填入「預測」頁面中的欄位。它會儲存您每年的目標，讓您檢閱目標記錄，並比較預測與您的配額。如需其他詳細資訊，請參閱[管理配額](#) (頁數 228)。

附註： 您可以一年有多個有效配額。由於建立您的預測時只使用有效的配額，請確認您已啟動要包含在預測中的所有配額。

定義您的配額

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」通用連結。
- 2 在「個人資料檔」區段中，按一下「個人資料檔」連結。
- 3 在「個人資訊」區段中，按一下「我的資料檔」連結。
- 4 在「個人詳細資料」頁面中，捲動至「配額」區段。
- 5 在「配額」區段中按一下「新建配額」。
- 6 在「編輯配額」表單中，輸入配額的「配額開始時間」和「名稱」。
- 7 執行下列其中一項作業：
 - 若要將年度配額平均分攤在會計年度中，請在「總配額」欄位中輸入數額，然後按一下「平攤」。
 - 若要加總每月的配額，請輸入每個月的數額，然後按一下「總計」。

附註： 按一下「總計」會加總所有每月配額項目，然後在「總計」欄位中顯示加總數字。

- 8 儲存記錄。

檢閱您的登入活動

您可以檢閱所有的登入活動，例如，您登入應用程式的次數。

檢閱登入活動

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」通用連結。
- 2 在「個人資料檔」區段中，按一下「個人資料檔」連結。
- 3 在「個人資訊」區段中，按一下「我的資料檔」連結。
- 4 在「個人詳細資料」頁面中，向下捲動至「登入記錄」區段，以檢閱您的登入活動。

此活動包括您從其他應用程式 (包括 Oracle CRM On Demand Integration for Office、Oracle Outlook Email Integration On Demand 等等) 登入的活動。

變更密碼

Oracle CRM On Demand 可讓您隨時變更密碼，前提是您的角色包括「重設個人密碼」權限。

附註：如果您的公司實作解決方案，規定您必須使用單一登入 (SSO) 存取 Oracle CRM On Demand，那麼您將需要透過該解決方案重設密碼，而不是在 Oracle CRM On Demand 中進行。

變更密碼

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」通用連結。
- 2 在「個人資料檔」區段中，按一下「個人資料檔」連結。
- 3 在「個人資訊」區段中，按一下「密碼更新」連結。
- 4 在「密碼更新」頁面中，請先檢閱密碼政策，再對密碼進行變更。
一般而言，密碼政策是由公司管理員設定，並會視情況變更。
- 5 在「密碼更新」區段中填入欄位。
- 6 儲存記錄。

設定您的安全性問題

如果您忘記 Oracle CRM On Demand 的密碼，就會用到您的安全性問題。安全性問題是在您第一次登入 Oracle CRM On Demand 時設定，但您可隨時變更安全性問題與答案。

如果忘記密碼會發生什麼狀況？

如果您忘記 Oracle CRM On Demand 的密碼，可以按一下 Oracle CRM On Demand 單一登入頁面的「無法存取您的帳戶？」連結，然後按一下「忘記密碼」連結以重設密碼。Oracle CRM On Demand 接著會傳送一封含有應用程式暫時連結的電子郵件給您。當您存取暫時連結時，必須回答安全性問題以進行認證。若正確回答安全性問題，即可在 Oracle CRM On Demand 中設定密碼。如需忘記密碼時重設密碼的詳細資訊，請參閱[擷取您的使用者登入 ID 或重設您的密碼](#)（請參閱 "[擷取您的使用者登入 ID 或重設您的密碼](#)" 頁數 113）。

附註：如果您忘記使用者登入 ID，亦可使用 Oracle CRM On Demand 登入頁面上的「無法存取您的帳戶？」連結，要求以電子郵件將使用者登入 ID 傳送給您。

下列程序說明如何設定您的安全性問題。

設定您的安全性問題

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」通用連結。
- 2 在「個人資料檔」區段中，按一下「個人資料檔」連結。

- 3 在「個人資料檔」頁面上，按一下「我的安全性問題」連結。
- 4 當您在「我的安全性問題」頁面上時，若不是第一次設定安全性問題，請在「目前的密碼」欄位中輸入您的 Oracle CRM On Demand 密碼。
- 5 選取問題，然後輸入答案。
NOTE: An answer cannot exceed 100 characters.
- 6 儲存記錄。

提示：請記下您所設定的安全性問題與答案，以在忘記密碼時立即取得所需資訊。

檢閱您的委派資訊

使用者委派是一項實用功能，可讓支援多位人員的使用者查看屬於這些人的所有記錄。如果您的公司管理員已啟用了使用者委派功能，而且您的使用者角色已完成使用者委派設定，則您可執行下列作業：

- 檢視您出任委派者時的使用者清單。
- 檢視使用者出任您的委派者時的使用者清單。
- 為您自己新增委派者。

如需有關新增委派使用者的詳細資訊，請參閱[新增委派使用者](#)（頁數 597）。

若要檢視您出任委派者時的使用者清單，請完成下列程序的步驟。

檢視您出任委派者時的使用者清單

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」通用連結。
- 2 在「個人資料檔」區段中，按一下「個人資料檔」連結。
- 3 在「個人資訊」區段中，按一下「我的資料檔」連結。
- 4 在「個人詳細資料」頁面上，向下捲動至「委派使用者」區段，以查看您出任其委派者時的使用者清單。

若要檢視使用者出任您的委派者時的使用者清單，請完成下列程序的步驟。

檢視使用者出任您的委派者時的使用者清單

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」通用連結。
- 2 在「個人資料檔」區段中，按一下「個人資料檔」連結。
- 3 在「個人資訊」區段中，按一下「我的資料檔」連結。
- 4 在「個人詳細資料」頁面上，向下捲動至「受委派使用者」區段，以查看出任您的委派者的使用者清單。

附註：如果「委派使用者」區段或「受委派使用者」區段未顯示在「個人詳細資料」頁面上，請按一下頁面右上角的「編輯配置」，並將該區段新增至您的頁面配置。如果沒有可新增至頁面配置的區段，請聯絡公司管理員。

相關主題

關於使用者委派

新增委派使用者

使用者委派可讓支援多位人員的使用者查看屬於這些人員的所有記錄。如果您的公司管理員已啟用了使用者委派功能，而且您的使用者角色已完成使用者委派設定，則您可將使用者新增至您的委派使用者清單，讓該使用者作為您的委派者。您的委派使用者可針對您擁有的記錄取得負責人存取權。

您的公司管理員也可以為您指派委派者。如需有關公司管理員如何指派委派使用者的詳細資訊，請參閱管理委派使用者（管理員）。

新增委派使用者

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」通用連結。
- 2 在「個人資料檔」區段中，按一下「個人資料檔」連結。
- 3 在「個人資訊」區段中，按一下「我的資料檔」連結。
- 4 向下捲動至「受委派使用者」區段，然後按一下「新增使用者」。

附註：如果「受委派使用者」區段未顯示在您的「個人詳細資料」頁面上，請按一下頁面右上角的「編輯配置」，然後將「委派至使用者」區段新增至您的頁面配置。如果沒有可新增至頁面配置的區段，請聯絡公司管理員。

- 5 在「委派使用者編輯」頁面上，按一下「查閱」圖示以選取您要新增至「委派使用者」清單的使用者。
- 6 如果已定義「委派使用者角色」欄位中的值，則您可以選擇性地為每個使用者選取委派使用者。
- 7 按一下「儲存」。

相關主題

關於使用者委派

授予技術支援登入存取權

您可以授予權限，讓技術支援代表存取您的 Oracle CRM On Demand 工作階段。技術支援代表可能需要獲得這項權限，才能為您疑難排解問題。

授予其他人登入存取權

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」通用連結。
- 2 在「個人資料檔」區段中，按一下「個人資料檔」連結。
- 3 在「個人資訊」區段中，按一下「登入存取」連結。
- 4 在「登入存取」頁面上輸入日期和時間範圍，允許該名人員在這段期間內存取您的工作階段。
- 5 儲存記錄。

附註：如果您要在所指定的「存取權結束日期」之前終止登入存取權，而您已經使用這項功能授予存取權，請使用過去的日期輸入新的日期和時間範圍。

顯示頁標

橫跨頁面頂端的頁標提供了管理資料的起點。公司管理員為您指派的角色決定了您可以使用哪些頁標，以及頁標一開始的顯示順序。

附註：只有在您的角色有啟用「個人化頁標設定」權限時，您才可以為頁標進行個人化。如需詳細資訊，請聯絡您的公司管理員。

變更頁標順序

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」通用連結。
- 2 在「配置個人化設定」區段中，按一下「個人配置」連結。
- 3 在「個人頁標配置」區段中，按一下「頁標配置」連結。
- 4 在「可用頁標」區段中，選取您要新增的頁標，然後按一下向右箭頭按鈕，將其從「可用頁標」區段移至「選取的頁標」區段。

附註：您可以在按一下選取頁標時按住 [SHIFT] 或 [CTRL] 鍵，一次選取多個頁標。
- 5 在「選取的頁標」區段中，一次選取一個頁標，並使用箭頭來上移或下移頁標，直到其以您想要的順序顯示。
- 6 儲存記錄。

變更詳細資料頁面配置

您的公司管理員會決定顯示在每個「詳細資料」頁面上之相關資訊區段的類型與順序。相關資訊區段會顯示可連結至選定記錄的不同記錄類型。例如，附註和活動是可連結至機會或聯絡人的相關資訊。

您可以變更相關資訊的順序或隱藏您不使用的任何相關資訊。變更這些設定只影響您的應用程式檢視。

附註：您的公司管理員可能已經停用「詳細資料」頁面的配置權限。在這種情況下，「個人配置」區段會指出您沒有檢視「配置編輯」頁面的權限。

編輯詳細資料頁面的配置

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」通用連結。
- 2 在「配置個人化設定」區段中按一下「個人配置」連結。
- 3 在「個人詳細資料頁面配置」區段中，按一下您要變更詳細資料頁面配置的「配置」頁面連結。
- 4 在「可用相關資訊」區段中，選取您想要顯示的相關資訊區段，並使用向右箭頭將其移至「顯示的相關資訊」區段。
提示：您可以在按一下以選取選項時，按住鍵盤上的 [SHIFT] 或 [CTRL] 鍵，一次選取多個區段。
- 5 在「顯示的相關資訊」區段中，一次選取一個區段，並使用箭頭來上移或下移相關的資訊區段，直到其以您想要的順序顯示。
- 6 儲存記錄。

附註：您也可以按一下右上角的「編輯配置」連結，從「詳細資料」頁面編輯頁面配置。按一下「詳細資料」頁面上的「編輯配置」連結，會將您帶到該「詳細資料」頁面的「個人配置」頁面。

記錄詳細資料頁面的相關資訊格式

如果您的使用者角色具有「個人化相關資訊顯示格式」權限，則您還可在個人資料檔中設定「相關資訊格式」選項，選擇在記錄「詳細資料」頁面上將相關資訊區段顯示為清單或頁標。如果您個人資料檔的「相關資訊格式」選項為空白，則會使用您使用者角色的預設設定。如果您使用者角色的「相關資訊格式」選項為空白，則會使用公司的預設設定。如需有關變更個人資料檔中之「相關資訊格式」選項的詳細資訊，請參閱[更新個人詳細資料](#)（頁數 584）。

變更首頁配置

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以在「首頁」配置中新增及移除區段（「我的首頁」、「客戶首頁」、「聯絡人首頁」、「潛在客戶首頁」、「商機首頁」和「服務要求首頁」）。您的公司管理員會設定您所看到的預設「首頁」配置。

附註：您也可以按一下每個「首頁」上的「編輯配置」連結，將首頁個人化。

變更首頁配置

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」通用連結。
- 2 在「配置個人化設定」區段中按一下「個人配置」。
- 3 在「個人配置」頁面上，在「個人首頁配置」區段中按一下您想要修改的「首頁配置」（例如，「我的首頁配置」）。

- 4 在該頁面的「可用區段」區段中，選取您想要在首頁上顯示的區段，並使用箭頭來將其移至「左側」區段或「右側」區段。
提示：您可以在按一下以選取區段時，按住 [SHIFT] 或 [CTRL] 鍵，一次選取多個區段。
- 5 在「左側」或「右側」區段中，一次選取一個區段，並使用箭頭來上移或下移區段，直到其在首頁上以您想要的順序顯示。
- 6 儲存記錄。

變更動作列配置

您的公司管理員會指派動作列配置給每個使用者角色。公司管理員也可讓您的使用者角色無法使用「動作列」。

如果您的使用者角色可使用「動作列」，則「動作列」依預設會顯示在所有 **Oracle CRM On Demand** 頁面的左側。您可以視需要隱藏與顯示「動作列」。如需詳細資訊，請參閱[顯示或隱藏動作列](#)（頁數 31）。

如果啟用您角色的「個人化動作列」權限，則您可顯示或隱藏任何「動作」列區段，包含您公司管理員在「動作」列配置中為您使用者角色提供的 **Web Applet**。如需有關使用者角色設定的詳細資訊，請聯絡您的公司管理員。

變更「動作」列配置

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」通用連結。
- 2 在「配置個人化設定」區段中按一下「個人配置」。
- 3 在「個人配置」頁面中的「個人動作列配置」區段中，按一下「動作列配置」。
- 4 在「個人配置」頁面中使用箭頭移動區段，如下所示：
 - 將您希望在「動作」列顯示的區段從「可用區段」區段移動至「顯示的區段」區段
 - 將您不希望在「動作」列顯示的區段從「顯示的區段」區段移動至「可用區段」區段**附註：**對於顯示於 **Oracle CRM On Demand** 的「動作」列，在頁面的「顯示的區段」中必須至少有一個區段。
- 5 捲動至「自訂我的最愛」區段，並選取適當的選項以將新的最愛依個人偏好新增至最愛清單（「最愛記錄」與「最愛清單」）的開頭或結尾。
如需有關「最愛記錄」的詳細資訊，請參閱[最愛記錄頁面](#)（頁數 70）。如需有關「最愛清單」的詳細資訊，請參閱[最愛清單頁面](#)（頁數 82）。
- 6 儲存記錄。

設定行事曆

若要設定行事曆，請完成下列程序中的步驟。如需有關行事曆的詳細資訊，請參閱[行事曆及活動](#)（請參閱 "[行事曆與活動](#)" 頁數 117）。

在您開始之前。若要執行這項程序，您的使用者角色必須包含「共用行事曆」權限。

設定行事曆

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」通用連結。
- 2 在「行事曆設定」區段中按一下「行事曆設定」。
- 3 選取您要在行事曆首頁上預設顯示的行事曆檢視：
 - a 按一下「預設行事曆檢視」。
 - b 從「預設行事曆檢視」下拉式清單選取行事曆檢視。
- 4 若要與其他使用者共用您的行事曆：
 - a 按一下「共用行事曆」。
 - b 在「我的行事曆共用清單」中按一下「新增使用者」。
 - c 在「授予新的使用者」視窗中，使用「查閱」圖示，新增您要共用行事曆的使用者。
- 5 若要設定自訂群組行事曆檢視：
 - a 按一下「管理群組檢視」。
 - b 在「我的自訂檢視」中按一下「新增」。
 - c 填好「管理檢視」視窗中的欄位。

設定自訂群組行事曆檢視可以讓您管理您的其他使用者可用性檢視。當您建立新約會時，請前往「群組行事曆」頁標，然後選取您或您的公司管理員所建立的「行事曆」群組以檢視可用性。
- 6 儲存記錄。

存取資料與整合工具

您可以在「個人首頁」上找到工具連結，可讓您匯入資料，以及將 **Oracle CRM On Demand** 中的資料與其他應用程式整合。

附註： 您的公司管理員可設定與啟用可用用戶端的存取權。用戶端包含：**Oracle Outlook Email Integration On Demand** 與 **Oracle Offline On Demand**。

存取資料與整合工具

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」通用連結。
- 2 在「個人首頁」的「資料與整合工具」區段中，按一下您想要使用的工具連結：
 - 若要匯入聯絡人，按一下「資料與整合工具」，然後按一下「匯入您的聯絡人」。

如需詳細資訊，請參閱[匯入您的聯絡人](#) (請參閱 "匯入聯絡人" 頁數 193)。

- 若要檢視尚待處理與已完成的匯入要求相關資訊，請按一下「資料與整合工具」，然後按一下「匯入要求佇列」。
如需詳細資訊，請參閱檢閱匯入結果。
- 若要檢視暫緩與已完成的匯出要求相關資訊，請按一下「資料與整合工具」，然後按一下「匯出要求佇列」。
如需詳細資訊，請參閱[檢視您的匯出要求](#) (頁數 602)。
- 若要使用 Oracle Offline On Demand (即 Offline client)，按一下「資料與整合工具」，然後按一下 Oracle Offline On Demand。
如需詳細資訊，請參閱[使用 Offline Client](#) (請參閱 "使用 Offline Client" 頁數 608)。
- 若要將特定電子郵件連結至 Oracle CRM On Demand 中的客戶、聯絡人、潛在客戶、機會或服務要求記錄，請按一下「資料與整合工具」，然後按一下 Oracle Outlook Email Integration On Demand。
如需詳細資訊，請參閱[從 Microsoft Outlook 與 Lotus Notes 新增電子郵件](#) (請參閱 "[從 Microsoft Outlook 和 Lotus Notes 新增電子郵件](#)" 頁數 616)。
- 若要嵌入小組件，請按一下「嵌入 CRM On Demand 內容」。
如需詳細資訊，請參閱下列主題：
 - [嵌入最愛清單小組件](#) (頁數 604)
 - [嵌入訊息中心小組件](#) (頁數 605)
 - [嵌入報表小組件](#) (頁數 605)
 - [嵌入簡單清單小組件](#) (頁數 606)

相關主題

請參閱下列主題以取得資料與整合工具的相關資訊：

- [關於 On Demand 小組件](#) (頁數 603)

檢視您的匯出要求

「個人匯出要求佇列」頁面會顯示由您提交的所有待處理與已完成的匯出要求。如果要求是位於「待處理要求」區段中，您可以按一下「重新整理」以查看要求是否已完成。要求完成時，您可以在要求上逐層往下檢視，以擷取輸出檔案。

NOTE: 取決於您的權限，您可能無法看到某些匯出要求，或者可能無法擷取某些輸出檔案。

檢視匯出要求

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」。
- 2 按一下「資料與整合工具」。
- 3 按一下「匯出要求佇列」。

畫面會出現「個人匯出要求佇列」頁面，顯示匯出要求的詳細資料。下表說明匯出要求的資訊。

匯出記錄資訊	說明
類型	要求的類型：「個人」或「公司」。
匯出類型	匯出的類型： <ul style="list-style-type: none"> ■ 完整。匯出您公司的完整資料。 ■ 部份。匯出您公司的部份資料。 ■ 清單。從「清單」頁面執行的匯出要求。 ■ 用戶端。用戶端應用程式的個人擷取要求。
記錄類型	記錄類型。對於包含下層記錄的部份要求，下層記錄是以 上層: 下層 的格式來表示，例如： Account:Contact 。
清單	對於清單匯出要求，此欄位會指出清單的名稱。
狀態	狀態，例如：「處理中」或「已完成」。
用戶端名稱	用於個人擷取要求的用戶端應用程式名稱。
要求對象	作為提交要求對象的使用者。
要求者	提交要求的使用者。管理員可透過 Web 服務為使用者建立個人擷取要求。
已提交	提交匯出要求的時間與日期。
已完成	完成匯出要求的時間與日期。

下列程序說明如何擷取用於要求的 ZIP 檔案。

擷取要求的壓縮檔

- 1 在「已完成的要求」區段中，按一下「匯出類型」或「記錄類型」連結，開啟「清單匯出要求詳細資料」或「匯出要求詳細資料」頁面。
- 2 在頁面的「匯出要求附件」區段中，在包含 ZIP 檔案的資料列中，您可以執行下列動作：
 - 從記錄層級功能表選取「下載」以開啟或儲存 ZIP 檔案。
ZIP 檔案是由您匯出的每一種記錄類型之匯出摘要文字檔與 CSV 檔案所組成。清單匯出要求只有一個 CSV 檔案。
 - 按一下「刪除」以刪除檔案。

關於 On Demand 小組件

Oracle CRM On Demand 提供您 HTML 程式碼，可讓您用來在支援 Web 小組件的桌面應用程式中，嵌入一些 On Demand 小組件。您也可以入口網站或者任何獨立網頁，嵌入 Web 小組件。Web 小組件是協力廠商程式碼的可攜式片段

，可嵌入 HTML 中。如果您的公司管理員已提供這項功能讓您使用，Oracle CRM On Demand 的「嵌入 CRM On Demand 內容」頁面中便會提供 HTML 程式碼供您將 On Demand 小組件嵌入其他應用程式中。

當您順利將此 HTML 程式碼嵌入應用程式後，就會顯示 Oracle CRM On Demand 登入視窗，然後您便可輸入登入詳細資料，以便存取您的 Oracle CRM On Demand「最愛清單」、「訊息中心」等等。您可以按一下「開啟應用程式」，在新瀏覽器視窗中開啟 Oracle CRM On Demand。

附註：只有在您的公司管理員啟用之後，才可以在您的 Oracle CRM On Demand 應用程式中使用這項功能。若要確認您的 Oracle CRM On Demand 應用程式中是否已啟用此功能，請按一下「我的設定」通用連結。若此功能已啟用，您的「個人首頁」上就會顯示「嵌入 On Demand 內容」。若公司管理員尚未指派權限讓您使用 On Demand 小組件，而您又嘗試登入 On Demand 小組件，登入便會失敗。

下列 On Demand 小組件可供您使用：

- **最愛清單小組件。**這個 On Demand 小組件會顯示您的 Oracle CRM On Demand 最愛清單，例如，「所有商機」、「我的客戶」等等。「最愛清單」是位於「Oracle CRM On Demand 首頁」的「動作列」中。如需有關嵌入「最愛清單小組件」的詳細資訊，請參閱[嵌入最愛清單小組件](#) (頁數 604)。
- **訊息中心小組件。**此 On Demand 小組件可讓您無須先登入 Oracle CRM On Demand，就可存取 Oracle CRM On Demand 中收到的訊息。「訊息中心」位於 Oracle CRM On Demand 首頁的「動作列」中。如需嵌入「訊息中心小組件」的相關資訊，請參閱[嵌入訊息中心小組件](#) (頁數 605)。
- **報表小組件。**這個 On Demand 小組件會顯示在 Oracle CRM On Demand 中建立的報表。如需有關嵌入「報表小組件」的詳細資訊，請參閱[嵌入報表小組件](#) (頁數 605)。
- **簡單清單小組件：**此 On Demand 小組件會顯示 Oracle CRM On Demand 記錄捷徑的單欄清單。如需嵌入簡單清單小組件的詳細資料，請參閱[嵌入簡單清單小組件](#) (頁數 606)。

嵌入最愛清單小組件

您可以在支援 Web 小組件的桌面應用程式中，嵌入 Oracle CRM On Demand 的最愛清單 (例如「所有商機」、「我的客戶」等)。您也可以將它們嵌入入口網頁和獨立網頁。

附註：只有在公司管理員啟用此功能後，您才能在 Oracle CRM On Demand 中使用。

嵌入最愛清單

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」通用連結。
- 2 在您「個人首頁」的「資料與整合工具」區段中，按一下「嵌入 CRM On Demand 內容」。
- 3 從「最愛清單小組件」區段複製 HTML 程式碼至您的應用程式。

當您順利將此 HTML 程式碼嵌入應用程式後，就會顯示 Oracle CRM On Demand 登入視窗。

- 4 輸入您的 Oracle CRM On Demand 登入詳細資料，存取您的「最愛清單」資料。

提示：您可使用「新增至 Google」按鈕，快速將此 On Demand 小組件新增至 iGoogle。

嵌入訊息中心小組件

您可以在支援 Web 小組件的桌面應用程式中嵌入「Oracle CRM On Demand 訊息中心」。您也可以將它嵌入入口網頁和獨立網頁中。使用「訊息中心」小組件可讓您不需登入 Oracle CRM On Demand，就能存取 Oracle CRM On Demand 中的收取訊息。「訊息中心」位於「Oracle CRM On Demand 首頁」的「動作列」中。

附註：只有在公司管理員啟用此功能後，您才能在 Oracle CRM On Demand 中使用。

嵌入訊息中心

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」通用連結。
- 2 在您「個人首頁」的「資料與整合工具」區段中，按一下「嵌入 CRM On Demand 內容」。
- 3 從「訊息中心小組件」區段複製 HTML 程式碼至您的應用程式。
當您順利將此 HTML 程式碼嵌入應用程式後，就會顯示 Oracle CRM On Demand 登入視窗。
- 4 輸入您的 Oracle CRM On Demand 登入詳細資料，存取「訊息中心」內的訊息。
- 5 按一下「重新整理」以存取新訊息。

提示：您可使用「新增至 Google」按鈕，快速將此 On Demand 小組件新增至 iGoogle。

嵌入報表小組件

您可以在支援 Web 小組件的桌面應用程式中嵌入 Oracle CRM On Demand 中的報表和儀表板。您也可以將它們嵌入入口網頁和獨立網頁中，而不需登入 Oracle CRM On Demand 應用程式。

附註：只有在公司管理員啟用此功能後，您才能在 Oracle CRM On Demand 中使用。

嵌入報表和儀表板

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」通用連結。
- 2 在您「個人首頁」的「資料與整合工具」區段中，按一下「嵌入 CRM On Demand 內容」。
- 3 在「報表小組件」區段的「類型」欄位中，選取「單一報表」或「儀表板」。
- 4 在「路徑」欄位中，輸入您要顯示的報表（或儀表板）的路徑。
附註：這些路徑必須以冒號 (:) 分隔。如需有關建立報表路徑的詳細資訊，請參閱建立首頁自訂報表。
- 5 按一下「顯示新的 HTML」。
- 6 複製 HTML 程式碼至您的應用程式。
當您順利將此 HTML 程式碼嵌入應用程式後，就會顯示 Oracle CRM On Demand 登入視窗。

7 輸入您的 **Oracle CRM On Demand** 登入詳細資料，存取您的報表或儀表板。

如需有關報表的詳細資訊，請參閱[報表](#) (頁數 637)。如需有關儀表板的詳細資訊，請參閱[儀表板](#) (頁數 919)。

嵌入簡單清單小組件

此 **On Demand** 小組件可讓您在支援 **Web** 小組件的桌面應用程式中嵌入記錄的簡單清單。您不需要登入 **Oracle CRM On Demand** 應用程式，也能夠在入口網站與獨立的網頁中嵌入小組件。簡單清單小組件會顯示「資金」和「資金申請」以外標準記錄類型清單的捷徑。

附註： 只有在您公司的管理員啟用之後，才能在 **Oracle CRM On Demand** 應用程式中使用這項功能。

嵌入簡單清單

- 1** 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」通用連結。
- 2** 在您「個人首頁」的「資料與整合工具」區段中，按一下「嵌入 **CRM On Demand** 內容」。
- 3** 在「簡單清單小組件」區段的功能表中選取一個清單。
- 4** 複製 **HTML** 程式碼至您的應用程式。
當您順利將此 **HTML** 程式碼嵌入應用程式後，就會顯示 **Oracle CRM On Demand** 登入視窗。
- 5** 輸入您的 **Oracle CRM On Demand** 登入詳細資料以存取清單。
- 6** 若要檢視其他清單，請按一下「設定」。

附註： 此動作會變更工作階段持續時間的可用清單。在工作階段期間您可以變更清單，次數不拘。但是在您登出工作階段後，清單會回復為原始清單。

13 使用其他應用程式

Oracle CRM On Demand 可搭配下列應用程式，提供附加功能：

- Oracle Offline On Demand

您可以將客戶（及其連結的聯絡人和機會）、任務和約會複製至筆記型電腦或桌上型電腦上的 Oracle Offline On Demand (Offline client)，這樣可以讓您在未與網際網路連線時，離線工作。當您重新連線至網際網路時，可以將變更上傳至公司的 Oracle CRM On Demand 應用程式。

- Microsoft Outlook 和 Lotus Notes Email 整合

透過 Oracle Outlook Email Integration On Demand 和 Oracle Notes Email Integration On Demand，您可以連結特定電子郵件至 Oracle CRM On Demand 中的客戶、聯絡人、潛在客戶、機會或服務要求記錄。這項功能可以讓您將重要電子郵件與相關記錄儲存在一起。

- Microsoft Word

您可以使用 Oracle CRM On Demand 資料，在 Microsoft Word 中使用「Oracle CRM On Demand Integration for Office」建立郵件合併和大量電子郵件。

- Microsoft Excel

您可以使用「Oracle CRM On Demand」，建立其中包含 Oracle CRM On Demand Integration for Office 資料的可更新離線版 Microsoft Excel 報表。

- 區隔精靈

您可以使用「區隔精靈」，根據 Oracle CRM On Demand 中的客戶、聯絡人、機會和服務要求欄位組合，產生聯絡人區隔（即聯絡人清單）。

檢查您的系統需求

確認您的電腦符合系統需求，再安裝軟體。如需詳細資訊，請參閱「Oracle CRM On Demand 網站」<http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>。

附註：如需額外的系統需求資訊，您可以參閱每一個桌面整合用戶端的個別下載頁面。

檢查系統需求

- 1 在 Oracle CRM On Demand 的任何頁面中按一下「我的設定」連結。
- 2 在「個人首頁」上，按一下「資料和整合工具」連結。

- 3 在「資料和整合工具」頁面的應用程式區段中，按一下您所想要執行應用程式區段中的連結。
- 4 在所出現頁面的「系統需求」區段中，確認您的硬體和軟體符合所列出的需求。

使用 Offline Client

您可以使用 Oracle Offline On Demand (Offline client)，在未與網際網路連線時，執行大部分工作，例如新增客戶、更新連結至客戶的商機、將任務標示為已完成，以及設定約會等。

若要使用 Offline client，必須先在筆記型電腦或桌上型電腦上安裝此用戶端，如[安裝 Offline Client](#) (頁數 610)中所述。然後從 Oracle CRM On Demand 複製或下載記錄至電腦。當您下載記錄時，可以根據您所設定的標準，限制要包含的記錄。

下載之後，您就可以在離線工作時，檢視或更新這些記錄，也可以建立新記錄。Offline client 使用者介面與 Oracle CRM On Demand 使用者介面類似，但是 Offline client 只提供 Oracle CRM On Demand 所具備的功能子集。Offline client 不支援下列功能：

- **商務程序管理。**因為 Offline client 會以未連線用戶端方式運作，所以其不支援以伺服器為基礎的功能，例如工作流程、欄位驗證、自訂的預設值，或是公佈預設值。如需詳細資訊，請參閱「關於欄位管理」。
- **頁面配置。**根據 Microsoft Excel 中的限制，Offline client 頁面配置中最多可顯示 250 個欄位。因為 Offline client 繼承了針對使用者定義之線上頁面配置的頁面配置，所以這個限制也會影響 Offline client。
- **頁標顯示。**若要將記錄成功下載到 Offline client，對應的記錄類型頁標必須顯示成使用者線上頁標配置的一部分。例如，當您要將客下載到 Offline client 時，「客戶」頁標必須出現在該使用者適用的 Oracle CRM On Demand 中。

當您重新連線至網際網路時，可以將新記錄資訊上載至您公司的 Oracle CRM On Demand，這種讓兩組記錄保持一致的程序稱為*同步處理*。

附註：若要使用 Offline client，管理員必須在您的使用者角色中設定「啟用離線存取」權限。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [您可以離線使用的記錄](#) (頁數 608)
- [安裝 Offline Client](#) (頁數 610)
- [將記錄下載至 Offline Client](#) (請參閱 "[將記錄下載至您的 Offline Client](#)" 頁數 612)
- [從 Offline Client 上載記錄](#) (頁數 615)
- [關於 Offline Client 衝突的解決方案](#) (頁數 615)

您可以離線使用的記錄

您可以下載您可在 Oracle CRM On Demand 中進行存取的所有資訊子集。下表會顯示您可以下載或上載的記錄類型，以及與這些記錄連結的記錄。

此主要記錄類型	下載或上傳時包含第二級記錄類型	同時也包含下列第三級記錄類型
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 商機 	<ul style="list-style-type: none"> 聯絡人 約會 任務
	<ul style="list-style-type: none"> 聯絡人 	
	<ul style="list-style-type: none"> 已完成的活動 	
	<ul style="list-style-type: none"> 未結案的活動 	
聯絡人	<ul style="list-style-type: none"> 客戶 	<ul style="list-style-type: none"> 商機 聯絡人 約會 任務
	<ul style="list-style-type: none"> 商機 	<ul style="list-style-type: none"> 聯絡人 約會 任務
	<ul style="list-style-type: none"> 未結案的活動 	
	<ul style="list-style-type: none"> 已完成的活動 	
	<ul style="list-style-type: none"> 聯絡人關係 	
商機	<ul style="list-style-type: none"> 聯絡人 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶 聯絡人 約會 任務
	<ul style="list-style-type: none"> 未結案的活動 	
	<ul style="list-style-type: none"> 已完成的活動 	

安裝 Offline Client

除了「服務代表」或「服務經理」角色以外的所有使用者預設都已啟用「啟用離線存取」權限，可在桌上型電腦或筆記型電腦上安裝 **Oracle Offline On Demand (Offline client)**。您的公司管理員可以使用角色管理，設定「服務代表」或「服務經理」角色具有安裝 **Offline client** 所需的權限。

在您開始之前。 確認您的電腦符合針對 **Oracle CRM On Demand** 的 **Oracle Offline On Demand** 指定的系統需求。如需有關如何檢查系統需求的資訊，請參閱[使用其他應用程式](#) (頁數 607)。

安裝 Offline client

- 1 登入 **Oracle CRM On Demand**。
- 2 按一下任何頁面頂端的「我的設定」連結。
- 3 在「個人首頁」上，按一下「資料和整合工具」連結。
- 4 在「資料和整合工具」頁面上，按一下「**Oracle Offline On Demand**」連結。
- 5 在「**Oracle Offline On Demand**」頁面上閱讀資訊，然後按一下「下載 **Oracle Offline On Demand**」連結。
- 6 在第二個「**Oracle Offline On Demand**」頁面上閱讀詳細資訊，然後按一下「下載 **Oracle Offline On Demand**」連結。
- 7 您可以在視窗中：
 - 按一下「儲存」以複製 **Offline_OnDemand.exe** 檔至您的硬碟上，以便在離線時進行安裝 (建議使用)。
 - 按一下「執行」以開始安裝。您必須保持網際網路連線，才能繼續安裝。
- 8 遵循指示完成安裝作業。
- 9 如果您要複製檔案，請開啟 **Offline_OnDemand.exe** 檔。
- 10 如果您在開啟 **Offline_OnDemand.xls** 時接到有關啟用巨集的訊息，請確認您啟用巨集，並選取選項，永遠信任 **Oracle** 的巨集。

如果使用 **Excel 2007** 時開啟 **Offline client** 時發生問題，請執行下列作業：

- 如果您接到相容性錯誤訊息。請開啟 **Microsoft Excel**。在 **Excel** 視窗中，按一下「開啟舊檔」，然後在應用程式視窗中選取「離線用戶端」。
- 如果您在螢幕上看到執行階段錯誤，或者如果已開啟 **Offline client**，但您看不到它。請執行下列作業：
 - a 關閉 **Offline client**。
 - b 按一下畫面頂端的 **Excel** 主功能表。
 - c 選取「**Excel** 選項」。
「**Excel** 選項」視窗隨即開啟。
 - d 選取瀏覽窗格中的「信任中心」。

- e 按一下「信任中心設定」。
「信任中心設定」視窗隨即開啟。
- f 在瀏覽窗格中按一下「ActiveX 設定」。
- g 選取「啟用所有控制項而不加以限制及提醒」。
- h 在瀏覽窗格中按一下「巨集設定」。
- i 選取「除了經數位簽章的巨集外，停用所有巨集」。
- j 按一下「確定」，然後關閉 Microsoft Excel。
- k 開啟 Offline client。

設定 Offline Client

本主題說明如何使用「系統資訊」頁面設定 Oracle CRM On Demand 的下載設定。

設定 Offline Client 的系統資訊

- 1 開啟 Offline client。
 - 2 按一下「說明」，「資訊」隨即開啟「系統資訊」頁面。
 - 3 使用下列資訊設定系統需求：
 - **使用者登入 ID：**上次成功下載或上載時使用的 Oracle CRM On Demand 登入資訊。系統會自動填入此欄位。
 - **單一登入 ID：**輸入您的單一登入 ID。只有在您的公司為 Oracle CRM On Demand 使用單一登入時，才會填入此欄位。
 - **驗證類型：**選取下列其中一個 Offline client 必須使用的登入類型：
 - **使用者登入：**Offline client 會提示使用者輸入標準 Oracle CRM On Demand 登入與密碼認證。此為預設設定。
 - **使用者登入/單一登入。** Offline client 會提示使用者為每個上載與下載要求選取要使用的登入類型。
 - **單一登入：**Offline client 會提示使用者輸入單一登入的認證。
 - **儲存下載設定：**如果您要 Offline client 儲存後續下載中的主要記錄清單以及約會與任務設定，請選取功能表中的 True。如果您選取 True，則會儲存下一個成功下載的設定。如果您選取 False，則每次您要求下載資料時，Offline client 會提示您選取主要記錄清單。
- 附註：**如果重新命名或刪除已儲存的主要記錄類型清單，Oracle CRM On Demand 會提示您為您的下一個下載要求選取新的清單。
- **已下載清單：**這是在「下載至離線用戶端」視窗中選取的上次成功下載的主要記錄類型清單。此設定為唯讀。
 - **已下載約會與任務：**這是「下載至離線用戶端」視窗中選取的上次成功下載的約會與任務設定。此設定為唯讀。

- **啟用記錄：**在您下載或上載資料前請先選取 **True**，以產生記錄檔供「客戶關懷中心」使用。

附註：「系統資訊」頁面的下列屬性為唯讀：下載時間、**On Demand** 伺服器、通訊協定、離線版本、組建版本、作業系統、**Excel** 版本、**Proxy** 伺服器登入、**Proxy** 伺服器密碼、下載逾時。

- 4 按一下「首頁」回到 **Offline client**。

關於管理 **Offline Client**

公司管理員可在 **Oracle CRM On Demand** 的「公司資料檔」頁面中設定 **Oracle Offline On Demand (Offline client)** 的「離線用戶端編輯存取權」設定。

此設定會決定何時會為使用者驗證記錄的編輯存取權。「離線用戶端編輯存取權」設定有三個選項，如下所示：

- **上載時驗證：**將記錄從 **Oracle Offline On Demand** 上載至 **Oracle CRM On Demand** 時，會驗證記錄的編輯存取權。建議使用此設定以獲得最佳效能。
- **下載時驗證：**在編輯記錄時，會在 **Oracle Offline On Demand** 中驗證記錄的編輯存取權。
- **無：**如果選取此選項，**Oracle CRM On Demand** 會使用與「下載時驗證」選項相同的方式驗證編輯存取權。

如需「公司資料檔」頁面的詳細資訊，請參閱設定公司資料檔及通用預設值。

將記錄下載至您的 **Offline Client**

本主題說明如何將記錄下載到您的 **Oracle Offline On Demand** (即 **Offline client**) 以及如何在 **Oracle Offline On Demand** 中儲存下載設定。

在您開始之前：

- 在 **Oracle CRM On Demand** 中，設定您想要用來限制下載至電腦之客戶、聯絡人或商機記錄的篩選清單。如需相關指示，請參閱[使用清單](#) (頁數 71)。
- 您可以一次下載 250 個客戶、750 個聯絡人或 750 個商機。如果您的記錄超過這些數字，**Oracle CRM On Demand** 會提示您減少下載要求中的記錄數目。使用篩選清單來減少記錄數目。

附註： 您的公司管理員可以要求增加可供下載的記錄數目。不過，增加這個數目將會一併增加完成下載程序所需的時間長度。
- 日期和時間是由電腦的地區設定所決定。在地區設定中，您可以變更預設日期和時間的格式。不過，日期和時間的分隔符號不得相同。如果它們相同，將記錄下載至 **Oracle Offline On Demand (Offline client)** 的作業就會失敗。例如，您無法同時使用破折號來分隔日期的天和月份以及時間的小時和分鐘。
- 您必須連接至網際網路，才能下載或上載記錄。

安裝 **Offline client** 之後，請下載您想要在離線工作時使用的記錄。您可以下載的完整記錄集包含您所擁有的記錄，以及與您共用的記錄。

附註： 在開始下載記錄之前，請設定 **Office 2007** 中的設定來啟用巨集。

下載記錄

1 開啟 Offline client。

2 按一下「下載」按鈕。

3 當系統提示您登入 Oracle CRM On Demand 時，請輸入使用者 ID 和密碼。

附註：您必須針對 Oracle CRM On Demand 正確設定安全性認證，包括安全性問題。如果您沒有設定安全性認證，畫面上可能會顯示「找不到頁面」錯誤。

4 執行下列其中一項作業：

- 若為「客戶」，請從清單中選取您想要下載的客戶。
- 若為「聯絡人」，請從清單中選取您想要下載的「聯絡人」清單。
- 若為「商機」，請從清單中選取您想要下載的「商機」清單。

附註：所有您建立或經理為您建立的清單都會顯示在 Offline client 的主要記錄清單中。

5 如果您要下載與主要記錄類型關聯的約會和任務，請選擇您要下載的「任務」和「約會」：

- **我的預設約會和任務。**這些是過去 60 天再加上未來 6 個月內由您負責，且由使用者或活動記錄上的使用者所指派的約會和任務。
- **我的延伸約會和任務。**這些是去年再加上未來 6 個月內由您負責，且由使用者或活動記錄上的使用者所指派的約會和任務。
- **預設約會和任務。**這些是過去 60 天再加上未來 6 個月內的約會和任務。
- **延伸約會和任務。**這些是去年再加上未來 6 個月內的約會和任務。
- **未來 7 天 (加上過去 60 天)。**這是未來 7 天內再加上過去 60 天的約會和任務。
- **未來 14 天 (加上過去 60 天)。**這是未來 14 天內再加上過去 60 天的約會和任務。
- **未來 21 天 (加上過去 60 天)。**這是未來 21 天內再加上過去 60 天的約會和任務。
- **未來 31 天 (加上過去 60 天)。**這是未來 31 天內再加上過去 60 天的約會和任務。
- **未來 60 天 (加上過去 60 天)。**這是未來 60 天內再加上過去 60 天的約會和任務。
- **無。**未下載任何約會或任務。

附註：選定的約會和任務清單只會篩選第二級的活動，也就是只有與選定主要記錄類型直接相關的約會。第三級活動則一定會下載今天以前 60 天和未來 6 個月內的所有記錄的預設設定。

附註：任務和約會的清單是產品內建功能，因此無法進行更改。

6 按一下「下載」。

進度列會指出三步驟下載程序的處理進度：

- a** 發出擷取資料的伺服器要求。
- b** 針對 Offline client 蒐集資料。
- c** 在 Offline client 內部處理資料。

當此程序完成時，就會出現一則通知您下載成功的訊息。

提示：若要協助您判斷下載期間是否發生任何錯誤，請在 **Offline client** 中啟用錯誤記錄功能。在功能已啟用且出現錯誤訊息時，導覽至 **Offline** 目錄來檢查特定錯誤訊息的錯誤日誌檔案。如需啟用錯誤記錄的詳細資訊，請參閱「[設定 Offline Client](#)」（請參閱 "[設定 Offline Client](#)" 頁數 611）。

在 **Oracle Offline On Demand** 中儲存下載設定

- 1 開啟 **Offline client**。
- 2 依序按一下「說明」和「資訊」，便可開啟「系統資訊」頁面。
- 3 從「儲存下載設定」功能表中選取「True」。

這個設定可讓您在 **Oracle Offline On Demand** 時將選定清單儲存到後面的下載中。它會同時儲存主要記錄清單和先前下載的約會和任務設定值。

在 **Offline Client** 中新增及更新記錄

您可以在 **Oracle Offline On Demand (Offline client)** 中新增或更新記錄，稍後再上載至 **Oracle CRM On Demand**。

在您開始之前。確認您的筆記型電腦或桌上型電腦上的時區設定與 **Oracle CRM On Demand** 應用程式中的時區相同。如需有關檢視 **Oracle CRM On Demand** 中時區的指示，請參閱[更新個人詳細資料](#)（頁數 584）。

在 **Offline client** 中，新增及更新記錄的方式與公司的 **Oracle CRM On Demand** 應用程式中相同。

- 您可以從左邊「動作」列中的「建立」方塊新增記錄，或是頁面上任何一個「新建」按鈕來新增記錄。
- 您可以利用任何一個「編輯」按鈕或「編輯」連結來更新記錄。

如果公司管理員已經將「離線用戶端編輯存取權」欄位設定為「上傳時確認」，則所有記錄都會顯示「編輯」按鈕或連結，而下次當您從 **Offline client** 上傳記錄時，**Oracle CRM On Demand** 會確認您的編輯存取權。如需「離線用戶端編輯存取權」設定的詳細資訊，請參閱「[設定公司資料檔及通用預設值](#)」。

如果您沒有可編輯記錄的適當存取權，**Oracle CRM On Demand** 會發出錯誤訊息，說明您沒有可修改所有記錄的權限。它也會說明只能上傳部分記錄，並指示您參閱記錄檔以取得詳細資料。這個錯誤訊息會提供自動產生記錄檔案的連結，該檔案提供了無法上傳之記錄的清單，且先依交易順序列出，接著再依記錄順序列出。當您收到錯誤訊息時，**Oracle CRM On Demand** 會繼續上傳您已有正確存取權的記錄。

提示： 左邊的「離線狀態」資訊會顯示您在離線工作時所進行的變更次數。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [從 Offline Client 上載記錄](#)（頁數 615）

從 Offline Client 上載記錄

新增或更新 Oracle Offline On Demand (您 Offline client) 中的記錄之後，您要將新資訊上載至您公司的 Oracle CRM On Demand 應用程式。

附註： 如果要刪除記錄，請在 Oracle CRM On Demand 中進行刪除。請不要在 Offline client 中刪除記錄。另外，如果您要從您本身將某位客戶的所有權轉移給其他員工，請先將客戶上到 Oracle CRM On Demand，然後在 Oracle CRM On Demand 中變更負責人。

在您開始之前。您必須連線到網際網路，才能上載記錄。

上載記錄

1 在 Offline client 中按一下「上載」按鈕。

2 登入 Oracle CRM On Demand。

進度列隨即顯示，然後顯示訊息，告知您已上載成功。如果您接到錯誤訊息，上載程序仍會繼續執行，但會忽略含衝突變更的記錄。

3 上載完成之後，您會接到提示，請您執行下載。

附註： 您必須下載新資料集，否則您的 Offline client 將成為唯讀版本。

4 按一下「是」，繼續執行下載。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [在 Offline Client 中新增及更新記錄](#) (頁數 614)
- [關於 Offline Client 衝突的解決方案](#) (頁數 615)

關於 Offline Client 衝突的解決方案

在 Oracle CRM On Demand 及 Oracle Offline On Demand (Offline client) 中更新同一筆記錄的相同欄位時，即會發生欄位層級的衝突。例如，您在 Offline client 中更新電子郵件地址時，可能也有另一名員工在 Oracle CRM On Demand 中更新相同一筆的電子郵件地址，這就是會在同步處理期間被識別出來的衝突。

根據預設，Oracle CRM On Demand 中的欄位變更優先於該衝突。但是如果無法使用這條規則解決這項錯誤，就必須以手動方式解決每一個問題。若要檢閱錯誤，請開啟離線版 On Demand 目錄中的 UploadError 檔案或列印該檔案。

這些錯誤會儲存到與 Offline client 位在相同目錄下的記錄檔。記錄檔名稱的格式 (UploadErrorYYYY-MM-DD.html) 則指示變更完成的日期，例如，UploadErrors2009-10-22.html。

提示： 若要修正錯誤，請列印記錄檔，然後在 Oracle CRM On Demand 中進行變更。

從 Microsoft Outlook 和 Lotus Notes 新增電子郵件

Oracle Outlook Email Integration On Demand (Outlook Email Integration client) 和 Oracle Notes Email Integration On Demand (Notes Email Integration client) 是可以讓您將電子郵件從 Microsoft Outlook 和 Lotus Notes 新增至 Oracle CRM On Demand 的模組。這些電子郵件會變成您所有客戶接洽的歷史記錄，可供整個銷售團隊使用。

當您將電子郵件新增至應用程式（已收到的電子郵件或外寄的電子郵件）時，您可以：

- 新增電子郵件，做為連結至 Oracle CRM On Demand 中之「客戶」、「聯絡人」、「潛在客戶」、「機會」或「服務」記錄的任務記錄（已完成的活動）
- 將電子郵件收件者當做「聯絡人」、「潛在客戶」、「機會」或「服務要求」新增至 Oracle CRM On Demand 中
- 從 Oracle CRM On Demand 的電子郵件中建立後續行動任務或約會
- 直接從 Outlook 或 Notes 更新 Oracle CRM On Demand 記錄，包括新的電子郵件地址
- 搜尋 Oracle CRM On Demand 以尋找地址資訊（僅限 Outlook Email Integration client）

若要使用 Outlook Email Integration client 或 Notes Email Integration client，請在您的筆記型電腦或桌上型電腦上安裝它。

附註：若要使用 Outlook Email Integration client 或 Notes Email Integration client，您的使用者角色必須擁有 Outlook/Notes Email Integration 存取權限。

安裝 Oracle Outlook Email Integration On Demand

若要安裝 Outlook Email Integration client，您必須下載與執行可執行 InstallShield 精靈的安裝程式。此精靈會建立一個 Outlook 外掛程式，將下列圖示或標籤新增至 Outlook 工具列中：

- 新增至 CRM On Demand。這會出現在「收件匣」工具列中。
- 傳送並新增至 CRM On Demand。這會出現在「訊息」視窗的工具列中。
- CRM On Demand 尋找。這個圖示會出現在「訊息」視窗的工具列中。

開始 Outlook Email Integration client 安裝之前：

- 請確認您的電腦符合為 Oracle CRM On Demand 的 Oracle Outlook Email Integration On Demand 所指定的系統需求。如需有關如何檢查系統需求的資訊，請參閱[使用其他應用程式](#)（頁數 607）。
- 如果您正在使用 Microsoft Outlook 2003，請確認沒有選取 Microsoft Word 做為您的電子郵件編輯器。若要確認，按一下 Outlook 功能表列中的「工具」，然後選取「選項」。在「郵件格式」頁標下，清除「使用 Microsoft Word 編輯電子郵件訊息」這個欄位的核取方塊。

安裝 Outlook Email Integration client

- 1 結束 Microsoft Outlook，並關閉所有開啟的視窗。
 - 2 登入 Oracle CRM On Demand。
 - 3 按一下任何頁面頂端的「我的設定」連結。
 - 4 在「個人首頁」上，按一下「資料和整合工具」連結。
- 616** Oracle CRM On Demand 線上說明 20 版

- 5 在「資料和整合工具」頁面上，按一下「Oracle Outlook Email Integration On Demand」連結。
- 6 在「Oracle Outlook Email Integration On Demand」頁面上，閱讀相關資訊，然後按一下「下載 Oracle Outlook Email Integration On Demand」連結。
- 7 在第二個「Oracle Outlook Email Integration On Demand」頁面上，閱讀詳細資訊，然後按一下「下載 Oracle Outlook Email Integration On Demand」連結。
- 8 您可以在視窗中：
 - 按一下「儲存」以複製 Oracle_OEI_OnDemand.exe 檔至您的硬碟上，以便在離線時進行安裝（建議使用）。
 - 按一下「執行」以開始安裝。您必須保持網際網路連線，才能繼續安裝。
- 9 遵循指示完成安裝作業。

安裝 Oracle Notes Email Integration On Demand

整合 Lotus Notes Email 與 Oracle CRM On Demand 是一個兩個步驟的程序：

- 修改 Lotus Notes 範本
- 在使用者的電腦上安裝 Notes Email Integration client

修改 Lotus Notes 範本

Lotus Notes 範本是由您的 Lotus Notes 管理員在公司層級修改的，以便公開提供 Notes Email Integration client 介面的必要程式碼和 UI 元素。

下列程序將描述如何下載 Oracle Notes Email Integration On Demand 檔案。

下載 Oracle Notes Email Integration On Demand 檔案

- 1 按一下每一頁右上角的「訓練與支援」連結，然後登入 My Oracle Support。
如果您已經有一個 Oracle.com 帳戶，您就可以登入 My Oracle Support 而不需要註冊。如果您沒有 Oracle.com 帳戶，您必須註冊為新使用者。
- 2 在 My Oracle Support 頁面中，按「下載」連結，然後按一下該連結來下載適用於適當 Oracle CRM On Demand 版本的 Oracle Notes Email Integration On Demand 檔案。

安裝 Notes Email Integration Client

若要安裝 Notes Email Integration client，您必須下載與執行可執行 InstallShield 精靈的安裝程式。此精靈會安裝並註冊 Notes Email Integration client，將下列按鈕新增至 Lotus Notes 中的資料夾和備忘錄檢視：

- 新增至 Oracle CRM On Demand。此按鈕會出現在「收件匣」和「寄件備份」資料夾檢視中。
- 傳送並新增至 Oracle CRM On Demand。此按鈕會出現在「新建備忘錄」和「回覆備忘錄」檢視中。

開始 Notes Email Integration client 安裝之前：

- **Notes Email Integration client** 使用路由伺服器以動態擷取使用者的執行環境 URL。請確認路由器已設定好可在您的 Notes Email Integration client 安裝中使用。如需詳細資訊，請聯絡「客戶關懷中心」。
- 請與您的 Oracle CRM On Demand 管理員確認您公司是否已啟用 Notes Email Integration client。您公司的 Lotus Notes 管理員必須修改您公司的 Lotus Notes 企業範本，才能啟用 Notes Email Integration client。
注意：在您確定您公司已經啟用 Notes Email Integration client 之前，請不要嘗試安裝它。若要這樣做，必須先解除安裝再重新安裝 Notes Email Integration client，它才會運作。
- 若要下載 Notes Email Integration client 安裝套件，按一下任何頁面右上角的「訓練與支援」連結來開啟「訓練與支援中心」頁面。在該頁面上，按一下「知識與訓練」連結，然後登入 My Oracle Support。在 My Oracle Support 頁面中，按一下「下載」連結，然後按一下該連結來下載安裝套件。
- 請確認您的電腦符合為 Oracle CRM On Demand 的 Oracle Notes Email Integration On Demand 所指定的系統需求。如需有關如何檢查系統需求的資訊，請參閱[使用其他應用程式](#) (頁數 607)。

安裝 Notes Email Integration client

- 1 結束 Lotus Notes，並關閉其所有視窗。
- 2 向您的 Oracle CRM On Demand 管理員取得 Notes Email Integration client 安裝程式，然後將其儲存到桌面。
- 3 從您的桌面執行安裝檔案，然後按照指示完成安裝。

解除安裝 Oracle Outlook Email Integration On Demand 或 Oracle Notes Email Integration On Demand

您可以使用 Microsoft Windows 的「新增/移除程式」公用程式，隨時解除安裝 Oracle Outlook Email Integration On Demand 或 Oracle Notes Email Integration On Demand。

將電子郵件資訊新增至 Oracle CRM On Demand

當新增電子郵件到 Oracle CRM On Demand 時，電子郵件和附件的檔案大小總和不能超過 5 MB。Oracle Outlook Email Integration On Demand 和 Oracle Notes Email Integration On Demand 不支援附件為壓縮檔案，例如，.zip、.rar、.7z、.cab 和其他壓縮檔類型。

附註：在 Outlook 2007 中開啟或建立電子郵件時，「CRM On Demand」按鈕會出現在「CRM On Demand 群組」之「訊息」頁標的功能區上。

新增電子郵件資訊

- 1 反白或開啟您要新增到 Oracle CRM On Demand 的電子郵件。
- 2 在 Microsoft Outlook 中，按一下「新增至 CRM On Demand」。在 Lotus Notes 中，按一下「新增至 Oracle」。
- 3 在「登入」視窗中，輸入您一般用於存取 Oracle CRM On Demand 的電子郵件地址和密碼。

附註：針對每個 Outlook 或 Notes 工作階段，您只需要登入一次；在關閉 Outlook 或 Notes 之前，您不需要重複登入。基於安全的緣故，在 Oracle CRM On Demand 和 Outlook Email Integration client 或 Notes Email Integration client 之間來回傳送的資料永遠會加密。

- 4 若要在此工作階段期間自動連結電子郵件與「收件者」、「副本」和「寄件者」資料夾中的聯絡人名稱，選取「是」以進行「自動關聯」。

使用「自動關聯」時，應用程式會在 Oracle CRM On Demand 中搜尋電子郵件，並自動新增此電子郵件做為已完成的任務。如果找不到相符的項目，則會出現視窗，讓您手動搜尋並將電子郵件連結至記錄。

- 5 按一下「登入」按鈕。

應用程式會在 Oracle CRM On Demand 中搜尋記錄，並將結果顯示在「建立任務」視窗中，如下表所述。

此區域	包含這些記錄
已選取的記錄	<p>此區域一開始會顯示聯絡人記錄，該聯絡人記錄在 Oracle CRM On Demand 中的電子郵件地址與電子郵件內「收件者」、「副本」和「寄件者」欄位中的電子郵件地址完全相符。</p> <p>您可以將記錄從此視窗中的其他區域移到「已選取的記錄」中。當您在此視窗中按一下「儲存」時，應用程式會將電子郵件儲存到此區域的所有記錄中，以及儲存到連結至這些記錄的客戶記錄中。</p> <p>附註： 對於此電子郵件，聯絡人擁有一個連結的客戶記錄才能儲存到該客戶記錄。</p>
找不到電子郵件收件者	此區域會顯示電子郵件「收件者」或「副本」欄位中無法對應到 Oracle CRM On Demand 內之現有聯絡人的名稱。
相關記錄	此區域會顯示 Oracle CRM On Demand 中，連結至對應至電子郵件收件者之聯絡人記錄的記錄，例如機會。

- 6 從「建立任務」視窗，您可以：

若要執行此工作	請遵循這些步驟
將後續行動任務或約會新增至 Oracle CRM On Demand	<ol style="list-style-type: none"> 1 在「儲存後的選項」區域中，選取「建立新任務」或「建立新約會」核取方塊。 2 按一下「儲存」。 3 在「新建任務」或「新建約會」表單中，更新資訊並儲存記錄。
新增連結至電子郵件收件者的新機會或服務要求	<ol style="list-style-type: none"> 1 在「已選取的記錄」區域中，以滑鼠右鍵按一下電子郵件收件者名稱。 2 選取「將新的機會新增至 On Demand」或「將新的服務要求新增至 On Demand」。 3 更新「新增機會」或「新建服務要求」表單中的資訊。 4 按一下「儲存」。

新增電子郵件收件者做為聯絡人或潛在客戶	<ol style="list-style-type: none"> 1 在「找不到電子郵件收件者」區域中，以滑鼠右鍵按一下電子郵件收件者名稱。 2 選取「新增至 On Demand」(針對新的聯絡人記錄)或「將新的潛在客戶新增至 On Demand」(針對新的潛在客戶記錄)。 3 更新「新建聯絡人」或「新潛在客戶」表單中的資訊。 4 按一下「儲存」。 電子郵件收件者的名稱會移到視窗中的「已選取的記錄」區域。
新增此電子郵件做為已完成的任務	<ol style="list-style-type: none"> 1 請確認記錄有出現在「已選取的記錄」區域中。 2 按一下「儲存」。 電子郵件會儲存為連結至「已選取的記錄」區域中每個記錄的已完成任務，以及連結至這些記錄的客戶。除非您進行更新，否則會使用「活動詳細資訊」中顯示的預設值。
將此電子郵件連結至另一個記錄	<ol style="list-style-type: none"> 1 在「建立任務」視窗中，按兩下找到的任何記錄，以便將其移到「已選取的記錄」區域中。 2 (選擇性) 更新「活動詳細資訊」區域中的預設值。 3 按一下「儲存」。 此電子郵件會儲存為連結至已選取記錄的任務，其中的值會顯示在「活動詳細資訊」區域中。
從「已選取的記錄」區域中移除記錄	<ul style="list-style-type: none"> ■ 按兩下記錄。該記錄會移到視窗的左側，讓它不會連結至此電子郵件。
搜尋 Oracle CRM On Demand 中額外的聯絡人、客戶、機會、潛在客戶或服務要求	<ol style="list-style-type: none"> 1 在「搜尋」下拉式清單中，選取記錄類型。 2 輸入您要搜尋的名稱。 3 按一下「提交」。 符合名稱的記錄會出現在「搜尋結果」區域中。
更新記錄	<ol style="list-style-type: none"> 1 以滑鼠右鍵按一下記錄。 2 選取「編輯」。 3 更新「編輯」表單中的資訊。 4 按一下「儲存」。

從此電子郵件更新 Oracle CRM On Demand 中的電子郵件地址	<ol style="list-style-type: none"> 1 在「搜尋結果」區域中，以滑鼠右鍵按一下記錄。 2 選取「關聯電子郵件地址」。 3 在「建立聯絡人與收件者的關聯」視窗中，從下拉式清單選取更新的電子郵件地址。 4 按一下「儲存」。 <p>新的電子郵件地址就會出現在聯絡人記錄中。</p>
檢視記錄資訊，例如記錄名稱、電子郵件地址，以及相關的記錄名稱	<ul style="list-style-type: none"> ■ 將滑鼠移到記錄上並停留在該處，直到工具提示出現，顯示此資訊為止。

傳送電子郵件並將電子郵件新增至 Oracle CRM On Demand

- 1** 在 Microsoft Outlook 中，按一下工具列中的「新建」。在 Lotus Notes 中，按一下「新建備忘錄」或「回覆」按鈕。
- 2** (選擇性) 從 Oracle CRM On Demand 的「聯絡人」記錄新增電子郵件收件者：
 - a** 在「訊息」視窗的「CRM On Demand 尋找」欄位中，輸入一個名稱。
 - b** 按下 Enter。

此時會出現一個視窗，顯示在 Oracle CRM On Demand 中找到的聯絡人。

 - c** 選取下列其中一個選項：「收件者」、「副本」或「密件副本」。
 - d** 按一下「選取」。
- 3** 如同往常輸入詳細資訊來傳送電子郵件。
- 4** 在 Microsoft Outlook 中，按一下「傳送並新增至 CRM On Demand」。在 Lotus Notes 中，按一下「傳送並新增至 Oracle」。

當您在視窗中按一下「儲存」時，電子郵件就會傳送給您所選取的收件者，而電子郵件本身則會根據「建立任務」視窗中的資訊來儲存。

使用 Oracle CRM On Demand Integration for Office

「Oracle CRM On Demand Integration for Office」包含下列可供下載的範本檔案：

- Word 郵件合併
- Excel 報表與分析
- 區隔精靈

這些範本檔案會將特殊工具列插入 Microsoft Word 和 Microsoft Excel 之中。您可以使用這些工具列，在 Microsoft Word 或 Excel 中操控 Oracle CRM On Demand 資料，建立直接郵寄、大量電子郵件、可更新離線報表，以及用於行銷宣傳活動的聯絡人清單（稱為區隔）。

下列各節說明如何使用「Oracle CRM On Demand Integration for Office」範本：

- 使用 [Word 郵件合併](#)（頁數 622）一節說明 Microsoft Word 中的「On Demand Integration」工具列，提供正確開啟「Word 郵件合併」範本的相關資訊，並說明如何在 Microsoft Word 中使用 Oracle CRM On Demand 的資料，建立直接郵寄或大量電子郵件。
- 使用 [Excel 報表與分析](#)（頁數 626）一節說明 Microsoft Excel 中的「On Demand Integration」工具列，提供有關使用「Excel 報表與分析」範本建立報表的背景資訊，並說明如何使用「Excel 報表與分析」範本執行現有報表及建立新報表。
- 使用 [區隔精靈](#)（頁數 630）一節說明 Microsoft Excel 中的「目標產生器」工具列，提供有關區隔類型的背景資訊，並說明如何建立、上載和匯出區隔。

附註：若要使用 Oracle CRM On Demand Integration for Office，您的管理員就必須啟用 Oracle CRM On Demand 中的 Web 服務。

附註：利用已驗證 Proxy 的網路不受支援。

使用 Word 郵件合併

您可以使用「Word 郵件合併」，將 Oracle CRM On Demand 資料下載至 Microsoft Word 中以建立直接郵寄或大量電子郵件。在執行這項作業之前，您必須先設定「Word 郵件合併」範本。

按一下主題即可查看執行下列作業的逐步程序：

- [下載 Word 郵件合併範本](#)（頁數 623）
- [建立 Word 郵件合併範本](#)（頁數 624）
- [使用 Word 郵件合併建立直效行銷郵件或大量電子郵件](#)（頁數 624）

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Word 郵件合併中的 On Demand Integration 工具列](#)（頁數 622）

關於 Word 郵件合併中的 On Demand Integration 工具列

「Word 郵件合併」中包含「On Demand Integration」工具列，可用來以 Oracle CRM On Demand 資料建立郵件合併。

附註：如果您是使用 Microsoft Office 2007，可以在「增益集」頁標中找到「On Demand Integration」工具列。按一下「增益集」頁標即可顯示所有「On Demand Integration」選項。

下表說明「Word 郵件合併」的「On Demand Integration」工具列中可以使用的選項。

工具列選項	說明
-------	----

工具列選項	說明
1. 取得 On Demand 資料	這個選項可讓您登入 Oracle CRM On Demand 並下載資料至 Microsoft Word。選項包括：「聯絡人」、「潛在客戶」、「客戶」、「商機」、「服務要求」和「使用已儲存的清單」。選擇「使用已儲存的清單」可讓您選取在您電腦上儲存為清單的現有資料來源。
2. 調整收件者	這個選項可讓您從已下載資料選擇要對應的收件者。
3. 調整訊息	這個選項包含下列選項： <ul style="list-style-type: none"> ■ 自動圖文集。這個選項可讓您將預先決定的欄位插入訊息中。例如，您可以使用「自動圖文集」選項，在每一則訊息中插入一行結語。 ■ 插入 Oracle 欄位。這個選項可讓您將 Oracle CRM On Demand 記錄的欄位插入訊息中。例如，您可以選擇將 Full_Name 插入每一則訊息的問候語中。
4. 預覽	這個選項可讓您預覽每則訊息。您可以使用箭頭，捲動通過每一則訊息。
5. 列印或傳送訊息	這個選項可讓您將資料合併到範本中然後列印、合併到其他 Word 文件中，或者合併到有個人地址的電子郵件中然後傳送出去。
6. 記錄為 On Demand 活動	這個選項可讓您在 Oracle CRM On Demand 中，將活動建立為通信的記錄。這項單一活動會與郵件的每一個收件者相關聯。所傳送的範本文字會自動插入此活動的說明中。

下載 Word 郵件合併範本

Word 郵件合併範本會在 Microsoft Word 中加入「On Demand 整合」工具列。下列程序說明如何下載此範本。

下載 Word 郵件合併範本

- 1 按一下 Oracle CRM On Demand 最上面的「訓練和支援」連結，然後登入「我的 Oracle 支援」。
如果您已經有一個 Oracle.com 帳戶，您就可以登入「我的 Oracle 支援」而不需要註冊。如果您沒有 Oracle.com 帳戶，您必須註冊為新使用者。
- 2 在「我的 Oracle 支援知識」頁面中，按一下「下載」連結，再按一下 Oracle 的 Word 郵件合併範本下載連結。
- 3 依照網頁提供的指示下載範本。

建立 Word 郵件合併範本

「Word 郵件合併」工具列（「On Demand Integration」工具列）已附加至每個範本檔案中。下列程序說明如何使用「On Demand Integration」工具列來建立「Word 郵件合併」範本。使用此工具列建立「Word 郵件合併」範本可以讓您確保 Oracle CRM On Demand 資料會支援您嵌入範本中的個人化特性。

關於開啟 Word 郵件合併範本

若要確保「Word 郵件合併」會附加至您建立或修改的任何範本，必須每次都開啟原始範本檔案。務必要檢查標題列，確認已開啟原始範本檔案。該文件標題必須有 **.dot** 副檔名。

附註： 請勿按兩下檔案來開啟該檔案，因為這個動作只會根據範本檔案開啟新的 Word 文件。如果您在此模式中儲存任何變更，就會儲存一般的 Word 文件，其中不會附加「On Demand Integration」工具列。

建立或修改 Word 郵件合併範本

- 1 以滑鼠右鍵按一下您已下載並儲存在本機的「Word 郵件合併」範本，然後選取「開啟」，就會在 Microsoft Word 中開啟該檔案。
- 2 使用「On Demand Integration」工具列和 Word 功能，建立一般信函。
您可以調整收件者、插入 Oracle CRM On Demand 欄位、預覽等等。如需有關如何使用工具列建立信函的特定詳細資訊，請參閱[使用 Word 郵件合併建立直效行銷郵件或大量電子郵件](#)（頁數 624）。
- 3 儲存範本之前，如下所示解除資料來源與範本之間的連結：
 - a 按一下 Microsoft Word「郵件合併」工具列上的「主文件設定」按鈕。
 - b 在「主文件類型」對話方塊中，選取「一般 Word 文件」選項按鈕。
附註： 如果看不見 Microsoft Word「郵件合併」工具列，請依序按一下 Word 功能表列中的「檢視」、「工具列」和「郵件合併」即可存取該工具列。如果您是使用 Microsoft Office 2007，請依序按一下「信件與郵件」頁標和「啟動郵件合併」。
注意： 如果您先儲存並公佈範本，再解除與資料來源的連線，檔案將在使用時，嘗試連接本機電腦上的資料來源。
- 4 執行下列其中一項作業：
 - 如果您要儲存新範本，請依序選取「檔案」和「另存新檔」。
 - 如果您要將變更儲存至現有範本，請依序選取「檔案」和「儲存檔案」。

使用 Word 郵件合併建立直效行銷郵件或大量電子郵件

您可以使用 Word 郵件合併來下載 Oracle CRM On Demand 資料，然後將它合併到 Word 文件中。下列程序會使用「聯絡人」當做範例，不過您也可以使用「潛在客戶」、「客戶」、「商機」和「服務要求」的 Oracle CRM On Demand 資料或您儲存在本機的收件者清單來建立郵件合併。

附註： 可下載的記錄數目上限是 4000。

使用 Word 郵件合併建立直接郵寄或大量電子郵件

- 1 開啟您想要用於直接郵寄的 Word 範本檔。
- 2 在「On Demand Integration」工具列上，依序按一下「取得 On Demand 資料」和「聯絡人」。
- 3 在「Oracle On Demand - 登入」對話方塊中，完成適當的欄位，然後按一下「登入」，即可登入 Oracle CRM On Demand。
- 4 在「定義清單」對話方塊中，執行下列作業：
 - a 在「篩選器」頁標中，針對您想要下載至 Word 的資料定義標準。
如需有關建立篩選器的詳細資訊，請參閱[使用清單](#)（頁數 71）。
 - b 在「篩選器」頁標中，針對您想要下載的資訊選取特定欄位。最多可以選取 40 個欄位。
系統將會掃描目前的範本，並且自動選取每個所需的欄位。您可以選取其他欄位來插入範本，以便進一步個人化客戶溝通。
附註： 您也應該針對傳送客戶溝通所需的資訊，選取其他欄位。例如，如果您要傳送大量電子郵件，就必須在收件者檔案中加入電子郵件地址。
 - c 按一下「確定」。
- 5 在「儲存清單？」對話方塊中，進行下列其中一項動作：
 - a 若要在本機儲存此清單以供日後使用，請按一下「是」。在「另存新檔」對話方塊中，完成適當的欄位，然後按一下「儲存」。
 - b 如果您只打算使用此清單一次，請按一下「否」，然後按一下「確定」。選取這個選項就會自動將收件者清單儲存成使用後刪除的暫存檔。
- 6 在「郵件合併收件者」對話方塊中，您可以執行下列作業：
 - 清除核取方塊，以便從這個信函中移除收件者。
 - 選取核取方塊，以便在這個信函中加入收件者。
 當您完成編輯收件者的動作之後，請按一下「確定」。

附註： 您可以在「On Demand Integration」工具列中按一下「調整收件者」，藉以重新開啟「郵件合併收件者」對話方塊。
- 7 您可以按一下「調整訊息」，將 Oracle CRM On Demand 欄位或自動圖文集插入 Word 文件中。如需有關「調整訊息」按鈕的詳細資訊，請參閱[使用 Word 郵件合併](#)（頁數 622）。
- 8 您可以按一下「預覽」並使用方向按鈕來逐一捲動每則訊息，以便查看這些訊息在列印或透過電子郵件傳送時所呈現的外觀。
如需有關「預覽」按鈕的詳細資訊，請參閱[關於 Word 郵件合併中的 On Demand Integration 工具列](#)（頁數 622）。
- 9 按一下「列印」或「傳送訊息」，然後進行下列其中一項動作：

- a** 若要傳送至其他 Word 文件，請選取「合併至文件」。
- b** 若要列印，請選取「合併至印表機」。
- c** 若要以大量電子郵件散發，請選取「以電子郵件轉寄」。
- d** 若要以大量傳真散發，請選取「以傳真轉寄」。

附註： 若要以大量傳真散發信函，您必須先設定 **Microsoft Office**。如需詳細資訊，請在 **Microsoft Office** 說明檔案中搜尋「傳真」。

10 (選擇性) 您可以按一下「記錄成 On Demand 活動」，以便建立單一 Oracle CRM On Demand 活動，而這項活動將與針對郵件合併所選取的每位聯絡人相關聯。範本的文字會自動填入活動的「說明」欄位中。在「任務」對話方塊中，完成適當的欄位，然後按一下「儲存」。

使用 Excel 報表與分析

您可以使用「Excel 報表與分析」將 Oracle CRM On Demand 資料下載至 Microsoft Excel 用來建立報表。本節包含下列主題：

- 關於 Excel 報表與分析的 On Demand Integration 工具列 (頁數 626)
- 關於使用 Excel 報表與分析建立報表 (頁數 627)
- 下載 Excel 報表與分析範本 (頁數 627)
- 使用 Excel 報表與分析建立報表 (頁數 628)

關於 Excel 報表與分析的 On Demand Integration 工具列

「Excel 報表與分析」提供「On Demand Integration」工具列，讓您可使用來自 Oracle CRM On Demand 的資料建立報表。

附註： 如果您是使用 Office 2007，可以在「增益集」頁標中找到「On Demand Integration」工具列。按一下「增益集」頁標即可顯示所有「On Demand Integration」選項。

下表說明「Excel 報表與分析」的「On Demand Integration」工具列。

工具列選項	說明
設定 On Demand 報表	可讓您登入 Oracle CRM On Demand 將資料下載至 Excel。
重新整理 On Demand 報表	將您正在 Excel 中檢視的資料更新為 Oracle CRM On Demand 提供的最新資料。

關於使用 Excel 報表與分析建立報表

您可以使用「Excel 報表與分析」將 Oracle CRM On Demand 資料下載至 Microsoft Excel 進行操控。當您在「Excel 報表與分析」的「On Demand Integration」工具列上按一下「設定 On Demand 報表」時，便會出現「設定報表」對話方塊。透過「設定報表」對話方塊，您可以編輯現有報表、建立新報表或移除現有報表。下表說明「設定報表」對話方塊提供的選項。

按鈕	備註
編輯報表	按一下即可修改所選取報表中的篩選設定和欄位。
新建報表	按一下即可建立所選取記錄類型的自訂報表，您可以依該記錄類型的每一個標準和自訂欄位，設定篩選標準。如需有關在清單中設定篩選標準的詳細資訊，請參閱 使用清單 （頁數 71）。
移除報表	按一下即可從 Excel 活頁簿移除報表。
執行報表	按一下即可執行目前選取的報表。執行之後，報表會加入活頁簿成為新的工作表。
結束	按一下即可結束「設定報表」對話方塊。

下載 Excel 報表與分析範本

Excel 報表與分析範本會將 Oracle CRM On Demand 整合工具列加入至 Microsoft Excel。以下程序描述如何下載該範本。

下載 Excel 報表與分析範本

- 1 按一下 Oracle CRM On Demand 上方的「訓練與支援中心」連結。
- 2 按一下「支援」頁標。
- 3 按一下「我的 Oracle 支援」登入。
- 4 按一下「登入」然後輸入您的登入憑證。
- 5 在「搜尋知識庫」欄位中，輸入 433624.1，然後開始搜尋。
- 6 按下連結以取得「Oracle Excel 報表與分析」範本。
- 7 依照網頁提供的指示下載範本（ZIP 檔）。
- 8 將 ZIP 檔解壓縮至本機目錄。

使用 Excel 報表與分析建立報表

本節包含下列主題：

- 執行現有的報表
- 建立新的報表

執行現有的報表

下列程序將描述如何使用 Excel 報表與分析來執行現有的報表。並提供選擇性步驟敘述如何編輯現有報表。執行報表之後，您就可以在活頁簿中使用資料。利用報表工作表所包含的資訊，您將能夠建立樞紐分析表、樞紐圖表、圖表與圖形及計算欄位。

附註： 加入樞紐分析表、樞紐圖表及圖形與圖表時，您應該在新的工作表中建立它們。否則，當您重新整理報表時，系統可能會覆寫它們。

執行現有的報表

- 1 開啟 Excel 範本檔案。
- 2 在「On Demand Integration」工具列上，按一下「設定 On Demand 報表」。
- 3 在「CRM On Demand - 登入」對話方塊中，填妥適當欄位後按一下「登入」，登入 Oracle CRM On Demand。
- 4 在「設定報表」對話方塊的「選取記錄類型」下拉式清單中，選取您想要用於報表的記錄類型。選項有：
 - 客戶
 - 聯絡人
 - 機會
 - 潛在客戶
 - 服務要求
 - 解決方案
 - 家庭
 - 自訂物件 1
 - 自訂物件 2
 - 宣傳活動收件者
 - 自訂物件 1 客戶
 - 自訂物件 1 機會
 - 自訂物件 2 客戶
 - 自訂物件 2 機會

選取之記錄類型的可用報表會顯示在「可用的報表」清單中。您可以編輯現有的報表、移除現有的報表，或是建立新的報表。如需有關「設定報表」對話方塊的詳細資訊，請參閱[關於使用 Excel 報表與分析建立報表](#)（頁數 627）。如需有關建立新報表的詳細資訊，請參閱本主題中的「建立新的報表」。

- 5 從「可用的報表」清單中選取現有的報表。
- 6 (選擇性) 按一下「編輯報表」，即可修改目前選取之報表隨附的篩選器設定和欄位。
 - a 在「定義報表」對話方塊的「篩選器」頁標中，針對您想要下載的資料定義標準。
如需有關建立篩選器的詳細資訊，請參閱[使用清單](#) (頁數 71)。
 - b 在「欄位」頁標中，選取要下載的特定資訊欄位，然後按一下「確定」。
附註： 您最多可以選取 100 個要包含在報表中的欄位。
- 7 按一下「執行報表」。
要求的資料就會插入 Excel 活頁簿中，成為以報表名稱標示的新工作表。
- 8 在「設定報表」對話方塊中，按一下「結束」，即可開始在 Excel 中編輯資料。
- 9 按一下「重新整理 On Demand 報表」，將您在 Microsoft Excel 中編輯的資料更新為 Oracle CRM On Demand 提供的最新資料。
附註： 按下「重新整理 On Demand 報表」後，由 Oracle CRM On Demand 提供的最新資訊將會覆寫活頁簿中的每個報表工作表。

建立新的報表

下列程序將描述如何使用 Excel 報表與分析來建立和執行新的報表。

建立新的報表

- 1 開啟您想要用來建立報表的 Excel 範本檔案。
- 2 在「On Demand Integration」工具列上，按一下「設定 On Demand 報表」。
- 3 在「CRM On Demand - 登入」對話方塊中，填妥適當欄位後按一下「登入」，登入 Oracle CRM On Demand。
- 4 在「設定報表」對話方塊的「選取記錄類型」下拉式清單中，選取您想要用於報表的記錄類型。選項包括：客戶、聯絡人、潛在客戶、機會、服務要求或解決方案。
選取之記錄類型的可用報表會顯示在「可用的報表」清單中。
- 5 按一下「新建報表」，即可建立您自己的查詢。
附註： 建立新的報表可讓您為選取的記錄類型建立自訂報表。您可以針對該記錄類型的每個標準和自訂欄位設定篩選標準。
- 6 在「定義報表」對話方塊中，執行下列作業：
 - a 在「篩選器」頁標中，針對您想要下載的資料定義標準。
如需有關建立篩選器的詳細資訊，請參閱[使用清單](#) (頁數 71)。

b 在「欄位」頁標中，選取要下載的特定資訊欄位，然後按一下「確定」。

附註： 您最多可以選取 **100** 個要包含在報表中的欄位。

7 在「儲存報表」對話方塊的「報表名稱」欄位中，輸入這份報表的名稱供未來使用，然後按一下「儲存」。

8 在「設定報表」對話方塊中，選取您剛才建立的報表，然後按一下「執行報表」。

您所建立的報表就會在 **Excel** 中顯示成以指定之名稱標示的工作表。

9 加入您所需的所有報表之後，請按一下「結束」關閉「設定報表」對話方塊，然後開始使用工作表中的資料。

10 按一下「重新整理 On Demand 報表」，將您在 **Microsoft Excel** 中編輯的資料更新為 **Oracle CRM On Demand** 提供的最新資料。

按一下「重新整理 On Demand 報表」將會更新活頁簿中的每個報表工作表。

使用區隔精靈

您可以使用「區隔精靈」根據多種記錄類型來定義聯絡人區隔。區隔是由 **Oracle CRM On Demand** 中的聯絡人所構成的清單。本節包含下列主題：

■ [關於區隔精靈中的目標產生器工具列](#) (頁數 630)

■ [關於區隔精靈](#) (頁數 631)

■ [下載區隔精靈](#) (頁數 631)

■ [建立區隔](#) (頁數 632)

■ [上載區隔](#) (頁數 634)

■ [匯出區隔](#) (頁數 634)

關於區隔精靈中的目標產生器工具列

「區隔精靈」提供「目標產生器」工具列，讓您可使用來自 **Oracle CRM On Demand** 的資料建立聯絡人區隔。

下表說明「區隔精靈」的「目標產生器」工具列。

工具列選項	說明
管理區隔	讓您可使用來自 Oracle CRM On Demand 的資料建立和更新區隔，以及匯出區隔成為 CSV 檔案。
重新整理區隔	將您正在 Microsoft Excel 中檢視的資料更新為 Oracle CRM On Demand 提供的最新資料。
上載區隔	將區隔清單從「區隔精靈」上載至 Oracle CRM On Demand 。

關於區隔精靈

您可以使用「區隔精靈」，根據 Oracle CRM On Demand 中的客戶、聯絡人、商機和服務要求欄位的組合產生聯絡人區隔（也就是聯絡人的清單）。產生的區隔將會是目標宣傳活動的多維顧客清單。

您可以建立下列區隔類型：

- **動態區隔：**動態區隔可以隨時視需要重新整理。當您重新整理動態區隔時，與區隔一起儲存的篩選器將重新套用至 Oracle CRM On Demand 中的記錄，而且該區隔會更新為包含新記錄。新區隔將覆寫原有的區隔。
- **靜態區隔：**靜態區隔是以快照的形式保存。使用靜態區隔時，您也可以手動選取要包含在清單中的聯絡人。靜態區隔無法重新整理。
- **外部區隔：**外部區隔是以外部系統或來源中的資料為依據。「區隔精靈」會尋找符合外部資料清單的 Oracle CRM On Demand 記錄，並且傳回連結的聯絡人。

此外，「區隔精靈」還可讓您：

- 將區隔當成宣傳活動收件者上載至 Oracle CRM On Demand
- 匯出區隔成為 CSV 檔案

使用區隔精靈的案例

您的行銷團隊打算在德國特地針對汽車業的主管們舉辦行銷活動，這項活動將可協助您的公司主管在本季結束前爭取到莫大的實質商機。

您可以套用下列篩選器，針對此一業務需求產生最適宜的區隔：

- 「聯絡人職稱」設定為「總裁」。
- 「客戶地點」設定為「德國」。
- 「客戶產業」設定為「汽車業」。
- 「商機銷售階段」設定為「協商商機」。
- 「收益」大於 €1,000,000。

產生的區隔將成為 Oracle CRM On Demand 中的聯絡人清單，此清單符合您定義的所有標準。

例如，唯有連結至客戶和商機記錄且符合這些記錄類型標準（同時具有「總裁」頭銜）的聯絡人記錄才會納入清單中。

下載區隔精靈

「區隔精靈」提供「目標產生器」工具列，讓您可使用來自 Oracle CRM On Demand 的資料建立聯絡人區隔。下列程序說明如何下載「區隔精靈」（Excel 檔案）。

下載區隔精靈

- 1 按一下 Oracle CRM On Demand 最上面的「訓練和支援」連結，然後登入「我的 Oracle 支援」。

如果您已經有一個 Oracle.com 帳戶，您就可以登入 My Oracle Support 而不需要註冊。若您還沒有 Oracle.com 帳戶，則必須註冊為新使用者才能登入。

- 2 在「支援」頁標中，按一下「附加應用程式」。
- 3 在「附加應用程式」頁面中，按一下「區隔精靈」。
- 4 依照網頁提供的指示下載檔案。
- 5 將檔案儲存至本機目錄。

建立區隔

建立區隔時，首先要指定您想建立的區隔類型。接著設定篩選器來定義區隔，再輸入區隔的名稱，然後經由 Oracle CRM On Demand 記錄產生區隔。

下列程序說明如何建立區隔。

在您開始之前。請確定所輸入的篩選值與您要包含在區隔中的記錄篩選值相符。如需有關篩選 Oracle CRM On Demand 清單的詳細資訊，請參閱[使用清單](#)（頁數 71）。

附註：「區隔精靈」不支援多選式選擇清單欄位。

建立區隔

- 1 開啟「區隔精靈」(Excel) 範本檔案。
- 2 在「目標產生器」工具列上，按一下「管理區隔」。
- 3 出現提示時，選取任何啟用巨集的選項。
- 4 出現提示時，使用您的 Oracle CRM On Demand 電子郵件和密碼登入。
- 5 在「管理區隔」視窗中，按一下「新建」。
- 6 在「新建區隔」視窗中，選取區隔的類型：
 - **動態：**讓您可儲存區隔的標準，並使用來自 Oracle CRM On Demand 的最新資訊重新整理區隔。
 - **靜態：**讓您可初步篩選聯絡人清單，再視需要選擇要包含在區隔中的聯絡人。
 - **外部：**讓您可使用外部資料清單（外部 CSV 檔）從 Oracle CRM On Demand 擷取聯絡人清單。此區隔類型使您得以根據另購或擷取自其他內部資料系統的協力廠商檔案產生區隔。

「區隔精靈」會比對 Oracle CRM On Demand 的記錄與 CSV 檔中的記錄以產生區隔。您可以指定要用來比對記錄的欄位。
- 7 （僅限「動態」或「靜態」區隔類型）在「設定區隔篩選器」視窗中，設定各種記錄類型所要套用的篩選器。

附註：數字欄位的篩選值不可輸入千分位分隔符號，且必須使用句號 (.) 做為小數點分隔符號。例如，美元幣別欄位輸入 1000.50 代表美金一千元五角。

 - a 按一下與第一個篩選器的記錄類型相對應的頁標。

設定篩選任何記錄類型時，連結至記錄且符合這些標準的聯絡人都將包含在區隔中。

- b** 選取「欄位」、「條件」和「篩選值」，定義第一個篩選器。
- c** 重複步驟 **a** 和步驟 **b**，針對此區隔定義所有您需要的篩選器。
- d** 按一下「儲存區隔」。

8 (僅限「外部」區隔類型) 依照下列步驟設定區隔：

- a** 在「外部清單」視窗中，指定外部清單包含的記錄類型，以及您是否要額外套用聯絡人篩選器。
- b** 在「尋找外部清單」視窗中，選取 CSV 檔。
- c** 在「外部清單」視窗中，選取您希望「區隔精靈」使用 CSV 檔的哪些欄位來判斷是否與 Oracle CRM On Demand 欄位相符，再將 CSV 檔的這些欄位對應至相應的 Oracle CRM On Demand 欄位，然後按一下「儲存」。

9 在「儲存區隔」視窗中，輸入區隔的名稱，然後按一下「儲存」。

「區隔精靈」會產生一份聯絡人清單，其中的記錄符合您設定的所有標準。此清單將出現在以區隔名稱做為標籤的新建工作表內。

附註：「區隔精靈」產生區隔時，只會傳回您在 Oracle CRM On Demand 中具有存取權的記錄。

10 (選擇性，僅限「靜態」區隔) 在「清單成員」視窗中選取或清除聯絡人，然後按一下「儲存」。

下列程序說明如何重新整理動態區隔。

附註：重新整理動態區隔時，該區隔將遭到覆寫且無法還原。

重新整理動態區隔

- 1** 開啟「區隔精靈」(Excel) 範本檔案。
- 2** 在「目標產生器」工具列上，按一下「重新整理區隔」。
- 3** 在「重新整理動態區隔」視窗中，選取所需區隔。
- 4** 按一下「重新整理」。

下列程序說明如何更新動態或靜態區隔。

更新動態或靜態區隔

- 1** 開啟「區隔精靈」(Excel) 範本檔案。
- 2** 在「目標產生器」工具列上，按一下「管理區隔」。
- 3** 選取您要更新的動態或靜態區隔。
- 4** 按一下「編輯」。
- 5** 執行下列其中一項作業：

- 針對靜態區隔，在「選取區隔成員」視窗中選取或清除聯絡人。
- 針對動態區隔，更新篩選器。

6 按一下「儲存」。

「區隔精靈」會使用新定義的標準產生區隔。

上載區隔

您可以將「區隔精靈」建立的區隔上載至 Oracle CRM On Demand。在您上載區隔時，Oracle CRM On Demand 會將清單中的聯絡人連結至 Oracle CRM On Demand 中的宣傳活動。這些聯絡人將出現在「宣傳活動詳細資料」頁面的「收件者」區段。

下列程序說明如何將區隔上載至 Oracle CRM On Demand。

在您開始之前。在 Oracle CRM On Demand 中，建立您要連結至區隔的宣傳活動。

上載區隔

- 1** 開啟「區隔精靈」(Excel) 範本檔案。
 - 2** 在「目標產生器」工具列上，按一下「上載區隔」。
 - 3** 在「上載區隔」視窗中：
 - a** 選取您要上載的區隔。
 - b** 選取針對此各區隔要進行的宣傳活動。
 - c** 選取所上載各收件者的交貨狀態。
此處選取的值會出現在「宣傳活動詳細資料」頁面上「收件者」區段的「交貨狀態」資料欄。
 - d** 按一下「上載」。
- 附註：**單一宣傳活動總計可上載多達 10,000 名收件者。

匯出區隔

您可以匯出區隔成為 CSV 檔案後散發給協力廠商。下列程序說明如何匯出區隔。

匯出區隔

- 1** 開啟「區隔精靈」(Excel) 範本檔案。
 - 2** 在「目標產生器」工具列上，按一下「管理區隔」。
- 634** Oracle CRM On Demand 線上說明 20 版

- 3 在「管理區隔」視窗中，選取您要匯出的區隔，再按一下「匯出」。
- 4 將您要納入的欄位移至「選取的欄位」區域並依所需順序排列，再按一下「匯出」。
- 5 在「另存新檔」視窗中，為檔案命名並儲存到您要的位置。

14 報表

使用「報表首頁」來建立與顯示與業務資料相關的報表和圖表。「報表首頁」會顯示可用報表的目錄。並提供執行、列印與儲存報表的起點。如果您的角色具備「管理自訂報表」權限，也可從此頁面建立自訂報表，讓公司的員工使用。

若要變更不同記錄或不同工作簿相關的可視度，請使用「工作簿」選取器。如需記錄相關的可見度以及您可看見哪些記錄的詳細資訊，請參閱[關於分析中記錄的可見度](#)（頁數 638）。

附註：在「個人資料檔」頁面上對您的「預設語言」、「幣別」及「國家」等欄位所做的變更須等到您登出並再次登入之後，才會反映在所有報表與分析中。同時，視您公司的預設語言而定，您可能會在報表中看見非您個人預設語言的特定項目。雖然對您時區所做的任何變更未反映在報表中，在您下次登入時，系統會初始化不同的階段作業變數（以您的時區值為依據）值集。

*初次使用新手請注意：*有些報表在夜間進行更新，所以在登入後的 24 小時之內，您可能會看不到報表中的資料。例如，「銷售成效報表」必須在該初始期間之後才會顯示資料。

報表類型有兩種：

- **自訂報表。**自訂報表是由您或同事所建立的報表。可從「報表首頁」的「自訂報表與分析」區段中取得。您可以使用「我的分析」連結來存取先前建立的報表。您也可以使用「共用自訂分析」連結來存取由您與同事所建立的共用報表。如需存取現有自訂報表的詳細資訊，請參閱[設定報表資料夾](#)（頁數 648）。若要建立您專屬的自訂報表，請按一下「設計分析」連結。如需建立您專屬自訂報表的詳細資訊，請參閱 [Answers 入門（自訂報表）](#)（頁數 658）。
- **預建報表。**預建報表會隨 Oracle CRM On Demand 提供。可從「報表首頁」的「快速清單」、「業務進程分析」、「銷售成效」、「客戶」、「服務」及「市場行銷成效」區段中取得。您無法編輯或刪除預建報表。但是，您可以使用不同的名稱來開啟、編輯及儲存這些報表。您可以使用它們來組成新自訂報表的基礎。如需預建報表的詳細資訊，請參閱[關於預建報表](#)（頁數 643）。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

[關於分析中記錄的可見度](#)（頁數 638）

[關於預建報表](#)（頁數 643）

[Oracle CRM On Demand Answers](#) 中的關於自訂會計行事曆（頁數 647）

[管理報表](#)（頁數 648）

[Answers 入門（自訂報表）](#)（頁數 658）

[關於報表中的限制](#)（頁數 659）

[儀表板](#)（頁數 919）

[效能最佳化](#)（請參閱 "最佳化績效" 頁數 914）

關於分析中記錄的可見度

「分析」中的某些設定會控制可見度。它們的套用順序如下：

- 1 「存取分析中的所有資料」設定（角色權限中）
- 2 「回報主題範圍」設定（使用者資料檔中）
- 3 「歷史主題範圍」設定（使用者資料檔中）
- 4 工作簿和工作簿選取器
- 5 使用者委派
- 6 「角色式是否可以讀取所有記錄」設定（在公司和使用者資料檔中）

使用這些設定的公司管理員可控制您產生的報表上顯示的記錄。例如，經理可顯示經理本身擁有的機會，以及所管理員工的機會，但是業務代表的設定會將機會限制為僅有屬於銷售代表的機會。

存取分析中的所有資料設定

所屬角色設定中具備「存取分析中的所有資料」權限的使用者，可充分檢視整個組織中的所有資訊，包含標示為「私人」的記錄。通常會授予公司管理員。此權限凌駕任何「分析可見度」設定，

如果使用者角色沒有「存取分析中的所有資料」權限，則在公司或使用者資料檔中指定的「分析可見度」設定會決定使用者可在報表中顯示的資料。

回報主題範圍設定

此設定通常用於組織內非公司管理員的所有使用者。公司和使用者資料檔都可使用此設定。如果未在使用者資料檔上定義此設定，則會套用公司資料檔設定。此設定有以下值：

- **供管理者閱覽。**讓您顯示您擁有的資料以及您下屬直接擁有的所有資料，包含標示為「私人」的記錄
- **供團隊閱覽。**可讓您顯示自己的資料以及所有透過客戶、機會團隊和群組指派而與您共用的資料

歷史主題區域

此設定通常用於組織內非公司管理員的所有使用者。公司和使用者資料檔都可使用此設定。如果未在使用者資料檔上定義此設定，則會套用公司資料檔設定。

此設定可有以下值：

- **供管理者閱覽。**讓您顯示您擁有的資料以及您下屬直接擁有的所有資料，包含標示為「私人」的記錄
- **供團隊閱覽。**可讓您顯示自己的資料以及所有透過客戶、機會團隊和群組指派而與您共用的資料
- **全部皆可閱覽。**結管理者與團隊的可見度，顯示您與部屬擁有的資料，以及您與部屬共用的資料。

工作簿和工作簿選取器

如果您設定了「全部皆可閱覽」，「工作簿」功能即可進一步控制要在報表中顯示的資料。使用「報表」頁面上的「工作簿」選取器，即可限制工作簿及其子工作簿（如果有的話）中包含的資料。僅有您被指派至一或多個工作簿，且正在使用「分析」（而非「報表」）主題範圍時，才可使用此功能。如果您具備「存取分析中的所有資料」權限，則不論選取哪個工作簿，都可繼續顯示全部資料。而且，「角色式是否可以讀取所有記錄」可見度會凌駕「分析」中的「工作簿」可見度。

公司管理員可針對每個使用者，在「報表」頁面的「工作簿」選取器中設定預設工作簿。您可在使用者資料檔「分析」欄位的「預設工作簿」中指定此設定。

附註：如果將無法包含資料或您不具有存取權的工作簿，設定為資料檔的預設工作簿，就會收到表示存取遭拒的錯誤。

透過工作簿可見度，Oracle CRM On Demand Answers 中同樣也支援與工作簿相關聯的資料，這些資料用來在 Oracle CRM On Demand 中導入銷售地區管理與啟用相關內容。當您在「工作簿選取器」中選取某個工作簿時，Oracle CRM On Demand Answers 只會顯示與此工作簿相關聯的有效客戶與聯絡人記錄。與工作簿相關的記錄若已遭刪除或將變成有效，則不會顯示在報表中。

工作簿所有權

使用者與自訂工作簿可以擁有客戶與聯絡人記錄。工作簿所有權可讓您具有模擬銷售地區的能力。如果記錄由某個工作簿獨自擁有，只能透過工作簿可見度來查看該記錄。同理，若記錄是由某個使用者獨自擁有而且未與任何工作簿產生關聯，則將無法透過工作簿可見度來查看該記錄。若要進一步瞭解記錄所有權模式，請參閱下表中的範例。

客戶記錄	記錄所有權	工作簿關聯	說明
Action Rentals	使用者 (Lucy Harris)	無	Action Rentals 是由 Lucy Harris 所擁有，而且未與任何工作簿產生關聯。
Bobcat Corp.	工作簿 (West)	West	Bobcat Corp. 是由 West 工作簿所擁有，因此 West 即成為主要工作簿。
Coastal Company	使用者 (Lucy Harris)	West	Coastal Company 是由 Lucy Harris 所擁有，而且與下階 Applet 中的 West 工作簿產生關聯。

結果

下列記錄會顯示在 Lucy Harris 的「供經理閱覽」、「供團隊閱覽」及「全部皆可閱覽」等模式中，因為這些記錄都是由她所擁有或共用。

- Action Rentals
- Coastal Company

Bobcat Corp. 記錄則不會顯示在這些模式中，因為此記錄是 West 工作簿所專有。從工作簿選取器選取 West 工作簿時，將會顯示下列記錄，因為這些記錄都是由 West 工作簿所擁有或與其相關聯。

- Bobcat Corp.
- Coastal Company

Action Rentals 記錄不會顯示在「工作簿可見性」模式中，因為此記錄是由使用者 Lucy Harris 所專有。如需詳細資訊，請參閱[關於資料存取、記錄共用及記錄所有權](#)（頁數 37）與關於記錄所有權模式。

使用者委派

「使用者委派」功能可讓您進一步控制要在報表中顯示的資料。您可使用「工作簿」選取器，從將您加入「委派的使用者」清單的任何使用者檢視資料。您可從「工作簿」選取器中選取使用者的名稱，以查看該使用者的報表資料。報表中不會再顯示您的資料，而會顯示所選使用者的資料。但是，您的「分析可見度」設定依然有效。例如，如果 **Ryan** 將您加入他的委派的使用者清單，且他的「分析可見度」設定是「供管理者閱覽」，則除非「供管理者閱覽」也是您的設定，否則並不需要在報表中顯示與 **Ryan** 相同的資料。

角色式是否可以讀取所有記錄設定

在公司資料檔與使用者資料檔中都有此控制項。可決定 **Oracle CRM On Demand Answers** 是否要考量記錄類型「是否可以讀取所有記錄」的角色設定。若公司資料檔中將此控制項設為「是」，或在使用者資料檔中將此控制項設為「是」或「Null」，且已核取任何記錄類型的「是否可以讀取所有記錄」標記，則使用者可在報表中顯示該記錄類型的所有記錄。不符合這些條件時，**Oracle CRM On Demand Answers** 會強制執行在「呈報」與「分析」主題範圍中定義的預設可見度設定。

如果啟用使用者的「以角色為基礎/可讀取所有記錄」，則 **Oracle CRM On Demand Answers** 會略過在角色定義中核取「是否可以讀取所有記錄」之記錄類型的可見度設定。至於其他記錄類型，**Oracle CRM On Demand Answers** 會強制開啟可見度（根據呈報與歷史主題範圍的預設可見度設定而來）。例如，如果啟用您資料檔的「以角色為基礎/可讀取所有記錄」，您的呈報主題範圍的可見度設定就會設為「供管理者閱覽」，而「是否可以讀取所有記錄」則設為供記錄類型為「機會」而非「聯絡人」者閱覽，當您執行報表時，就會顯示所有機會，但唯有您與您下屬擁有的聯絡人才可閱覽。

公司和公司管理員在使用「分析」中的「角色式是否可以讀取所有記錄」類型設定時，必須注意以下情況：

- 以角色為基礎的記錄類型可見度會覆寫「工作簿」可見度。當您在角色記錄類型中，已啟用以角色為基礎之記錄類型可見度且已定義「是否可以讀取所有記錄」設定的情況下，在「工作簿選取器」中選取工作簿時，會顯示該記錄類型的所有記錄，而不只是工作簿中所包含的記錄。
- 以角色為基礎的記錄類型可見度，會覆寫在「分析」中的使用者階層與使用者委派這兩方面的可見度。當您在角色記錄類型中，已啟用以角色為基礎的記錄類型可見度且已定義「是否可以讀取所有記錄」設定的情況下，在「工作簿選取器」中選取使用者時，會顯示該記錄類型的所有記錄，而不只是您期望在所選使用者上看到的記錄。
- 在具有兩種以上記錄類型的報表中，記錄可見度是根據可見度控制限制最嚴格的記錄類型而定。例如，如果報表中同時有「聯絡人」與「機會」兩種記錄類型，但在「聯絡人」而非「機會」的記錄類型上啟用以角色為基礎的記錄類型可見度，則「分析」僅會顯示使用者可存取的機會，以及相關聯的聯絡人。
- 在歷史主題範圍中，員工記錄類型的存取權永遠是根據是否供管理者閱覽而定。不過，這項限制並不適用於即時主題範圍。以角色為主的記錄類型可見度不會影響此限制。
- 使用者配額的存取權，永遠是根據即時和歷史主題範圍中的「供管理者閱覽」而定。根據角色的記錄類型可見度不會影響此行為。

分析與報告主題範圍中的安全性與資料可見度

報表中所見的資料，是根據為記錄類型所定義的安全性與資料可見度，以及為分析與呈報主題範圍的預設可見度設定而定。每一種主題範圍的大部分記錄類型都有受到保護，但是為了支援相關記錄類型的呈報需求（即使這些相關記錄類型並未明確由使用者共用或擁有），此保護規則也有例外。例如，客戶記錄類型僅有在客戶是主要驅動記錄類型的主題範圍時，才會受到保護，但在其餘主題範圍中則不受限。

保持主題範圍中記錄類型不受限的目的，是為了讓您呈報記錄類型之間的關聯。例如，在「潛在客戶歷史記錄」主題範圍中，您可呈報您所擁有或共用的潛在客戶以及潛在客戶的對應客戶（即使這些相關聯客戶不是您擁有或共用的）。

下表詳細說明分析主題範圍中記錄類型的可見度。

記錄類型	主題區域	供管理者閱覽	供團隊閱覽	全部皆可閱覽
------	------	--------	-------	--------

記錄類型	主題區域	供管理者閱覽	供團隊閱覽	全部皆可閱覽
客戶	客戶地址	已受保護	已受保護	已受保護
	客戶競爭者歷史記錄	已受保護	已受保護	已受保護
	客戶與合作夥伴歷史記錄	已受保護	已受保護	已受保護
	客戶與相關客戶歷史記錄	已受保護	已受保護	已受保護
	客戶聯絡人歷史記錄	已受保護	已受保護	已受保護
	客戶歷史記錄	已受保護	已受保護	已受保護
	客戶團隊歷史記錄	依據團隊可見度已受保護	依據團隊可見度已受保護	依據團隊可見度已受保護
	其他主題區域	不受限	不受限	不受限
客戶競爭者	全部	不受限	不受限	不受限
客戶合作夥伴	全部	不受限	不受限	不受限
客戶相關客戶	全部	不受限	不受限	不受限
客戶收益	全部	已受保護	不受限	不受限
活動	全部	已受保護	已受保護	已受保護
資產	全部	依據客戶記錄類型已受保護	依據客戶記錄類型已受保護	依據客戶記錄類型已受保護
電訪活動	全部	已受保護	已受保護	已受保護
宣傳活動	全部	不受限	不受限	不受限
聯絡人	聯絡人團隊歷史記錄	依據團隊可見度已受保護	依據團隊可見度已受保護	依據團隊可見度已受保護
	其他主題區域	已受保護	已受保護	已受保護
聯絡人興趣	全部	已受保護	已受保護	已受保護
聯絡人收益	全部	已受保護	已受保護	已受保護
經銷商	經銷商歷史記錄	已受保護	已受保護	已受保護
	其他主題區域	不受限	不受限	不受限
員工	全部	已受保護	已受保護	已受保護
家庭	全部	已受保護	已受保護	已受保護
醫護教育	全部	已受保護	已受保護	已受保護

記錄類型	主題區域	供管理者閱覽	供團隊閱覽	全部皆可閱覽
機會	全部	已受保護	已受保護	已受保護
機會競爭者	全部	不受限	不受限	不受限
機會合作夥伴	全部	不受限	不受限	不受限
合作夥伴	全部	已受保護	已受保護	已受保護
投資組合	全部	已受保護	已受保護	已受保護
產品收益	全部	已受保護	依據產品收益的機會記錄類型已受保護	依據供管理者閱覽的機會記錄類型、以及供團隊閱覽的產品收益機會記錄類型已受保護
配額	全部	依據管理者可見度已受保護	依據管理者可見度已受保護	依據管理者可見度已受保護
關係聯絡人	全部	不受限	不受限	不受限
服務要求	全部	已受保護	已受保護	已受保護

下表詳細說明呈報主題範圍中記錄類型的可見度。

記錄類型	主題區域	供管理者閱覽	供團隊閱覽
客戶	客戶	已受保護	已受保護
	客戶與競爭者	已受保護	已受保護
	客戶與合作夥伴	已受保護	已受保護
	客戶與相關客戶	已受保護	已受保護
	自訂物件 1、2、3 及客戶	已受保護	已受保護
	其他主題區域	不受限	不受限
客戶競爭者	全部	不受限	不受限
客戶合作夥伴	全部	不受限	不受限
客戶相關客戶	全部	不受限	不受限
活動	共用活動	依據團隊可見度已受保護	依據團隊可見度已受保護
	其他主題區域	已受保護	已受保護
資產	全部	依據客戶已受保護	依據客戶已受保護
宣傳活動	全部	不受限	不受限

記錄類型	主題區域	供管理者閱覽	供團隊閱覽
聯絡人	全部	已受保護	已受保護
自訂物件 1-15	全部	已受保護	已受保護
經銷商	全部	不受限	不受限
員工	全部	不受限	不受限
家庭	全部	已受保護	已受保護
潛在客戶	全部	已受保護	已受保護
機會	全部	已受保護	已受保護
機會競爭者	全部	不受限	不受限
機會合作夥伴	全部	不受限	不受限
產品收益	全部	已受保護	依據產品收益的機會記錄類型已受保護
配額	全部	依據管理者可見度已受保護	依據管理者可見度已受保護
關係聯絡人	全部	不受限	不受限
服務要求	全部	已受保護	已受保護
車輛	全部	已受保護	已受保護

附註：

1. 所有記錄類型均啟用以角色為基礎的記錄類型可見度。
2. 下列記錄類型已在 **Oracle CRM On Demand Answers** 中啟用工作簿可見度：客戶、活動、資產（根據客戶）、聯絡人、家庭、潛在客戶、醫療教育、機會、產品收益、服務要求及自訂物件 **1** 到 **15**。呈報主題範圍中的「工作簿」可見度會顯示目前工作簿中的記錄，但在分析主題範圍中，也會顯示子工作簿中所包含的記錄。

關於預建報表

Oracle CRM On Demand 提供許多預建報表。您無法編輯或刪除預建報表。不過，您可以使用不同名稱開啟、編輯和儲存這些報表。您可以使用這些報表當做新的自訂報表的基礎。這些報表位於「報表首頁」上並且編排在以下各區段：

- 快速清單
- 業務進程分析
- 銷售成效
- 客戶

- 服務
- 行銷成效
- 用途追蹤

附註：唯有當您的使用者角色擁有下列權限時，系統才會顯示「預建」報表：「分析報表 - 檢視預建的分析」。

快速清單

下表列出資訊。

報表名稱	說明
機會（依客戶）	依客戶顯示所有機會的清單
機會 - 依銷售階段	依銷售階段顯示所有機會的清單
活動（依機會）	依機會建立和評估所有活動的清單
客戶 - 依銷售業務代表	依銷售代表顯示所有客戶清單
聯絡人郵寄清單	依客戶顯示和列印所有聯絡人的郵寄清單
員工清單	顯示您公司之 Oracle CRM On Demand 的使用者完整清單

業務進程分析

下表列出資訊。

報表名稱	說明
業務進程分析	分析業務進程以識別機會與挑戰
機會收益分析	分析您的機會收益
業務進程品質分析	評估您的交易的品質同時識別可當做目標並快速結案的最重要交易
團隊業務進程分析	依團隊分析交易
前 10 名機會	檢視和分析前十大交易
歷史業務進程分析	以歷史為基礎分析業務進程以評估目前的效能與過去期望的比較
歷史預期收益每季分析	依季比較歷史預期收益和目前收益
歷史機會收益每季分析	依季比較歷史機會收益和目前收益
每季已結收益分析	比較上一季已結收益和目前收益
機會 - 預期收益 - 已結收益	以一個觀點洞察您的每季收益績效

報表名稱	說明
銷售階段歷史記錄分析	分析銷售階段歷史記錄的業務進程活動和其他分析指標

銷售成效

下表列出資訊。

報表名稱	說明
績優人員名單	檢視、分析和識別您所在地區、產業等等的執行者排名清單
每季銷售成效分析	依下屬分析季對季銷售成效
團隊銷售成效分析	依團隊分析銷售成效
團隊活動分析	分析團隊活動以改進團隊生產力
團隊成功機率分析	評估團隊成功機率的成效
團隊平均銷售週期分析	分析團隊平均銷售週期的成效

客戶

下表列出資訊。

報表名稱	說明
客戶數目機會分析	依不同統計資料分析具有機會之客戶的總數
客戶數目分析	依不同統計資料分析客戶的總數
聯絡人分析 - 依機會	依多個準則分析具有機會的聯絡人數目
聯絡人分析 - 依客戶	依客戶準則分析連絡人總數
前 10 名客戶	檢視和分析前十大客戶
客戶分析	分析您的客戶
已結收益 - 依客戶分析	依客戶統計資料分析已結收益

服務

下表列出資訊。

報表名稱	說明
服務分析	識別重要的服務問題以及追蹤您所在區域的服務趨勢。

報表名稱	說明
服務報表清單	檢閱重要服務要求的清單。這個資料為每天重新整理。
目前服務要求歷時分析	分析和管理服務要求的歷時。
未結案服務要求分析	評估和分析未結案的服務要求。
服務要求數目分析	評估和分析服務要求的總數。
團隊服務分析	依團隊成員分析服務要求。

行銷成效

下表列出資訊。

報表名稱	說明
有效宣傳活動狀態	分析進行中的宣傳活動的效能分析指標
完成的宣傳活動結果	產生圖形並比較已完成宣傳活動的特定效能分析指標。
宣傳活動成效 - 依宣傳活動名稱	評估已完成宣傳活動之選取的效能分析指標。
宣傳活動成效 - 依宣傳活動類型	依已完成宣傳活動的宣傳活動類型評估選取的效能分析指標。
潛在客戶後續追蹤分析	分析潛在客戶的歷時、後續追蹤和狀態等趨勢。
潛在客戶來源分析	依潛在客戶來源分析潛在客戶的數量趨勢。
機會來源分析 - 依結案日期	依據機會結案日期追蹤機會潛在客戶來源的趨勢。
機會來源分析 - 依建立日期	依據機會的建立日期追蹤機會潛在客戶來源的趨勢。
預定收益	預估未來的已結收益。估計的依據為過去的效能分析指標。

用途追蹤

具備「用途追蹤」權限的使用者，可使用「用途追蹤」報表。下表列出資訊。

報表名稱	說明
應用程式物件使用情形分析	以行事曆所選年度季別來分析您應用程式中的記錄類型用途。
使用者採用分析	根據使用者登入次數，分析您應用程式的使用者採用狀況。
設定與組態概觀	顯示您公司的應用程式設定與組態詳細資料的摘要。
依角色的使用者登入數	根據行事曆年度與月份，依角色顯示並分析使用者登入數。

報表名稱	說明
登入數最多的前 25 名使用者	根據行事曆年度與月份，顯示並分析登入數最高的使用者。
前 10 名頁面檢視	顯示與分析您應用程式前 10 名頁面檢視的效能。
分析績效	顯示您呈報與分析查詢以及儀表板的效能分析。

報表分析指標

某些舊報表中會顯示下列分析指標：

- **平均交易大小。** 平均交易大小，根據轉換成使用者預設幣別的機會收益而定。
- **每個結案銷售的成本。** 成本除以獲勝次數。
- **每個潛在客戶的成本。** 成本除以潛在客戶數目。
- **ROI (投資報酬率)。** 投資報酬率是使用宣傳活動衍生的機會總收益 (獲利) 與宣傳活動的總成本 (成本) 來計算。公式是 (「獲利」減「成本」) 除以「成本」。
- **機會贏得率。** 贏得的機會百分比。

Oracle CRM On Demand Answers 中的關於自訂會計行事曆

Oracle CRM On Demand Answers 支援多種行事曆選項格式：

- **行事曆季別。** 會計年度可從中任一月日開始的會計行事曆類型。每個會計年度為 12 個月，每三個月為一季，每個會計年度共有四季。每個月都是整月，而且開始和結束的日期相同。
- **5-4-4 模型。** 會計年度可從中任一月日開始的會計行事曆類型。每個會計年度為 12 個月，每三個月為一季，每個會計年度共有四季。第一個月為 5 週，第二和第三個月為 4 週。
- **4-4-5 模型。** 會計年度可從中任一月日開始的會計行事曆類型。每個會計年度為 12 個月，每三個月為一季，每個會計年度共有四季。第一和第二個月為 4 週，第三個月為 5 週。
- **自訂會計行事曆。** 會計行事曆類型每年都有唯一一個開始和結束日期。可讓公司特別處理有五十三週 (或稱閏週) 的年度。

已針對所有行事曆類型 (除了自訂會計行事曆類型以外) 產生 20 年 (2000 年到 2020 年) 的日期範圍。因此，以行事曆季別定義 (4-4-5 或 5-4-4 行事曆類型) 的公司，可分析落於此範圍內日期之資料的財務分析指標。透過此日期範圍之外的範圍來存取或加入時，無法以會計和行事曆週期分析資料。

自訂會計行事曆的公司可透過在 Oracle CRM On Demand 中定義的日期範圍來分析會計分析指標。例如，如果您定義 2000 到 2010 年的會計行事曆，即僅可分析這 11 年的會計分析指標。如果記錄的建立、開始或結束日期在此範圍之外，則只要並非透過日期範圍表來存取或加入記錄，仍然可在 Oracle CRM On Demand Answers 報表中看見它們。

當您的公司使用自訂會計行事曆時，您必須熟悉下列考量：

- 如果您的公司將會計行事曆類型從標準或定期會計行事曆 (行事曆季別 4-4-5、5-4-4 模式) 變更為自訂會計行事曆，則變更不會立即反應。您的公司必須要求完整 ETL (「擷取」、「轉換」和「載入」)，才能完成變更。

- 如果您的公司將會計行事曆類型從標準或定期會計行事曆（行事曆季別 4-4-5、5-4-4 模式）變更為自訂會計行事曆，則無法針對自訂會計行事曆中未定義的會計年度，分析 **Oracle CRM On Demand Answers** 中的歷史業務進程快照。無法將歷史快照與新行事曆定義對齊。
- 如果您的公司變更現有年度的自訂會計行事曆定義，則除非執行 **ETL**，否則不會反映變更。
- 新公司的自訂會計行事曆定義和現有公司新會計年度的行事曆定義，都會在每晚重新整理時處理。
- 可使用日期範圍中的會計行事曆代碼欄位，並根據標準行事曆或定期會計行事曆，來將公司的會計行事曆定義編碼。但是，使用自訂會計行事曆的公司，不保證此代碼是否一致，因此不得算是可靠的編號。
- 選擇使用自訂會計行事曆的公司必須輸入會計行事曆定義，從可行的最早一年開始，並接續而不要讓會計年度定義中有任何間隙。如果您想定義早幾年的行事曆定義，可以這麼做，但是必須要求完整的 **ETL**。

管理報表

若要管理工作簿，請執行下列任務：

- [設定報表資料夾](#)（頁數 648）
- [設定使用者對共用報表資料夾的可見度](#)（頁數 650）
- [檢閱報表資料](#)（頁數 652）
- [列印報表](#)（頁數 652）
- [執行報表](#)（頁數 653）
- [下載報表](#)（頁數 655）
- [刪除報表](#)（頁數 656）
- [重新命名報表](#)（頁數 657）
- [複製與移動報表](#)（頁數 657）

如果您的角色具有「管理自訂報表」權限，就可以執行下列其他程序：

- [Answers 入門（自訂報表）](#)（頁數 658）
- [公開自訂報表](#)（頁數 872）

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [報表](#)（頁數 637）

設定報表資料夾

您可以設定報表資料夾，並設定使用者對這些資料夾的檢視能力。之後，只有授予某些資料夾檢視能力的使用者才能夠在自己的「報表首頁」看到那些資料夾。

設定報表資料夾包含下列一般步驟：

- 1 (在 Oracle CRM On Demand Answers 中) 建立資料夾和子資料夾。
 - 2 (從 Oracle CRM On Demand 的管理頁面) 指派使用者對資料夾的可見度。
如需有關設定使用者可見度的詳細資訊，請參閱[設定使用者對共用報表資料夾的可見度](#) (頁數 650)。
 - 3 (在 Oracle CRM On Demand Answers 中) 將報表填入資料夾。
- 附註：**若要執行這項程序，您的使用者角色必須包括「管理自訂報表」權限。

建立報表資料夾

- 1 在 Oracle CRM On Demand 中，按一下「報表」頁標。
- 2 在「報表首頁」的「自訂報表與分析」區段中，按一下「設計分析」來開啟 Oracle CRM On Demand Answers。
- 3 在 Oracle CRM On Demand Answers 中，按一下「管理分析」。
- 4 在「管理分析」視窗中，選取下列其中一個選項：
 - 「我的資料夾」。這個選項會將新資料夾儲存在您的私人資料夾目錄中。
 - 「共用資料夾」。這個選項會將新資料夾儲存在全公司共用的資料夾中。
- 5 如果您想要將資料夾建立為另一個資料夾的子資料夾，請開啟上層資料夾。
- 6 按一下「建立新資料夾」。
- 7 輸入資料夾名稱和說明。

附註：報表資料夾名稱限制為 255 個以下字元。若共用報表資料夾的名稱超過 255 個字元，則無法設定可見度。

- 8 按一下「建立資料夾」。

資料夾建立後，即可在「報表首頁」上供閱覽。具有「共用自訂報表分析」資料夾存取權的所有使用者都會看到新建立的「公司範圍內的共享資料夾」。如有需要，可將使用者角色連結到共用資料夾，以限制其可見度。如果沒有使用者角色連結至該資料夾，可見度就維持為公用。

如果新資料夾建立於「我的資料夾」中，則可在 Oracle CRM On Demand「報表」頁標的「我的分析」資料夾看到此資料夾。此資料夾僅包含私人報表。其他使用者無法看到。

如需詳細資訊，請參閱[設定共用報表資料夾的使用者可見度](#) (請參閱 "[設定使用者對共用報表資料夾的可見度](#)" 頁數 650)。

重新命名資料夾

- 1 在「管理分析」視窗中的資料夾列，按一下「重新命名」。
- 2 輸入新名稱。

3 (建議使用) 選取「選取保留此項目舊名稱的參考」。

4 按一下「更新」。

刪除資料夾

■ 在「管理分析」視窗的資料夾列中，按一下「刪除」，然後確認您的動作。

以報表填入報表資料夾

■ 執行下列其中一項作業：

- 建立報表，並將報表儲存在該資料夾中。
- 將現有的已儲存報表從某資料夾複製或移動至另一個資料夾：

如需複製與移動報表的相關詳細資訊，請參閱[複製與移動報表](#) (頁數 657)。

設定使用者對共用報表資料夾的可見度

根據預設，所有使用者角色都可閱覽每個共用資料夾。您可以透過手動將特定角色連結至個別資料夾，覆寫此預設值。不過，如果您手動將使用者角色連結至資料夾，**Oracle CRM On Demand** 就會撤銷所有其他使用者角色（「管理員」角色除外）對該資料夾的可見度。您必須繼續手動連結應該能夠閱覽資料夾的每個角色。

如果您將某個角色連結至含有子資料夾的資料夾，該角色也會連結至其所有子資料夾。若要變更這項行為，請瀏覽至子資料夾，然後進行任何所需的變更。

「管理員」角色一律擁有所有資料夾的可見度。因此，您無法手動將「管理員」角色連結至資料夾，或從資料夾中移除此角色。透過複製「管理員」角色所建立的任何自訂角色都一律會繼承所有資料夾的相同可見度，不論您手動將該角色連結至資料夾或與資料夾取消連結都一樣。

在您開始之前。若要執行這項程序，您的角色必須含有「管理內容」權限。

設定使用者對共用報表資料夾的可見度

1 在 **Oracle CRM On Demand** (不是 **Oracle CRM On Demand Answers**) 中任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。

2 在「管理首頁」的「內容管理」區段中，按一下「內容管理」連結。

3 在「內容管理」頁面的「報表資料夾」區段中，按一下「共用自訂報表分析」連結。

「資料夾清單」頁面會顯示「共用自訂報表分析」上層資料夾的所有子資料夾。

附註： 所有使用者都擁有「共用自訂報表分析」根資料夾的可視度。

4 選取資料夾，如下所示：

- 如果您想要設定可見度的資料夾是最上層資料夾，請按一下資料夾名稱。

- 如果您想要設定可見度的資料夾是子資料夾，請按一下上層資料夾的「子資料夾」連結直到您到達適當的資料夾，然後按一下資料夾名稱。

5 若要提供資料夾可見度給特定角色：

- a** 在「資料夾詳細資訊」頁面上，按一下「新增角色」。
- b** 按一下每個欄位旁的「查閱」圖示，即可連結使用者角色。
- c** 按一下「儲存」。

6 若要移除先前已提供資料夾可見度的角色：

- a** 在「資料夾詳細資訊」頁面的角色記錄層級功能表中，選取「移除」。
- b** 確認您要從資料夾移除角色。

7 若要移除使用者角色對報表資料夾擁有的可見度，請按一下「移除」。

8 按一下「儲存」。

提示：當您為子資料夾設定可見度時，可以按一下「上層資料夾」欄位中的資料夾名稱，以返回上層資料夾的「資料夾詳細資訊」頁面。

共用私人報表

只有 **Oracle CRM On Demand** 工作階段使用者才會擁有使用者「我的分析」私人報表資料夾的可見度。「我的分析」資料夾包含使用者所建立並儲存為私人的報表。擁有「管理自訂報表」權限的使用者可以將「私人」報表儲存在「公司範圍內的共享資料夾」中，藉以與其他人共用這些報表。

共享私人報告

- 1** 在 **Oracle CRM On Demand** 中，按一下「報表」頁標。
- 2** 在「報表首頁」的「自訂報表與分析」區段中，按一下「設計分析」來開啟 **Oracle CRM On Demand Answers**。
- 3** 在 **Oracle CRM On Demand Answers** 中，按一下「開啟分析」。
- 4** 在「開啟分析」對話方塊中，瀏覽並選取分析，然後按一下「確定」。
- 5** 在「建立與檢視分析」頁面中，按一下「儲存」。
- 6** 在「儲存分析」對話方塊中，於「共享資料夾」資料夾內選取目標資料夾（例如「公司範圍內的共享資料夾」），然後按一下「確定」。

關於共用和隱藏預建的報表

預建的報表會與所有公司使用者共用。

「存取分析報表 - 檢視預建的分析」權限會控制是否要將共用的預建分析公開給特定角色的使用者。如果某個使用者角色啟用了「存取分析報表 - 檢視預建的分析」，所有共用的預建分析就會顯示在其「報表」頁標上。如果使用者角色沒有啟用此權限，系統就會隱藏所有預建的分析。

若要隱藏特定的共用預建報表並顯示其他報表，請取消選取「存取分析報表 - 檢視預建的分析」權限。這樣就會隱藏所有共用的預建報表。然後，若要共用特定的預建報表，請移至 **Oracle CRM On Demand Answers**、開啟您要共用的報表，然後將它儲存在「公司範圍內的共享資料夾」的共用資料夾中。您可以視需要設定共用資料夾的可見度。

附註：「存取分析報表 - 檢視預建的分析」權限會決定您是否擁有預建報表的存取權。如果您並未啟用此權限，則不論是從何處存取報表，例如「報表」頁標、「首頁」、儀表板、**Web Applet** 或 **Web** 頁標，報表都不會顯示，而且您可能會收到錯誤訊息。

檢閱報表資料

報表資料會顯示於清單、表格、圖表或圖形中。在很多報表中，您都可以選取不同的分類，從不同的觀點重新組織相同的資料。例如，您可以先顯示依地區分組的客戶，然後變更選項，顯示依產業分組的相同資料。

在清單和表格中，空值會顯示成為空欄位，但是下列欄位除外：

- **ID** 欄位，例如客戶 ID、聯絡人 ID 和其他顯示負數值的欄位
- 記錄類型名稱欄位，例如客戶名稱、聯絡人全名、自訂物件 1 名稱和其他顯示 *未指定的* 的欄位

如果是圖表和圖形，您也可以向下探鑽每個區隔，以查看組成該區隔的記錄。

為了比較相對與絕對數字，許多圖表報表也會顯示支援的資料分析指標表。

變更報表的觀點

- 從下拉式清單選取其他分類，從不同的觀點重新組織相同的資料。

檢視組成圖表或圖形區隔的記錄

- 在圖表上，按一下圓形圖或長條圖的區隔。
一份屬於該區隔的基礎商機、客戶或服務要求清單隨即出現。

列印報表

您可以從「報表首頁」列印報表，或者如果您的角色包含「管理自訂報表」權限，則可從 **Oracle CRM On Demand Answers** 列印報表。

提示：以橫印模式進行列印可以讓報表有最佳的顯示結果。

從報表首頁列印報表

- 1 在 Oracle CRM On Demand 中，按一下「報表」頁標。
- 2 在「報表首頁」上，按一下您想要列印之報表的連結：
 - 若要列印預建報表，在「報表首頁」上按一下報表的連結。
 - 若要列印自訂報表，向下探鑽至「我的分析」資料夾或「共用分析」資料夾，然後按一下自訂報表的連結。
- 3 捲動至報表頁面的底部，按一下「列印版」，然後選取 HTML 或 PDF (視您想要使用的格式而定)。
報表便會在獨立視窗中開啟。
- 4 在報表視窗的瀏覽器功能表中，選取「檔案」，然後選取「列印」。
- 5 在列印視窗中，選取您的偏好設定，然後列印報表。
- 6 關閉報表視窗。

從 *Oracle CRM On Demand Answers* 內部列印報表

- 1 在 Oracle CRM On Demand 中，按一下「報表」頁標。
- 2 在「報表首頁」的「自訂報表與分析」區段中，按一下「設計分析」來開啟 Oracle CRM On Demand Answers。
- 3 在 Oracle CRM On Demand Answers 頁面上，按一下「開啟分析」。
- 4 在「開啟分析」對話方塊中，找出並選取您要列印的分析，然後按一下「確定」。
- 5 在「構建與檢視分析」頁面的標題列中，按一下「預覽分析」。
- 6 捲動至報表的底部，按一下「列印版」，然後選取 HTML 或 PDF。
報表便會在獨立視窗中開啟。
- 7 在報表視窗的瀏覽器功能表中，選取「檔案」，然後選取「列印」。
- 8 在列印視窗中，選取您的偏好設定，然後列印報表。
- 9 關閉報表視窗。

執行報表

雖然您可以在應用程式中的不同頁面上檢視報表，但「報表首頁」可提供所有預建報表和公用自訂報表的單一存取點。

執行報表

- 1 在 Oracle CRM On Demand 中，按一下「報表」頁標。

「報表首頁」將報表依下列分類組成群組：

分類	說明
自訂報表與分析	所有自訂報表都是由您公司使用者建立的報表。已核發給一些或所有員工的報表屬「共用自訂報表分析」，而私人報表則屬「我的分析」。只有角色包含「管理自訂報表」權限的使用者才能使用「設計分析」連結，建立自訂報表。
快速清單	用於標準清單報告而不用於互動式或圖形分析的報表。
業務進程分析	協助您評估公司的銷售與團隊成效的報表。
銷售成效	協助您評估公司的記錄及目前業務進程趨勢與績效的報表。
客戶	協助您評估客戶與聯絡人的品質及其統計資料的報表。
服務	評估您的服務組織之成效的報表。
客戶溝通	協助您根據各工作群組和專案，評估有關 Oracle Contact On Demand 使用情形之統計資料的報表。 如果您的使用者角色具有檢視此儀表板的權限，就會顯示「客戶溝通」區段。
市場行銷成效	協助您評估宣傳活動與潛在客戶管理活動之成效的報表。

- 2 在「報表首頁」上，按一下您所要執行預建報表的連結，或向下探鑽至資料夾，按一下您所要執行自訂報表的連結。
報表資訊隨即顯示在「報表」頁面上。

- 3 依特定報表而定，您也許能夠在「報表」頁面上執行下列作業：

- 若要從不同的觀點顯示資料，請從下拉式清單選取其他選項。
- 若要檢視圖表或圖形中區隔的確切總計，請將指標放置於區隔之上。
- 若要檢視屬於區隔的記錄，請按一下該區隔，記錄清單即隨附其特定資料顯示。
- 若要在報表層級進行篩選，請從「報告層級」下拉式清單中選取選項。

報告層級	說明
(所有選擇)	報表是在任何使用者負責而工作階段使用者可於 Oracle CRM On Demand Answers 中閱覽的資料上執行。
0	報表是在只由工作階段使用者負責的資料上執行。
1	報表是在組織階層中工作階段使用者之下 1 個層級並在已選取層級之上所有層級的使用者所負責資料上執行。
2	報表是在組織階層中工作階段使用者之下 2 個層級並在已選取層級之上所有層級的使用者所負責資料上執行。

- 若要下載報表，請捲動至報表頁面的底部，按一下「下載」並選取您想要的選項，然後遵循螢幕上的指示來下載報表。
- 若要以目前的即時資料（可供大部分但不是所有報表使用）重新整理報表，請按一下頁面底端的「重新整理」按鈕。
- 若要列印報表，請按一下頁面底端的「列印版」連結。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [報表](#) (頁數 637)
- [檢閱報表資料](#) (頁數 652)

下載報表

您可以從「報表首頁」下載報表，或以具有「管理自訂報表」權限的角色身分從 Oracle CRM On Demand Answers 下載。

從報表首頁下載報表

- 1 按一下「報表」頁標。
- 2 在「報表首頁」上，按一下您想要下載之報表的連結。
- 3 向下捲動至報表頁面的底部，按一下「下載」連結，然後從下拉式清單中選取下列其中一個選項：
 - 下載至 Microsoft Excel (針對 Excel 2002 或更新版本)
 - 下載至 Excel 2000

附註：下載圖表至 Excel 2000 的作業不受支援，只能下載資料。

 - 下載資料 (.csv)
 - 下載資料 (.txt)
 - 下載網頁 (MHTML)
- 4 遵循螢幕指示以下載報表。
- 5 按一下「返回報表首頁」，返回「報表首頁」。

從 Oracle CRM On Demand Answers 下載報表

- 1 按一下「報表」頁標。
- 2 在「報表首頁」的「自訂報表與分析」區段中，按一下「設計分析」。

Oracle CRM On Demand Answers 就會顯示在與其他 Oracle CRM On Demand 頁面無關的個別頁面中。
- 3 從「開啟現有分析」區段按一下「開啟分析」。

- 4 在「開啟分析」對話方塊中，找出並選取您要下載的分析，然後按一下「確定」。
- 5 在「構建與檢視分析」頁面的標題列中，按一下「預覽分析」。
- 6 向下捲動至報表的底部，按一下「下載」連結，然後選取下列其中一個選項：
 - 下載至 Microsoft Excel (針對 Excel 2002 或更新版本)
 - 下載至 Excel (2000)
 - 下載資料 (.csv)
 - 下載資料 (.txt)
 - 下載網頁 (MHTML)
- 7 遵循螢幕指示以下載報表。
- 8 按一下報表右上角的「關閉視窗」，返回 Oracle CRM On Demand Answers 頁面。
- 9 按一下 Oracle CRM On Demand Answers 頁面上的「關閉視窗」按鈕，返回「報表首頁」。

匯入已下載的報表

在 Excel 之中，選擇「檔案」，然後再選「開啟」，以匯入已下載的報表。如果資料出現在單一資料欄中，請選取該資料欄，然後依序選取「資料」、「資料剖析」。在某些版本的 Excel 中，您也可以在此「Windows 檔案總管」中按兩下已下載檔案的圖示，以匯入已下載的報表。如需有關與您的 Excel 版本相容性的詳細資訊，請洽詢您的內部 IT 支援團隊。

刪除報表

您可刪除您建立的報表。您無法刪除其他使用者建立的報表。

刪除您建立的報表

- 1 按一下「報表」頁標。
- 2 在「報表首頁」的「自訂報表與分析」區段，按一下「設計分析」。
- 3 在 Oracle CRM On Demand Answers 頁面的「管理分析」區段中，按一下「管理分析」按鈕。
- 4 在「管理分析」視窗中，選擇包含報表的資料夾。
- 5 在報表資料列中按一下「刪除」，然後選取「是」確認刪除。
- 6 按一下位於頁面頂端的「入門」以返回「Answers 入門」頁面。

重新命名報表

您可以重新命名您已建立的報表。您只能重新命名您自己建立的報表，而無法重新命名其他使用者建立的報表。

重新命名您已建立的報表

- 1 按一下「報表」頁標。
- 2 在「報表首頁」的「自訂報表與分析」區段，按一下「設計分析」。
- 3 在 Oracle CRM On Demand Answers 頁面的「管理分析」區段中，按一下「管理分析」按鈕。
- 4 在「管理分析」視窗，選取包含您要重新命名之報表的資料夾。
- 5 在報表資料列，按一下「重新命名」。
- 6 更新「名稱」欄位。
- 7 如有必要，請更新「說明」欄位 (最多 2,000 個字元)。
如果您的報表是公用報表，「名稱」和「說明」欄位的文字會完全依您輸入的內容顯示在員工的「報表首頁」上。
- 8 按一下「更新」。
- 9 按一下位於頁面頂端的「入門」以返回「Answers 入門」頁面。

複製與移動報表

您可以透過兩種方式將報表從一個資料夾複製到另一個資料夾：

- 在 Oracle CRM On Demand Answers 的「構建和檢視分析」頁面中開啟報表，再將報表儲存至另一個資料夾。

附註：當您想要將報表從「我的資料夾」複製到共享資料夾時，請使用此方式。

- 使用 Oracle CRM On Demand Answers「管理分析」視窗中的「複製/移動」功能。

附註：當您想要將報表從「我的資料夾」複製到共享資料夾時，請不要使用此方式。

您也可使用 Oracle CRM On Demand Answers「管理分析」視窗中的「複製/移動」功能，將報表從一個資料夾移動至另一個資料夾。

下列程序說明如何將報表從「我的資料夾」複製到共享資料夾。

將報表從「我的資料夾」複製到共享資料夾

- 1 在 Oracle CRM On Demand 中，按一下「報表」頁標。
- 2 在「報表首頁」的「自訂報表與分析」區段中，按一下「設計分析」來開啟 Oracle CRM On Demand Answers。

- 3 在 Oracle CRM On Demand Answers 中，按一下「開啟分析」。
- 4 在「開啟分析」對話方塊中，瀏覽至您要共享的報表，選取後按一下「確定」。
- 5 在「建立與檢視分析」頁面中，按一下「儲存」。
- 6 在「儲存分析」對話方塊中，瀏覽至您要複製或移動報表的目標資料夾。
- 7 按一下「確定」。

下列程序說明如何將報表從一個資料夾複製或移動到另一個資料夾。

透過「管理分析」視窗將報表從一個資料夾複製或移動到另一個資料夾

- 1 在 Oracle CRM On Demand 中，按一下「報表」頁標。
- 2 在「報表首頁」的「自訂報表與分析」區段中，按一下「設計分析」來開啟 Oracle CRM On Demand Answers。
- 3 在 Oracle CRM On Demand Answers 中，按一下「管理分析」。
- 4 在「管理分析」視窗中，在資料夾列上按一下「複製/移動」。
- 5 在報表目錄中，選擇要複製或移動報表的目標資料夾。
- 6 按一下「複製」或「移動」。

Answers 入門（自訂報表）

附註：為了建立自訂報表，您的使用者角色必須包括「管理自訂報表」權限或「管理個人報表」權限。

「Answers 入門」頁面包含下列動作的連結：

- **開啟現有分析：**按一下這個連結，開啟存放在您私人資料夾或共用資料夾中的現有分析。如需詳細資訊，請參閱「[管理報表](#)」（請參閱 "[管理報表](#)" 頁數 648）。
- **管理分析：**按一下這個連結，刪除或重新命名現有的分析。如需詳細資訊，請參閱「[管理報表](#)」（請參閱 "[管理報表](#)" 頁數 648）。
- **建立新的分析：**這個區段包含構成自訂報表基礎之主題範圍的連結。

建立新的分析（自訂報表）

「建立新的分析」區段包含可用於報表的主題範圍清單：「分析」和「呈報」等主題範圍。大多數報表會使用單一主題範圍的資料。可以同時使用兩種主題範圍的資料來建立報表，不過這屬於進階的工作。

每種主題範圍都包含資料欄位（依據維度整理）及其相關指標。

「分析」主題範圍會使用每夜編譯的資料。這些主題範圍通常會有歷史或趨勢資料，或是包含比「呈報」主題範圍中還要複雜的計算。從「分析」主題範圍建立的報表，會在頁面最下面顯示最近一次更新的日期和時間。如果這是您第一次登入，歷史分析在前 24 小時期間不會顯示任何資料。

「呈報」主題範圍會提供即時分析。這些報表中的資料可能會在工作天時有所變更。從「呈報」主題範圍製作的報表提供「重新整理」按鈕，讓您可以即時進行更新。如需主題範圍的詳細資訊，請參閱「[關於報表中的主題範圍](#)」（請參閱 "[關於報表中的主題範圍](#)" 頁數 662）。

在您開始之前。

- 請確定預建的報表尚未提供您想要加入的資料。
- 清楚報表與報表製作記錄類型的限制。如需詳細資訊，請參閱[關於報表中的限制](#)（頁數 659）。
- 檢閱關於自訂報表的資訊。如果您已經新增欄位，您便可在報表上使用這些自訂欄位。如果您已經變更欄位的顯示名稱，報表就會使用新的顯示名稱。不過，如果將「客戶」等記錄類型重新命名，報表中並不會反映該新名稱。

附註： 如果您選取了匯入資料時加入新選擇清單值的選項，這些新的選擇清單值可能不會在 24 小時內顯示於報表中。因此，在該時段內，您可能無法使用新的選擇清單值進行篩選。

若要建立自訂報表，請按一下其中一種「分析」或「呈報」主題範圍。Oracle CRM On Demand Answers 就會引導您完成設定自訂報表和執行動態分析的整個程序。這個程序包括下面的一般步驟：

1 步驟 1: 定義準則 (請參閱 "[步驟 1: 定義標準](#)" 頁數 800)

設定資料欄和篩選器。您可以加入篩選器來決定要加入的資料（選擇性步驟，但建議使用）。篩選器會限制顯示的資料，進而減少資料集的大小並且避免效能問題。

2 步驟 2: 建立配置 (頁數 824)

加入圖表或資料表（選擇性），以便包含資料的圖形或替代表示。

3 步驟 3: 定義提示 (選擇性) (頁數 868)

加入提示，以便讓使用者在執行報表時指定篩選值。

4 步驟 4: 檢閱報表 (頁數 872)

先檢視報表結果，然後再儲存。

開始建立自訂報表

- 1 按一下位於頁面頂端的「報表」頁標。
- 2 在「報表首頁」的「自訂報表與分析」區段中，按一下「設計分析」連結。
Oracle CRM On Demand Answers 就會顯示在與其他 Oracle CRM On Demand 頁面無關的個別頁面中。
- 3 按一下「分析」主題範圍或「呈報」主題範圍。

關於報表中的限制

報表限制將分別列於下列各個小節。

自訂物件呈報

Oracle CRM On Demand Answers 提供了呈報自訂物件所需要的完整支援。您可以透過特定的主題範圍來呈報自訂物件 1、2 和 3，及其與客戶、聯絡人、機會和服務要求的多對多關係。請使用「進階自訂物件」主題範圍，呈報自訂物件 4-15 與包括自訂物件 1-3 等其他預建物件之間的關係。不過，目前只有即時主題範圍支援自訂物件呈報。歷史主題範圍並不支援這項功能。

說明文字限制

「說明」文字欄位會限制可在報表上列印的文字數目：

- 如果字元集使用單位元組的字元，則當總位元組大小低於 4,000 時，系統會顯示前 2,000 個字元。
- 如果字元集使用多位元組的字元，則當總位元組大小低於 2,000 時，系統會顯示前 1,000 個字元。

資料列數目上限

下面列出可能的記錄數目上限：

- **表格檢視。**可出現在此檢視的記錄數上限為 10,000。這個數目亦控制可下載的資料列數。但若下載 CSV 檔案或文字檔案，最多支援至 65,000 列。
- **樞紐分析表檢視。**這種檢視可顯示的記錄數目上限為 20,000，而填入資料的儲存格數目上限（資料列乘以資料欄）為 200,000。這項限制不考慮已排除和隱藏的資料欄。
- **下拉式清單。**可以在下拉式清單中顯示的值數目上限為 1,000。這個數目包括篩選條件和報表與儀表板提示的下拉式清單。

執行查詢時間限制

Oracle CRM On Demand Answers 提供查詢與呈報的最佳效能，同時平衡 Oracle CRM On Demand 的效能。為了將長時間執行查詢或偏離查詢對 Oracle CRM On Demand Answers 整體效能的負面影響降到最低，已啟用即時與歷史報表的時間限制。超過時間限制的查詢會產生「逾時」錯誤訊息。如需有關適用您 Oracle CRM On Demand 例項之特定逾時限制的詳細資訊，請聯絡客戶服務中心。對於所有例項，呈報（即時）主題區域的查詢時間上限不得超過 10 分鐘，而分析（歷史）主題區域則是 180 分鐘。如需最佳化查詢執行時間的資訊，請參閱[關於報表效能](#)（頁數 913）與[最佳化績效](#)（頁數 914）。

多選式選擇清單

即時呈報主題範圍不支援多選式選擇清單（MSP）。下列主題範圍的歷史主題範圍則支援 MSP：

- 客戶
- 活動
- 聯絡人
- 經銷商
- 潛在客戶
- 機會
- 服務要求

合併分析中的資料欄篩選器提示

資料欄篩選器提示提供透過要求來篩選資料欄的常見方法。不過，合併分析要求不能使用這種資料欄篩選器提示。

工作簿可見性

當您在歷史主題範圍中從「工作簿選取器」選擇某个工作簿時，其將顯示工作簿及其子工作簿兩者所包括的記錄。您無法排除歷史主題範圍中子工作簿所包含的記錄。但是在即時呈報主題範圍中，其只會顯示與目前工作簿相關聯的記錄，而不會顯示與子工作簿相關聯的記錄。

匯率

當您的公司擁有一個以上的有效幣別時，您的公司管理員就必須為每種幣別設定匯率。匯率變更會顯示在每晚重新整理分析資料之後所產生的報表上。每個月份都會決定一個單一匯率，而且在該月份的所有交易都會使用該匯率。

某些記錄類型有多個日期欄位。僅會使用一個日期欄位來決定某一個月份的匯率。在資產幣別轉換中，「採購日期」欄位會決定使用的月份。在機會中，會使用最接近「匯率生效日期」的「機會結案日期」。

當地化設定

如果變更預設語言，報表元素就會顯示為最近選定的語言。不過，報表或儀表板中的資料會根據公司的預設語言而定，而不管您所選擇的語言為何。

日期支援

對於使用行事曆季別或標準、會計行事曆模型的公司，Oracle CRM On Demand Answers 可支援整個長達 20 年 (2000 到 2020) 日期維度的分析指標日期分析。對於使用自訂會計行事曆的公司，Oracle CRM On Demand Answers 僅支援 Oracle CRM On Demand 中所定義年份的分析指標日期分析。如果是在這段期間以外所建立的記錄，只要它不是從整個日期維度進行分析，您就可以顯示這個記錄。

分析 (歷程記錄) 主題範圍和呈報 (即時) 主題範圍中設定的日期範圍不同。分析主題範圍中只有一個日期範圍 (標準或形式)，而有一或多組分析指標使用不同日期，就可依希望範圍內的任一日期呈報這些分析指標。呈報主題範圍中有一或多個日期範圍 (角色扮演)，只有一組分析指標，以使用不同日期範圍分析這些分析指標。

以「機會歷史記錄」為例，其分析主題範圍包含一個日期範圍 (結案日期) 和兩組分析指標。「機會分析指標」這組預設分析指標以「結案日期」為基礎，另有以「開始日期」為基礎的「機會分析指標」，可依照開始日期來分析機會。但「機會呈報」主題區域則包含「開始日期」與「結案日期」兩個日期範圍，以及一組分析指標 (機會分析指標)。在分析主題範圍中使用日期範圍的好處是，可在單一報表內使用希望範圍內的任何日期，分析整個期間的不同相關分析指標。

下表摘要分析與呈報主題範圍的日期範圍設定。

特性	分析主題區域	呈報主題區域
日期維度	一	一或多組
分析指標	一或多組	一

時間支援

報表中出現的日期與時間都會以公司時區顯示，以便讓每個使用報表的人都可檢視一致的資料。如果公司管理員已啟用「呈報主題區域的使用者時區支援」欄位，且如果已在使用者的資料檔中選取此欄位，就有可能以使用者的時區來顯示日期與時間（僅適用「呈報」主題區域）。變更此設定只會影響您顯示的報表，而不會影響其他使用者顯示的報表。共用報表時，您看到的日期與時間資訊可能會與其他人所看到的不同。

使用者配額

使用者配額可以用於下列主題範圍的呈報：活動、活動歷史記錄、機會、機會歷史記錄、機會產品，以及機會產品歷史記錄。您必須在呈報使用者配額時熟悉下列考量因素：

- 使用者配額會與您的會計行事曆定義相關。如果您的會計行事曆年度使用 12 個期間（於每年 7 月 1 日開始），則使用者配額也會比照採用。在報表中，使用者配額年度是由會計年度的最終期間決定。例如，如果會計年度結束於 2011 年 6 月 30 日，則使用者配額年度 2011 是從 2010 年 7 月 1 日到 2011 年 6 月 30 日。
- 如果您的公司變更了會計行事曆定義，則當每季和每年累計的使用者配額值必須符合 Oracle Contact On Demand 和 Oracle CRM On Demand Answers 的使用者配額時，您就必須刪除並重建使用者配額。然而，與 Oracle CRM On Demand Answers 中會計年度關聯的使用者配額仍然會以會計年度結束時最後期間所在年份為根據。
- 使用者配額會根據配額名稱、日期（月份或更高）和使用進行定義。它們不會定義在機會層級。如果您嘗試透過機會維度欄位來呈報配額分析指標和機會分析指標，這時可能會發生 ODBC 錯誤。如果是在低於已定義層級或可用層級的維度物件層級上呈報使用者配額，這時可能也會發生 ODBC 錯誤。例如使用者配額會在月份層級上呈報。如果您嘗試在日期層級上呈報，這時可能會發生 ODBC 錯誤。
- 使用者配額分析指標一定是使用「供管理者閱覽」產生，而不管使用者可見性為何。因此，只要使用者不是公司管理員，將絕對無法在其可見度設為「供團隊閱覽」時，根據機會分析指標呈報使用者配額。
- 當您配合不相符的維度呈報使用者配額分析指標時，可能會發生 ODBC 錯誤。例如，「機會歷史記錄」主題範圍中的機會維度並未定義使用者配額分析指標，因此，當您嘗試透過機會維度欄位呈報使用者配額和機會分析指標時，可能會發生 ODBC 錯誤。
- 如果您針對指定年度定義了一個以上的配額，則報表中所顯示的使用者配額值將會是該年度所有配額類型的加總。如果您希望報表顯示該年度選定配額類型的使用者配額值，則您必須使用依據分析指標功能的篩選器。例如，如果會計年度 2009 有「服務配額」和「授權配額」兩種配額類型，而您希望在呈報機會收益時只在報表中顯示「服務配額」，則請在使用者配額值資料欄上使用下列篩選器分析指標公式：

```
FILTER("Quota Metric"."QUOTA VALUE" USING (Quota."QUOTA NAME" = 'Service Quota'))
```

關於報表中的主題範圍

「Answers 入門」頁面包含「分析」和「呈報」這兩大分類的主題範圍。「分析」分類中的主題範圍會根據每晚重新整理的資料，產生歷程記錄報表以顯示趨勢分析。「呈報」分類中的主題範圍則可提供最新的資料分析和即時資訊。

主題範圍代表與特定業務領域相關的資訊，或與特定對象的報告及分析需求相關的資訊。主題範圍名稱對應至其包含的資訊類型，例如商務使用者想要分析的維度物件（記錄類型）和事實資料分析指標。主題範圍名稱將這項資訊組織並分類至各個不同的資料夾中。

分析主題區域

下面連結會提供有關各個主題範圍的詳細資訊，包括其商務目的、關聯類型（一對一、一對多、多對多和其他類型），以及可用維度和分析指標的清單：

- [客戶地址](#) (請參閱 "[客戶地址分析主題區域](#)" 頁數 667)
- [客戶與競爭者歷史記錄](#) (請參閱 "[客戶與競爭者歷史記錄分析主題範圍](#)" 頁數 668)
- [客戶與合作夥伴歷史記錄](#) (請參閱 "[客戶與合作夥伴歷史記錄分析主題範圍](#)" 頁數 670)
- [客戶與相關客戶歷史記錄](#) (請參閱 "[客戶與相關客戶歷史記錄分析主題範圍](#)" 頁數 673)
- [客戶聯絡人歷史記錄](#) (請參閱 "[客戶聯絡人記錄分析主題層級](#)" 頁數 675)
- [客戶歷史記錄](#) (請參閱 "[客戶歷史記錄分析主題範圍](#)" 頁數 676)
- [客戶團隊歷史記錄](#) (請參閱 "[客戶團隊記錄分析主題層級](#)" 頁數 678)
- [活動歷史記錄](#) (請參閱 "[活動歷史記錄分析主題範圍](#)" 頁數 679)
- [資產歷史記錄](#) (請參閱 "[資產記錄分析主題層級](#)" 頁數 681)
- [電訪活動歷史記錄](#) (請參閱 "[電訪活動歷史記錄分析主題範圍](#)" 頁數 682)
- [宣傳活動歷史記錄](#) (請參閱 "[宣傳活動記錄分析主題層級](#)" 頁數 684)
- [宣傳活動回覆歷史記錄](#) (請參閱 "[宣傳活動回覆記錄分析主題層級](#)" 頁數 685)
- [聯絡人地址](#) (請參閱 "[聯絡人地址分析主題層級](#)" 頁數 687)
- [聯絡人歷史記錄](#) (請參閱 "[聯絡人記錄分析主題層級](#)" 頁數 687)
- [聯絡人興趣歷史記錄](#) (請參閱 "[聯絡人興趣記錄分析主題層級](#)" 頁數 688)
- [聯絡人收益歷史記錄](#) (請參閱 "[聯絡人收益記錄分析主題層級](#)" 頁數 689)
- [聯絡人團隊歷史記錄](#) (請參閱 "[聯絡人團隊記錄分析主題層級](#)" 頁數 690)
- [交易備案歷史記錄](#) (請參閱 "[交易備案記錄分析主題層級](#)" 頁數 691) (僅 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 適用)
- [交易備案產品收益歷史記錄](#) (請參閱 "[交易備案產品收益記錄分析主題區域](#)" 頁數 693) (僅 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 適用)
- [經銷商](#) (請參閱 "[經銷商記錄分析主題層級](#)" 頁數 695) Oracle CRM On Demand Automotive Edition
- [家庭歷史記錄](#) (請參閱 "[家庭記錄分析主題層級](#)" 頁數 696) (僅 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 適用)
- [潛在客戶歷史記錄](#) (請參閱 "[潛在客戶歷史記錄分析主題範圍](#)" 頁數 698)
- [MDF 要求歷史記錄](#) (請參閱 "[MDF 要求記錄分析主題層級](#)" 頁數 700) (僅 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 適用)
- [MedEd 活動歷史記錄](#) (請參閱 "[醫護教育活動記錄分析主題層級](#)" 頁數 702) (僅 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 適用)
- [機會與競爭者歷史記錄](#) (請參閱 "[機會與競爭者歷史記錄分析主題範圍](#)" 頁數 703)
- [機會與合作夥伴歷史記錄](#) (請參閱 "[機會與合作夥伴歷史記錄分析主題範圍](#)" 頁數 705)
- [機會歷史記錄](#) (請參閱 "[機會記錄分析主題層級](#)" 頁數 707)

- [機會產品收益歷史記錄](#) (請參閱 "[機會產品收益記錄分析主題區域](#)" 頁數 709)
- [合作夥伴歷史記錄](#) (請參閱 "[合作夥伴記錄分析主題層級](#)" 頁數 711) (僅 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 適用)
- [業務進程歷史記錄](#) (請參閱 "[業務進程記錄分析主題層級](#)" 頁數 712)
- [投資組合歷史記錄](#) (請參閱 "[投資組合記錄分析主題層級](#)" 頁數 714) (僅 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 適用)
- [產品歷史記錄](#) (請參閱 "[產品記錄分析主題區域](#)" 頁數 715)
- [銷售階段歷史記錄](#) (請參閱 "[銷售階段記錄分析主題區域](#)" 頁數 716)
- [服務要求歷史記錄](#) (請參閱 "[服務要求歷史記錄分析主題範圍](#)" 頁數 717)
- [特價產品歷史記錄](#) (請參閱 "[特價產品記錄分析主題區域](#)" 頁數 719)
- [用途追蹤分析](#) (請參閱 "[用途追蹤分析的分析主題範圍](#)" 頁數 721)

呈報主題區域

下面連結會提供有關各個主題範圍的詳細資訊，包括其商務目的、關聯類型（一對一、一對多、多對多和其他類型），以及可用維度和分析指標的清單：

- [客戶收益](#) (請參閱 "[客戶收益呈報主題範圍](#)" 頁數 725)
- [客戶](#) (請參閱 "[客戶呈報主題範圍](#)" 頁數 727)
- [客戶與競爭者](#) (請參閱 "[客戶與競爭對手呈報主題範圍](#)" 頁數 729)
- [客戶與合作夥伴](#) (請參閱 "[客戶與合作夥伴呈報主題範圍](#)" 頁數 731)
- [客戶與相關客戶](#) (請參閱 "[客戶與相關客戶呈報主題範圍](#)" 頁數 734)
- [活動](#) (請參閱 "[活動呈報主題範圍](#)" 頁數 736)
- [進階自訂物件](#) (請參閱 "[進階自訂物件呈報主題範圍](#)" 頁數 738)
- [評估](#) (請參閱 "[評估呈報主題區域](#)" 頁數 749)
- [資產](#) (請參閱 "[資產呈報主題範圍](#)" 頁數 753)
- [商務計劃](#) (請參閱 "[商務計劃呈報主題範圍](#)" 頁數 754)
- [宣傳活動](#) (請參閱 "[宣傳活動呈報主題範圍](#)" 頁數 757)
- [聯絡人關係](#) (請參閱 "[聯絡人關係呈報主題範圍](#)" 頁數 758)
- [聯絡人](#) (請參閱 "[聯絡人呈報主題範圍](#)" 頁數 759)
- [自訂物件 1 與客戶](#) (請參閱 "[自訂物件與客戶呈報主題範圍](#)" 頁數 760)
- [自訂物件 1 與聯絡人](#) (請參閱 "[自訂物件與聯絡人呈報主題範圍](#)" 頁數 762)
- [自訂物件 1 與機會](#) (請參閱 "[自訂物件與機會呈報主題範圍](#)" 頁數 764)
- [自訂物件 1 與服務要求](#) (請參閱 "[自訂物件與服務要求呈報主題範圍](#)" 頁數 766)
- [自訂物件 1](#) (請參閱 "[自訂物件呈報主題範圍](#)" 頁數 768)
- [自訂物件 2 與客戶](#) (請參閱 "[自訂物件與客戶呈報主題範圍](#)" 頁數 760)

- [自訂物件 2 與聯絡人](#) (請參閱 "[自訂物件與聯絡人呈報主題範圍](#)" 頁數 762)
- [自訂物件 2 與機會](#) (請參閱 "[自訂物件與機會呈報主題範圍](#)" 頁數 764)
- [自訂物件 2 與服務要求](#) (請參閱 "[自訂物件與服務要求呈報主題範圍](#)" 頁數 766)
- [自訂物件 2](#) (請參閱 "[自訂物件呈報主題範圍](#)" 頁數 768)
- [自訂物件 3 與客戶](#) (請參閱 "[自訂物件與客戶呈報主題範圍](#)" 頁數 760)
- [自訂物件 3 與聯絡人](#) (請參閱 "[自訂物件與聯絡人呈報主題範圍](#)" 頁數 762)
- [自訂物件 3 與機會](#) (請參閱 "[自訂物件與機會呈報主題範圍](#)" 頁數 764)
- [自訂物件 3 與服務要求](#) (請參閱 "[自訂物件與服務要求呈報主題範圍](#)" 頁數 766)
- [自訂物件 3](#) (請參閱 "[自訂物件呈報主題範圍](#)" 頁數 768)
- [預測](#) (請參閱 "[預測呈報主題範圍](#)" 頁數 770)
- [家庭](#) (請參閱 "[家庭呈報主題範圍](#)" 頁數 774) (僅 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 適用)
- [潛在客戶](#) (請參閱 "[潛在客戶呈報主題範圍](#)" 頁數 777)
- [機會主題區域](#) (請參閱 "[機會呈報主題範圍](#)" 頁數 779)
- [機會與競爭者](#) (請參閱 "[機會與競爭對手呈報主題範圍](#)" 頁數 781)
- [機會與合作夥伴](#) (請參閱 "[機會與合作夥伴呈報主題範圍](#)" 頁數 783)
- [機會產品](#) (請參閱 "[機會產品收益呈報主題範圍](#)" 頁數 785)
- [機會團隊](#) (請參閱 "[機會團隊呈報主題範圍](#)" 頁數 787)
- [合作夥伴](#) (請參閱 "[合作夥伴呈報主題區域](#)" 頁數 787) (僅 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 適用)
- [個人化內容遞送](#) (請參閱 "[個人化內容交貨呈報主題範圍](#)" 頁數 789) (僅 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 適用)
- [服務要求](#) (請參閱 "[服務要求呈報主題範圍](#)" 頁數 793)
- [共用活動](#) (請參閱 "[共同活動呈報主題範圍](#)" 頁數 794)
- [車輛](#) (請參閱 "[車輛呈報主題區域](#)" 頁數 795)

下表顯示 Oracle CRM On Demand 所使用的五種主題範圍類型。

主題範圍類型	說明
簡單	<p>這種主題範圍類型包含單一事實資料表格，內含驅動記錄類型的所有分析指標。報表的結果絕對可讓人一目瞭然。換言之，無論報表選擇何種屬性和分析指標的組合，報表傳回的結果一律會反映 Oracle CRM On Demand 中的資料。</p> <p>簡單主題區域適用於想要報告一組分析指標的情況，可讓您藉此逐層往下檢視交易資料的詳細資訊。</p>
多重事實資料	<p>這種主題範圍類型包含兩個以上位於不同維度層級的事實資料表格。事實資料表格是由相符（共享）維度加以聯結。多重事實資料讓您能夠執行組合事實資料分析。</p> <p>並非所有維度均與所有事實資料表格有關係。例如，配額分析指標表格僅與「使用者所有」、「配額」及「日期」維度有關係。這些維度在維度模型術語中也稱為相符維度。</p>

主題範圍類型	說明
	<p>如果您在多重事實資料主題範圍內，從某維度選取屬性並從某個事實資料選取分析指標，而這兩者彼此間並無直接關係，則報表將不能正常運作。在某些情況下，分析指標欄位會是空的，或者報表將出現錯誤。</p> <p>多重事實資料主題範圍適用於想要報告多組相關分析指標的情況。</p>
摘要	<p>這種主題區域類型包含單一摘要事實資料表格，可讓您使用主要維度來執行分析指標的摘要分析。稱之為摘要是因為其提供了 Oracle CRM On Demand 分析中特定維度或記錄類型（例如「客戶」記錄類型）的摘要資訊。透過這種主題區域，您可以取得所有與 CRM 功能相關的分析指標，例如銷售收益、服務要求、活動及潛在客戶分析指標。</p> <p>摘要主題範圍適用於想要使用主要維度取得分析指標摘要，而無需再使用其他維度對這些分析指標進行分析的情況。</p>
多對多 (M:M)	<p>這種主題層級類型同時代表兩種記錄類型之間的多對多與一對多關係，其包含了單一事實資料表格，-而且也可能是無事實資料的主題層級。</p> <p>也可從這個主題範圍中呈報「自訂物件 1」與「客戶」之間的一對多關係。不過，如果您想呈報「客戶」與「自訂物件 1」之間的多對一關係，則請勿使用這個主題範圍。「自訂物件 1」主題範圍是簡化的主題範圍，可讓您呈報所有標準記錄類型與「自訂物件 1」之間所有的多對一關係。</p> <p>「多對多」是唯一可用來報告各記錄類型之間的多對多與一對多關係的主題範圍。</p>
聯合	<p>這個主題範圍類型中包含單一主題範圍下，所有的維度與分析指標資料夾。它可讓您建立所有記錄類型及其相關記錄類型的報表，因此，這個主題範圍中並沒有單一驅動記錄類型。您可呈報新的自訂物件（「自訂物件 4」到「自訂物件 12」）與其他記錄類型之間一對多與多對一的關係，但不可呈報多對多的關係。</p> <p>「進階自訂物件」主題層級是唯一屬於這種類型的主題層級，而且只有透過此區域才能報告自訂物件 4-自訂物件 15 和其他標準物件（包括自訂物件 1、2 及 3）之間的關係。使用該主題層級可以報告所有各種關係，唯獨多對多關係除外。</p>

上述前四種主題區域類型（簡單、多重事實資料、摘要和多對多）都是標準主題區域，第五種主題區域類型（聯合主題區域）則是專為新自訂物件而設。

標準主題範圍

標準主題範圍是為了呈報標準記錄類型之間的關係，包含自訂物件 1、2 及 3。標準記錄類型與自訂物件 1、2 及 3 可能具有的關係如下：

- 一對多
- 多對一
- 多對多

Oracle CRM On Demand 提供可讓您呈報標準記錄類型與其他記錄類型之間多對一關係的專用主題範圍。例如，「機會」主題範圍可讓您呈報機會記錄類型與其他記錄類型的關係。專用主題範圍也可讓您呈報兩種記錄類型之間的多對多關係。例如，「機會」與「合作夥伴歷史記錄」主題範圍可讓您呈報「機會」與「合作夥伴歷史記錄」記錄類型之間的多對多關係。

聯合主題範圍

聯合主題範圍類型可供報告自訂物件 4 至自訂物件 15 和其他標準物件 (包括自訂物件 1、2 及 3) 之間的關係。針對這種主題範圍類型，此版本僅提供「進階自訂物件」主題範圍，以在單一主題範圍下統合報告自訂物件及其關聯物件。

這種方式能為各記錄類型及其相關記錄類型提供更完整的功能。單一驅動記錄類型的概念已不再適用。欠缺驅動記錄類型意味著報表中一定得加入預設分析指標。由於聯合主題範圍沒有單一驅動物件，報表務必要包含分析指標才能選擇各物件間的關係路徑。對於非聯合性的主題範圍，您並不需要選擇分析指標，因為儲存機制中已使用隱性事實資料分析指標定義了該項關係。

「進階自訂物件」主題範圍可供您存取所有的相關記錄類型分析指標。透過該主題範圍，可以建立所有相關分析指標的摘要報表，包含 Oracle CRM On Demand 中所有的記錄類型在內。

利用「進階自訂物件」主題區域，您可以建立報表來顯示所有記錄類型的一對多與多對多關係。在進行多對多設計時，則需使用「客戶與自訂物件 1」主題區域報告一對多關係，且必須使用「自訂物件 1s」主題區域報告其他記錄類型和自訂物件 1 間的一對多關係。藉由使用「進階自訂物件」主題區域，您即可同時存取這兩種關係，然而多對多報表並不適用於該主題區域。

下表顯示專為新自訂物件而設的主題範圍。

主題範圍名稱	主題範圍類型
自訂物件主題範圍	
進階自訂物件	進階或聯合

在分析中重新命名記錄型態

Oracle 為所有標準記錄類型提供了在分析中重新命名記錄類型的功能。公司管理員可在 Oracle CRM On Demand 中重新命名記錄類型。而這些新名稱將反映於 Oracle CRM On Demand 的分析部分。重新命名後的記錄類型會以新名稱出現在主題區域、報表及儀表板內。例如，公司管理員若在 Oracle CRM On Demand 中將客戶記錄類型名稱變更為醫師，此名稱就會取代所有答覆與主題區域內的客戶一詞，以致客戶地址主題層級會變成醫師地址，客戶分析指標主題層級會變成醫師分析指標，依此類推。不過，報表和儀表板名稱目前不支援記錄類型重新命名。

Row_ID 與物件 ID

對於主題範圍中的記錄類型 (例如客戶、活動、資產等等)，資料庫中的 Row_ID 欄位會對應至名為 <物件> ID 的欄位，例如以下其中一種：客戶 ID、潛在客戶 ID、服務要求 ID 等等。

客戶地址分析主題區域

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

這個主題層級可用來呈報客戶和地址之間的多對多關係。在其他主題層級中，則只能報告客戶的主要地址。不過，這個主題層級可以呈報客戶的所有地址，以及多個客戶共用的地址。這個主題範圍沒有分析指標。

關係類型

多對多

維度

此主題範圍提供下列維度：

- 客戶
- 地址

分析指標

無

用途附註

「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

客戶與競爭者歷史記錄分析主題範圍

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

這個主題範圍可讓您呈報客戶與競爭者客戶之間的多對多關係。這個主題範圍與客戶主題範圍幾乎完全相同。唯一的差異是，它還包含與客戶記錄類型之間具有多對多關係的競爭者維度。這個主題範圍可讓您建立顯示客戶所有競爭者的報表。因為這個主題範圍代表客戶與競爭者客戶之間的多對多關係，所以無法用於呈報並未與一個以上競爭者客戶產生關聯的客戶。定義可用於呈報的競爭者客戶關係完整的屬性如下：

- 主要聯絡人
- 角色
- 反向角色
- 開始日期
- 結束日期
- 優點
- 缺點
- 備註

關係類型

多對多

維度

此主題範圍有下列維度：

- 客戶
- 客戶競爭者
- 宣傳活動
- 日期
- 使用者所有
- 關係聯絡人
- 銷售地區

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的完整清單：

- 客戶分析指標
 - 客戶自訂分析指標
 - 客戶數目 (#)
 - 含機會的客戶數目 (#)
 - 活動數目 (#)
 - 聯絡人數目 (#)
 - 潛在客戶數目 (#)
 - 已封存潛在客戶數目 (#)
 - 合格潛在客戶數目 (#)
 - 被拒絕潛在客戶數目 (#)
 - 已轉換成機會的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成機會的潛在客戶數目)。
 - 造成喪失機會的潛在客戶數目 (#)
 - 最後得標機會的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成機會且在「已結案/喪失」銷售階段的潛在客戶數目)。
 - 服務要求數目 (#)
 - 已取消服務要求數目 (#)
 - 已結案服務要求數目 (#)
 - 未結案服務要求數目 (#)
 - 尚待處理的服務要求數目 (#)

- 機會數目 (#)
- 得標數目 (#)
- 潛在收益
- 潛在收益 (000)
- 平均潛在收益
- 未結案服務要求平均帳齡
- 結案服務要求的平均天數
- 結案服務要求的平均分鐘數
- 平均未結案服務要求帳齡 (分鐘數)
- 結案機會的平均天數 (定義: 結案機會總天數, 除以得標數目)。
- 已結收益
- 已結收益 (000)
- 平均已結收益
- 收益
- 收益 (000)
- 產品已結收益
- 平均收益 (Avg)
- 收益
- 產品收益 (000)
- 產品已結收益 (000)

用途附註

這個主題範圍是一組相關主題範圍。在這個群組中的所有主題範圍具有相同的分析指標，而且共用大多數的相同維度。它們之間的唯一差異，在於維度清單中的第一個維度是該主題範圍的專屬維度。下面列出這個群組的主題範圍：

- 客戶與競爭者歷史記錄
- 客戶與合作夥伴歷史記錄
- 客戶與相關客戶歷史記錄

「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

客戶與合作夥伴歷史記錄分析主題範圍

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

670 Oracle CRM On Demand 線上說明 20 版

商務目的

這個主題範圍可讓您呈報客戶與合作夥伴客戶之間的多對多關係。這個主題範圍與客戶主題範圍幾乎完全相同。唯一的差異是，它還包含與客戶記錄類型之間具有多對多關係的合作夥伴維度。這個主題範圍可讓您建立顯示客戶所有合作夥伴的報表。因為這個主題範圍代表客戶與合作夥伴客戶之間的多對多關係，所以不可用它來呈報並未與一個以上合作夥伴客戶產生關聯的客戶。定義可用於呈報的合作夥伴客戶關係屬性如下：

- 主要聯絡人
- 角色
- 反向角色
- 開始日期
- 結束日期
- 優點
- 缺點
- 備註

關係類型

多對多

維度

此主題範圍有下列維度：

- 客戶
- 客戶合作夥伴
- 宣傳活動
- 日期
- 使用者所有
- 關係聯絡人
- 銷售地區

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的完整清單：

- 客戶分析指標
 - 客戶自訂分析指標
 - 客戶數目 (#)
 - 含機會的客戶數目 (#)
 - 活動數目 (#)

- 聯絡人數目 (#)
- 潛在客戶數目 (#)
- 已封存潛在客戶數目 (#)
- 合格潛在客戶數目 (#)
- 被拒絕潛在客戶數目 (#)
- 已轉換成機會的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成機會的潛在客戶數目)。
- 造成喪失機會的潛在客戶數目 (#)
- 最後得標機會的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成機會且在「已結案/喪失」銷售階段的潛在客戶數目)。
- 服務要求數目 (#)
- 已取消服務要求數目 (#)
- 已結案服務要求數目 (#)
- 未結案服務要求數目 (#)
- 尚待處理的服務要求數目 (#)
- 機會數目 (#)
- 得標數目 (#)
- 潛在收益
- 潛在收益 (000)
- 平均潛在收益
- 平均未結案服務要求資齡
- 結案服務要求的平均天數
- 結案服務要求的平均分鐘數
- 平均未結案服務要求帳齡 (分鐘數)
- 結案機會的平均天數 (定義：結案機會天數，除以得標數目)。
- 已結收益
- 已結收益 (000)
- 平均已結收益
- 收益
- 收益 (000)
- 產品已結收益
- 平均收益
- 收益
- 產品收益 (000)
- 產品已結收益 (000)

用途附註

這個主題範圍是一組相關主題範圍。在這個群組中的所有主題範圍具有相同的分析指標，而且共用大多數的相同維度。它們之間的唯一差異，在於維度清單中的第一個維度是該主題範圍的專屬維度。下面列出這個群組的主題範圍：

- 客戶與競爭者歷史記錄
- 客戶與合作夥伴歷史記錄
- 客戶與相關客戶歷史記錄

「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

客戶與相關客戶歷史記錄分析主題範圍

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

這個主題範圍可讓您呈報客戶與相關客戶之間的多對多關係。這個主題範圍與客戶主題範圍幾乎完全相同。唯一的差異是，它還包含與客戶記錄類型之間具有多對多關係的相關客戶維度。這個主題範圍可讓您建立顯示客戶所有相關客戶的報表。因為這個主題範圍代表客戶與相關客戶之間的多對多關係，所以無法用於呈報並未與一個以上相關客戶產生關聯的客戶。定義可用於呈報的相關客戶關係完整屬性如下：

- 主要聯絡人
- 角色
- 反向角色
- 開始日期
- 結束日期
- 優點
- 缺點
- 備註

關係類型

多對多

維度

此主題範圍有下列維度：

- 客戶
- 宣傳活動

- 日期
- 使用者所有
- 相關客戶
- 關係聯絡人
- 銷售地區

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的完整清單：

- 客戶分析指標
 - 客戶自訂分析指標
 - 客戶數目 (#)
 - 含機會的客戶數目 (#)
 - 活動數目 (#)
 - 聯絡人數目 (#)
 - 潛在客戶數目 (#)
 - 已封存潛在客戶數目 (#)
 - 合格潛在客戶數目 (#)
 - 被拒絕潛在客戶數目 (#)
 - 已轉換成機會的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成機會的潛在客戶數目)。
 - 造成喪失機會的潛在客戶數目 (#)
 - 最後得標機會的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成機會且在「已結案/喪失」銷售階段的潛在客戶數目)。
 - 服務要求數目 (#)
 - 已取消服務要求數目 (#)
 - 已結案服務要求數目 (#)
 - 未結案服務要求數目 (#)
 - 尚待處理的服務要求數目 (#)
 - 機會數目 (#)
 - 得標數目 (#)
 - 潛在收益
 - 潛在收益 (000)
 - 平均潛在收益
 - 平均未結案服務要求資齡
 - 結案服務要求的平均天數

- 結案服務要求的平均分鐘數
- 平均未結案服務要求帳齡 (分鐘數)
- 結案機會的平均天數 (定義: 結案機會天數, 除以得標數目)。
- 已結收益
- 已結收益 (000)
- 平均已結收益
- 收益
- 收益 (000)
- 產品已結收益
- 平均收益
- 收益
- 產品收益 (000)
- 產品已結收益 (000)

用途附註

這個主題範圍是一組相關主題範圍。在這個群組中的所有主題範圍具有相同的分析指標, 而且共用大多數的相同維度。它們之間唯一的差異, 在於維度清單中的第一個維度是該主題範圍的專屬維度。下面列出這個群組的主題範圍:

- 客戶與競爭者歷史記錄
- 客戶與合作夥伴歷史記錄
- 客戶與相關客戶歷史記錄

「客戶」維度包含「工作簿」階層, 可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

客戶聯絡人記錄分析主題層級

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

這個主題層級可呈報客戶和聯絡人之間的多對多關係。您可以用它來呈報與客戶關聯的所有聯絡人, 或是由多個客戶共用的某個聯絡人。您無法使用這個主題層級來呈報未與任何聯絡人關聯的客戶, 或是呈報未與任何客戶連結的聯絡人。這個主題範圍沒有分析指標。

關係類型

多對多

維度

此主題範圍有下列維度：

- 客戶
- 聯絡人

分析指標

無

用途附註

「客戶」與「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

客戶歷史記錄分析主題範圍

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

這個主題範圍提供公司客戶重要營運分析指標的摘要檢視。客戶記錄類型是您想分析的記錄類型。您可使用這個主題範圍來回答有關客戶績效的問題，如哪家公司的服務要求數最高？哪家公司的機會數最多？這個主題範圍可讓您根據客戶、客戶銷售地區及日期等維度，來分組與累計這裡各種層級的分析指標。牽涉到其他業務領域的深度分析，則必須使用其他主題範圍。

關係類型

摘要

維度

此主題範圍有下列維度：

- 客戶
- 宣傳活動
- 使用者所有
- 日期

■ 銷售地區

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的完整清單：

■ 客戶分析指標

- 客戶自訂分析指標
- 客戶數目 (#)
- 含機會的客戶數目 (#)
- 活動數目 (#)
- 聯絡人數目 (#)
- 潛在客戶數目 (#)
- 已封存潛在客戶數目 (#)
- 合格潛在客戶數目 (#)
- 被拒絕潛在客戶數目 (#)
- 已轉換成機會的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成機會的潛在客戶數目)。
- 造成喪失機會的潛在客戶數目 (#)
- 最後得標機會的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成機會且在「已結案/喪失」銷售階段的潛在客戶數目)。
- 服務要求數目 (#)
- 已取消服務要求數目 (#)
- 已結案服務要求數目 (#)
- 未結案服務要求數目 (#)
- 尚待處理的服務要求數目 (#)
- 機會數目 (#)
- 得標數目 (#)
- 潛在收益
- 潛在收益 (000)
- 平均潛在收益
- 平均未結案服務要求資齡
- 結案服務要求的平均天數
- 結案服務要求的平均分鐘數
- 平均未結案服務要求帳齡 (分鐘數)
- 結案機會的平均天數 (定義：結案機會天數，除以得標數目)。
- 已結收益

- 已結收益 (000)
- 平均已結收益
- 收益
- 收益 (000)
- 產品已結收益
- 平均收益
- 收益
- 產品收益 (000)
- 產品已結收益 (000)

用途附註

「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

客戶團隊記錄分析主題層級

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

這個主題層級可以呈報客戶和團隊對使用者之間的多對多關係。因為可以在 Oracle CRM On Demand 中為客戶與各個不同的團隊成員建立關聯，所以您可以使用這個主題層級來列出與客戶關聯的所有團隊成員，或是使用者已加入成為團隊成員的所有客戶。您無法使用這個主題層級來報告未與任何使用者關聯的客戶，或是未與客戶連結的使用者。這個主題範圍沒有分析指標。

關係類型

多對多

維度

此主題範圍有下列維度：

- 客戶
- 團隊成員

分析指標

無

用途附註

「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

活動歷史記錄分析主題範圍

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

這個主題範圍可讓您依據活動、客戶、機會、潛在客戶、宣傳活動、聯絡人、服務要求及日期維度，來分析範圍更廣的活動分析指標。因為這個主題範圍代表每一個活動事件以及與這些記錄類型相關的互動，所以會出現在最低層級，亦表示可能是最大的活動事實資料表格決定這個主題範圍。這個主題範圍可讓您使用範圍最大的一組維度來累計與分析活動分析指標。這個主題範圍是由兩個以上的事實資料表格構成，可讓您呈報與活動分析指標相關的使用者配額。

關係類型

簡單

維度

此主題範圍有下列維度：

- 客戶
- 活動
- 宣傳活動
- 聯絡人
- 日期
- 經銷商
- 潛在客戶
- 醫護教育活動
- 機會
- 使用者所有
- 配額
- 服務要求

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的完整清單：

- 活動分析指標
 - 活動自訂分析指標
 - 依建立日期的活動分析指標
 - 活動數目 (依建立日期) (#)
 - 約會數目 (依建立日期) (#)
 - 已結活動數目 (依建立日期) (#)
 - 未結活動數目 (依建立日期) (#)
 - 任務數目 (依建立日期) (#)
 - 依其他日期的活動分析指標
 - 約會數目 (依結束日期) (#)
 - 約會數目 (依開始日期) (#)
 - 任務數目 (依到期日期) (#)
 - 含活動的客戶數目 (#)
 - 活動數目 (#)
 - 排定約會的數目 (#)
 - 已撥電訪的數目 (#)
 - 電訪接通的數目 (#)
 - 已結案活動數目 (#)
 - 未結案活動數目 (#)
- 配額分析指標
 - 配額值

用途附註

「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

已啟用使用者時區欄位

一般來說，「分析」主題區域報表中包含的所有時間都會顯示公司的時區，以確保不論由誰產生報表都能讓時間資訊保持一致。
「活動」維度包含下列欄位：

- 結束時間
- 結束時間使用者時區
- 開始時間

■ 開始時間使用者時區

「結束時間」與「開始時間」欄位會以公司的時區來呈報活動時間。「結束時間使用者時區」與「開始時間使用者時區」欄位則會呈報跟標準欄位相同的資訊，不過是以使用者的當地時區來呈報。

資產記錄分析主題層級

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

這個主題區域可讓您依據客戶、資產及使用者維度來分析資產分析指標，您可以使用它來追蹤資產，以及已出售給客戶或公司的產品。這個主題區域是少數會依關聯客戶記錄的可見度，來決定資產記錄可見度的一種主題區域。

關係類型

簡單

維度

此主題範圍有下列維度：

- 客戶
- 資產
- 日期
- 使用者所有
- 產品分類
- 產品

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的完整清單：

- 資產分析指標
 - 依購買日期的資產分析指標
 - 資產數目 (#)
 - 購買價格
 - 數量
 - 平均購買價格

- 平均數量
- 依出貨日期的資產分析指標
 - 資產數目 (#)
 - 購買價格
 - 數量
 - 平均購買價格
 - 平均數量
- 資產數目 (#)
- 購買價格
- 數量
- 平均購買價格
- 平均數量

用途附註

您可以依據「使用者所有」維度來分析「資產」分析指標。「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

電訪活動歷史記錄分析主題範圍

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

「電訪活動歷史記錄」主題範圍可讓銷售經理與銷售代表依客戶、聯絡人、活動、負責人、產品、產品分類及日期來分析電訪活動。與「活動記錄」主題範圍不同的是，「電訪活動歷史記錄」主題範圍的分析指標是根據與活動相關的「生命科學」記錄類型而來，包含：「產品詳述」、「已發送樣品」及「已發送促銷項目」。這表示，若活動缺少這些相關下階記錄類型中的一或多筆記錄，則無法使用這個主題範圍來呈報。這個主題範圍的分析指標如下：

- 電訪數目 (#)
- 包含已發送樣品的電訪數目 (#)
- 包含已發送促銷項目的電訪數目 (#)

您可以使用「產品分類」維度，摘要列出不同產品階層（例如，品牌、次級市場和市場）的電訪活動分析指標。

關係類型

簡單

維度

此主題範圍有下列維度：

- 客戶
- 聯絡人
- 電訪活動
- 宣傳活動
- 機會
- 產品分類
- 產品
- 使用者所有
- 詳述產品
- 已發送樣品

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的完整清單：

- 電訪活動分析指標
 - 詳述產品自訂分析指標
 - 索引幣別
 - 索引編號
 - 平均索引幣別
 - 平均索引編號
 - 已發送樣品自訂分析指標
 - 索引幣別
 - 索引編號
 - 平均索引幣別
 - 平均索引編號
- 客戶數目 (#)
- 依產品詳述的電訪數目 (#)
- 詳述產品的電訪數目 (#)
- 電訪數目 (#)
- 包含已發送促銷項目的電訪數目 (#)
- 包含已發送樣品的電訪數目 (#)
- 聯絡人數目 (#)

- 已發送促銷項目的數目 (#)
- 已發送樣品的數目 (#)

用途附註

「客戶」與「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

宣傳活動記錄分析主題層級

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

這個主題層級可以依宣傳活動、使用者和日期維度進行宣傳活動的完整分析。它可以讓您分析宣傳活動結果、績效，以及投資報酬 (ROI)。它也包含可解決在達成宣傳活動目的和最佳化未來宣傳活動等問題的分析指標。

關係類型

簡單

維度

這個主題層級具有下列維度：

- 宣傳活動
- 使用者所有
- 日期

分析指標

下面列出這個主題層級適用分析指標的完整清單：

- 分析指標
 - 宣傳活動數目 (#)
 - 有效的宣傳活動數目 (#)
 - 完成的宣傳活動數目 (#)
 - 已計劃的宣傳活動數目 (#)
 - 潛在客戶數目 (#)

- 商機數目 (#)
- 得標數目 (#)
- 宣傳活動帳戶的數目 (#)
- 宣傳活動聯絡人的數目 (#)
- 預算的百分比 (%) (定義：成本乘以 100，然後除以預算成本)。
- 達成潛在客戶目標的百分比 (%) (定義：潛在客戶數目乘以 100，然後除以潛在客戶目標)。
- 達成收益目標的百分比 (%) (定義：已結收益乘以 10，然後除以收益目標)。
- 結案商機的平均 (Avg) 天數 (定義：結案商機天數，除以得標數目)。
- 轉換潛在客戶的平均天數 (定義：潛在客戶建立日期和潛在客戶轉換日期之間天數，除以已轉換成商機的潛在客戶數目)。
- 每個結案銷售的成本 (定義：成本除以得標數目)。
- 每個結案銷售的平均成本 (定義：平均成本除以得標數目)。
- 每個潛在客戶的成本 (定義：成本除以潛在客戶數目)。
- 每個潛在客戶的平均成本 (定義：平均成本除以潛在客戶數目)。
- 潛在客戶轉換率 (定義：成為客戶的潛在客戶數目，以百分比表示)。
- Revenue
- 已結收益
- 平均已結收益
- 商機得標率 (定義：已得標商機的總數，除以得標和流標商機的總數)。
- 投資報酬 (ROI)

用途附註

無

宣傳活動回覆記錄分析主題層級

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

這個主題層級可讓您分析宣傳活動回覆資料。它會對提供宣傳活動績效資料的宣傳活動主題層級進行補充。它也會回答下列問題來讓公司分析宣傳活動的回覆：有多少人接受該宣傳活動？其中有多少人回覆？這些人的回應如何？這些人花了多久時間回覆？以及其他問題。

關係類型

簡單

維度

此主題範圍有下列維度：

- 客戶
- 宣傳活動
- 宣傳活動收件者
- 宣傳活動回覆
- 日期

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的完整清單：

- 分析指標
 - 收件者數目 (#)。這個分析指標是以宣傳活動收件者欄位為基準。
 - 硬退信數目 (#)。這個分析指標是以下列回覆類型為基準：地址已遷移、地址不正確及寄件者不正確。
 - 軟退信數目 (#)。這個分析指標是以下列回覆類型為基準：信箱問題、系統問題、網路問題、通訊協定問題、安全性問題、郵件太大、假期及最後方法。
 - 回覆者數目 (#)。這個分析指標是以遞送狀態為基準。
 - 回覆數目 (#)。這個分析指標是以遞送狀態為基準。
 - 未結案的回覆數目 (#)。這個分析指標是以回覆類型「訊息已開啟」為基準。
 - 點閱數目 (#)。這個分析指標是以回覆類型「點閱數目」為基準。
 - 選擇同意數目 (#)。這個分析指標是以回覆類型「選擇同意清單」為基準。
 - 選擇不同意數目 (#)。這個分析指標是以回覆類型「選擇不同意清單」為基準。
 - 全部選擇同意數目 (#)。這個分析指標是以回覆類型「全部選擇同意」為基準。
 - 全部選擇不同意數目 (#)。這個分析指標是以回覆類型「全部選擇不同意」為基準。
 - 平均回覆天數。這個分析指標是以遞送狀態為基準。

用途附註

宣傳活動回覆分析指標是以遞送狀態或回覆類型為基準。例如，即使存在「硬退信」的遞送狀態，硬退信數目仍是以回覆類型而非遞送狀態為基準。

「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

聯絡人地址分析主題層級

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

這個主題層級可呈報聯絡人和地址之間的多對多關係。在其他主題層級中，可能只會呈報聯絡人的主要地址。不過，這個主題層級可以讓您呈報聯絡人的所有地址，以及多個聯絡人共用的地址。這個主題層級沒有任何事實資料表格或任何分析指標。

關係類型

多對多

維度

此主題範圍有下列維度：

- 聯絡人
- 地址

分析指標

無

用途附註

「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

聯絡人記錄分析主題層級

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

您可以使用此主題範圍來依據聯絡人、客戶、宣傳活動、使用者所有，以及日期維度呈報聯絡人分析指標。此主題區域的詳細資料層級是在 Oracle CRM On Demand 中建立的每個聯絡人都會有一列。此主題區域可讓您快速回答問題，例如：聯絡人最多的前十大員工是誰？哪些客戶沒有任何聯絡人？哪一些是聯絡人的最大宣傳活動？特定聯絡人為我的公司帶來多少準客戶？

關係類型

簡單

維度

此主題範圍有下列維度：

- 客戶
- 宣傳活動
- 聯絡人
- 日期
- 使用者所有

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的完整清單：

- 聯絡人分析指標
 - 客戶數目 (#)
 - 聯絡人數目 (#)
 - 準客戶數目 (#)

用途附註

「客戶」與「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

聯絡人興趣記錄分析主題層級

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

「聯絡人興趣記錄分析」主題層級可以讓您根據「聯絡人」維度產生有關聯絡人興趣的報表。這份報表可讓顧問及其經理用來決定其客戶興趣和嗜好，以及為其客戶根據其興趣來選擇有意義的禮物。他們也可以使用這項資訊來舉辦相關的感謝活動，例如，高爾夫球賽。透過這個方式，顧問們可以深耕與客戶之間的關係，以及滿足這些客戶的朋友和家人的需求。這些活動便能帶來新生意。

關係類型

簡單

維度

此主題範圍有下列維度：

- 聯絡人
- 使用者所有
- 日期
- 聯絡人興趣

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的完整清單：

- 聯絡人興趣分析指標
 - 聯絡人興趣數目 (#)

用途附註

「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

聯絡人收益記錄分析主題層級

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

「聯絡人收益記錄」主題層級可以讓您根據聯絡人、產品、產品分類、負責人和日期來分析產品收益資料。這個主題範圍的分析指標如下：

- 產品數目 (#)
- 平均產品數目
- 平均收益

使用者可以使用它來建立列出隨時間呈現不同產品收益類型的報表，例如，比較預定收益和實際收益。使用者可以透過這項比較類型，更深入地根據聯絡人來了解潛在收益和產品銷售。您可以使用「產品分類」維度來摘要列出不同產品階層的「聯絡人收益」分析指標，例如品牌、次級市場和市場。

關係類型

簡單

維度

此主題範圍有下列維度：

- 聯絡人
- 產品分類
- 產品
- 聯絡人收益
- 日期
- 使用者所有

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的完整清單：

- 聯絡人收益分析指標
 - 平均產品數目 (#)
 - 產品數目 (#)
 - 平均收益

用途附註

「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

聯絡人團隊記錄分析主題層級

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

這個主題層級可以讓您呈報聯絡人和團隊成員之間的多對多關係。您可以使用它來列出與聯絡人關聯的所有團隊成員，以及使用者已加入成為團隊成員的所有聯絡人。您無法使用這個主題層級來報告未與任何使用者關聯的聯絡人，或是未與聯絡人連結的使用者。這個主題層級沒有任何事實資料表格或分析指標。

關係類型

多對多

維度

此主題範圍有下列維度：

- 聯絡人
- 團隊成員

分析指標

無

用途附註

「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

交易備案記錄分析主題層級

可用性

此主題範圍僅適用於 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition。

商務目的

「交易備案」呈報主題層級可提供有關合作夥伴使用交易備案的方式，以及交易備案對業務所造成影響等相關資訊。例如，您可以執行下列動作：

- 建立報表，顯示根據交易備案預期的收益金額。
- 判斷核准交易備案所需的平均天數。
- 判斷已備案機會的百分比。
- 報告已產生新機會的交易備案數目。
- 判斷交易備案的平均有效期間。
- 報告交易備案的收益各季變化。

關係類型

簡單

維度

此主題範圍有下列維度：

- 相關客戶
- 相關機會
- 聯絡人
- 日期
- 交易備案
- 最終核准者
- 使用者所有
- 主要合作夥伴客戶

非結案日期分析指標

下面列出不是以備案結案日期為根據的分析指標：

- 交易備案分析指標
 - 交易備案自訂分析指標
 - 交易備案數目 (#)
 - 包含機會的交易備案數目 (#)
 - 不含機會的交易備案數目 (#)
 - 新機會的交易備案數目 (#)
 - 現有客戶的交易備案數目 (#)
 - 新客戶的交易備案數目 (#)
 - 已轉換成機會的交易備案數目 (#)
 - 尚待處理核准的交易備案數目 (#)
 - 已核准交易備案數目 (#)
 - 已到期交易備案數目 (#)
 - 尚待處理核准的天數 (#)
 - 平均核准天數
 - 平均有效天數 (以天數計)
 - 已核准的交易備案百分比 (%)
 - 已拒絕的交易備案百分比 (%)
 - 已退回的交易備案百分比 (%)
 - 已轉換成機會的交易備案百分比 (%)
 - 已得標的交易備案數目 (#)

結案日期分析指標

下面列出以備案結案日期為根據的分析指標：

- 交易備案分析指標
 - 未結交易備案的交易大小總計
 - 平均未結交易備案的交易大小總計
 - 來自交易備案的收益總計
 - 平均來自交易備案的收益總計
 - 季度前來自交易備案的收益總計
 - 平均季度前來自交易備案的收益總計

用途附註

「相關聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

交易備案產品收益記錄分析主題區域

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

「交易備案產品收益記錄」主題區域可協助您辨識您交易備案明細行項目的趨勢。讓您能夠使用核心維度屬性，建立包含「交易備案產品收益」分析指標的基本查詢。其可協助您回答下列類似問題：

- 從單一交易備案上的單一產品，可預期的最高收益為何？
- 只考慮未結交易備案的話，各交易備案（從收益記錄計算所得）的平均收益為何？
- 所有交易備案上（忽略核准狀態）提到多少特有的產品？
- 所有未結交易備案中，排行前幾名的產品為何（依總數量、總收益、出現次數、各交易備案的平均數量、各交易備案的平均收益）？
- 列出至少有一項產品收益明細行項目、數量或價格為零或 Null 的所有未結交易備案。
- 上一季中，排行前幾名的產品為何（依數量、收益、出現次數、各交易備案的平均數量、各交易備案的平均收益）？

關係類型

一對多

維度

此主題範圍有下列維度：

- 相關聯絡人
- 相關客戶
- 相關機會
- 日期（基於交易備案的結案日期）
- 交易備案
- 交易備案產品收益
- 主要合作夥伴客戶（僅適用於 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition）
- 產品
- 產品分類

分析指標

主題區域有下列分析指標：

- 交易備案產品收益分析指標
 - 交易備案產品收益自訂分析指標：
 - 平均索引幣別
 - 平均索引編號
 - 索引幣別
 - 索引編號
 - 產品數目（#）
 - 不含機會的交易備案產品數目（#）
 - 未結交易備案的產品數目（#）
 - 不含機會的交易備案產品平均數目（Avg #）
 - 未結交易備案的產品平均數目（Avg #）
 - 平均價格
 - 平均數量
 - 季度前平均總收益
 - 平均收益
 - 不含機會的交易備案平均總數量
 - 未結交易備案上的平均總數量
 - 不含機會的交易備案平均總收益
 - 未結交易備案上的平均總收益

- 各交易備案產品的平均數目 (Avg #)
- 季度前總收益
- 季度前總收益 (000)
- 總數量
- 總數量 (000)
- 不含機會的交易備案總數量
- 未結交易備案上的總數量
- 總收益
- 總收益 (000)
- 不含機會的交易備案總收益
- 不含機會的交易備案總收益 (000)
- 未結交易備案上的總收益
- 未結交易備案上的總收益 (000)
- 主要合作夥伴客戶

用途附註

無

經銷商記錄分析主題層級

可用性

這個主題層級僅適用於 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。

商務目的

您可以使用「經銷商記錄分析」主題層級，從服務要求和活動觀點來分析經銷商記錄。

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- Dealer

- 使用者所有
- 日期

分析指標

下面列出這個主題層級適用分析指標的完整清單：

- 經銷商分析指標
 - 經銷商自訂分析指標
 - 經銷商數目 (#)
 - 服務要求數目 (#)
 - 活動數目 (#)
 - 未結案的活動數目 (#)
 - 已結案的活動數目 (#)

用途附註

無

家庭記錄分析主題層級

可用性

這個主題範圍僅適用於 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

商務目的

這個「家庭記錄分析」主題層級可以針對「聯絡人」維度產生家庭報表。此報表讓顧問及其經理可回答如下的問題：

- 客戶分別屬於哪個家庭？
- 在業務工作簿中的客戶是如何分配家庭資產？
- 依據總資產值我的最上層家庭為何？

您可以將保戶視為家庭成員，結合家庭報表與投資組合報表來提供強化的保戶服務。

關係類型

簡單

維度

此主題範圍有下列維度：

- 聯絡人
- 家庭
- 家庭聯絡人

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的完整清單：

- 家庭分析指標
 - 家庭總資產
 - 家庭總資產
 - 平均家庭總資產
 - 家庭總支出
 - 家庭總支出
 - 平均家庭總支出
 - 家庭總收入
 - 家庭總收入
 - 平均家庭總收入
 - 家庭總負債
 - 家庭總負債
 - 平均家庭總負債
 - 家庭總淨值
 - 家庭總淨值
 - 平均家庭總淨值
- 聯絡人總資產
 - 總資產
 - 平均總資產
- 聯絡人總支出
 - 總支出
 - 平均總支出
- 聯絡人總收入
 - 總收入
 - 平均總收入

- 聯絡人總負債
 - 總負債
 - 平均總負債
- 總聯絡人淨值
 - 總淨值
 - 平均總淨值
- 家庭自訂分析指標
- 累計聯絡人數目 (#)
- 累計服務要求數目 (#)
- 累計潛在客戶數目 (#)
- 聯絡人數目 (#)
- 聯絡人服務要求數目 (#)
- 聯絡人潛在客戶數目 (#)
- 家庭數目 (#)

用途附註

「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

潛在客戶歷史記錄分析主題範圍

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

這個主題範圍可讓您根據客戶、客戶銷售地區、宣傳活動、聯絡人、日期、潛在客戶、機會、使用者所有，以及主要合作夥伴客戶來分析潛在客戶分析指標。這個主題範圍包含的記錄類型，所參考的分析指標是用於分析潛在客戶品質、潛在客戶轉換以及潛在客戶相關收益。

關係類型

簡單

維度

此主題範圍有下列維度：

- 客戶
- 客戶銷售地區
- 宣傳活動
- 聯絡人
- 日期
- 潛在客戶
- 機會
- 使用者所有
- 主要合作夥伴客戶 (僅適用於 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的完整清單：

- 潛在客戶分析指標
 - 已封存潛在客戶數目 (#)
 - 潛在客戶數目 (#)
 - 已轉換成機會的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成機會的潛在客戶數目)。
 - 造成喪失機會的潛在客戶數目 (#)
 - 最後得標機會的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成機會且在「已結案/喪失」銷售階段的潛在客戶數目)。
 - 新機會數目 (#)
 - 合格潛在客戶數目 (#)
 - 被拒絕潛在客戶數目 (#)
 - 得標數目 (#)
 - 轉換潛在客戶的平均天數 (定義：潛在客戶建立日期和潛在客戶轉換日期之間天數，除以已轉換成機會的潛在客戶數目)。
 - 後續聯絡潛在客戶的平均天數
 - 潛在客戶的已結收益
 - 潛在客戶的預期收益
 - 潛在客戶的機會收益
 - 預定收益

用途附註

「客戶」與「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

MDF 要求記錄分析主題層級

可用性

這個主題層級僅適用於 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition。

商務目的

品牌負責人可以使用「市場開發基金」(MDF)，透過系統性方式來為合作夥伴提供行銷基金，以便合作夥伴在特定地理區域銷售品牌負責人的產品，或是行銷其品牌。合作夥伴可以經由 MDF 要求，要求預先核准行銷活動的基金。當品牌負責人核准該 MDF 要求之後，合作夥伴就可以執行該活動，並接著提交 MDF 請款，贖回之前所支付的預先核准金額。

品牌負責人需要使用每位合作夥伴和每一季就 MDF 要求的相關分析指標和資訊，才能調整行銷和通路銷售。「MDF 要求記錄分析」主題層級會提供品牌負責人管控其 MDF 預算的必要資訊，並確定那些基金確實已配置到可獲得最大投資報酬的活動中。

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- 主要合作夥伴客戶
- 宣傳活動
- MDF 要求
- 日期
- 使用者所有
- 核准者

分析指標

下面列出這個主題層級適用分析指標的完整清單：

- MDF 要求分析指標
 - MDF 要求自訂分析指標
 - 依提交日期的 MDF 要求分析指標
 - MDF 要求數目 (#)
 - 要求的金額
 - 平均的要求金額
 - 預先核准的金額
 - 平均的預先核准金額

- 要求的請款金額總計
- 平均要求請款金額總計
- 核准的請款金額總計
- 平均核准請款金額總計
- MDF 要求數目 (#)
- 要求的金額
- 平均的要求金額
- 預先核准的金額
- 平均預先核准金額
- 季度前要求的金額
- 平均季度前要求金額
- 季度前預先核准的金額
- 平均季度前預先核准金額
- 要求的請款金額總計
- 平均要求請款金額總計
- 核准的請款金額總計
- 平均核准請款金額總計
- 季度前要求的請款金額總計
- 平均季度前要求請款金額總計
- 季度前核准的請款金額總計
- 平均季度前核准請款金額總計
- 尚待處理核准的 MDF 要求數目 (#)
- 尚待處理核准的要求金額
- 提交的 MDF 要求數目 (#)
- 核准的 MDF 要求數目 (#)
- 拒絕的 MDF 要求數目 (#)
- 退回的 MDF 要求數目 (#)
- 取消的 MDF 要求數目 (#)
- 到期的 MDF 要求數目 (#)
- 提交的 MDF 請款數目 (#)
- 核准的 MDF 請款數目 (#)
- 拒絕的 MDF 請款數目 (#)
- 核准的 MDF 要求百分比 (%)

- 到期的 MDF 要求百分比 (%)
- 拒絕的 MDF 要求百分比 (%)
- 退回的 MDF 要求百分比 (%)
- 尚待處理核准的天數 (#)
- 核准的天數 (#)
- 尚待處理核准的平均天數 (Avg #)
- 核准的平均天數 (#)

用途附註

如果公司將 MDF 要求的顯示名稱變更成自訂名稱，Oracle CRM On Demand Answers 中就會出現該自訂名稱。

醫護教育活動記錄分析主題層級

可用性

這個主題層級僅適用於 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。

商務目的

醫護教育 (MedEd) 活動是指提供醫師或醫療專業人員參加的任何促銷或教育類型活動。下面列出從公司角度所認定的 MedEd 類型：

- **銷售代表層級。**由經理執行，或由一或多位銷售代表執行。
- **企業或國際層級。**鎖定在特定醫療專業人員群組的國際訓練活動或會議。

您可以針對特定產品或期間來計劃國際層級的活動，然後依據地區、轄區或銷售代表配置資源。製藥公司需要有關醫療活動的分析指標和資訊來調整銷售和行銷活動。從公司觀點而言，報表可以為公司提供資訊，讓公司管控預算，進而確認最後收益與預算之間是否有一點差異或是完全無差異。

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- MedEd Event
- 受邀者
- 產品分類

- Product
- 日期
- 使用者所有

分析指標

下面列出這個主題層級適用分析指標的完整清單：

- 醫護教育分析指標
 - 受邀者數目 (#)
 - MedEd 活動數目 (#)
 - MedEd 活動成本

(定義：針對與 MedEd 活動關聯的所有受邀者的已完成活動成本)。
 - MedEd 活動預算

篩選器 篩選器 醫護教育 篩選器 篩選器 篩選器 篩選器 篩選器 篩選器
 - 預算盈餘/短缺

(定義：活動預算和活動成本之間的差異)。

用途附註

如果公司將 MedEd 活動的顯示名稱變更成自訂名稱，Oracle CRM On Demand Answers 中就會出現該自訂名稱。

機會與競爭者歷史記錄分析主題範圍

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

您可以使用這個主題層級，分析機會和競爭者客戶之間的多對多關係。這個主題層級與機會主題層級幾乎完全相同。唯一的差異是，它還包含與機會記錄類型之間具有多對多關係的競爭者客戶維度。您可以使用這個主題層級，建立可顯示機會之所有競爭者的報表。因為這個主題層級會呈現機會和競爭者客戶之間的多對多關係，所以未與至少一個競爭者客戶有所關聯的機會將無法使用這個主題層級進行呈報。定義可用於呈報的競爭者客戶關係的屬性如下：

- 主要聯絡人
- 角色
- 反向角色
- 開始日期

- 結束日期
- 優點
- 缺點
- 備註

關係類型

多對多

維度

此主題範圍有下列維度：

- 客戶
- 客戶銷售地區
- 宣傳活動
- 日期
- 機會
- 機會競爭者
- 使用者所有
- 主要聯絡人
- 關係聯絡人
- 銷售地區

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的完整清單：

- 機會分析指標
 - 機會自訂分析指標
 - 依開戶日期的機會分析指標
 - 未結機會數目 (#)
 - 機會數目 (#)
 - 包含機會的聯絡人數目 (#)
 - 已結收益
 - 預期收益
 - 收益
 - 目前階段平均天數 (Avg #)

- 得標數目 (#)
- 平均交易大小 (定義: 針對每位客戶之每筆銷售的平均大小, 以單位數目或收益金額表示)。
- 平均銷售週期
- 機會得標率 (定義: 已得標機會的數目, 除以得標和流標機會的數目)。
- 機會流標率
- 收益
- 預期收益
- 已結收益
- 機會數目 (#)
- 未結機會數目 (#)
- 包含機會的聯絡人數目 (#)
- 得標數目 (#)
- 目前階段平均天數 (Avg #)
- 平均交易大小 (定義: 針對每位客戶之每筆銷售的平均大小, 以單位數目或收益金額表示)。
- 平均銷售週期
- 機會得標率 (定義: 已得標機會的總數, 除以得標和流標機會的總數)。
- 機會流標率
- 季度前機會收益
- 季度前已結收益

用途附註

「客戶」與「主要聯絡人」維度包含「工作簿」階層, 可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

機會與合作夥伴歷史記錄分析主題範圍

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

您可以使用這個主題層級, 分析機會和合作夥伴客戶之間的多對多關係。這個主題層級與機會主題層級幾乎完全相同。唯一的差異是, 它還包含與機會記錄類型之間具有多對多關係的合作夥伴客戶維度。您可以使用這個主題層級, 建立可顯示機會之所有合作夥伴的報表。因為這個主題層級會呈現機會和競爭者客戶之間的多對多關係, 所以未與至少一個合作夥伴客戶有所關聯的機會將無法使用這個主題層級進行呈報。定義可用於呈報的合作夥伴客戶關係屬性如下:

- 主要聯絡人
- 角色
- 反向角色
- 開始日期
- 結束日期
- 優點
- 缺點
- 備註

關係類型

多對多

維度

此主題範圍有下列維度：

- 客戶
- 客戶銷售地區
- 宣傳活動
- 日期
- 機會
- 機會合作夥伴
- 使用者所有
- 主要聯絡人
- 關係聯絡人
- 銷售地區

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的清單：

- 機會分析指標
 - 機會自訂分析指標
 - 依開戶日期的機會分析指標
 - 未結機會數目 (#)
 - 機會數目 (#)
 - 包含機會的聯絡人數目 (#)

- 已結收益
 - 預期收益
 - 收益
 - 目前階段平均天數 (Avg #)
 - 得標數目 (#)
 - 平均交易大小 (定義：針對每位客戶的每筆銷售的平均大小，以單位數目或收益金額表示)。
 - 平均銷售週期
 - 機會得標率 (定義：已得標機會的數目，除以得標和流標機會的總數)。
 - 機會流標率
-
- 收益
 - 預期收益
 - 已結收益
 - 機會數目 (#)
 - 未結機會數目 (#)
 - 包含機會的聯絡人數目 (#)
 - 得標數目 (#)
 - 目前階段平均天數 (Avg #)
 - 平均交易大小 (定義：針對每位客戶的每筆銷售的平均大小，以單位數目或收益金額表示)。
 - 平均銷售週期
 - 機會得標率 (定義：已得標機會的數目，除以得標和流標機會的總數)。
 - 機會流標率
 - 季度前機會收益
 - 季度前已結收益

用途附註

「客戶」與「主要聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

機會記錄分析主題層級

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

這個主題區域可讓您依據客戶、銷售地區、宣傳活動、聯絡人、銷售地區、負責人及日期維度來分析機會。此主題區域是由兩個或多個事實表格所組成，包含機會與配額分析指標。機會分析指標是在此主題區域的最低層次詳細資料中所定義。因此，您可以分析所有維度的分析指標。不過，配額分析指標則位於較高層級的詳細資料，只能由下列限制的維度加以分析：日期（月份）、配額及負責人。

關係類型

多重事實資料

維度

此主題範圍有下列維度：

- 客戶
- 客戶銷售地區
- 宣傳活動
- 日期
- 機會
- 使用者所有
- 主要聯絡人
- 主要合作夥伴客戶
- 配額
- 銷售地區

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的清單：

- 機會分析指標

機會自訂分析指標

- 依開戶日期的機會分析指標
 - 未結機會數目（#）
 - 機會數目（#）
 - 包含機會的聯絡人數目（#）
 - 已結收益
 - 預期收益
 - 收益
 - 目前階段平均天數（Avg #）

- 得標數目 (#)
- 平均交易大小 (定義: 針對每位客戶的每筆銷售的平均大小, 以單位數目或收益金額表示)。
- 平均銷售週期
- 機會得標率 (定義: 已得標機會的數目, 除以得標和流標機會的數目)。
- 機會流標率
- 收益
- 預期收益
- 已結收益
- 機會數目 (#)
- 未結機會數目 (#)
- 包含機會的聯絡人數目 (#)
- 得標數目 (#)
- 目前階段平均天數 (Avg #)
- 平均交易大小 (定義: 針對每位客戶的每筆銷售的平均大小, 以單位數目或收益金額表示)。
- 平均銷售週期
- 機會得標率 (定義: 已得標機會的數目, 除以得標和流標機會的數目)。
- 機會流標率
- 季度前機會收益
- 季度前已結收益
- 配額分析指標
 - 配額值

用途附註

「客戶」與「主要聯絡人」維度包含「工作簿」階層, 可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

機會產品收益記錄分析主題區域

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

您可以使用這個主題層級, 根據客戶、客戶銷售地區、宣傳活動、合作夥伴、機會、機會產品、使用者所有、產品與產品分類來分析機會產品收益。因為每一種循環產品收益記錄可能會有不同的開始日期, 所以這個主題層級會處在最細微的詳細層級, 同時

為機會中的各個循環產品收益記錄包含一系列資訊。若是處在這個主題層級的高詳細層級，則具備累計任何支援維度層級資料的最大彈性。這個主題層級也包含配額維度與分析指標，讓您在同一份報表中呈報機會產品收益與配額分析指標。

關係類型

多重事實資料

維度

此主題範圍有下列維度：

- 客戶
- 客戶銷售地區
- 宣傳活動
- 日期
- 機會
- 機會產品收益
- 使用者所有
- 主要合作夥伴客戶（僅適用於 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition）
- 產品
- 產品分類
- 配額
- 銷售地區

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的完整清單：

- 機會產品收益分析指標
 - 產品數目 (#)
 - 平均產品數目
- 配額分析指標
 - 配額值

用途附註

「客戶」與「主要聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

合作夥伴記錄分析主題層級

可用性

這個主題層級僅適用於 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition。

商務目的

您可以使用「合作夥伴記錄分析」主題層級來分析合作夥伴記錄。您可以根據合作夥伴和銷售地區來分析潛在客戶、商機和收益。

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- 合作夥伴
- 銷售地區
- 使用者所有
- 日期

分析指標

下面列出這個主題層級適用分析指標的完整清單：

- 負責人合作夥伴分析指標
 - 商機數目 (#)
 - 包含商機的合作夥伴數目 (#)
 - 得標數目 (#)
 - 平均已結收益
 - 結案商機的平均天數 (定義：結案商機天數，除以得標數目)。
 - 已結收益
 - 已結收益 (000)
 - 產品已結收益
 - 產品已結收益 (000)
 - 產品收益 (000)
 - 潛在客戶數目 (#)

- 已封存的潛在客戶數目 (#)
- 合格潛在客戶數目 (#)
- 已拒絕的潛在客戶數目 (#)
- 已轉換成商機的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成商機的潛在客戶數目)。
- 最後得標商機的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成商機且在「已結案/喪失」銷售階段的潛在客戶數目)。
- 最後流標商機的潛在客戶數目 (#)
- 轉換潛在客戶的平均天數 (定義：潛在客戶建立日期和潛在客戶轉換日期之間天數，除以已轉換成商機的潛在客戶數目)。
- 後續聯絡潛在客戶的平均天數
- 平均潛在收益
- 潛在收益
- 潛在收益 (000)
- 包含潛在客戶的合作夥伴數目 (#)
- 合作夥伴自訂分析指標
- 合作夥伴數目 (#)

用途附註

無

業務進程記錄分析主題層級

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

業務進程記錄主題層級可以每月提供一次 Oracle CRM On Demand 中所有機會的快照。系統會每夜製作一次業務進程快照，但是封存作業只會保留每個月最後一次的業務進程快照，並且清除其他的快照。這些業務進程快照一律不加以刪除。在針對資料進行完整的擷取、轉換和載入 (ETL) 之後，這些快照就可以備份與完全還原。當公司變更其會計行事曆類型時，這些歷史快照並不會配合新的會計行事曆定義來加以重新調整。對於屬於自訂會計行事曆類型的公司，這些歷史快照只能呈報 Oracle CRM On Demand 中已經定義的會計行事曆定義。系統只會針對已於上一季結案的機會製作快照。不過，仍可製作所有未結案機會的快照。

關係類型

簡單

維度

此主題範圍有下列維度：

- 客戶
- 日期
- 機會
- 使用者所有
- 業務進程快照日期
- 銷售地區

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的完整清單：

- 歷史業務進程分析指標
 - 收益。這個分析指標表示機會的收益。
 - 預期收益。這個分析指標表示機會收益乘以機會成功率。
 - 已結收益。這個分析指標表示結案/得標機會的收益。當機會的狀態為「結案/得標」時，收益與已結收益兩者的值會相同。
 - 收益 (000)。這個分析指標表示機會的收益 (以千為單位)。
 - 預期收益 (000)。這個分析指標表示機會收益乘以機會成功率 (以千為單位)。
 - 已結收益 (000)。這個分析指標表示結案/得標機會的收益 (以千為單位)。當機會的狀態為「結案/得標」時，收益與已結收益兩者的值會相同。
 - 季度前機會收益。這個分析指標表示一個季度之前的收益值。
 - 季度前預期收益。這個分析指標表示一個季度之前的預期收益值。
 - 季度前已結收益。這個分析指標表示一個季度之前的已結收益值。
 - 季度前機會收益 (000)。這個分析指標表示一個季度之前的收益值 (以千為單位)。
 - 季度前預期收益 (000)。這個分析指標表示一個季度之前的預期收益值 (以千為單位)。
 - 季度前已結收益 (000)。這個分析指標表示一個季度之前的已結收益值 (以千為單位)。
- 銷售地區

用途附註

「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

投資組合記錄分析主題層級

可用性

這個主題範圍僅適用於 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

商務目的

這個主題層級可用來分析投資組合記錄、聯絡人和產品。您可以使用投資組合報表來產生有關下列維度的投資組合相關報表：聯絡人、客戶、產品、顧問和時間。此報表讓顧問及其經理可回答如下的問題：

- 客戶擁有哪些財務產品？而他們的統計資料檔為何？
- 客戶資產在哪些證券和資產類別上的投資情況如何？
- 在每位顧問的業務工作簿中的資產有多大？
- 在每位顧問的業務工作簿中有哪些資產類別？
- 根據投資組合大小和收益，哪些是我的最佳客戶？

這項資訊可讓您根據客戶和顧問來分析投資組合。

關係類型

簡單

維度

此主題範圍有下列維度：

- 聯絡人
- 日期
- 機構
- 使用者所有
- 投資組合
- 產品

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的完整清單：

- 投資組合分析指標
 - 投資組合自訂分析指標
 - 投資組合數目 (#)
 - 資產總值

- 貸款金額
- 保費
- 收益
- 保單面值
- 信用額度
- 平均資產總值
- 平均貸款金額
- 平均保費
- 平均收益
- 平均保單面值
- 平均信用額度

用途附註

「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

產品記錄分析主題區域

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

此主題區域可讓您依產品、客戶、使用者、機會、日期和區域範圍來分析收益分析指標。此主題區域的詳細資料等級稍微高於「機會產品回報」主題區域，因為它可讓您從產品範圍的重點來分析機會。此主題區域橋接「機會報告」主題區域和「機會產品報告」主題區域間的空隙。

關係類型

簡單

維度

此主題範圍有下列維度：

- 客戶
- 日期
- 機會

- 使用者所有
- 產品
- 銷售地區

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的完整清單：

- 產品收益分析指標
 - 產品收益自訂分析指標
 - 收益
 - 產品預期收益
 - 產品已結收益
 - 產品收益 (000)
 - 產品預期收益 (000)
 - 產品已結收益 (000)
 - 購買價格
 - 平均購買價格
 - 平均數量
 - 總數量
 - 季度前產品收益
 - 季度前已結產品收益
 - 季度前產品收益 (000)
 - 季度前已結產品收益 (000)

用途附註

「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

銷售階段記錄分析主題區域

「銷售階段記錄」包含以下主題區域：

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

此主題區域可讓您依客戶、機會、銷售階段和日期範圍來分析不同銷售階段的機會。銷售階段歷史主題區域代表根據事件的機會歷史快照，而且僅適用於歷史端。因為機會要經歷多種銷售階段，所以此主題區域比機會主題區域更密集，機會與經歷的工作階段次數越多，記錄就越多。

關係類型

簡單

維度

此主題範圍提供下列維度：

- 客戶
- 歷史銷售階段
- 機會

分析指標

以下是此主題區域的完整分析指標清單。

- 銷售階段分析指標
 - 各階段的平均天數
 - 目前階段天數 (#)
 - 機會數 (#)
 - 誤檢
 - 誤檢率

用途附註

「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

服務要求歷史記錄分析主題範圍

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

這個主題範圍可用來分析服務要求歷史記錄、客戶及資產。您可以使用這個主題範圍，根據客戶、聯絡人、服務要求、使用者、合作夥伴及日期等維度來分析服務要求。它可以協助您測量與分析客戶服務要求組織的重要績效分析指標，包括服務要求已經開始多久，以及這些要求結案的平均期間。使用這些服務要求績效分析指標，可以協助您的公司提升客戶滿意度、員工生產力，以及降低營運成本。

關係類型

簡單

維度

此主題範圍有下列維度：

- 客戶
- 資產
- 聯絡人
- 日期
- 經銷商
- 使用者所有
- 主要合作夥伴客戶 (僅適用於 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- 產品
- 服務要求
- 車輛

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的完整清單：

- 服務要求分析指標
 - 依結案日期的服務要求分析指標
 - 依結案日期取消的服務要求數目 (#)
 - 依結案日期結案的服務要求數目 (#)
 - 依結案日期結束的服務要求數目 (#)
 - 依結案日期結束服務要求的平均分鐘數
- 服務要求自訂分析指標
- 服務要求數目 (#)
- 未結案服務要求數目 (#)
- 已結案服務要求數目 (#)

- 尚待處理的服務要求數目 (#)
- 已取消服務要求數目 (#)
- 平均未結案服務要求資齡
- 結案服務要求的平均天數
- 平均未結案服務要求帳齡 (分鐘數)
- 結案服務要求的平均分鐘數

用途附註

「車輛」記錄類型與「資產」記錄類型之間，會共用「車輛」維度中的自訂欄位。「車輛」記錄類型有兩組自訂欄位：一組是與「資產」記錄類型共用，並且顯示於「車輛」維度；另一組是唯有「車輛」記錄類型專用。在任何報表中，均不可使用「車輛」記錄類型專用的自訂欄位。新增自訂欄位至「車輛」記錄類型時，請確定您希望在報表中顯示的任何欄位，都是新增至共用的「資產 - 車輛」自訂欄位，而非「僅有車輛」自訂欄位。

「客戶」與「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

特價產品記錄分析主題區域

可用性

這個主題層級僅適用於 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition。

商務目的

特價要求可讓合作夥伴和品牌負責人執行一組商務程序，合作夥伴會依據此程序向品牌負責人提出對產品降價的要求（基於各種原因，可以是對於競爭交易或一般價格向下趨勢的回應）。

這個主題區域可讓您針對特價要求和特價產品進行記錄分析和報告，進而評估合作夥伴績效。您可以使用分析指標與資訊（例如針對每項產品、每位合作夥伴和每季的授權降價），計量通路中的折扣成效和產品績效。

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- 日期（根據「特價要求開始日期」）
- 交易備案
- 終止客戶
- 最後核准者

- 商機
- 使用者所有
- 主要合作夥伴客戶
- 產品
- 產品分類
- 特價要求

分析指標

下面列出這個主題層級適用分析指標的完整清單：

- 特價產品分析指標
 - 依授權日期區分的特價產品分析指標
 - 特價要求數目 (#) (授權日期)
 - 授權金額 (授權日期)
 - 授權金額 (授權日期) (000)
 - 要求金額 (授權日期)
 - 要求金額 (授權日期) (000)
 - 平均授權金額 (授權日期)
 - 平均要求金額 (授權日期)
 - 平均數量 (授權日期)
 - 數量 (授權日期)
 - 依提交日期區分的特價產品分析指標
 - 特價要求數目 (#) (提交日期)
 - 授權金額 (提交日期)
 - 授權金額 (提交日期) (000)
 - 要求金額 (提交日期)
 - 要求金額 (提交日期) (000)
 - 平均授權金額 (提交日期)
 - 平均要求金額 (提交日期)
 - 平均數量 (提交日期)
 - 數量 (提交日期)
 - 特價要求數目 (#)
 - 授權金額
 - 授權金額 (000)

- 要求的金額
- 要求金額 (000)
- 平均授權金額
- 平均要求金額
- 平均授權成本
- 平均授權折扣百分比
- 平均 MSRP (製造商建議零售價)
- 平均採購成本
- 平均數量
- 平均要求成本
- 平均要求折扣百分比
- 平均要求轉售價格
- 平均建議轉售價格
- 數量
- 季度前授權金額
- 季度前授權金額 (000)
- 季度前要求的金額
- 季度前要求金額 (000)
- 季度前數量

用途附註

無

用途追蹤分析的分析主題範圍

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。存取這個主題範圍時必須具備「用途追蹤」權限。依預設，系統已授予管理員角色這項權限。

商務目的

這個主題範圍可讓擁有「用途追蹤」權限的使用者分析其公司中 Oracle CRM On Demand 的使用情形。公司可以分析 Oracle CRM On Demand 中下列應用程式區域的使用情形：

- 應用程式用途

- 使用者採用
- 設定與組態

關係類型

簡單

維度

此主題範圍有下列維度：

- 內容
- 日期
- 物件類型
- 使用者

分析指標

這個主題範圍的分析指標及其存放欄位的完整清單如下所示：

下表顯示「分析績效」分析指標。這些分析指標代表查詢的效能。

分析指標	使用者	日期（週）	物件類型	說明
要求數目（#）	是	是	是	依報表名稱的要求數與依週別的儀表板名稱。如果報表在儀表板上也可使用，則報表的要求數只會反映 Oracle CRM On Demand Answers 中以報表形式加以執行的要求。因為儀表板通常包含一個以上的報表，所以儀表板中的要求執行數並不會列入報表數目的計算中。
失敗的次數（#）	是	是	是	依報表的要求失敗次數與依週別的儀表板名稱數。
平均回應時間（秒數）	是	是	是	要求的平均回應時間（秒數）。

下表顯示 **Oracle CRM On Demand** 中的「應用程式用途」分析指標。這些分析指標代表不同應用程式物件類型的用途，包含建立、更新及刪除多少記錄。在這個表格中，*是*表示在欄位中可使用這個分析指標。

分析指標	使用者	日期（週）	物件類型	說明
已建立記錄數目（#）	是	是	是	依物件、使用者及月份建立的記錄數目
已更新記錄數目（#）	是	是	是	依物件、使用者及月份更新的記錄數目
已刪除記錄數目（#）	是	是	是	依物件、使用者及月份刪除的記錄數目

下表顯示式 **Oracle CRM On Demand** 中的「頁面檢視績效」分析指標。

分析指標	使用者	日期 (週)	物件類型	說明
要求數目 (#)	是	是	是	依頁面、週別的要求數目
平均回應時間 (毫秒數)	是	是	是	頁面檢視的平均應時間 (毫秒數)

下表顯示「設定與組態」分析指標。這些分析指標是 **Oracle CRM On Demand** 最新設定與組態的快照，從用途追蹤資料開始累加重新整理起即存在。因為並非任何維度層級都可擷取這些分析指標，所以這些設定與組態分析指標是唯一資料。

分析指標	說明
管理員數目 (#)	具以下任一種權限的管理員數目：「管理公司」、「管理公司 - 定義幣別」、「管理公司 - 重設所有密碼」、「管理佈景主題」、「管理內容」、「管理內容 - 管理附件」、「管理工作簿」、「管理銷售地區」、「管理使用者與存取權」、「管理使用者與存取權 - 管理委派使用者」
指派規則數目 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中定義的指派規則數目
工作簿數目 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中定義的工作簿數目
幣別數目 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中啟動的幣別數目
自訂欄位數目 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中使用的自訂欄位數目
自訂物件數目 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中部署的自訂物件數目
自訂頁標數目 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中使用的自訂 Web 頁標數目
群組數目 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中設定的群組數目
語言數目 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中啟用的語言數目
產品數目 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中定義的產品數目
銷售流程數目 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中定義的銷售程序數目
銷售地區數目 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中設定的銷售地區數目
Web 小程式數目 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中使用的 Web Applet 數目
Web 連結數目 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中使用的 Web 連結數目
工作流程數目 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中設定的工作流程數目

下表顯示「使用者選定」分析指標。這些分析指標可讓公司監視與分析 **Oracle CRM On Demand** 應用程式中的使用者選定。在這個表格中，**是**表示在欄位中可使用這個分析指標。

分析指標	使用者	日期 (月份)	說明
有效使用者數目 (#)	否	是	應用程式中的有效使用者數目
自最後一次登入至今天數 (#)	是	否	自從使用者上次登入後的天數
委派使用者數目 (#)	否	是	該月的委派使用者數目

授權數目 (#)	否	否	在公司資料檔中定義的授權數目
登入總數 (#)	是	是	在特定月份期間使用者登入的次數。如果使用者今天登入三次，本週的登入次數就會以 3 次計。
唯一登入數目 (#)	是	是	特定月份內使用者的唯一登入次數。如果使用者今天登入三次，本週的登入次數就會以 1 次計。
登入失敗數目 (#)	是	是	依使用者、月份的登入失敗次數
登入百分比 (%)	否	是	該月的使用者登入次數除以有效使用者數目。
每月平均登入頻率	否	是	特定月份的唯一登入次數除以該月份的使用者登入次數。

用途附註

這個主題提供用途附註。

關於用途追蹤資料

每週會從您 **Oracle CRM On Demand** 應用程式資料的資訊中重新整理一次資料倉儲中的用途追蹤資料。會在週末重新整理用途追蹤資料，而且不會跟隨 **Oracle CRM On Demand Answers** 中其餘資料的每晚累加重新整理。

系統只會針對目前月份重新計算使用追蹤分析指標，而且不會重新計算上個月的資料，除非該週橫跨上個月的月底。例如，在 2010 年 5 月 28 日星期五執行使用情形追蹤的累加重新整理時，將會重新計算從 2010 年 5 月 1 日開始的整個五月使用情形追蹤分析指標。如果是在 2010 年 6 月 4 日 (星期五) 當天執行用途追蹤的累加重新整理，系統就會重新計算五月和六月的用途追蹤分析指標，因為該週橫跨了五月和六月。

用途追蹤分析指標會依據行事曆月份進行摘要。雖然您可以依據公司的會計行事曆來分析這些分析指標，不過這些分析指標會無法與採用非標準行事曆的公司會計行事曆對齊。會計行事曆定義可能會出現一些異常情形，特別是當您使用 4-4-5 或 5-4-4，或是自訂行事曆時，會出現兩個行事曆月份都在同一個會計行事曆期間開始，或是會計期間沒有任何行事曆月份開始。如果發生這些情形，表示指定會計期間的用途追蹤分析指標可能過大或遺失。

大部份的用途追蹤資料都是每週擷取一次。某些使用者選定分析指標不會每週擷取一次。所有設定與組態的分析指標都不會每週擷取一次。因為用途追蹤資料是每週擷取一次，所以可依月份、季別及年度來彙總。不過，如果是低於每週擷取一次的頻率來擷取，可能不會產生任何結果。

關於使用者登入歷史記錄

系統會繼續從 **Oracle CRM On Demand** 應用程式中永久刪除超過 90 天的使用者登入歷史記錄資料。因此，將 **Oracle CRM On Demand** 應用程式升級為這個版本時，「用途追蹤」功能可支援約 90 天的使用者選定分析指標。不過還是會在資料

倉儲中保留使用者選定記錄資料，以支援在 Oracle CRM On Demand「分析」中對於使用者選定分析指標的歷史趨勢分析。即使已先從 Oracle CRM On Demand 中永久刪除資料，還是會將這個資料保留到下次全部重新整理為止。

用途追蹤分析指標

用途追蹤分析指標是依行事曆週別來收集的。如果您使用非標準行事曆，例如 5-4-4、4-4-5 或自訂的會計行事曆，則很可能一個會計月份或季別的週數會比其他會計月份或季別的週數多或少。因此，可能會稍微高估或低估特定月份或季別的分析指標。當以會計行事曆的月份與季別來分析分析指標時，如果您公司的分析指標沒有完全依照其會計行事曆的定義，就可能會發生這種現象。

內容維度

「分析績效」分析指標與「頁面檢視績效」分析指標常會用到「內容」維度。

若要呈報「分析績效」分析指標，請使用「內容分類」欄位來篩選下列條件：

內容分類 = 分析

若要呈報「頁面檢視績效」分析指標，請使用「內容分類」欄位來篩選下列條件：

內容分類 = 頁面檢視

分析「頁面檢視績效」分析指標時，僅可使用的「內容」維度欄位是：「內容分類」與「內容名稱」。對於「頁面檢視績效」而言，「內容名稱」值代表畫面的標題。對於「分析績效」而言，「內容名稱」值代表報表或儀表板的名稱。

分析績效分析指標

您無法將「分析績效」分析指標與任何其他分析指標結合。您無法將「頁面檢視績效」分析指標與任何其他分析指標結合。這兩種與績效相關的分析指標在儲存時的資料詳細程度不同，且與所有其他分析指標的資料詳細程度也不同。「分析績效」分析指標是根據內容與使用者每週擷取一次。這些分析指標都是從每位使用者每次執行報表時收集而來，而且每週總結一次。平均回應時間的單位是秒數。

相反地，會根據頁面每週擷取一次「頁面檢視績效」分析指標。每當檢視每個頁面時就會收集這些分析指標，並且每週總結一次。平均回應時間的單位是毫秒。

分析績效分析指標可依據個別使用者來呈報分析指標。不過，頁面檢視績效只在公司層級進行。大多數頁面檢視都有標題，但如果頁面檢視遺漏了標題，則會將用途績效分析指標呈報為其他。包含的分析績效分析指標是要供共用與個人儀表板使用，但不會納入動態查詢中。頁面檢視與分析內容名稱都會顯示分析指標，而且是以公司預設語言與標準物件命名為基準。它們並不支援使用者語言或物件重新命名。

客戶收益呈報主題範圍

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

「客戶收益分析」主題範圍提供依產品、分類、銷售地區及使用者來追蹤客戶收益的功能。

關係類型

多重事實資料

維度

此主題範圍有下列維度：

- 客戶
- 客戶收益
- 客戶銷售地區
- 宣傳活動
- 使用者所有
- 產品
- 產品分類
- 配額

最佳化的篩選欄位

這個主題區域擁有最佳化的欄位，可於篩選器中使用時縮短查詢時間。最佳化欄位是以 *代碼* 或 *UTC* 字樣為結尾。例如，「客戶」維度擁有「客戶類型」欄位。此外還有「客戶類型代碼」欄位，也就是「客戶類型」欄位的最佳化版本。同理，另有「已編列索引日期 UTC」欄位，也就是「已編列索引日期」欄位的最佳化版本。在篩選器中使用最佳化欄位會讓查詢的速度更快。此方式比使用標準欄位更為快捷。如需有關使用最佳化篩選欄位的詳細資訊，請參閱[使用最佳化的篩選欄位](#)（頁數 799）。這個主題區域中的下列維度擁有最佳化的篩選欄位：

- 客戶
- 宣傳活動

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的完整清單：

- 客戶收益分析指標：
 - 客戶收益自訂分析指標
 - 產品數目（#）
 - 平均產品數目
- 配額分析指標：
 - 配額值

用途附註

如需客戶收益功能的詳細資訊，請參閱[預測呈報主題範圍](#)（頁數 770）。在「預測」主題範圍，您可將預測、配額及客戶收益結合為單一的查詢報表。可僅將「配額」資料夾維度及分析指標與「使用者所有」資料夾維度及分析指標結合。

「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

客戶呈報主題範圍

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

這個主題範圍提供公司客戶營運分析指標的摘要檢視。客戶記錄類型是您想分析的記錄類型。您可使用這個主題範圍來回答有關客戶績效的基本問題，如哪家公司的服務要求數最多？哪家公司的機會數最多？這個主題範圍可讓您根據客戶、客戶銷售地區及日期等維度，來分組與累計這裡各種層級的分析指標。如果您要進行牽涉到其他業務領域的深度分析，則必須使用其他主題範圍。

關係類型

摘要

維度

此主題範圍有下列維度：

- 客戶
- 宣傳活動
- 建立日期
- 使用者所有
- 銷售地區

最佳化的篩選欄位

這個主題區域擁有最佳化的欄位，可於篩選器中使用時縮短查詢時間。最佳化欄位是以代碼或 *UTC* 字樣為結尾。例如，「客戶」維度擁有「客戶類型」欄位。此外還有「客戶類型代碼」欄位，也就是「客戶類型」欄位的最佳化版本。同理，另有「前次電訪日期 UTC」欄位，也就是「前次電訪日期」欄位的最佳化版本。在篩選器中使用最佳化欄位會讓查詢的速度更快。此方式比使用標準欄位更為快捷。如需有關使用最佳化篩選欄位的詳細資訊，請參閱[使用最佳化的篩選欄位](#) (頁數 799)。這個主題區域中的下列維度擁有最佳化的篩選欄位：

- 客戶
- 宣傳活動

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的完整清單：

■ 客戶分析指標

■ 客戶自訂分析指標

■ 收益

■ 收益 (000)

■ 平均收益 (Avg)

■ 已結收益

■ 已結收益 (000)

■ 平均已結收益

■ 結案機會的平均 (Avg) 天數 (定義: 結案機會天數, 除以得標數目)。

■ 潛在收益

■ 平均潛在收益

■ 收益

■ 產品收益 (000)

■ 產品已結收益

■ 產品已結收益 (000)

■ 客戶數目 (#)

■ 含機會的客戶數目 (#)

■ 活動數目 (#)

■ 聯絡人數目 (#)

■ 機會數目 (#)

■ 得標數目 (#)

■ 服務要求數目 (#)

■ 已取消服務要求數目 (#)

■ 已結案服務要求數目 (#)

■ 未結案服務要求數目 (#)

■ 尚待處理的服務要求數目 (#)

■ 未結案服務要求平均帳齡

■ 結案服務要求的平均天數

■ 潛在客戶數目 (#)

■ 已轉換成機會的潛在客戶數目 (#) (定義: 已經轉換成機會的潛在客戶數目)。

■ 最後得標機會的潛在客戶數目 (#) (定義: 已經轉換成機會且在「已結案/喪失」銷售階段的潛在客戶數目)。

■ 造成喪失機會的潛在客戶數目 (#)

■ 合格潛在客戶數目 (#)

- 被拒絕潛在客戶數目 (#)

用途附註

「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

客戶與競爭對手呈報主題範圍

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

這個主題範圍可讓您呈報客戶與競爭者客戶之間的多對多關係。這個主題範圍與客戶主題範圍幾乎完全相同。唯一的差異是，它還包含與客戶記錄類型之間具有多對多關係的競爭者維度。這個主題範圍可讓您建立顯示客戶所有競爭者的報表。因為這個主題範圍代表客戶與競爭者客戶之間的多對多關係，所以無法用於呈報並未與一個以上競爭者客戶產生關聯的客戶。定義可用於呈報的競爭者客戶關係的屬性如下：

- 主要聯絡人
- 角色
- 反向角色
- 開始日期
- 結束日期
- 優點
- 缺點
- 備註

關係類型

多對多

維度

此主題範圍有下列維度：

- 客戶
- 客戶競爭者
- 宣傳活動
- 建立日期

- 使用者所有
- 關係聯絡人
- 銷售地區

最佳化的篩選欄位

這個主題區域擁有最佳化的欄位，可於篩選器中使用時縮短查詢時間。最佳化欄位是以代碼或 *UTC* 字樣為結尾。例如，「客戶」維度擁有「客戶類型」欄位。此外還有「客戶類型代碼」欄位，也就是「客戶類型」欄位的最佳化版本。同理，另有「前次電訪日期 UTC」欄位，也就是「前次電訪日期」欄位的最佳化版本。在篩選器中使用最佳化欄位會讓查詢的速度更快。此方式比使用標準欄位更為快捷。如需有關使用最佳化篩選欄位的詳細資訊，請參閱[使用最佳化的篩選欄位](#) (頁數 799)。這個主題區域中的下列維度擁有最佳化的篩選欄位：

- 客戶
- 宣傳活動

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的完整清單：

- 客戶分析指標
 - 客戶自訂分析指標
 - 收益
 - 收益 (000)
 - 平均收益 (Avg)
 - 已結收益
 - 已結收益 (000)
 - 平均已結收益
 - 結案機會的平均 (Avg) 天數 (定義：結案機會天數，除以得標數目)。
 - 潛在收益
 - 平均潛在收益
 - 收益
 - 產品收益 (000)
 - 產品已結收益
 - 產品已結收益 (000)
 - 客戶數目 (#)
 - 含機會的客戶數目 (#)
 - 活動數目 (#)
 - 聯絡人數目 (#)

- 機會數目 (#)
- 得標數目 (#)
- 服務要求數目 (#)
- 已取消服務要求數目 (#)
- 已結案服務要求數目 (#)
- 未結案服務要求數目 (#)
- 尚待處理的服務要求數目 (#)
- 未結案服務要求平均帳齡
- 結案服務要求的平均天數
- 潛在客戶數目 (#)
- 已轉換成機會的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成機會的潛在客戶數目)。
- 最後得標機會的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成機會且在「已結案/喪失」銷售階段的潛在客戶數目)。
- 造成喪失機會的潛在客戶數目 (#)
- 合格潛在客戶數目 (#)
- 被拒絕潛在客戶數目 (#)

用途附註

「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

客戶與合作夥伴呈報主題範圍

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

這個主題範圍可讓您呈報客戶與合作夥伴客戶之間的多對多關係。這個主題範圍與客戶主題範圍幾乎完全相同。唯一的差異是，它還包含與客戶記錄類型之間具有多對多關係的合作夥伴維度。這個主題範圍可讓您建立顯示客戶所有合作夥伴的報表。因為這個主題範圍代表客戶與合作夥伴客戶之間的多對多關係，所以無法用於呈報並未與一個以上合作夥伴客戶產生關聯的客戶。定義可用於呈報的合作夥伴客戶關係屬性如下：

- 主要聯絡人
- 角色
- 反向角色
- 開始日期

- 結束日期
- 優點
- 缺點
- 備註

關係類型

多對多

維度

此主題範圍提供下列維度：

- 客戶
- 客戶合作夥伴
- 宣傳活動
- 建立日期
- 使用者所有
- 關係聯絡人
- 銷售地區

最佳化的篩選欄位

這個主題區域擁有最佳化的欄位，可於篩選器中使用時縮短查詢時間。最佳化欄位是以 *代碼* 或 *UTC* 字樣為結尾。例如，「客戶」維度擁有「客戶類型」欄位。此外還有「客戶類型代碼」欄位，也就是「客戶類型」欄位的最佳化版本。同理，另有「前次電訪日期 UTC」欄位，也就是「前次電訪日期」欄位的最佳化版本。在篩選器中使用最佳化欄位會讓查詢的速度更快。此方式比使用標準欄位更為快捷。如需有關使用最佳化篩選欄位的詳細資訊，請參閱[使用最佳化的篩選欄位](#) (頁數 799)。這個主題區域中的下列維度擁有最佳化的篩選欄位：

- 客戶
- 宣傳活動

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的完整清單：

- 客戶分析指標
 - 客戶自訂分析指標
 - 收益
 - 收益 (000)
 - 平均收益 (Avg)

- 已結收益
- 已結收益 (000)
- 平均已結收益
- 結案機會的平均 (Avg) 天數 (定義: 結案機會天數, 除以得標數目)。
- 潛在收益
- 平均潛在收益
- 收益
- 產品收益 (000)
- 產品已結收益
- 產品已結收益 (000)
- 客戶數目 (#)
- 含機會的客戶數目 (#)
- 活動數目 (#)
- 聯絡人數目 (#)
- 機會數目 (#)
- 得標數目 (#)
- 服務要求數目 (#)
- 已取消服務要求數目 (#)
- 已結案服務要求數目 (#)
- 未結案服務要求數目 (#)
- 尚待處理的服務要求數目 (#)
- 未結案服務要求平均帳齡
- 結案服務要求的平均天數
- 潛在客戶數目 (#)
- 已轉換成機會的潛在客戶數目 (#) (定義: 已經轉換成機會的潛在客戶數目)。
- 最後得標機會的潛在客戶數目 (#) (定義: 已經轉換成機會且在「已結案/喪失」銷售階段的潛在客戶數目)。
- 造成喪失機會的潛在客戶數目 (#)
- 合格潛在客戶數目 (#)
- 被拒絕潛在客戶數目 (#)

用途附註

「客戶」維度包含「工作簿」階層, 可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

客戶與相關客戶呈報主題範圍

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

這個主題範圍可讓您呈報客戶與相關客戶之間的多對多關係。這個主題範圍與客戶主題範圍幾乎完全相同。唯一的差異是，它還包含與客戶記錄類型之間具有多對多關係的相關客戶維度。這個主題範圍可讓您建立顯示客戶所有相關客戶的報表。因為這個主題範圍代表客戶與相關客戶之間的多對多關係，所以不可用它來呈報並未與一個以上相關客戶產生關聯的客戶。定義可用於呈報的相關客戶關係屬性如下：

- 主要聯絡人
- 角色
- 反向角色
- 開始日期
- 結束日期
- 優點
- 缺點
- 備註

關係類型

多對多

維度

此主題範圍有下列維度：

- 客戶
- 宣傳活動
- 建立日期
- 使用者所有
- 相關客戶
- 關係聯絡人
- 銷售地區

最佳化的篩選欄位

這個主題區域擁有最佳化的欄位，可於篩選器中使用時縮短查詢時間。最佳化欄位是以 *代碼* 或 *UTC* 字樣為結尾。例如，「客戶」維度擁有「客戶類型」欄位。此外還有「客戶類型代碼」欄位，也就是「客戶類型」欄位的最佳化版本。同理，另有「前次電訪日期 UTC」欄位，也就是「前次電訪日期」欄位的最佳化版本。在篩選器中使用最佳化欄位會讓查詢的速度更快。此方式比使用標準欄位更為快捷。如需有關使用最佳化篩選欄位的詳細資訊，請參閱[使用最佳化的篩選欄位](#) (頁數 799)。這個主題區域中的下列維度擁有最佳化的篩選欄位：

- 客戶
- 宣傳活動

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的完整清單：

- 客戶分析指標
 - 客戶自訂分析指標
 - 收益
 - 收益 (000)
 - 平均收益 (Avg)
 - 已結收益
 - 已結收益 (000)
 - 平均已結收益
 - 結案機會的平均 (Avg) 天數 (定義：結案機會天數，除以得標數目)。
 - 潛在收益
 - 平均潛在收益
 - 收益
 - 產品收益 (000)
 - 產品已結收益
 - 產品已結收益 (000)
 - 客戶數目 (#)
 - 含機會的客戶數目 (#)
 - 活動數目 (#)
 - 聯絡人數目 (#)
 - 機會數目 (#)
 - 得標數目 (#)
 - 服務要求數目 (#)
 - 已取消服務要求數目 (#)

- 已結案服務要求數目 (#)
- 未結案服務要求數目 (#)
- 尚待處理的服務要求數目 (#)
- 未結案服務要求平均帳齡
- 結案服務要求的平均天數
- 潛在客戶數目 (#)
- 轉換成機會的潛在客戶數目 (#)
- 最後得標機會的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成機會且在「已結案/喪失」銷售階段的潛在客戶數目)。
- 造成喪失機會的潛在客戶數目 (#)
- 合格潛在客戶數目 (#)
- 被拒絕潛在客戶數目 (#)

用途附註

「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

活動呈報主題範圍

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

這個主題範圍可讓您依據活動、客戶、機會、潛在客戶、宣傳活動、聯絡人、服務要求及日期維度，來分析一組活動分析指標。因為這個主題範圍代表每一個活動事件以及與這些記錄類型相關的接洽，所以此主題範圍的詳細資料層級最低，亦表示決定這個主題範圍的活動事實資料表格會是最大的。這個主題範圍可讓您使用最多組的維度來累計與分析活動分析指標。這個主題範圍是多重事實資料主題，可讓您呈報與活動分析指標相關的使用者配額。

關係類型

簡單

維度

此主題範圍有下列維度：

- 客戶
- 活動

- 宣傳活動
- 聯絡人
- 潛在客戶
- 機會
- 服務要求
- 配額

最佳化的篩選欄位

這個主題區域擁有最佳化的欄位，可於篩選器中使用時縮短查詢時間。最佳化欄位是以 *代碼* 或 *UTC* 字樣為結尾。例如，「客戶」維度擁有「客戶類型」欄位。此外還有「客戶類型代碼」欄位，也就是「客戶類型」欄位的最佳化版本。同理，另有「已編列索引日期 UTC」欄位，也就是「已編列索引日期」欄位的最佳化版本。在篩選器中使用最佳化欄位會讓查詢的速度更快。此方式比使用標準欄位更為快捷。如需有關使用最佳化篩選欄位的詳細資訊，請參閱[使用最佳化的篩選欄位](#) (頁數 799)。這個主題區域中的下列維度擁有最佳化的篩選欄位：

- 客戶
- 活動
- 宣傳活動
- 聯絡人
- 潛在客戶
- 機會
- 服務要求

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的完整清單：

- 活動分析指標
 - 活動數目 (#)
 - 未結案活動數目 (#)
 - 含活動的客戶數目 (#)
 - 已結案活動數目 (#)
- 配額分析指標
 - 配額值

用途附註

「客戶」與「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

進階自訂物件呈報主題範圍

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

此主題範圍能夠分析進階自訂物件。

「進階自訂物件」區域是一個特殊的主題範圍，可呈報自訂物件 4 到 15 與預建物件（包括自訂物件 1、2 與 3）之間的一對多與多對一關係。因為「進階自訂物件」區域會合併單一主題範圍之下所有物件的呈報，所以必須包含報表的判斷分析指標，以協助該區域選擇報表所包含物件之間的關係路徑。使用此主題範圍時不可能呈報多對多關係，因為 Oracle CRM On Demand 不直接支援自訂物件 4 到 15 的這個主題範圍。

在「分析」中為自訂物件 1、2 與 3，以及客戶、聯絡人、服務要求與機會實作的是多對多關係，因此只有自訂物件 1、2 與 3 和這些物件之間能呈報一對多關係，自訂物件 1、2 與 3 和活動、資產、潛在客戶與產品之間無法呈報一對多關係。

關係類型

聯合

維度

此主題範圍有下列維度：

- 客戶
- 活動
- 分配
- 宣傳活動
- 求償
- 聯絡人
- 保險項目
- 自訂物件 1
- 自訂物件 2
- 自訂物件 3
- 自訂物件 04
- 自訂物件 05
- 自訂物件 06
- 自訂物件 07
- 自訂物件 08

- 自訂物件 09
- 自訂物件 10
- 自訂物件 11
- 自訂物件 12
- 自訂物件 13
- 自訂物件 14
- 自訂物件 15
- 損害
- 財務帳戶
- 財務帳戶持有人
- 財務帳戶持有類別
- 財務計劃
- 財務產品
- 財務交易
- 家庭
- 產物保險
- 存貨期間
- 關係人
- 潛在客戶
- 機會
- 合作夥伴
- 保單
- 投保人
- 產品
- 樣品存貨
- 樣品交易
- 服務要求
- 交易項目

最佳化的篩選欄位

這個主題區域擁有最佳化的欄位，可於篩選器中使用時縮短查詢時間。最佳化欄位是以代碼或 *UTC* 字樣為結尾。例如，「客戶」維度擁有「客戶類型」欄位。此外還有「客戶類型代碼」欄位，也就是「客戶類型」欄位的最佳化版本。同理，另有「已編列索引日期 UTC」欄位，也就是「已編列索引日期」欄位的最佳化版本。在篩選器中使用最佳化欄位會讓查詢的速度更快。此方式

比使用標準欄位更為快捷。如需有關使用最佳化篩選欄位的詳細資訊，請參閱[使用最佳化的篩選欄位](#) (頁數 799)。這個主題區域中的下列維度擁有最佳化的篩選欄位：

- 客戶
- 活動
- 分配
- 求償
- 聯絡人
- 保險項目
- 自訂物件 1-15
- 損害
- 財務帳戶
- 財務帳戶持有人
- 財務帳戶持有
- 財務計劃
- 財務產品
- 財務交易
- 產物保險
- 存貨期間
- 關係人
- 機會
- 保單
- 投保人
- 樣品存貨
- 樣品交易
- 服務要求

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的完整清單：

- 客戶分析指標
 - 客戶自訂分析指標
 - 客戶數目 (#)
- 活動分析指標
 - 含活動的客戶數目 (#)

- 活動數目 (#)
- 已結案活動數目 (#)
- 未結案活動數目 (#)
- 分配分析指標
 - 分配數目 (#)
 - 分配平均最大數量 (Avg MaxQty)
 - 電訪平均最大數量 (Avg MaxQty)
 - 平均排序依據 (Avg)
 - 分配總計最大數量 (MaxQty)
 - 電訪總計最大數量 (MaxQty)
 - 總計排序依據
- 宣傳活動分析指標
 - 宣傳活動的客戶數目 (#)
 - 宣傳活動數目 (#)
 - 有效的宣傳活動數目 (#)
 - 完成的宣傳活動數目 (#)
 - 計劃的宣傳活動數目 (#)
 - 宣傳活動的聯絡人數目 (#)
 - 宣傳活動的潛在客戶數目 (#)
 - 宣傳活動的機會數目 (#)
 - 宣傳活動的得標數目 (#)
 - 預算百分比 (%) (定義: 成本乘以 100, 再除以預算成本)。
 - 達成的潛在客戶目標百分比 (%) (定義: 潛在客戶數目乘以 100, 再除以潛在客戶目標)。
 - 達成的收益目標百分比 (%) (定義: 已結收益乘以 100, 再除以收益目標)。
 - 宣傳活動機會結案平均天數
 - 宣傳活動的平均已結收益
 - 宣傳活動機會結案平均天數
 - 每個結案銷售的平均成本 (定義: 平均成本除以得標數目)。
 - 每個潛在客戶的平均成本 (定義: 平均成本除以潛在客戶數目)。
 - 宣傳活動的已結收益
 - 每已結銷售成本 (定義: 成本除以得標數目)。
 - 每個潛在客戶的成本 (定義: 成本除以潛在客戶數目)。
 - 宣傳活動的潛在客戶轉換率

- 宣傳活動的機會收益
- 宣傳活動的機會得標率
- 投資報酬率 (ROI)

■ 求償分析指標

- 求償自訂分析指標
- 求償數目 (#)
- 平均理賠金額
- 平均損失金額
- 平均員工受傷人數
- 平均人員受傷人數
- 理賠總金額
- 損失總金額
- 員工受傷總數
- 人員受傷總數

■ 聯絡人分析指標

- 聯絡人自訂分析指標
- 聯絡人數目 (#)

■ 保險範圍分析指標

- 保險範圍自訂分析指標
- 保險範圍數目 (#)
- 平均抵減額
- 平均個別限制
- 平均投保金額
- 平均理賠上限
- 總計抵減額
- 總計個別限制
- 總計投保金額
- 總計理賠上限

■ 自訂物件 1-15 分析指標

- 自訂物件 1-15 自訂分析指標

- 自訂物件 1-15 數目 (#)
- 損害分析指標
 - 損害自訂分析指標
 - 損害數目 (#)
 - 平均估計金額
 - 平均財產編號
 - 總計估計金額
 - 總計財產編號
- 財務帳戶分析指標
 - 財務帳戶自訂分析指標
 - 財務帳戶數目 (#)
 - 平均餘額
 - 總計餘額
- 財務帳戶持有人分析指標
 - 財務帳戶持有人自訂分析指標
 - 財務帳戶持有人數目 (#)
- 財務帳戶持有分析指標
 - 財務帳戶持有人自訂分析指標
 - 財務帳戶持有數目 (#)
 - 平均績效
 - 平均購買價格
 - 平均數量
 - 平均值
 - 總計績效
 - 總計購買價格
 - 數量總和
 - 總計值
- 財務計劃分析指標
 - 財務計劃自訂分析指標
 - 財務計劃數目 (#)
- 財務產品分析指標
 - 財務產品自訂分析指標
 - 財務產品數目 (#)

- 平均目前價格
- 總計目前價格
- 財務交易分析指標
 - 財務交易自訂分析指標
 - 財務交易數目 (#)
 - 平均數量
 - 平均交易價格
 - 平均值
 - 數量總和
 - 總計交易價格
 - 總計值
- 家庭分析指標
 - 家庭自訂分析指標
 - 聯絡人總資產
 - 平均總資產
 - 平均總資產 (000)
 - 總資產
 - 總資產 (000)
 - 聯絡人總支出
 - 平均總支出
 - 平均總支出 (000)
 - 總支出
 - 總支出 (000)
 - 聯絡人總收入
 - 平均總收入
 - 平均總收入 (000)
 - 總收入
 - 總收入 (000)
 - 聯絡人總負債
 - 平均總負債
 - 平均總負債 (000)
 - 總負債

- 總負債 (000)
- 總聯絡人淨值
 - 平均總淨值
 - 平均總淨值 (000)
 - 總淨值
 - 總淨值 (000)
- 家庭總資產
 - 平均家庭總資產
 - 平均家庭總資產 (000)
 - 家庭總資產
 - 家庭總資產 (000)
- 家庭總支出
 - 平均家庭總支出
 - 平均家庭總支出 (000)
 - 家庭總支出
 - 家庭總支出 (000)
- 家庭總收入
 - 平均家庭總收入
 - 平均家庭總收入 (000)
 - 家庭總收入
 - 家庭總收入 (000)
- 家庭總負債
 - 平均家庭總負債
 - 平均家庭總負債 (000)
 - 家庭總負債
 - 家庭總負債 (000)
- 家庭總淨值
 - 平均家庭總淨值
 - 平均家庭總淨值 (000)
 - 家庭總淨值
 - 家庭總淨值 (000)
- 聯絡人潛在客戶數目 (#)
- 聯絡人服務要求數目 (#)

- 聯絡人數目 (#)
- 家庭數目 (#)
- 累計聯絡人數目 (#)
- 累計潛在客戶數目 (#)
- 累計服務要求數目 (#)

■ 保險財產分析指標

- 保險財產自訂分析指標
- 保險財產數目 (#)
- 平均金額
- 平均順序
- 總計金額
- 總計順序

■ 存貨期間分析指標

- 存貨期間自訂分析指標
- 存貨期間數目 (#)

■ 關係人分析指標

- 關係人自訂分析指標
- 關係人數目 (#)

■ 潛在客戶分析指標

- 已封存潛在客戶數目 (#)
- 潛在客戶數目 (#)
- 已轉換成機會的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成機會的潛在客戶數目)。
- 造成喪失機會的潛在客戶數目 (#)
- 最後得標機會的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成機會且在「已結案/喪失」銷售階段的潛在客戶數目)。
- 新機會數目 (#)
- 合格潛在客戶數目 (#)
- 被拒絕潛在客戶數目 (#)
- 得標數目 (#)
- 潛在客戶的已結收益
- 潛在客戶的預期收益
- 潛在客戶的機會收益

■ 機會分析指標

- 機會自訂分析指標
 - 已結機會數目 (#)
 - 未結機會數目 (#)
 - 機會數目 (#)
 - 得標數目 (#)
 - 階段中平均天數 (#)
 - 已結收益
 - 已結收益 (000)
 - 預期收益
 - 預期收益 (000)
 - 收益
 - 收益 (000)
- 合作夥伴分析指標
 - 合作夥伴自訂分析指標
 - 合作夥伴數目 (#)
- 保單分析指標
 - 保單自訂分析指標
 - 保單數目 (#)
 - 平均保單面額
 - 平均期繳保費
 - 平均保費總計
 - 保單面額總和
 - 期繳保費總和
 - 保費總計總和
- 投保人分析指標
 - 投保人自訂分析指標
 - 投保人數目 (#)
 - 平均持有百分比
 - 持有百分比總和
- 樣品存貨分析指標
 - 樣品存貨自訂分析指標
 - 樣品存貨數目 (#)
 - 平均前次實體計數

- 平均期初餘額
- 平均實體計數
- 平均系統計數
- 前次實體計數總和
- 期初餘額總和
- 實體計數總和
- 系統計數總和
- 樣品交易分析指標
 - 樣品交易自訂分析指標
 - 樣品交易數目 (#)
 - 平均收到套件數
 - 平均送出套件數
 - 收到套件數總和
 - 送出套件數總和
- 服務要求分析指標
 - 服務要求自訂分析指標
 - 已取消服務要求數目 (#)
 - 已結案服務要求數目 (#)
 - 未結案服務要求數目 (#)
 - 尚待處理的服務要求數目 (#)
 - 服務要求數目 (#)
 - 結案服務要求的平均天數
 - 未結案服務要求平均帳齡
- 交易項目分析指標
 - 交易項目自訂分析指標
 - 交易項目數目 (#)
 - 平均細項編號
 - 平均數量
 - 平均出貨數量
 - 細項編號總和
 - 數量總和
 - 出貨數量總和

用途附註

造成報表沒有結果的原因很多，其中之一就是報表缺少分析指標；報表必須至少包含一個分析指標。

如果您使用的兩個自訂物件彼此之間沒有直接連結，您也會得到沒有結果的報表。舉例來說，如果客戶物件直接與自訂物件 4 和自訂物件 5 產生關聯，則您可以呈報客戶物件與自訂物件 4 之間的關聯，以及客戶物件與自訂物件 5 之間的關聯，但無法呈報客戶物件、自訂物件 4 和自訂物件 5 之間的合併關聯，除非自訂物件 4 與自訂物件 5 之間在應用程式中已定義直接關聯。

再舉此例進一步說明，如果客戶物件與自訂物件 4 直接關聯，自訂物件 4 與自訂物件 5 直接關聯，則您可以呈報客戶物件與自訂物件 4 之間的關聯，以及自訂物件 4 與自訂物件 5 之間的關聯，但是無法呈報客戶物件、自訂物件 4 與自訂物件 5 之間的合併關聯，除非客戶物件與自訂物件 5 之間在應用程式中已定義直接關聯。

「客戶」與「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

進階自訂物件主題區域與財務及保險物件

「進階自訂物件」主題區域可供您呈報該主題區域中所存在之物件的所有屬性與分析指標。它還可讓您呈報這些物件之間的關聯。不過，對於任何指定的物件配對，此主題區域中僅支援一個關聯。例如：

- 「財務客戶」物件可以是客戶、分行及金融機構的下層物件。不過，能夠呈報的只有客戶物件關聯。
- 「財務客戶」物件可以是聯絡人與顧問的下層物件。不過，能夠呈報的只有聯絡人物件關聯。
- 「保單」物件可以是客戶、代理商及承運商的下層物件。不過，能夠呈報的只有客戶物件關聯。
- 「保單」物件可以是聯絡人、代理商及承運商承保人的下層物件。不過，能夠呈報的只有客戶物件關聯。

財務物件與自訂物件 1-5 之間的關聯，以及保險物件與自訂物件 1-15 之間的關聯，無法用於從「進階自訂物件」主題區域進行呈報。

在財務、保險及樣品維度中，幣別與日期欄位都已預先格式化。這些維度中的其他欄位類型，例如整數與百分比，則不會預先格式化。您可以對這些欄位套用自訂格式。

評估呈報主題區域

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

這個主題區域會提供評估用途與結果的即時分析。您可以完全瞭解其他相關維度（例如活動、聯絡人及客戶）的評估完成度、評分及互動情形。

關係類型

簡單

維度

此主題範圍有下列維度：

- 客戶
- 活動
- 評估
- 聯絡人
- 上次修改日期
- 開始日期
- 潛在客戶
- 宗旨
- 機會
- 使用者所有
- 服務要求

最佳化的篩選欄位

這個主題區域擁有最佳化的欄位，可於篩選器中使用時縮短查詢時間。最佳化欄位是以 *代碼* 或 *UTC* 字樣為結尾。例如，「客戶」維度擁有「客戶類型」欄位。此外還有「客戶類型代碼」欄位，也就是「客戶類型」欄位的最佳化版本。同理，另有「已編列索引日期 UTC」欄位，也就是「已編列索引日期」欄位的最佳化版本。在篩選器中使用最佳化欄位會讓查詢的速度更快。此方式比使用標準欄位更為快捷。如需有關使用最佳化篩選欄位的詳細資訊，請參閱[使用最佳化的篩選欄位](#)（頁數 799）。這個主題區域中的下列維度擁有最佳化的篩選欄位：

- 客戶
- 活動
- 聯絡人
- 機會
- 服務要求

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的完整清單：

- 客戶分析指標
 - 客戶自訂分析指標
 - 客戶數目 (#)
- 活動分析指標
 - 含活動的客戶數目 (#)
 - 活動數目 (#)

- 已結案活動數目 (#)
- 未結案活動數目 (#)
- 評估分析指標
 - 答覆
 - 準則答覆數目 (#)
 - 答覆已完成
 - 答覆未完成
 - 準則
 - 腳本準則數目 (#)
 - 腳本準則平均數目 (Avg #)
 - 平均準則分數
 - 準則分數
 - 準則分數上限 (Max)
 - 準則分數下限 (Min)
 - 腳本
 - 腳本使用次數 (#)
 - 完成百分比 (%)
 - 實際腳本分數
 - 平均實際腳本分數
 - 平均臨界值腳本分數
 - 實際腳本分數上限 (Max)
 - 實際腳本分數下限 (Min)
 - 臨界值腳本分數
- 聯絡人分析指標
 - 聯絡人自訂分析指標
 - 聯絡人數目 (#)
- 潛在客戶分析指標
 - 已封存潛在客戶數目 (#)
 - 潛在客戶數目 (#)
 - 轉換成機會的潛在客戶數目 (#)
 - 造成喪失機會的潛在客戶數目 (#)
 - 造成得標機會的潛在客戶數目 (#)
 - 新機會數目 (#)

- 合格潛在客戶數目 (#)
- 被拒絕潛在客戶數目 (#)
- 得標數目 (#)
- 潛在客戶的已結收益
- 潛在客戶的預期收益
- 潛在客戶的機會收益
- 宗旨分析指標
 - 宗旨自訂分析指標
 - 宗旨數目 (#)
 - 平均宗旨收益
 - 平均宗旨目標
 - 宗旨收益
 - 宗旨目標
- 機會分析指標
 - 機會自訂分析指標
 - 已結機會數目 (#)
 - 未結機會數目 (#)
 - 機會數目 (#)
 - 得標數目 (#)
 - 目前階段平均天數 (Avg #)
 - 已結收益
 - 已結收益 (000)
 - 預期收益
 - 預期收益 (000)
 - 收益
 - 收益 (000)
- 服務要求分析指標
 - 服務要求自訂分析指標
 - 已取消服務要求數目 (#)
 - 已結案服務要求數目 (#)
 - 未結案服務要求數目 (#)
 - 尚待處理的服務要求數目 (#)
 - 服務要求數目 (#)

- 結案服務要求的平均天數
- 未結案服務要求平均帳齡

用途附註

您只能將「評估」分析指標搭配「評估」維度來使用。如果刪除了某些評估分析指標，則先前完成的評估將不會反映刪除內容，而結果可能會不正確。

資產呈報主題範圍

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

這個主題區域可讓您依據客戶、資產、產品及使用者維度來分析資產分析指標，並可追蹤已銷售給客戶或公司的資產與產品。這個主題區域是少數會依關聯客戶記錄的可見度，來決定資產記錄可見度的一種主題區域。

關係類型

簡單

維度

此主題範圍有下列維度：

- 客戶
- 資產
- 使用者所有
- 產品

最佳化的篩選欄位

這個主題區域擁有最佳化的欄位，可於篩選器中使用時縮短查詢時間。最佳化欄位是以 *代碼* 或 *UTC* 字樣為結尾。例如，「客戶」維度擁有「客戶類型」欄位。此外還有「客戶類型代碼」欄位，也就是「客戶類型」欄位的最佳化版本。同理，另有「已編列索引日期 UTC」欄位，也就是「已編列索引日期」欄位的最佳化版本。在篩選器中使用最佳化欄位會讓查詢的速度更快。此方式比使用標準欄位更為快捷。如需有關使用最佳化篩選欄位的詳細資訊，請參閱 [使用最佳化的篩選欄位](#) (頁數 799)。這個主題區域中的下列維度擁有最佳化的篩選欄位：

- 客戶

■ 資產

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的完整清單：

■ 資產分析指標

- 資產數目 (#)
- 平均資產數目

用途附註

您可以依據「使用者所有」維度來分析「資產」分析指標。「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

商務計劃呈報主題範圍

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

這個主題區域讓您能夠在商務計劃、宗旨、計劃類型、期間、收益目標及計量單位的內容中查看客戶、聯絡人、機會及產品。它也讓您能夠檢閱績效，將績效與商務計劃內所建立的目標與宗旨進行比較。結果可以與其他主題範圍的查詢相結合，以便將結果與目標進行比較。

關係類型

一對多

維度

此主題範圍有下列維度：

- 客戶
- 活動
- 工作簿
- 業務計劃
- 聯絡人
- 自訂物件 1

- 自訂物件 2
- 自訂物件 3
- 潛在客戶
- 宗旨
- 機會
- 期間
- 計劃客戶
- 計劃聯絡人
- 計劃機會
- 主要合作夥伴客戶
- 產品
- 服務要求

最佳化的篩選欄位

這個主題區域擁有最佳化的欄位，可於篩選器中使用時縮短查詢時間。最佳化欄位是以 *代碼* 或 *UTC* 字樣為結尾。例如，「客戶」維度擁有「客戶類型」欄位。此外還有「客戶類型代碼」欄位，也就是「客戶類型」欄位的最佳化版本。同理，另有「已編列索引日期 UTC」欄位，也就是「已編列索引日期」欄位的最佳化版本。在篩選器中使用最佳化欄位會讓查詢的速度更快。此方式比使用標準欄位更為快捷。如需有關使用最佳化篩選欄位的詳細資訊，請參閱[使用最佳化的篩選欄位](#) (頁數 799)。這個主題區域中的下列維度擁有最佳化的篩選欄位：

- 客戶
- 活動
- 聯絡人
- 潛在客戶
- 機會
- 服務要求

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的清單：

- 客戶分析指標
- 活動分析指標
- 商務計劃分析指標
- 聯絡人分析指標
- 自訂物件 1 分析指標
- 自訂物件 2 分析指標

- 自訂物件 3 分析指標
- 潛在客戶分析指標
- 宗旨分析指標
- 機會分析指標
- 合作夥伴分析指標
- 期間分析指標
- 計劃客戶分析指標
- 計劃聯絡人分析指標
- 計劃機會分析指標
- 服務要求分析指標

用途附註

這個主題範圍具有多個維度，但您必須注意不要隨意混合維度。並非所有維度組合都會產生有用的結果。下列清單用粗體字型顯示驅動物件維度，以及顯示哪些維度與驅動物件維度結合可以產生有效的結果。

- **客戶：**宗旨、計劃客戶
- **活動：**商務計劃、宗旨
- **商務計劃：**活動、宗旨、合作夥伴、期間、計劃客戶、計劃聯絡人、計劃機會、產品
- **聯絡人：**宗旨、計劃聯絡人
- **潛在客戶：**宗旨
- **宗旨：**客戶、活動、商務計劃、聯絡人、潛在客戶、期間、產品、服務要求
- **機會：**宗旨、計劃機會
- **合作夥伴：**商務計劃
- **期間：**商務計劃、宗旨
- **計劃客戶：**客戶、商務計劃
- **計劃聯絡人：**商務計劃、聯絡人
- **計劃機會：**商務計劃、機會
- **產品：**商務計劃、計劃聯絡人
- **服務要求：**宗旨

附註：組合報表中的維度時，請確定要包含來自這些維度的分析指標，如此 **Oracle CRM On Demand** 才可建立正確的聯結。例如，如果驅動維度是「宗旨」，而您想使用某些「聯絡人」欄位，則您必須在查詢中包含宗旨分析指標。您可禁止轉印分析指標，但該分析指標必須在查詢內。

「工作簿」維度可讓您在工作簿階層的任何層級，分析客戶與聯絡人的分析指標與相關屬性。

宣傳活動呈報主題範圍

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

這個主題層級可以依宣傳活動、使用者和日期維度進行宣傳活動的完整分析。並可讓您分析宣傳活動結果、績效與投資報酬率 (ROI)，也提供分析指標來協助您解決達成宣傳活動宗旨與最佳化未來宣傳活動時發生的問題。

關係類型

簡單

維度

此主題範圍有下列維度：

- 宣傳活動
- 日期
- 使用者所有

最佳化的篩選欄位

這個主題區域擁有最佳化的欄位，可於篩選器中使用時縮短查詢時間。最佳化欄位是以代碼或 *UTC* 字樣為結尾。例如，「宣傳活動」維度擁有「宣傳活動類型」欄位。此外還有「宣傳活動類型代碼」欄位，也就是「宣傳活動類型」欄位的最佳化版本。在篩選器中使用最佳化欄位會讓查詢的速度更快。此方式比使用標準欄位更為快捷。如需有關使用最佳化篩選欄位的詳細資訊，請參閱[使用最佳化的篩選欄位](#) (頁數 799)。這個主題區域中的下列維度擁有最佳化的篩選欄位：

- 宣傳活動

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的完整清單：

- 宣傳活動分析指標
 - 宣傳活動數目 (#)
 - 計劃的宣傳活動數目 (#)
 - 有效的宣傳活動數目 (#)
 - 完成的宣傳活動數目 (#)
 - 宣傳活動的客戶數目 (#)
 - 宣傳活動的聯絡人數目 (#)

- 宣傳活動的潛在客戶數目 (#)
- 宣傳活動的機會數目 (#)
- 宣傳活動的得標數目 (#)
- 預算百分比 (%) (定義：成本乘以 100，再除以預算成本)。
- 達成的潛在客戶目標百分比 (%) (定義：潛在客戶數目乘以 100，再除以潛在客戶目標)。
- 達成的收益目標百分比 (%) (定義：已結收益乘以 100，再除以收益目標)。
- 宣傳活動機會結案平均天數
- 每已結銷售成本 (定義：成本除以得標數目)。
- 每個結案銷售的平均成本 (定義：平均成本除以得標數目)。
- 每個潛在客戶的成本 (定義：成本除以潛在客戶數目)。
- 每個潛在客戶的平均成本 (定義：平均成本除以潛在客戶數目)。
- 宣傳活動的潛在客戶轉換率
- 宣傳活動的已結收益
- 宣傳活動的機會收益
- 宣傳活動的平均已結收益
- 宣傳活動的機會得標率
- 投資報酬率

用途附註

無

聯絡人關係呈報主題範圍

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

「聯絡人關係呈報」主題範圍能夠分析聯絡人關係。您可以依據客戶、聯絡人與相關聯絡人來分析聯絡人關係。這個主題範圍沒有分析指標。

關係類型

多對多

維度

此主題範圍有下列維度：

- 客戶
- 聯絡人
- 使用者所有
- 相關聯絡人

最佳化的篩選欄位

這個主題區域擁有最佳化的欄位，可於篩選器中使用時縮短查詢時間。最佳化欄位是以 *代碼* 或 *UTC* 字樣為結尾。例如，「客戶」維度擁有「客戶類型」欄位。此外還有「客戶類型代碼」欄位，也就是「客戶類型」欄位的最佳化版本。同理，另有「已編列索引日期 UTC」欄位，也就是「已編列索引日期」欄位的最佳化版本。在篩選器中使用最佳化欄位會讓查詢的速度更快。此方式比使用標準欄位更為快捷。如需有關使用最佳化篩選欄位的詳細資訊，請參閱[使用最佳化的篩選欄位](#) (頁數 799)。這個主題區域中的下列維度擁有最佳化的篩選欄位：

- 客戶
- 聯絡人

分析指標

無

用途附註

「客戶」與「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

聯絡人呈報主題範圍

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

您可以使用此主題範圍來依據聯絡人、客戶、宣傳活動、使用者所有，以及日期維度呈報聯絡人分析指標。此主題範圍的詳細資料層級是在 **Oracle CRM On Demand** 中建立的每個聯絡人都會有一列。此主題範圍可讓您快速回答問題，例如：聯絡人最多的前十大員工是誰？哪些客戶沒有任何聯絡人？哪一些是聯絡人的最大宣傳活動？

關係類型

簡單多重事實資料

維度

此主題範圍有下列維度：

- 客戶
- 宣傳活動
- 聯絡人
- 建立日期
- 使用者所有

最佳化的篩選欄位

這個主題區域擁有最佳化的欄位，可於篩選器中使用時縮短查詢時間。最佳化欄位是以 *代碼* 或 *UTC* 字樣為結尾。例如，「客戶」維度擁有「客戶類型」欄位。此外還有「客戶類型代碼」欄位，也就是「客戶類型」欄位的最佳化版本。同理，另有「前次電訪日期 UTC」欄位，也就是「前次電訪日期」欄位的最佳化版本。在篩選器中使用最佳化欄位會讓查詢的速度更快。此方式比使用標準欄位更為快捷。如需有關使用最佳化篩選欄位的詳細資訊，請參閱[使用最佳化的篩選欄位](#) (頁數 799)。這個主題區域中的下列維度擁有最佳化的篩選欄位：

- 客戶
- 宣傳活動

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的完整清單：

- 聯絡人分析指標
 - 聯絡人自訂分析指標
 - 索引幣別
 - 平均索引幣別
 - 索引編號
 - 平均索引編號
 - 聯絡人數目 (#)

用途附註

「客戶」與「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

自訂物件與客戶呈報主題範圍

本主題將說明下列呈報主題範圍：

- 自訂物件 1 與客戶
- 自訂物件 2 與客戶

■ 自訂物件 3 與客戶

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

這些主題範圍可讓您分析客戶與自訂物件 1、2 和 3 之間的多對多關係。客戶主題範圍是以自訂物件 1、2 與 3 維度複製與新增而成。通常公司會重新設計自訂物件 1、2 與 3，並想要呈報這些重新設計的物件與客戶。由於此主題範圍呈現客戶與自訂物件 1、2 和 3 之間的多對多關係，所以未與自訂物件 1、2 和 3 的至少一個例項關聯的客戶無法使用這些主題範圍呈報。

關係類型

多對多

維度

這些主題範圍有下列維度：

- 客戶
- 宣傳活動
- 自訂物件
- 建立日期
- 使用者所有
- 銷售地區

最佳化的篩選欄位

這個主題區域擁有最佳化的欄位，可於篩選器中使用時縮短查詢時間。最佳化欄位是以代碼或 UTC 字樣為結尾。例如，「客戶」維度擁有「客戶類型」欄位。此外還有「客戶類型代碼」欄位，也就是「客戶類型」欄位的最佳化版本。同理，另有「前次電訪日期 UTC」欄位，也就是「前次電訪日期」欄位的最佳化版本。在篩選器中使用最佳化欄位會讓查詢的速度更快。此方式比使用標準欄位更為快捷。如需有關使用最佳化篩選欄位的詳細資訊，請參閱[使用最佳化的篩選欄位](#) (頁數 799)。這個主題區域中的下列維度擁有最佳化的篩選欄位：

- 客戶
- 宣傳活動
- 自訂物件 1
- 自訂物件 2
- 自訂物件 3

分析指標

這些主題範圍的分析指標完整清單如下：

■ 客戶分析指標

■ 客戶自訂分析指標

- 索引幣別
- 平均索引幣別
- 索引編號
- 平均索引編號

■ 收益

■ 收益 (000)

■ 平均收益 (Avg)

■ 已結收益

■ 已結收益 (000)

■ 平均已結收益

■ 結案機會的平均 (Avg) 天數 (定義：結案機會天數，除以得標數目)。

■ 客戶數目 (#)

■ 含機會的客戶數目 (#)

■ 聯絡人數目 (#)

■ 機會數目 (#)

■ 得標數目 (#)

■ 服務要求數目 (#)

■ 已取消服務要求數目 (#)

■ 已結案服務要求數目 (#)

■ 未結案服務要求數目 (#)

■ 尚待處理的服務要求數目 (#)

■ 未結案服務要求平均帳齡

■ 結案服務要求的平均天數

用途附註

「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

自訂物件與聯絡人呈報主題範圍

本主題將說明下列呈報主題範圍：

- 自訂物件 1 與聯絡人
- 自訂物件 2 與聯絡人
- 自訂物件 3 與聯絡人

可用性

這些主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

這些主題範圍可讓您分析聯絡人與自訂物件 1、2 和 3 之間的多對多關係。聯絡人主題範圍是以自訂物件 1、2 與 3 維度複製與新增而成。通常公司會重新設計自訂物件 1、2 與 3，並想要呈報這些重新設計的物件與聯絡人。由於此主題範圍呈現聯絡人與自訂物件 1、2 和 3 之間的多對多關係，所以未與自訂物件 1、2 和 3 的至少一個例項關聯的聯絡人無法使用這些主題範圍呈報。

關係類型

多對多

維度

這些主題範圍有下列維度：

- 客戶
- 宣傳活動
- 聯絡人
- 自訂物件
- 建立日期
- 使用者所有

最佳化的篩選欄位

這個主題區域擁有最佳化的欄位，可於篩選器中使用時縮短查詢時間。最佳化欄位是以代碼或 UTC 字樣為結尾。例如，「客戶」維度擁有「客戶類型」欄位。此外還有「客戶類型代碼」欄位，也就是「客戶類型」欄位的最佳化版本。同理，另有「前次電訪日期 UTC」欄位，也就是「前次電訪日期」欄位的最佳化版本。在篩選器中使用最佳化欄位會讓查詢的速度更快。此方式比使用標準欄位更為快捷。如需有關使用最佳化篩選欄位的詳細資訊，請參閱[使用最佳化的篩選欄位](#) (頁數 799)。這個主題區域中的下列維度擁有最佳化的篩選欄位：

- 客戶
- 宣傳活動
- 聯絡人
- 自訂物件 1

- 自訂物件 2
- 自訂物件 3

分析指標

這些主題範圍的分析指標完整清單如下：

- 聯絡人分析指標
 - 聯絡人自訂分析指標
 - 索引幣別
 - 平均索引幣別
 - 索引編號
 - 平均索引編號
 - 聯絡人數目 (#)

用途附註

「客戶」與「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

自訂物件與機會呈報主題範圍

本主題將說明下列呈報主題範圍：

- 自訂物件 1 與機會
- 自訂物件 2 與機會
- 自訂物件 3 與機會

可用性

這些主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

這些主題範圍可讓您分析機會與自訂物件 1、2 和 3 之間的多對多關係。機會主題範圍是以自訂物件 1、2 與 3 維度複製與新增而成。通常公司會重新設計自訂物件 1、2 與 3，並想要呈報這些重新設計的物件與機會。由於此主題範圍呈現機會與自訂物件 1、2 和 3 之間的多對多關係，所以未與自訂物件 1、2 和 3 的至少一個例項關聯的機會無法使用這些主題範圍呈報。

關係類型

多對多

維度

這些主題範圍有下列維度：

- 自訂物件
- 客戶
- 宣傳活動
- 結案日期
- 開始日期
- 機會
- 使用者所有
- 主要聯絡人
- 銷售地區

最佳化的篩選欄位

這個主題區域擁有最佳化的欄位，可於篩選器中使用時縮短查詢時間。最佳化欄位是以 *代碼* 或 *UTC* 字樣為結尾。例如，「客戶」維度擁有「客戶類型」欄位。此外還有「客戶類型代碼」欄位，也就是「客戶類型」欄位的最佳化版本。同理，另有「前次電訪日期 UTC」欄位，也就是「前次電訪日期」欄位的最佳化版本。在篩選器中使用最佳化欄位會讓查詢的速度更快。此方式比使用標準欄位更為快捷。如需有關使用最佳化篩選欄位的詳細資訊，請參閱[使用最佳化的篩選欄位](#) (頁數 799)。這個主題區域中的下列維度擁有最佳化的篩選欄位：

- 客戶
- 宣傳活動
- 聯絡人
- 自訂物件 1
- 自訂物件 2
- 自訂物件 3
- 機會

分析指標

這些主題範圍的分析指標完整清單如下：

- 機會分析指標
 - 機會自訂分析指標
 - 索引幣別
 - 平均索引幣別
 - 索引編號
 - 平均索引編號

- 收益
- 預期收益
- 已結收益
- 收益 (000)
- 預期收益 (000)
- 已結收益 (000)
- 機會數目 (#)
- 未結機會數目 (#)
- 已結機會數目 (#)
- 得標數目 (#)
- 目前階段平均天數 (Avg #)

用途附註

「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

自訂物件與服務要求呈報主題範圍

本主題將說明下列呈報主題範圍：

- 自訂物件 1 與服務要求
- 自訂物件 2 與服務要求
- 自訂物件 3 與服務要求

可用性

這些主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

這些主題範圍可讓您分析服務要求與自訂物件 1、2 和 3 之間的多對多關係。服務要求主題範圍是以自訂物件 1、2 與 3 維度複製與新增而成。通常公司會重新設計自訂物件 1、2 與 3，並想要呈報這些重新設計的物件與服務要求。由於此主題範圍呈現機會與自訂物件 1、2 和 3 之間的多對多關係，所以未與自訂物件 1、2 和 3 的至少一個例項關聯的服務要求無法使用這些主題範圍呈報。

關係類型

多對多

維度

這些主題範圍有下列維度：

- 客戶
- 聯絡人
- 自訂物件
- 結案日期
- 開始日期
- 使用者所有
- 服務要求

最佳化的篩選欄位

這個主題區域擁有最佳化的欄位，可於篩選器中使用時縮短查詢時間。最佳化欄位是以 *代碼* 或 *UTC* 字樣為結尾。例如，「客戶」維度擁有「客戶類型」欄位。此外還有「客戶類型代碼」欄位，也就是「客戶類型」欄位的最佳化版本。同理，另有「前次電訪日期 UTC」欄位，也就是「前次電訪日期」欄位的最佳化版本。在篩選器中使用最佳化欄位會讓查詢的速度更快。此方式比使用標準欄位更為快捷。如需有關使用最佳化篩選欄位的詳細資訊，請參閱[使用最佳化的篩選欄位](#) (頁數 799)。這個主題區域中的下列維度擁有最佳化的篩選欄位：

- 客戶
- 聯絡人
- 自訂物件 1
- 自訂物件 2
- 自訂物件 3
- 服務要求

分析指標

這些主題範圍的分析指標完整清單如下：

- 服務要求分析指標
 - 服務要求自訂分析指標
 - 索引幣別
 - 平均索引幣別
 - 索引編號
 - 平均索引編號
 - 服務要求數目 (#)
 - 未結案服務要求數目 (#)
 - 已結案服務要求數目 (#)

- 尚待處理的服務要求數目 (#)
- 已取消服務要求數目 (#)
- 未結案服務要求平均帳齡
- 結案服務要求的平均天數

用途附註

「客戶」與「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

自訂物件呈報主題範圍

本主題將說明下列呈報主題範圍：

- 自訂物件 1
- 自訂物件 2
- 自訂物件 3

可用性

這些主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

這些主題範圍可讓您依據客戶、活動、宣傳活動、聯絡人、潛在客戶、機會、服務要求、合作夥伴、日期以及自訂物件 1、2 及 3 等維度，來呈報自訂物件 1、2 及 3 的分析指標。這些主題範圍能夠依據各種相關的物件來分析自訂物件 1、2 及 3 的分析指標。自訂物件 1、2 及 3 的呈報目前僅可於即時操作時使用。分析自訂物件 1、2 及 3 時，請僅使用這些主題範圍。

關係類型

簡單

維度

這些主題範圍有下列維度：

- 客戶
- 活動
- 宣傳活動
- 聯絡人
- 建立日期
- 自訂物件 1

- 自訂物件 2
- 自訂物件 3
- 潛在客戶
- 機會
- 使用者所有
- 合作夥伴 (只能在 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 中使用)
- 服務要求

最佳化的篩選欄位

這個主題區域擁有最佳化的欄位，可於篩選器中使用時縮短查詢時間。最佳化欄位是以 *代碼* 或 *UTC* 字樣為結尾。例如，「客戶」維度擁有「客戶類型」欄位。此外還有「客戶類型代碼」欄位，也就是「客戶類型」欄位的最佳化版本。同理，另有「已編列索引日期 UTC」欄位，也就是「已編列索引日期」欄位的最佳化版本。在篩選器中使用最佳化欄位會讓查詢的速度更快。此方式比使用標準欄位更為快捷。如需有關使用最佳化篩選欄位的詳細資訊，請參閱[使用最佳化的篩選欄位](#) (頁數 799)。這個主題區域中的下列維度擁有最佳化的篩選欄位：

- 客戶
- 活動
- 宣傳活動
- 聯絡人
- 自訂物件 1
- 自訂物件 2
- 自訂物件 3
- 潛在客戶
- 機會
- 服務要求

分析指標

這些主題範圍的分析指標完整清單如下：

- 自訂物件分析指標
 - 自訂物件自訂分析指標
 - 索引幣別
 - 平均索引幣別
 - 索引編號
 - 平均索引編號
 - 自訂物件數目 (#)

用途附註

「客戶」與「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

預測呈報主題範圍

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

此主題區域可讓您呈報 Oracle CRM On Demand 預測模組所產生的資料，也可讓您按照客戶、銷售地區、使用者、機會、產品、日期與使用者配額維度將預測摘要與最新的即時機會資料進行比較，您可以為銷售團隊建立績效報表、顯示業務進程保險項目、配額報酬與預測準則性，銷售經理也可以利用使用者階層監視各個團隊成員的績效。

關係類型

多重事實資料

維度

此主題範圍有下列維度：

- 客戶
- 客戶收益 (請見附註 1)
- 客戶銷售地區
- 工作簿
- 結案日期 (請見「附註 2」)
- 聯絡人
- 預測
- 預測日期 (請見「附註 3」)
- 機會 (請見「附註 4」)
- 機會產品收益 (請見附註 4)
- 使用者所有
- 產品
- 產品分類
- 配額

附註 1: 您不可將「客戶收益」維度與「機會」或「機會產品」維度結合。

附註 2: 對於配額，結案日期是配額期間當月的第一天。對於預測，結案日期是預測快照中機會的結案日期。對於機會，結案日期是機會的結案日期。

附註 3: 預測日期是執行預測的日期，而機會可以在多個預測中。

附註 4: 「機會」及「機會產品收益」僅可與「機會」及「機會產品收益」分析指標產生聯結。

最佳化的篩選欄位

這個主題區域擁有最佳化的欄位，可於篩選器中使用時縮短查詢時間。最佳化欄位是以代碼或 *UTC* 字樣為結尾。例如，「客戶」維度擁有「客戶類型」欄位。此外還有「客戶類型代碼」欄位，也就是「客戶類型」欄位的最佳化版本。同理，另有「前次電訪日期 UTC」欄位，也就是「前次電訪日期」欄位的最佳化版本。在篩選器中使用最佳化欄位會讓查詢的速度更快。此方式比使用標準欄位更為快捷。如需有關使用最佳化篩選欄位的詳細資訊，請參閱[使用最佳化的篩選欄位](#) (頁數 799)。這個主題區域中的下列維度擁有最佳化的篩選欄位：

- 客戶
- 聯絡人
- 機會

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的完整清單：

- 客戶收益分析指標
 - 產品數目 (#)
 - 平均產品數目
- 預測分析指標
 - 我的客戶收益
 - 我的客戶收益
 - 我的聯絡人收益
 - 我的聯絡人收益
 - 我的機會
 - 我的機會收益
 - 我的產品收益
 - 我的產品收益
 - 我的產品
 - 已結數量
 - 已結收益
 - 預期收益
 - 預測數量
 - 業務進程數量

- 團隊摘要
 - 預測
 - 已結收益
 - 業務進程
 - 最佳案例
- 團隊產品摘要
 - 已結數量
 - 預測數量
 - 業務進程數量
 - 已結收益
 - 預期收益
- 已結收益
- 業務進程
- 預測
- 預期收益
- 最佳案例
- 配額分析指標
 - 配額值
- 機會分析指標
 - 機會自訂分析指標
 - 索引編號
 - 平均索引編號
 - 索引編號
 - 平均索引編號
 - 收益
 - 預期收益
 - 已結收益
 - 收益 (000)
 - 預期收益 (000)
 - 已結收益 (000)
 - 機會數目 (#)
 - 未結機會數目 (#)
 - 已結機會數目 (#)

- 得標數目 (#)
- 目前階段平均天數 (Avg #)
- 機會產品收益分析指標
 - 產品數目 (#)
 - 平均產品數目

用途附註

下列為套用的限制：

- **多重事實資料。**因為「預測」主題範圍是「多重事實資料」主題範圍，所以您必須確定僅有一個分析指標作為報表的一部份。
- **工作簿維度。**工作簿維度與階層可讓您將資料記錄分組為工作簿。但您可見的資料依然受到在「分析」中的可見度模式所控制。這僅適用於處理客戶、客戶收益、機會及機會-產品。
- **階層。**所有的階層數限制為 8 層。
- **收益分割。**當收益分割功能已設定時 (請參閱設定公司資料檔及通用預設值)，預測摘要會反映分割，但即時機會分析指標不會。
- **配額分析指標。**配額分析指標與其他分析指標的比較只有在月份層級與使用者層級有效。
- **預測摘要自訂欄位：**這些欄位不適用於呈報。**Oracle CRM On Demand** 產生的預測摘要包含累計的總計，因此只有在您依據使用者檢視資料時，預測報表的資料才合理。檢視預測分析指標而使用者不會讓其值呈現錯誤。
- **機會與多個預測：**同一個機會可以在多個預測中出現，因此必須使用篩選分析指標機制以依據特定日期檢視預測分析指標，若未這麼做，預測分析指標的顯示可能錯誤。
- **預測與使用者配額分析指標：**收益的資料與預測摘要日期相同，因此所有的機會會顯示為月份的第一天。使用者配額也是為每月期間所設定，並在月份的第一天顯示。有基於此，只有在針對月份或較高層級彙總資料時，包含預測與使用者配額分析指標的報表才合理。
- **使用者配額分析指標。**無論使用者的可見度為何，皆使用「供管理者閱覽」控制使用者配額分析指標的可見度，因此，只要使用者不是公司管理員，將絕對無法在其可見度設為「供團隊閱覽」時，根據機會分析指標呈報使用者配額。
- **使用者百分位數排名。**若無所有基礎資料的存取權，則無法建立使用者的百分位數排名。
- **行事曆月份與多個預測：**每個行事曆月份可以多個預測，因此必須由特定的預測日期確認顯示預測分析指標總計的報表符合資格。
- **配額與收益。**如果顯示使用者配額與即時機會收益的報表未顯示預期的結果，這可能是因為沒有記錄的機會結案日期落在於配額記錄相同的期間內。
- **每月預測。**每月預測摘要總計已經累計，因此所有使用者總計的結果不正確。如果您要以這種方式取得總計，則必須使用「我的收益」資料夾的收益分析指標。
- **供分析管理者閱覽。**如果預測只包含向您呈報的人員，則使用「供分析管理者閱覽」。
- **供分析團隊閱覽。**如果預測中的人員是您團隊的一份子，請使用「供分析團隊閱覽」；如果預測中的人員既不屬於您的團隊，也未向您呈報，則機會與機會-產品檢視不會比對預測摘要。
- **預測分析指標。**預測分析指標必須參考特定的預測。請使用 **FILTER** 分析指標功能依照預測日期與預測類型來參考分析指標，舉例來說，使用 **FILTER** 分析指標功能取得特定預測日期的預測值，例如 2009 年 9 月 16 日。因為有多個預測類型，所以請進一步新增篩選器，以便只取得「機會收益預測」的值。例如：

```
FILTER ("Forecast Metrics"."Forecast Revenue" USING ("Forecast Date.Date = date '2009-09-16'  
AND Forecast."Forecast Type" = 'Opportunity Revenue Forecast'))
```

使用 **FILTER** 分析指標功能不同於將篩選器新增到報表。如果您依據「預測日期」與「預測類型」將報表篩選器新增到篩選器，則不會得到使用者配額或即時收益的任何值。如果您為每位使用者定義多個配額，則必須使用 **FILTER** 分析指標功能來參考特定的配額值。例如：

```
FILTER("Quota Metric"."Quota Value" USING (Quota."Quota Name" = 'Sales'))
```

在此範例中，**FILTER** 分析指標功能會取得特定配額名稱 (**Sales**) 的配額值，若沒有此篩選分析指標，則只會取得所有配額值的總計。

「客戶」與「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。「工作簿」維度可讓您在「工作簿」階層的任何層級，分析客戶與聯絡人的分析指標與相關屬性。

家庭呈報主題範圍

可用性

這個主題範圍僅適用於 **Oracle CRM On Demand Financial Services Edition**。

商務目的

「家庭呈報」主題區域能夠產生「聯絡人」維度的家庭報表，此報表讓顧問及其經理可回答如下的問題：

- 我的保戶屬於哪一個家庭？
- 如何分配我的保戶之間業務工作簿中的家庭資產？
- 依據總資產值我的最上層家庭為何？

您可以將保戶視為家庭成員，結合家庭報表與投資組合報表來提供強化的保戶服務。

關係類型

簡單

維度

此主題範圍有下列維度：

- 聯絡人
- 家庭
- 家庭聯絡人

最佳化的篩選欄位

這個主題區域擁有最佳化的欄位，可於篩選器中使用時縮短查詢時間。最佳化欄位是以 *代碼* 或 *UTC* 字樣為結尾。例如，「聯絡人」維度擁有「聯絡人類型」欄位。此外還有「聯絡人類型代碼」欄位，也就是「聯絡人類型」欄位的最佳化版本。同理，另有「建立日期 UTC」欄位，也就是「建立日期」欄位的最佳化版本。在篩選器中使用最佳化欄位會讓查詢的速度更快。此方式比使用標準欄位更為快捷。如需有關使用最佳化篩選欄位的詳細資訊，請參閱[使用最佳化的篩選欄位](#) (頁數 799)。這個主題區域中的下列維度擁有最佳化的篩選欄位：

■ 聯絡人

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的完整清單：

■ 家庭分析指標

■ 家庭總資產

- 家庭總資產
- 家庭總資產 (000)
- 平均家庭總資產
- 平均家庭總資產 (000)

■ 家庭總支出

- 家庭總支出
- 家庭總支出 (000)
- 平均家庭總支出
- 平均家庭總支出 (000)

■ 家庭總收入

- 家庭總收入
- 家庭總收入 (000)
- 平均家庭總收入
- 平均家庭總收入 (000)

■ 家庭總負債

- 家庭總負債
- 家庭總負債 (000)
- 平均家庭總負債
- 平均家庭總負債 (000)

■ 家庭總淨值

- 家庭總淨值
- 家庭總淨值 (000)

- 平均家庭總淨值
- 平均家庭總淨值 (000)
- 聯絡人總資產
 - 總資產
 - 總資產 (000)
 - 平均總資產
 - 平均總資產 (000)
- 聯絡人總支出
 - 總支出
 - 總支出 (000)
 - 平均總支出
 - 平均總支出 (000)
- 聯絡人總收入
 - 總收入
 - 總收入 (000)
 - 平均總收入
 - 平均總收入 (000)
- 聯絡人總負債
 - 總負債
 - 總負債 (000)
 - 平均總負債
 - 平均總負債 (000)
- 總聯絡人淨值
 - 總淨值
 - 總淨值 (000)
 - 平均總淨值
 - 平均總淨值 (000)
- 家庭自訂分析指標
 - 索引編號
 - 平均索引編號
 - 索引幣別
 - 平均索引幣別
- 累計聯絡人數目 (#)

- 累計服務要求數目 (#)
- 累計潛在客戶數目 (#)
- 聯絡人數目 (#)
- 聯絡人服務要求數目 (#)
- 聯絡人潛在客戶數目 (#)
- 家庭數目 (#)

用途附註

「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

潛在客戶呈報主題範圍

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

此主題範圍可讓您依據客戶、客戶銷售地區、宣傳活動、聯絡人、日期、潛在客戶、機會、使用者所有，以及主要合作夥伴客戶來分析潛在客戶分析指標。此主題範圍包含分析指標可分析潛在客戶品質、潛在客戶轉換，以及與潛在客戶關聯的收益。

關係類型

簡單

維度

此主題範圍有下列維度：

- 客戶
- 客戶銷售地區
- 宣傳活動
- 聯絡人
- 日期
- 潛在客戶
- 機會
- 使用者所有

■ 主要合作夥伴客戶

最佳化的篩選欄位

這個主題區域擁有最佳化的欄位，可於篩選器中使用時縮短查詢時間。最佳化欄位是以 *代碼* 或 *UTC* 字樣為結尾。例如，「客戶」維度擁有「客戶類型」欄位。此外還有「客戶類型代碼」欄位，也就是「客戶類型」欄位的最佳化版本。同理，另有「已編列索引日期 UTC」欄位，也就是「已編列索引日期」欄位的最佳化版本。在篩選器中使用最佳化欄位會讓查詢的速度更快。此方式比使用標準欄位更為快捷。如需有關使用最佳化篩選欄位的詳細資訊，請參閱 [使用最佳化的篩選欄位](#) (頁數 799)。這個主題區域中的下列維度擁有最佳化的篩選欄位：

- 客戶
- 宣傳活動
- 聯絡人
- 潛在客戶
- 機會

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的完整清單：

- 潛在客戶分析指標
 - 客戶銷售地區階層
 - 最上層銷售地區名稱
 - 層級 8 銷售地區名稱
 - 層級 7 銷售地區名稱
 - 層級 6 銷售地區名稱
 - 層級 5 銷售地區名稱
 - 層級 4 銷售地區名稱
 - 層級 3 銷售地區名稱
 - 層級 2 銷售地區名稱
 - 層級 1 銷售地區名稱
 - 潛在客戶數目 (#)
 - 合格潛在客戶數目 (#)
 - 被拒絕潛在客戶數目 (#)
 - 已封存潛在客戶數目 (#)
 - 已轉換成機會的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成機會的潛在客戶數目)。
 - 最後得標機會的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成機會且在「已結案/喪失」銷售階段的潛在客戶數目)。
 - 造成喪失機會的潛在客戶數目 (#)

- 新機會數目 (#)
- 得標數目 (#)
- 潛在客戶的已結收益
- 潛在客戶的預期收益
- 潛在客戶的機會收益

用途附註

「客戶」與「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

機會呈報主題範圍

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

這個主題區域可讓您依據客戶、銷售地區、宣傳活動、聯絡人、銷售地區、負責人及日期維度來分析機會。此主題區域是多重事實資料主題區域，包括機會與配額分析指標。機會分析指標定義在此主題區域最細小的層級上，因此可由每個可能的維度加以分析，但配額分析指標位在較不細小的層級上，只能由限制的維度加以分析，這些維度包括日期（月份）、配額、負責人。

關係類型

簡單

維度

- 客戶
- 客戶銷售地區
- 宣傳活動
- 結案日期
- 開始日期
- 機會
- 使用者所有
- 主要聯絡人
- 主要合作夥伴客戶
- 配額

■ 銷售地區

最佳化的篩選欄位

這個主題區域擁有最佳化的欄位，可於篩選器中使用時縮短查詢時間。最佳化欄位是以 *代碼* 或 *UTC* 字樣為結尾。例如，「客戶」維度擁有「客戶類型」欄位。此外還有「客戶類型代碼」欄位，也就是「客戶類型」欄位的最佳化版本。同理，另有「前次電訪日期 *UTC*」欄位，也就是「前次電訪日期」欄位的最佳化版本。在篩選器中使用最佳化欄位會讓查詢的速度更快。此方式比使用標準欄位更為快捷。如需有關使用最佳化篩選欄位的詳細資訊，請參閱[使用最佳化的篩選欄位](#)（頁數 799）。這個主題區域中的下列維度擁有最佳化的篩選欄位：

- 客戶
- 宣傳活動
- 聯絡人
- 機會

分析指標

以下為此主題範圍中的主要評量標準：

- 收益（預期與已結）
- 機會數目（#）（未結與已結）
- 得標數目（#）
- 配額金額

下面列出這個主題範圍適用分析指標的完整清單：

- 機會分析指標
 - 機會自訂分析指標
 - 索引幣別
 - 平均索引幣別
 - 索引編號
 - 平均索引編號
 - 收益
 - 預期收益
 - 已結收益
 - 收益 (000)
 - 預期收益 (000)
 - 已結收益 (000)
 - 機會數目（#）
 - 未結機會數目（#）

- 已結機會數目 (#)
- 得標數目 (#)
- 目前階段平均天數 (Avg #)
- 配額分析指標
 - 配額值

用途附註

因為配額分析指標未在「機會」維度層級定義，所以當「機會」維度屬性在報表上時，這些分析指標會顯示成空白儲存格。

「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

機會與競爭對手呈報主題範圍

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

您可以使用這個主題層級，分析機會和競爭者客戶之間的多對多關係。這個主題層級與機會主題層級幾乎完全相同。唯一的差異是，它還包含與機會記錄類型之間具有多對多關係的競爭者客戶維度。此主題區域可讓您建立報表以顯示機會的所有競爭對手。由於此主題區域會呈現機會與競爭對手客戶之間的多對多關係，所以未與至少一個競爭對手客戶有關聯的機會無法使用此主題區域呈報。定義可用於呈報的競爭者客戶關係的屬性如下：

- 主要聯絡人
- 角色
- 反向角色
- 開始日期
- 結束日期
- 優點
- 缺點
- 備註

關係類型

多對多

維度

此主題範圍有下列維度：

- 客戶
- 客戶銷售地區
- 宣傳活動
- 結案日期
- 結案日期
- 機會
- 機會競爭者
- 使用者所有
- 主要聯絡人
- 關係聯絡人
- 銷售地區

最佳化的篩選欄位

這個主題區域擁有最佳化的欄位，可於篩選器中使用時縮短查詢時間。最佳化欄位是以 *代碼* 或 *UTC* 字樣為結尾。例如，「客戶」維度擁有「客戶類型」欄位。此外還有「客戶類型代碼」欄位，也就是「客戶類型」欄位的最佳化版本。同理，另有「前次電訪日期 UTC」欄位，也就是「前次電訪日期」欄位的最佳化版本。在篩選器中使用最佳化欄位會讓查詢的速度更快。此方式比使用標準欄位更為快捷。如需有關使用最佳化篩選欄位的詳細資訊，請參閱[使用最佳化的篩選欄位](#)（頁數 799）。這個主題區域中的下列維度擁有最佳化的篩選欄位：

- 客戶
- 宣傳活動
- 聯絡人
- 機會

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的完整清單：

- 機會分析指標
 - 機會自訂分析指標
 - 索引幣別
 - 平均索引幣別
 - 索引編號
 - 平均索引編號
 - 收益

- 預期收益
- 已結收益
- 收益 (000)
- 預期收益 (000)
- 已結收益 (000)
- 機會數目 (#)
- 未結機會數目 (#)
- 已結機會數目 (#)
- 得標數目 (#)
- 目前階段平均天數 (Avg #)

用途附註

「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

機會與合作夥伴呈報主題範圍

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

您可以使用這個主題層級，分析機會和合作夥伴客戶之間的多對多關係。它與機會主題區域幾乎完全相同，唯一的差異是，它還包含與機會記錄類型之間具有多對多關係的合作夥伴客戶維度。您可以使用這個主題層級，建立可顯示機會之所有合作夥伴的報表。由於此主題區域會呈現機會與合作夥伴客戶之間的多對多關係，所以未與至少一個合作夥伴客戶有關聯的機會無法使用此主題區域呈報。定義可用於呈報的合作夥伴客戶關係屬性如下：

- 主要聯絡人
- 角色
- 反向角色
- 開始日期
- 結束日期
- 優點
- 缺點
- 備註

關係類型

多對多

維度

此主題範圍有下列維度：

- 客戶
- 客戶銷售地區
- 宣傳活動
- 結案日期
- 開始日期
- 機會
- 機會合作夥伴
- 使用者所有
- 主要聯絡人
- 關係聯絡人
- 銷售地區

最佳化的篩選欄位

這個主題區域擁有最佳化的欄位，可於篩選器中使用時縮短查詢時間。最佳化欄位是以 *代碼* 或 *UTC* 字樣為結尾。例如，「客戶」維度擁有「客戶類型」欄位。此外還有「客戶類型代碼」欄位，也就是「客戶類型」欄位的最佳化版本。同理，另有「前次電訪日期 UTC」欄位，也就是「前次電訪日期」欄位的最佳化版本。在篩選器中使用最佳化欄位會讓查詢的速度更快。此方式比使用標準欄位更為快捷。如需有關使用最佳化篩選欄位的詳細資訊，請參閱[使用最佳化的篩選欄位](#)（頁數 799）。這個主題區域中的下列維度擁有最佳化的篩選欄位：

- 客戶
- 宣傳活動
- 聯絡人
- 機會

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的完整清單：

- 機會分析指標
 - 機會自訂分析指標
 - 索引幣別
 - 平均索引幣別

- 索引編號
- 平均索引編號
- 收益
- 預期收益
- 已結收益
- 收益 (000)
- 預期收益 (000)
- 已結收益 (000)
- 機會數目 (#)
- 未結機會數目 (#)
- 已結機會數目 (#)
- 得標數目 (#)
- 目前階段平均天數 (Avg #)

用途附註

「客戶」與「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

機會產品收益呈報主題範圍

可用性

此主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand

商務目的

此主題範圍可讓您依據客戶、客戶銷售地區、宣傳活動、機會、機會產品、使用者所有、產品與產品分類來分析機會產品收益。由於每個循環產品收益記錄的開始日期不同，所以此主題範圍的詳細資料層級最低，且機會內每個循環產品收益記錄在此主題範圍內均有一列。給予此主題範圍詳細的層級，此主題範圍會提供最大的彈性來累計所支援維度任何層級的資料。此主題範圍也包含配額維度與分析指標，可讓您在同一個報表中呈報機會產品收益與配額分指標。

關係類型

簡單

維度

此主題範圍有下列維度：

- 客戶
- 客戶銷售地區
- 宣傳活動
- 機會
- 機會產品收益
- 使用者所有
- 產品
- 產品分類
- 配額

最佳化的篩選欄位

這個主題區域擁有最佳化的欄位，可於篩選器中使用時縮短查詢時間。最佳化欄位是以代碼或 *UTC* 字樣為結尾。例如，「客戶」維度擁有「客戶類型」欄位。此外還有「客戶類型代碼」欄位，也就是「客戶類型」欄位的最佳化版本。同理，另有「已編列索引日期 UTC」欄位，也就是「已編列索引日期」欄位的最佳化版本。在篩選器中使用最佳化欄位會讓查詢的速度更快。此方式比使用標準欄位更為快捷。如需有關使用最佳化篩選欄位的詳細資訊，請參閱[使用最佳化的篩選欄位](#)（頁數 799）。這個主題區域中的下列維度擁有最佳化的篩選欄位：

- 客戶
- 宣傳活動
- 機會

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的完整清單：

- 機會產品收益分析指標
 - 產品數目 (#)
 - 產品平均天數 (#)
- 配額分析指標
 - 配額值

用途附註

「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

機會團隊呈報主題範圍

可用性

此主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

這個主題範圍可讓您呈報機會與機會團隊之間的關係。使用這個主題範圍來查詢機會的相關團隊成員。這個主題範圍沒有分析指標。

關係類型

一對多。

維度

此主題範圍提供下列維度：

- 機會
- 機會團隊
- 使用者所有

分析指標

無。

用途附註

無。

資料可見度。不論您在資料檔中的設定為何，這個主題範圍永遠會使用「供團隊閱覽」模式。基於這個原因，不論是身為負責人或團隊成員，您永遠都可呈報所有機會。

合作夥伴呈報主題區域

可用性

這個主題層級僅適用於 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition。

商務目的

「合作夥伴呈報」主題區域可讓您分析合作夥伴，同時計量效能分析指標，包括合格潛在客戶數目與商機業務進程的收益總計。

關係類型

摘要

維度

此主題區域有下列維度：

- 建立日期
- 使用者所有
- 合作夥伴
- 銷售地區

分析指標

此主題區域的分析指標完整清單如下：

- 合作夥伴分析指標
- 合作夥伴自訂分析指標
 - 平均索引幣別
 - 平均索引編號
 - 索引幣別
 - 索引編號
- 合作夥伴數目 (#)
- 已封存潛在客戶數目 (#)
- 已取消服務要求數目 (#)
- 已結商機數目 (#)
- 已結案服務要求數目 (#)
- 潛在客戶數目 (#)
- 轉換成商機的潛在客戶數目 (#)
- 最後喪失商機的潛在客戶數目 (#)
- 最後得標商機的潛在客戶數目 (#)
- 未結商機數目 (#)
- 未結案服務要求數目 (#)
- 商機數目 (#)

- 尚待處理服務要求數目 (#)
- 合格潛在客戶數目 (#)
- 被拒絕潛在客戶數目 (#)
- 服務要求數目 (#)
- 得標數目 (#)
- 目前階段平均天數 (Avg #)
- 結案服務要求的平均天數
- 未結案服務要求平均帳齡
- 已結收益
- 已結收益 (000)
- 潛在客戶的已結收益
- 潛在客戶的預期收益
- 潛在客戶的商機收益
- Revenue
- 收益 (000)

用途附註

上述分析指標是以潛在客戶、商機及服務要求的主要合作夥伴客戶為基礎。

個人化內容交貨呈報主題範圍

可用性

此主題範圍僅適用於 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。

業務目的

此主題範圍提供藥品組織各種角色所需的資訊，以進一步瞭解醫師、調整內容，並在對的時間將對的訊息傳遞給對的人。例如，行銷經理可以分析詳細的趨勢、文宣品績效，以及各種市場區隔的反應。有了此資訊，經理可修訂文宣品，或再次區隔客戶基礎，然後相應的鎖定客戶。銷售經理可分析詳細的趨勢、找出銷售地區中績效佳與差的人，並視需要指導團隊。

關係類型

簡單

維度

此主題範圍有下列維度：

- 客戶
- 活動
- 聯絡人
- 訊息回應
- 訊息傳送計劃
- 訊息傳送計劃項目
- 產品

最佳化的篩選欄位

這個主題區域擁有最佳化的欄位，可於篩選器中使用時縮短查詢時間。最佳化欄位是以 *代碼* 或 *UTC* 字樣為結尾。例如，「客戶」維度擁有「客戶類型」欄位。此外還有「客戶類型代碼」欄位，也就是「客戶類型」欄位的最佳化版本。同理，另有「已編列索引日期 UTC」欄位，也就是「已編列索引日期」欄位的最佳化版本。在篩選器中使用最佳化欄位會讓查詢的速度更快。此方式比使用標準欄位更為快捷。如需有關使用最佳化篩選欄位的詳細資訊，請參閱[使用最佳化的篩選欄位](#)（頁數 799）。這個主題區域中的下列維度擁有最佳化的篩選欄位：

- 客戶
- 活動
- 聯絡人

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的完整清單：

- 訊息傳送計劃分析指標
 - 傳訊計劃自訂分析指標
 - 平均索引幣別
 - 已編列索引幣別
 - 平均索引編號
 - 已編列索引數字
 - 傳訊計劃數目 (#)
- 傳訊計劃項目分析指標
 - 傳訊計劃項目自訂分析指標
 - 平均索引幣別
 - 已編列索引幣別
 - 平均索引編號

- 已編列索引數字
- 傳訊計劃項目數目 (#)
- 訊息回應分析指標
 - 傳訊回應自訂分析指標
 - 平均索引幣別
 - 已編列索引幣別
 - 平均索引編號
 - 已編列索引數字
 - 傳訊回應數目 (#)
- 客戶分析指標
 - 收益
 - 收益 (000)
 - 平均收益 (Avg)
 - 已結收益
 - 已結收益 (000)
 - 平均已結收益
 - 機會結案平均天數
 - 潛在收益
 - 平均潛在收益
 - 收益
 - 產品收益 (000)
 - 產品結案收益
 - 產品已結收益 (000)
 - 客戶數目 (#)
 - 含機會的客戶數目 (#)
 - 活動數目 (#)
 - 聯絡人數目 (#)
 - 機會數目 (#)
 - 得標數目 (#)
 - 服務要求數目 (#)
 - 已取消服務要求數目 (#)
 - 已結案服務要求數目 (#)
 - 未結案服務要求數目 (#)

- 尚待處理的服務要求數目 (#)
- 未結案服務要求平均帳齡
- 結案服務要求的平均天數
- 潛在客戶數目 (#)
- 轉換成機會的潛在客戶數目 (#)
- 造成得標機會的潛在客戶數目 (#)
- 造成喪失機會的潛在客戶數目 (#)
- 合格潛在客戶數目 (#)
- 被拒絕潛在客戶數目 (#)
- 活動分析指標
 - 活動數目 (#)
 - 未結案活動數目 (#)
 - 含活動的客戶數目 (#)
 - 已結案活動數目 (#)
- 聯絡人分析指標
 - 聯絡人自訂分析指標
 - 已編列索引幣別
 - 平均索引幣別
 - 已編列索引數字
 - 平均索引編號
 - 使用者所有自訂欄位
 - 使用者所有自訂欄位
 - 聯絡人數目 (#)
- 產品收益分析指標
 - 收益
 - 產品預期收益
 - 產品結案收益
 - 產品收益 (000)
 - 產品預期收益 (000)
 - 產品已結收益 (000)
 - 平均購買價格
 - 平均 (Avg) 數量
 - 數量

用途附註

無

服務要求呈報主題範圍

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

您可以使用這個主題範圍，根據客戶、聯絡人、服務要求、使用者、合作夥伴及日期等維度來分析服務要求。它可以協助您測量與分析客戶服務要求組織的重要績效分析指標，包括服務要求已經開始多久，以及這些要求結案的平均期間。針對服務要求來使用這些績效分析指標，有助於您公司提升客戶滿意度與員工生產力，並降低營運成本。

關係類型

簡單

維度

此主題範圍有下列維度：

- 客戶
- 聯絡人
- 結案日期
- 開始日期
- 使用者所有
- 主要合作夥伴客戶 (僅適用於 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- 服務要求

最佳化的篩選欄位

這個主題區域擁有最佳化的欄位，可於篩選器中使用時縮短查詢時間。最佳化欄位是以 *代碼* 或 *UTC* 字樣為結尾。例如，「客戶」維度擁有「客戶類型」欄位。此外還有「客戶類型代碼」欄位，也就是「客戶類型」欄位的最佳化版本。同理，另有「前次電訪日期 UTC」欄位，也就是「前次電訪日期」欄位的最佳化版本。在篩選器中使用最佳化欄位會讓查詢的速度更快。此方式比使用標準欄位更為快捷。如需有關使用最佳化篩選欄位的詳細資訊，請參閱 [使用最佳化的篩選欄位](#) (頁數 799)。這個主題區域中的下列維度擁有最佳化的篩選欄位：

- 客戶
- 聯絡人
- 服務要求

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的完整清單：

- 服務要求分析指標
 - 服務要求自訂分析指標
 - 索引幣別
 - 平均索引幣別
 - 索引編號
 - 平均索引編號
 - 服務要求數目 (#)
 - 未結案服務要求數目 (#)
 - 已結案服務要求數目 (#)
 - 尚待處理的服務要求數目 (#)
 - 已取消服務要求數目 (#)
 - 未結案服務要求平均帳齡
 - 結案服務要求的平均天數

用途附註

「客戶」與「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

共同活動呈報主題範圍

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

此主題範圍能夠依據客戶、聯絡人與使用者維度來分析共同活動。由於這些活動可由 Oracle CRM On Demand 的一或多個使用者共用，所以您可以使用此主題範圍來呈報共同活動。未與至少一個使用者共用的活動無法使用此主題範圍呈報。

關係類型

多對多

維度

此主題範圍有下列維度：

794 Oracle CRM On Demand 線上說明 20 版

- 客戶
- 活動
- 聯絡人
- 使用者所有

最佳化的篩選欄位

這個主題區域擁有最佳化的欄位，可於篩選器中使用時縮短查詢時間。最佳化欄位是以代碼或 *UTC* 字樣為結尾。例如，「客戶」維度擁有「客戶類型」欄位。此外還有「客戶類型代碼」欄位，也就是「客戶類型」欄位的最佳化版本。同理，另有「已編列索引日期 UTC」欄位，也就是「已編列索引日期」欄位的最佳化版本。在篩選器中使用最佳化欄位會讓查詢的速度更快。此方式比使用標準欄位更為快捷。如需有關使用最佳化篩選欄位的詳細資訊，請參閱[使用最佳化的篩選欄位](#) (頁數 799)。這個主題區域中的下列維度擁有最佳化的篩選欄位：

- 客戶
- 活動
- 聯絡人

分析指標

無

用途附註

「客戶」與「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

車輛呈報主題區域

可用性

這個主題範圍適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

商務目的

這個主題區域提供依據車輛與經銷商維度，以及其他相關維度物件 (例如聯絡人、日期、經銷商及產品)，來分析車輛相關分析指標的能力。

關係類型

簡單

維度

此主題範圍有下列維度：

- 聯絡人
- 日期
- 經銷商
- 產品
- 車輛

最佳化的篩選欄位

這個主題區域擁有最佳化的欄位，可於篩選器中使用時縮短查詢時間。最佳化欄位是以「代碼」或「UTC」字樣為結尾。例如，「聯絡人」維度擁有「指派篩選器 1」欄位。此外還有「指派篩選器 1 代碼」欄位，也就是「指派篩選器 1」欄位的最佳化版本。同理，另有「建立日期 UTC」欄位，也就是「建立日期」欄位的最佳化版本。在篩選器中使用最佳化欄位會讓查詢的速度更快。此方式比使用標準欄位更為快捷。如需有關使用最佳化篩選欄位的詳細資訊，請參閱[使用最佳化的篩選欄位](#)（頁數 799）。這個主題區域中的下列維度擁有最佳化的篩選欄位：

- 聯絡人
- 日期
- 經銷商
- 車輛

分析指標

下面列出這個主題範圍適用分析指標的完整清單：

- 車輛分析指標
 - 車輛自訂分析指標
 - 車輛數目（#）

用途附註

無

變更報表外觀

在 Oracle CRM On Demand Answers 中設定或更新報表時，您可以變更報表的視覺外觀，稱為裝飾格式。您可以套用裝飾格式、複製並貼上裝飾格式屬性，以及將已格式化的報表另存為樣式範本。

依您格式化的項目而定，對話方塊會顯示不同的選項，例如字型、儲存格，以及框線控制項、背景色彩、其他格式選項（如儲存格邊框距離）和 HTML 的自訂 CSS 樣式選項。

您可以變更下列項目的外觀：

- 資料欄和區段，例如背景色彩和框線
- 表格中的資料欄
- 標題大小

您可以複製套用至項目（例如表格中的資料欄）上的一系列裝飾格式屬性，然後貼上相同類型的項目（例如表格中的其他資料欄或不同表格中的資料欄）。您也可以還原為預設外觀。若要執行這項作業，請使用對話方塊右上方的圖示。

支援複製和貼上作業的檢視包括：表格、樞紐分析表和圖表檢視。

關於將報表儲存為樣式範本

自訂報表的美化外觀並儲存之後，您可以用來做為範本。這樣可以讓您將已儲存報表的格式套用至新的或現有的報表。

支援使用已儲存報表做為範本的檢視包括：表格、樞紐分析表和圖表檢視。

這個主題包含執行下列任務的資訊：

- 設定報表的視覺裝飾格式
- 複製與貼上格式屬性
- 復原屬性的預設外觀
- 使用已儲存報表做為範本

設定報表的視覺裝飾格式

- 1 在 Oracle CRM On Demand 中，按一下「報表」頁標。
- 2 在「報表首頁」的「自訂報表與分析」區段中，按一下「設計分析」來開啟 Oracle CRM On Demand Answers。
- 3 在 Oracle CRM On Demand Answers 中，按一下「開啟分析」。
- 4 選取您想要使用的報表，然後按一下「確定」。
- 5 在「建立與檢視分析」頁面中，執行下列其中一項作業以開啟裝飾格式對話方塊：
 - 在「步驟 1」中按一下「資料欄屬性」按鈕，然後再按「資料欄屬性」對話方塊中的「樣式」頁標。
 - 在「步驟 2」中執行下列其中一項作業，以開啟「編輯格式」對話方塊：
 - 針對「標題」或「表格」，按一下「格式化檢視」按鈕。
 - 在樞紐分析表檢視中，按一下「樞紐分析表檢視屬性」按鈕，然後再按「設定其他格式」按鈕。

附註：在表格檢視中，您也可以按一下「格式化資料欄」按鈕，然後使用「值格式」頁標。在樞紐分析表檢視中，您也可以按一下區段屬性按鈕，然後使用「區段屬性」頁標。

「裝飾格式」對話方塊隨即顯示。

- 6 在「字型」區域中，選擇字型家族、大小、色彩、樣式（如，粗體），以及您要套用的任何效果（如，加底線）。

附註：有些項目無法使用這個選項。

- 7 在「儲存格」區域中，設定對齊和背景色彩。

附註：設定水平對齊時，文字資料最常用的對齊方式是靠左對齊；而數字資料最常用的對齊方式則是靠右對齊。

垂直對齊沒有任何影響，除非資料欄跨其他資料欄的多列，才會有影響。

- 8 在「框線」區域，選擇儲存格的框線位置、色彩和樣式。

提示：您可以按一下「位置」下拉式清單附近的上、下、左、右框線，選取或取消選取自訂框線。

- 9 若要設定儲存格內的間距格式，請按一下「其他格式選項」，然後指定儲存格內容的寬度和高度值，以及內容的上、下、左、右各方的間距。

值是以畫素為單位指定。

- 10 若要覆寫 Oracle CRM On Demand Answers 樣式表中所指定的樣式和類別元素，請在「自訂 CSS 樣式選項」區域中進行選擇：

a 按一下您要使用的設定。

b 提供類別、樣式或樣式表的位置。

附註：進階樣式格式選項是提供給瞭解如何使用階層樣式的使用者。

- 11 按一下「確定」。

複製及貼上格式屬性

- 1 在「構建和檢視分析」頁面，前往您希望複製格式的項目，例如資料列、資料欄或表格儲存格。
- 2 開啟「裝飾格式」對話方塊，按一下「複製格式」按鈕，然後按一下「取消」以關閉「裝飾格式」對話方塊。
- 3 前往您想要貼上格式的項目。
- 4 開啟「裝飾格式」對話方塊，按一下「貼上格式」按鈕，然後按一下「確定」以套用您的變更。

還原為預設外觀

- 開啟該項目的「裝飾格式」對話方塊，然後按一下「清除格式」按鈕。

有些類型的檢視可讓您在新增檢視時，使用已儲存報表作為範本，詳細程序如下：

使用已儲存報表做為範本

- 1 在「構建和檢視分析」頁面中，前往「步驟 2 建立配置」。
- 2 按一下「新增檢視」，然後選取您想要的檢視。

- 按一下工作空間上方附近的「從其他分析匯入檢視格式」按鈕。



- 在「匯入已儲存的格式」對話方塊中，瀏覽至已儲存的報表，然後按一下「確定」。
- 按一下「已儲存的結果」連結或「預覽分析」按鈕。

使用最佳化的篩選欄位

最佳化欄位是以代碼字樣 (適用於選擇清單)，或適用於日期-時間欄位的 *UTC* (協調全球時間) 字樣為結尾。在篩選器中使用最佳化欄位可提升報表效能。

篩選器中的代碼欄位

代碼欄位會以多重選擇清單的語言獨立代碼 (LIC) 來儲存選擇清單值。在 **Oracle CRM On Demand** 中，您可透過語言獨立代碼與每種語言的個別項目來管理多重語言。例如，可依下列方式為「有效」狀態的語言值建置狀態欄位。

語言	值	語言獨立代碼
英語	Active	Active
法語	Actif	Active
德語	Aktiv	Active
西班牙語	Activo	Active

若要篩選有效客戶，請為「狀態代碼」欄位 (最佳化版本的「狀態」欄位) 與 LIC 值 (在此情況下為 **Active**) 建立篩選器。不論您使用何種語言，查詢 LIC 值都可提升報表效能，因為不需額外的翻譯步驟即可查詢其他語言。

顯示選擇清單的 LIC 值

若要顯示選擇清單的 LIC 值，請使用下列程序。

顯示選擇清單的 LIC 值

- 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
- 在「欄位管理」區段中，按一下「*記錄類型* 欄位設定」。
- 在「欄位」頁面上，按一下其中一個「編輯選擇清單」連結以取得所要的選擇清單欄位。

LIC 值就在 ID 資料欄中。

篩選器中的 UTC 欄位

使用 UTC 欄位時，系統不會將它們轉換為公司或使用者時區，因此可提升報表效能。而在資料庫中為日期-時間欄位編列索引時，更可進一步提升效能。您可以在報表中隱藏這些欄位，並改用已調整時區的欄位。

步驟 1：定義標準

您可以在 Oracle CRM On Demand Answers 的「定義標準」頁面中為您的報表定義標準。若要存取「定義標準」頁面，您可以依照 [Answers 入門 \(自訂報表\)](#) (頁數 658) 中說明的方式來建立新的分析，或在 Oracle CRM On Demand Answers 中開啟現有分析。

按一下主題即可查看執行下列作業的指示：

- [將資料欄新增至報表](#) (頁數 800)
- [將自訂欄位新增至報表](#) (頁數 801)
- [將篩選器新增至資料欄](#) (頁數 801) (選擇性步驟，但建議使用)
- [編輯資料欄屬性](#) (頁數 808)
- [設定資料欄公式](#) (頁數 818)
- [將動作連結新增至結果](#) (頁數 819) (選擇性)
- [排定各資料欄及欄中資料的顯示順序](#) (頁數 822)

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於在報表中使用地址](#) (頁數 823)
- [使用集合運算結合多個報表的結果](#) (頁數 823)

將資料欄新增至報表

當您在 Oracle CRM On Demand Answers 中建立或修改報表時，可以新增資料欄，直到報表包含所有您想要的資料為止。

附註： 報表中的期數可能根據不同於標準行事曆的公司會計行事曆，例如，公司會計行事曆可能是從每個標準行事曆的 6 月 1 日算起。如果您的公司最近在 Oracle CRM On Demand 中變更會計行事曆年度，您就必須仔細檢閱歷史分析是否跨年度。報表中基於上一個會計行事曆的資料不得與使用新會計行事曆的資料一起配置。

新增報表資料欄

- 1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的「有效主題區域」區段中，展開「資料欄」清單以顯示您可以包含在報表中的資料欄。

2 按一下您要包含在報表中的資料欄。

附註： 您可以按一下該資料欄之內的 **X** 圖示，從報表中移除一資料欄；您可以拖曳資料欄至新位置然後放下，以變更資料欄的順序。

將自訂欄位新增至報表

您可以將自訂欄位新增為 **Oracle CRM On Demand Answers** 中報表與分析的資料欄。如需新增資料欄至報表的詳細資訊，請參閱 [新增資料欄至報表](#) (請參閱 "將資料欄新增至報表" 頁數 800)。

若要使用 **Oracle CRM On Demand Answers** 進行多國語言部署，必須將自訂欄位翻譯成用於 **Oracle CRM On Demand Answers** 的各種語言，才可將這些欄位新增至報表與分析。例如，如果是用英文建立自訂欄位，就必須先翻譯成德文，才能讓德文使用者看到此自訂欄位，然後在報表與分析中使用該自訂欄位。

將篩選器新增至資料欄

您可在 **Oracle CRM On Demand Answers** 的「定義標準」頁面中設定報表中使用的資料欄篩選器。篩選器會限制報表執行時出現的結果。**Oracle CRM On Demand Answers** 僅會顯示符合標準的結果。

資料欄篩選器由下列元素所組成：

- 要篩選的資料欄，例如「客戶類型」。
- 套用篩選器時使用的值，例如 **10** (必要時，可以使用 **SQL** 運算式或變數而非值)。
- 決定如何套用值的運算子，例如 **Less Than**。

例如，如果資料欄包含已銷售的數量，運算子為 **Less Than**，而且值為 **10**，則結果只會包含銷售小於 **10** 個單位的訂單數量。

資料欄篩選器也可以具備下列特性：

- 它可以結合來自相同主題區域的其他資料欄篩選器以便進一步限制報表的結果。
- 若要建立複雜的篩選器，可以將篩選器加以分組。
- 其值可以透過先前從相同主題區域儲存之報表的結果加以限制。

篩選器會在 **SQL SELECT** 陳述式中轉譯為 **WHERE** 子句。**WHERE** 子句用於將傳回的資料列限制為符合指定限制的資料列。進階使用者可以為篩選器直接輸入 **SQL**。

附註： 如果您選取了匯入資料時加入新選擇清單值的選項，這些新的選擇清單值可能不會在 **24** 小時內顯示於報表中。因此，您可能無法在該期間內使用新的選擇清單值做為篩選器。

建立資料欄篩選器

您可以在報表的任何資料欄上建立篩選器。如果您不想在結果中顯示資料欄，您可以隱藏它。

注意： 如果您在建立資料欄篩選器完畢前按一下瀏覽器的「重新整理」按鈕，瀏覽器將會重新載入頁面並放棄您所做的變更。

建立篩選器而不將資料欄新增至報表

- 按一下該欄位。

建立資料欄篩選器

- 1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的「定義標準」頁面中，在您想要建立篩選器的資料欄按一下「新增篩選器」按鈕。
- 2 在「建立/編輯篩選器」對話方塊中，選取「運算子」下拉式清單中的運算子。
運算子與值的選擇便會出現在左資料欄中。根據您所選取的資料欄類型，額外的 **a** 選項可能會出現在右資料欄，例如指定日期範圍的行事曆按鈕，或限制冗長值清單的文字比對方塊。

- 3 若要指定值，請在「值」方塊中輸入，或按一下「所有選擇」來檢視資料欄中可用的值，然後從清單中選取一個值。
為目前的值欄位輸入資料之後，按一下「新增」，然後選取「值」，即可新增多個值。
選擇運算子並指定值時，使用下表中的顯示的準則。如需有關運算子的詳細資訊，請參閱顯示在這個程序之後的 *運算子的用途附註*。

運算子	使用準則
等於或位於	適用於包含文字、數字或日期的資料欄。指定單一值或多個值。結果將只包含資料欄中的值符合篩選器中的值之記錄。
不等於或不位於	適用於包含文字、數字或日期的資料欄。指定單一值或多個值。結果將只包含資料欄中的資料不符合篩選器中的值之記錄。
小於	適用於包含數字或日期的資料欄。指定單一值。結果將只包含資料欄中的資料小於篩選器中的值之記錄。
大於	適用於包含數字或日期的資料欄。指定單一值。結果將只包含資料欄中的資料大於篩選器中的值之記錄。
小於或等於	適用於包含數字或日期的資料欄。指定單一值或多個值。結果將只包含資料欄中的資料小於或等於篩選器中的值之記錄。
大於或等於	適用於包含數字或日期的資料欄。指定單一值或多個值。結果將只包含資料欄中的資料大於或等於篩選器中的值之記錄。
介於	適用於包含數字或日期的資料欄。指定兩個值。結果將包含兩個指定值和介於其中之值的記錄。
為空值	適用於包含文字、數字或日期的資料欄。請不要指定值。運算子只會測試資料欄中是否沒有資料。結果將只包含資料欄中沒有資料的記錄。 有時可能會需要瞭解是否有任何資料存在，便可使用 IS NULL 運算子來測試此狀況。

運算子	使用準則
非空值	適用於包含文字、數字或日期的資料欄。請不要指定值。運算子只會測試資料欄中是否有資料。結果將只包含資料欄中有資料的記錄。
位於頂端	適用於包含文字、數字或日期的資料欄。指定單一值。結果將只包含前 n 筆記錄，其中 n 是在篩選器中指定為值的整數。 此運算子用於評等結果。例如，您可以使用此運算子取得十大執行者的清單。
位於底端	適用於包含文字、數字或日期的資料欄。指定單一值。結果將只包含後 n 筆記錄，其中 n 是在篩選器中指定為值的整數。 此運算子用於評等結果。例如，您可以使用此運算子取得回報最少問題之客戶的清單。
包含所有	適用於包含文字、數字或日期的資料欄。指定單一值或多個值。結果將只包括資料欄中的資料包含篩選器中的所有值之記錄。
包含任何	適用於包含文字、數字或日期的資料欄。指定單一值或多個值。結果將只包括資料欄中的資料至少包含篩選器中的一個值之記錄。
不包含	適用於包含文字、數字或日期的資料欄。指定單一值或多個值。結果將只包括資料欄中的資料不包含篩選器中的任何值之記錄。
開頭是	適用於包含文字、數字或日期的資料欄。指定單一值。結果將只包含資料欄中的資料開頭為篩選器中的值之記錄。
結束於	適用於包含文字、數字或日期的資料欄。指定單一值。結果將只包含資料欄中的資料結尾為篩選器中的值之記錄。
類似於 (模式相符)	適用於包含文字的資料欄。指定單一值或多個值。需要使用百分比符號 (%) 做為萬用字元。您最多可以在值中指定兩個百分比符號字元。結果將只包含資料欄中的資料符合篩選器中的模式值之記錄。
非類似於 (模式相符)	適用於包含文字的資料欄。指定單一值或多個值。需要使用百分比符號 (%) 做為萬用字元。您最多可以在值中指定兩個百分比符號字元。結果將只包含資料欄中的資料不符合篩選器中的模式值之記錄。
會提示	適用於包含文字、數字或日期的資料欄。將資料欄設定為會提示 會將該資料欄標記為透過傳遞到來自其他報表之資料欄的值篩選。 附註： 透過瀏覽將報表連結在一起時，使用此選項 (請參閱步驟 2：建立配置 (頁數 824))。您探鑽至報表中的一或多個資料欄必須包含會提示 篩選器，該報表才能顯示限制為選取之值的資料列，以及從上層進入的資料列。

- 4 當資料欄有許多選擇時，使用分頁控制來瀏覽這些選擇：

- 按一下特定的頁碼瀏覽到該頁面。
 - 按一下雙右箭頭分頁按鈕 (>>) 前進到最後一頁，或按一下雙左箭頭分頁按鈕 (<<) 返回第一頁。
- 5** 使用行事曆按鈕來指定包含日期之資料欄的日期範圍。
- 若要指定單一日期，請為開始日期和結束日期指定相同的日期。
- 6** 使用「符合」下拉式清單檢視可在篩選器中使用的值。如果需要，指定標準來限制要傳回的值 (非強制)。接著，按一下「所有選擇」連結，然後從傳回的清單選取一個值。
- 例如，假設您要查看東部地區的結果。如果您將 **E** 輸入到文字方塊，然後從「符合」下拉式清單中選取 "begins with"，該清單僅會顯示開頭為 **E** 的值。
- 7** 若要新增 **SQL** 運算式或工作階段變數，請進行下列操作：
- a** 按一下「新增」按鈕，然後選取適當的選項。
「值」方塊上的標籤會變更以反映您的選取。
 - b** 將 **SQL** 運算式或工作階段變數輸入到方塊中。
- SQL** 運算式可以包含在資料欄值上操作的函數呼叫。如需詳細資訊，請參閱[在分析中使用函數](#) (頁數 874)以及[工作階段變數](#) (請參閱 "[階段作業變數](#)" 頁數 911)。
- 8** 若要移除值、**SQL** 運算式或工作階段變數，按一下它旁邊的「X」圖示。
- 若要移除所有定義，按一下「清除值」按鈕。
- 9** 若要讓此篩選器受到其他分析中來自相同主題區域之資料欄值的限制，按一下「進階」按鈕，然後選取「以其他要求的結果為基礎進行篩選」選項。
- 「篩選已儲存的要求」對話方塊便會出現。
- 10** 若要將篩選器轉換為 **SQL**，按一下「進階」按鈕，然後選取「將此篩選器轉換為 **SQL**」選項。
- 「進階 **SQL** 篩選器」對話方塊便會出現。
- 11** 完成之後，請按一下「確定」。
- 篩選器便會出現在「定義標準」頁面或「已儲存的篩選器」頁面上的「篩選器」區域中。

運算子的用途附註

某些運算子確實非常相似，但功能並不完全相同。試考慮下列運算子之間的相似處與差異：

- 等於
- 位於
- 包含所有
- 包含任何
- 類似於

等於或位於會在搜尋條件與資料庫值兩者之間搜尋完全相符的項目。例如，若條件為 **Pat Lee**，則只有 **Pat Lee** 會完全吻合並通過篩選器。因為所有搜尋都會區分大小寫，所以諸如 **pat Lee** 或 **Pat lee** 的值並不會通過篩選器。

包含所有會搜尋所有符合條件的值，且值中必須包含所有的值才能通過篩選器，就如 **AND** 搜尋的作用一樣。例如，若條件是要搜尋兩個值；**value = Pat** 與 **value =Lee**，則 **Pat Lee** 與 **Lee Pat** 將通過篩選器，但 **pat Lee**、**Pat Smith** 及 **Chris Lee** 不會通過，因為它們並未包含所有條件 (**Pat AND Lee**)。

包含任何會搜尋符合條件的值，但並不要求具備所有的值，所以較不嚴格，就如同 **OR** 搜尋的作用一樣。例如，若條件是要搜尋兩個值；**value = Pat** 與 **value =Lee**，則 **Pat**、**Pat Smith**、**Chris Lee** 及 **Lee** 都會通過篩選器，因為它們都符合 **Pat OR Lee** 的條件。

類似於會搜尋固定模式，因此需使用一或兩個百分比符號 (%) 代表萬用字元。例如，若搜尋條件為 **vale = P%t %ee**，則 **Pat Lee**、**Pit smee** 及 **Packet trainee** 都會通過篩選器，但 **pat Lee** 不會通過。

為得到最佳搜尋速度，應減少或避免使用諸如「包含所有」、「包含任何」及「類似於」之類的固定模式比對運算子。如果要依完全符合值進行搜尋，請勿使用固定模式比對運算子，而改用完全符合運算子。

儲存資料欄篩選器

您可以將篩選器儲存為分析的一部分或供其他分析重複使用。如果某個篩選器是供特定分析使用，而且您儲存分析，該篩選器就會當做分析的一部分儲存，而且每次分析執行時就會套用該篩選器。您也可以明確地儲存篩選器，讓它可以在其他分析中使用。

包含主題層級範圍篩選器的已儲存篩選器和資料夾會在主題層級範圍的名稱之後出現。如果主題層級範圍沒有已儲存的篩選器，頁面的這個部分是空的。

將資料欄篩選器儲存為分析的一部分

- 1 在「定義標準」頁面中按一下「儲存」。
- 2 在「儲存分析」對話方塊中，選取儲存分析的位置，然後按一下「確定」。

儲存資料欄篩選器以便在其他分析中使用

- 1 在「定義標準」頁面的「篩選器」區段中，按一下「儲存篩選器」。
- 2 在「儲存篩選器」對話方塊中，選擇要儲存的篩選器所在資料夾：
 - 若要儲存篩選器供您個人使用，按一下「我的篩選器」。
 - 儲存在「我的篩選器」中的篩選器僅供您使用。
 - 若要儲存篩選器供其他人使用，按一下「公共篩選器」。
 - 儲存在公共篩選器資料夾中的篩選器可供擁有存取資料夾之權限的其他使用者使用。
- 3 輸入篩選器的名稱。
- 4 (選擇性) 輸入篩選器的說明。
- 5 按一下「確定」。

顯示已儲存篩選器的屬性

- 在「定義標準」頁面的「篩選器」區段中，找出具有您想要顯示之屬性的篩選器，按一下該篩選器旁的「篩選器選項」圖示，再選取「編輯篩選器」選項。

將已儲存的資料欄篩選器套用到分析中

您可以將已儲存的資料欄篩選器套用到分析中。您可以將篩選器的內容或參考套用到篩選器中。

當您套用已儲存之資料欄篩選器的內容時，該篩選器的實際內容會被複製到「定義標準」頁面的「篩選器」區域中。這可讓您在¹不改變已儲存之篩選器的情況下操作篩選標準。當您將參考套用到已儲存的篩選器時，只有其名稱會參考已儲存的篩選器，而且您可以檢視但不改變其內容。

將已儲存的資料欄篩選器套用到分析中

- 1 在「定義標準」頁面的「篩選器」區段中，按一下「開啟儲存的篩選器」。
- 2 瀏覽到適當的篩選器資料夾，選取要套用的已存篩選器，再按一下「確定」。
- 3 在「套用已儲存的篩選器」對話方塊的「篩選器選項」區段，指定您有的任何選擇。
- 4 按一下「確定」。

篩選器便會出現在「定義標準」頁面的「篩選器」區域中。

編輯資料欄篩選器

您可以編輯資料欄篩選器來變更其屬性。

編輯資料欄篩選器

- 1 在「定義標準」頁面的「篩選器」區段中，對您想要編輯的篩選器按一下「篩選器選項」按鈕，再選取「編輯篩選器」。
「建立/編輯篩選器」對話方塊便會出現。
- 2 進行變更，然後按一下「確定」。

編輯資料欄篩選器的公式

您可以編輯資料欄篩選器的公式。您所做的編輯只會套用到篩選器使用的資料欄；公式可以包含函數的呼叫以執行更進階的計算。請參閱[在分析中使用函數](#)（頁數 874）。

編輯篩選器的資料欄公式

- 1 在「定義標準」頁面的「篩選器」區段中，按一下篩選器的「篩選器選項」按鈕，再選取「編輯資料欄公式」。
- 2 按一下「資料欄公式」頁標。

3 將公式輸入到「資料欄公式」區域中。

4 按一下「確定」儲存您的變更。

移除資料欄篩選器

您可以從分析中移除單一篩選器或所有篩選器。

附註： 如果分析先前已經與所套用的任何篩選器一起儲存，請再次儲存分析以移除篩選器。

從分析中移除資料欄篩選器

■ 在「定義標準」頁面的「篩選器」區段中，按一下 X 圖示。

結合資料欄篩選器與其他資料欄篩選器

結合資料欄篩選器（亦即所謂的含有括號的篩選）可讓您不需要瞭解 SQL 即可建立複雜的篩選器。

您可以將資料欄篩選器結合 AND 和 OR 運算子。AND 運算子表示必須符合在每個篩選器中指定的標準。這是結合資料欄篩選器的預設方法。OR 運算子則表示至少必須符合其中一個資料欄篩選器中指定的標準。

將一個資料欄篩選器結合其他資料欄篩選器

1 在「定義標準」頁面中，將至少兩個資料欄篩選器加入到分析中，或將至少兩個資料欄篩選器加入到已儲存的篩選器中。

在「篩選器」區段中會列出這些篩選器，而且兩個篩選器之間會有一個 AND 運算子。

2 將 AND 運算子變更為 OR 運算子，按一下它。

3 當您加入資料欄篩選器時，按一下 AND 和 OR 運算子來為篩選器分組，並建構所需的篩選器組合。

組合的篩選器元素會透過方塊繫結在一起。

4 若要剪下、複製或取消群組繫結的元素，按一下「編輯篩選器群組」按鈕，然後選取適當的選項。

防止篩選器在瀏覽和提示期間遭到取代

您可以防止報表中的篩選器內容在瀏覽和提示期間受到影響。受到保護的篩選器永遠會套用到結果。

防止篩選器在瀏覽和提示期間受到變更

■ 在「定義標準」頁面的「篩選器」區段中，按一下篩選器的「篩選器選項」按鈕，再選取「保護篩選器」。

將已儲存的報表當做篩選器使用

篩選器可以與其他篩選器結合，也可以與其他報表傳回的值為基礎。傳回值之資料欄的任何已儲存報表都可以在報表中用於篩選選取的資料欄。

根據其他已儲存之報表的結果建立篩選器

- 1 在「定義標準」頁面中，在您想要建立篩選器的資料欄按一下「新增篩選器」按鈕。
- 2 在「建立/編輯篩選器」對話方塊中，按一下「進階」，再根據其他要求選項的結果選取「篩選器」。
- 3 在「篩選已儲存的要求」對話方塊的「關係」欄位中，選取結果間的關係與要篩選的資料欄。
- 4 按一下「瀏覽」，瀏覽到已儲存的報表。
- 5 在「在資料欄中使用值」欄位中，選取要用於篩選的資料欄。

若所儲存的報表包含的資料欄名稱符合您建立篩選的資料欄，該資料欄名稱就會先出現在「在資料欄中使用值」欄位。您可選取不同的資料欄。

- 6 按一下「確定」。

篩選器就會出現在「定義標準」頁面的「篩選器」區段中。

附註：若稍後您想要編輯篩選器，則僅可以編輯「篩選已儲存的要求」對話方塊中顯示的資訊。

編輯資料欄篩選器的 SQL

您可以編輯當做篩選器使用的邏輯 SQL WHERE 子句。一般在不需要時，此功能可供需要進階篩選能力的使用者使用。如需 SQL 語法的完整說明，請參閱 SQL 的協力廠商參考書籍、來自其中一個資料庫廠商的 SQL 參考手冊，或線上參考網站。如需有關在 Oracle CRM On Demand Answers 中使用 SQL 的更多一般資訊，請參閱[在分析中使用函數](#)（頁數 874）。

編輯針對資料欄篩選器產生的 SQL

- 1 在「建立/編輯篩選器」對話方塊中按一下「進階」，然後選取「將此篩選器轉換為 SQL」選項。
- 2 將您所做的修改輸入到文字方塊中，然後按一下「確定」。

篩選器便會出現在「定義標準」頁面的「篩選器」區域中。一旦您選擇此選項之後，編輯篩選器永遠會顯示您所輸入的 SQL。

範例：識別銷售量最多的客戶

下列範例會回報 2003 年銷售量最多的十個客戶資料。

```
"Close Date"."Calendar Year" = 2003  
AND RANK("Opportunity Metrics"."Closed Revenue") <= 10
```

編輯資料欄屬性

您可以編輯資料欄的屬性來控制資料欄及其內容的外觀與配置。您也可以指定只在資料欄內容符合特定條件時才套用的格式。根據預設，您對於資料欄的選取僅會套用到目前的報表。

編輯資料欄內容的外觀

在結果中的資料欄內容預設外觀是以層疊樣式表與 XML 訊息檔案為基礎。您可以使用「資料欄屬性」對話方塊的「樣式」頁標來覆寫數個預設值，例如，要使用的字型和字型大小。您所做的選取只會套用到您要使用之報表的資料欄內容。

編輯資料欄內容的外觀

- 1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的「定義標準」頁面中，按一下資料欄的「資料欄屬性」按鈕。
- 2 在「資料欄屬性」對話方塊中，按一下「樣式」頁標。
- 3 針對字型、儲存格、框線、圖像，以及進階樣式格式選項進行選擇。

如需更多資訊，請參閱本主題的「格式化資料欄內容」。

- 4 在「資料格式」頁標中，您可以選取「覆寫預設資料格式」核取方塊來控制顯示資料的方式。

此選項可讓您覆寫預設的顯示特性。您所看到的選項會視資料類型而有所不同。例如，如果資料欄包含數字資料，您可以選取您要處理數字的方式，例如百分比、月份名稱或日期。您可以選取要顯示的小數點位數、如何顯示負數、要顯示的位數，以及要使用的千分位分隔符號。如果您的資料欄包含文字，您可以選取如何處理文字，例如純文字、HTML 或連結。根據您所做的選取，「自訂文字格式」文字方塊會顯示用於顯示資料的適用 HTML 字串。

若要使用自訂文字格式，從「將文字視為」下拉式清單中選取「自訂文字格式」，然後輸入自訂格式。您可以輸入提供特殊格式的 HTML 呼叫。您也可以輸入任何有效的 HTML 字串，包括 JavaScript、VBScript 等等。

例如，下列範例 HTML 會在表格和樞紐分析表中設定資料欄寬度和高度。在範例中，以方括號 ([html]) 括住的 html 文字表示使用 HTML，而 @ 符號字元代表資料欄的動態內容。

```
[html]<span style="width:200px" style="height:50px">@</span>
```

如果您不瞭解 HTML、JavaScript、VBScript 等等，您可以查閱協力廠商的參考資料。

若要建立自訂數字格式，您可以使用數字符號 (#) 來包含有效位數，並使用數字零 (0) 來包含所指定的位數，即使該數字不包含該詳細資料也一樣。以下為範例：

指定 ##.# 會將 12.34 顯示為 12.3

指定 ##.000 會將 12.34 顯示為 12.340

- 5 完成之後，請按一下「確定」。

編輯資料欄內容的配置

使用「資料欄屬性」對話方塊的「資料欄格式」頁標來執行下列任務：

- 指定資料欄是否應該出現在結果中。

根據預設，在結果中通常可以看到資料欄。不過，您可能想要在報表中加入一個您不要顯示在結果中的資料欄，例如建立篩選器時使用的資料欄。

- 指派替代的表格和資料欄標題，並套用自訂格式。

- 控制重複資料的顯示，例如，重複的資料欄值。

在一個表格資料欄中的資料可能會與相對於其他表格資料欄中的資料列重複。例如，如果某個資料欄列出客戶名稱，而另一個資料欄列出這些客戶所在的地區，每個客戶資料列的地區資料可能會重複。您可以選擇只顯示重複的資料一次，

或針對每個資料列顯示該資料。只顯示重複資料或複本資料一次可能會使某個表格更容易讀取，而且可能會使該資料的差別更為明顯。

■ 指定使用者使用結果時所發生的互動，例如，瀏覽到其他報表。

您也可以使用函數和條件運算式，以各種方式格式化結果。

您所做的選取只會套用到您要使用之報表的資料欄內容。

在結果中隱藏資料欄

- 1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的「定義標準」頁面中，按一下資料欄的「資料欄屬性」按鈕。
- 2 在「資料欄屬性」對話方塊中，按一下「資料欄格式」頁標。
- 3 選取「隱藏此資料欄」核取方塊（如果尚未選取）。

建立自訂表格和資料欄標題

- 1 在 Oracle CRM On Demand Answers 中，按一下「定義標準」。
- 2 按一下資料欄的「資料欄屬性」按鈕。
如果結合來自多重報表的結果，則「資料欄屬性」按鈕會位於結果資料欄層級。如需報表的詳細資訊，請參閱[使用集合運算結合多重報表的結果](#)（請參閱 "[使用集合運算結合多個報表的結果](#)" 頁數 823）。
- 3 在「資料欄屬性」對話方塊中，按一下「資料欄格式」頁標。
- 4 在「標題」區域中，選取「自訂標題」核取方塊。
這可讓您變更標題文字與標題格式。
- 5 若要變更表格或資料欄標題的文字，將新的標題輸入到適當的文字方塊中。
此報表就會使用該標題，而非預設標題。
附註： 您也可以指定瀏覽到「資料欄標題互動」區域中的其他報表。
- 6 若要變更表格或資料欄標題的格式，按一下文字方塊旁邊的「編輯格式」按鈕。
「編輯格式」對話方塊便會出現。
針對字型、儲存格、框線，以及進階樣式格式選項進行選擇。如需詳細資訊，請參閱下方的「格式化資料欄內容」。

隱藏重複的資料

- 1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的「定義標準」頁面中，按一下資料欄的「資料欄屬性」按鈕。
- 2 在「資料欄屬性」對話方塊中，按一下「資料欄格式」頁標。
- 3 在「隱藏值」區域中，選取適當的選項：

- 選取「隱藏」只顯示重複的資料一次，並隱藏重複的資料列。
- 選取「重複」顯示每個資料列的重複資料。
- 選取「預設值」保留預設的顯示特性。

指定使用者按一下資料欄時發生的狀況

- 1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的「定義標準」頁面中，按一下資料欄的「資料欄屬性」按鈕。
- 2 在「資料欄屬性」對話方塊中，按一下「資料欄格式」頁標。
- 3 若要指定使用者按一下資料欄時發生的狀況，請在「資料欄標題互動」區域中選取適當的選項：
 - 預設值 - 還原預設互動。
 - 探鑽 - 可讓您逐層往下檢視，讓您可以檢視更多資訊。
 - 瀏覽 - 允許瀏覽到另一個分析。按一下「新增瀏覽目標」按鈕，瀏覽到目標報表或儀表板，按一下「確定」，然後在「標題說明」文字方塊中輸入目標的標題說明。針對您要新增的每個瀏覽目標重複此步驟。按一下「標題說明」文字方塊旁邊的「移除」按鈕，移除該瀏覽目標。
 - 無互動 - 停用探鑽或瀏覽。互動會針對資料欄標題和資料欄中的資料分別進行定義。

指定使用者按一下某個值時發生的狀況

- 1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的「定義標準」頁面中，按一下資料欄的「資料欄屬性」按鈕。
- 2 在「資料欄屬性」對話方塊中，按一下「資料欄格式」頁標。
- 3 若要指定使用者按一下某個值時發生的狀況，請在「值互動」區域中選取適當的選項：
 - 預設值 - 還原預設互動。
 - 探鑽 - 可讓您逐層往下檢視，讓您可以檢視更多資訊。
 - 瀏覽 - 允許瀏覽到另一個分析。按一下「新增瀏覽目標」按鈕，瀏覽到目標報表或儀表板，按一下「確定」，然後在「標題說明」文字方塊中輸入目標的標題說明。針對您要新增的每個瀏覽目標重複此步驟。按一下「標題說明」文字方塊旁邊的「移除」按鈕，移除該瀏覽目標。
 - 無互動 - 停用探鑽或瀏覽。互動會針對資料欄標題和資料欄中的資料分別進行定義。

將條件式格式套用到資料欄內容

在表格和樞紐分析表中，條件式格式有助於資料元素符合特定條件時直接注意該條件式格式。例如，您可以使用特定色彩顯示高收益銷售數字或顯示圖像，例如，在超出收益特定百分比的每個銷售人員名稱旁邊顯示一個戰利品。

方法是，在要使用的報表中選取一或多個資料欄，指定要符合的條件，然後針對字型、儲存格、框線，以及樣式表選項進行選擇，以便在符合條件時套用。對於資料和包含資料的表格儲存格，條件式格式可以包含色彩、字型、圖像等等。指定條件的步驟非常類似於建立篩選器所使用的步驟。

您可以新增多個條件，讓資料和表格儲存格根據資料的值，以其中一個格式顯示。例如，低收益銷售量可以用一種色彩顯示，而高收益銷售量可以用另一種色彩顯示。

在傳統表格與樞紐分析表之間存在數個區別的條件式格式差異。根據一個資料欄的值格式化另一個資料欄的條件式格式不會反映在樞紐分析表中，但是會反映在標準表格中。例如，根據某個地區的銷售量設定該地區名稱的色彩對於樞紐分析表沒有任何效果。不過，根據銷售資料的值設定銷售資料的色彩會反映在樞紐分析表中，根據實際名稱設定地區名稱的色彩也會反映在樞紐分析表中，例如，以粗體色彩的文字顯示東部地區的值。

附註： 在樞紐分析表中，系統會根據值，將條件評估為由樞紐分析表計算或彙總。即使您選取「顯示為」選項將資料顯示為百分比或索引，還是會根據基礎值套用條件式格式。

您所做的選取只會套用到您要使用之報表的資料欄內容。

將條件式格式新增至報表中的資料欄

1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的「定義標準」頁面中，按一下資料欄的「資料欄屬性」按鈕。

2 在「資料欄屬性」對話方塊中，按一下「條件式格式」頁標。

3 按一下「新增條件」按鈕，然後在報表中選取想要在建構條件時使用的資料欄。

「建立/編輯篩選器」對話方塊便會開啟。選取條件的運算子和值。

附註： 當您從「條件式格式」頁標存取「建立/編輯篩選器」對話方塊時，該對話方塊僅會顯示適用於條件式格式的選項。例如，「運算子」下拉式清單會顯示條件式格式中所使用之運算子的子集。

4 在「建立/編輯篩選器」對話方塊中按一下「確定」。

「編輯格式」對話方塊便會出現。

5 針對字型、儲存格、框線、圖像，以及進階樣式格式選項進行選擇。

如需更多資訊，請參閱本主題的「格式化資料欄內容」。

附註： 如果您將圖像指定為條件式格式的一部分，它會以條件的方式出現在結果中。

6 完成時，按一下「確定」以返回「資料欄屬性」對話方塊。

「資料欄屬性」對話方塊會顯示條件以及要套用的條件式格式。

資料欄會以它們列出的順序進行評估。

■ 若要重新排序資料欄，按一下「上移」或「下移」按鈕。

■ 若要從條件中刪除資料欄，按一下「刪除」按鈕。

■ 若要編輯某個條件或條件式格式，請按一下。

7 您可以指定要加入的其他條件；如果您已經完成，也可以按一下「確定」。

下列範例說明如何將條件式格式套用到結果中。

假設某個報表包含 10 個排名分類，其中資料欄中 1 這個值表示最差的排名，而 10 這個值表示最好的排名。您可以套用條件式格式來顯示下列資訊：

■ 一個圖像表示包含 1、2 或 3 之資料欄的低排名。

■ 另一個圖像表示包含 4、5、6 或 7 之資料欄的平均排名。

■ 第三個圖像表示包含 8、9 或 10 之資料欄的高排名。

在「圖形」對話方塊中，選取「僅圖像」圖像位置選項。在結果顯示中，資料欄僅會與圖像一起出現，而不會有任何排名號碼。

格式化資料欄內容

使用「編輯格式」對話方塊（以及「資料欄屬性」對話方塊的「樣式」頁標上的選項），針對以表格格式（例如表格或樞紐分析表）顯示在儲存格內部的資料欄資料，選取字型、儲存格、框線，以及進階樣式格式選項。您也可以選取表格和資料欄標題的設定。

如果您要覆寫資料欄的預設格式屬性，您所做的選取是靜態的。如果您要為資料欄指定條件式格式屬性，則只有在符合條件時，才會套用您所做的選取。

使用「編輯格式」對話方塊或「資料欄屬性」對話方塊的「樣式」頁標

- 1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的「定義標準」頁面中，按一下資料欄的「資料欄屬性」按鈕。
- 2 在「資料欄屬性」對話方塊中，按一下「樣式」頁標。
- 3 在「字型」區域中，選取要套用的字型家族、大小、色彩、樣式（如粗體），以及任何效果（如底線）。
- 4 在「儲存格」區域中，選取對齊方式、背景色彩，以及儲存格內部顯示的圖像。
 - 水平與垂直對齊的選項類似於文書處理程式中的文字對齊選項。除非資料欄跨其他資料欄的多個資料列，否則垂直對齊沒有任何影響。

對於水平對齊：

選取「靠左」將資料靠左對齊。這是文字資料最常見的對齊方式。選取「靠右」將資料靠右對齊。這是數值資料最常見的對齊方式。選取「置中」將資料置中對齊。若要維持與此資料欄相關聯的預設資料對齊方式，選取「預設值」。

對於垂直對齊：

選取「靠上」將資料對齊表格儲存格頂端。選取「靠下」將資料對齊表格儲存格底部。選取「置中」將資料對齊表格儲存格中間。若要維持與此資料欄相關聯的預設垂直對齊方式，選取「預設值」。

- 當您按一下「圖像」按鈕時，「圖形」對話方塊便會開啟。
 - 如果您不要加入圖像，選取「無圖像」選項。
 - 若要加入自訂圖像，選取「自訂圖像」選項，然後在文字方塊中指定適當的路徑。此圖像應該是將檢視結果的所有使用者可以存取的圖像。自訂圖像可以同時用於條件式和非條件式結果。
 - 若要加入透過 Oracle CRM On Demand Answers 散佈的圖像，使用圖形選取視窗。此視窗會顯示適用於條件式格式的圖像，例如量表和趨勢箭頭。左窗格會顯示圖像的分類。當您按一下某個圖像分類時，右窗格會顯示該分類中的圖像。選取您要使用之圖像旁邊的選項按鈕進行選取。
 - 若要指定圖像在儲存格內的位置，請從「圖像位置」下拉式清單中進行選取：

預設值 - 在預設位置顯示任何圖像，此位置通常是在資料欄資料或標題的左方。

圖像左方 - 將任何圖片顯示在資料欄資料或標題的左方。

圖像右方 - 將任何圖像顯示在資料欄資料或標題的右方。

僅圖像 - 僅顯示圖像，而不顯示資料欄資料或標題。

- 5 在「框線」區域，選擇儲存格的框線位置、色彩和樣式。
- 6 在「其他格式選項」區域中，選取資料欄寬度、高度、縮排（左邊框距離）、右邊框距離、上邊框距離，以及下邊框距離。
- 7 在「自訂 CSS 樣式選項（僅限 HTML）」區域中，您可以覆寫在 Oracle CRM On Demand Answers 樣式表中指定的樣式和類別元素。此功能適用於瞭解如何使用層疊樣式表的使用者。
 - 按一下 + 圖示展開「自訂 CSS 樣式選項（僅限 HTML）」區域。
 - 按一下您要使用之設定旁邊的核取方塊，然後提供類別、樣式或樣式表的位置。
例如，針對「使用自訂 CSS 樣式」，您可以輸入有效的 CSS 樣式屬性，並以分號分隔，例如：
`text-align:center;color:red`
- 8 完成時，按一下「確定」以關閉對話方塊。

使用自訂日期/時間格式字串

自訂日期/時間格式字串會針對包含時間標記、日期，以及時間的格式資料欄提供額外的選項。

輸入自訂日期/時間格式字串

- 1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的「定義標準」頁面上，為包含時間標記、日期或時間的資料欄按一下「資料欄屬性」按鈕。
- 2 在「資料欄屬性」對話方塊中，在「資料格式」區域中選取下列選項：「覆寫預設資料格式」核取方塊。
- 3 在「日期格式」欄位的下拉式清單中，選取「自訂」。
- 4 在「自訂日期格式」欄位中，輸入完全符合下表中顯示的自訂格式字串，包括左右方括號字元 ([])。
附註：您必須將自訂格式字串輸入到「自訂日期格式」欄位中。自訂格式字串不適用於下拉式清單中的選項。

一般自訂格式字串

下表說明部分一般自訂格式字串及其所顯示的結果。這些允許以使用者的地區設定顯示日期/時間欄位。

一般格式字串	結果
[FMT:dateShort]	以地區設定的短日期格式格式化日期。您也可以輸入 [FMT:date]。
[FMT:dateLong]	以地區設定的長日期格式格式化日期。
[FMT:dateInput]	以輸入回系統可接受的格式格式化日期。
[FMT:time]	以地區設定的時間格式格式化時間。
[FMT:timeHourMin]	以地區設定的時間格式格式化時間，但忽略秒數。
[FMT:timeInput]	以輸入回系統可接受的格式格式化時間。

一般格式字串	結果
[FMT:timeInputHourMin]	以輸入回系統可接受的格式格式化時間，但忽略秒數。
[FMT:timeStampShort]	相當於輸入 [FMT:dateShort] [FMT:time]。這樣會以地區設定的短日期格式格式化日期，並以地區設定的時間格式格式化時間。您也可以輸入 [FMT:timeStamp]。
[FMT:timeStampLong]	相當於輸入 [FMT:dateLong] [FMT:time]。這樣會以地區設定的長日期格式格式化日期，並以地區設定的時間格式格式化時間。
[FMT:timeStampInput]	相當於 [FMT:dateInput] [FMT:timeInput]。這樣會以輸入回系統可接受的格式格式化日期和時間。
[FMT:timeHour]	僅以地區設定的格式格式化小時欄位，例如 8 PM。

ODBC 自訂格式字串

下表顯示 ODBC 標準類型的自訂格式字串及其所顯示的結果。這些會根據 ODBC 標準顯示日期/時間欄位。

ODBC 格式字串	結果
[FMT:dateODBC]	以標準 ODBC yyyy-mm-dd 格式 (4 位數的年、2 位數的月、2 位數的日) 格式化日期。
[FMT:timeODBC]	以標準 ODBC hh:mm:ss 格式 (2 位數的小時、2 位數的分鐘、2 位數的秒鐘) 格式化時間。
[FMT:timeStampODBC]	相當於輸入 [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC]。這樣會以 yyyy-mm-dd 格式格式化日期，並以 hh:mm:ss 格式格式化時間。
[FMT:dateTyped]	以標準 ODBC yyyy-mm-dd 格式顯示文字日期，然後顯示日期。日期會顯示在單引號字元 (') 內。
[FMT:timeTyped]	以標準 ODBC hh:mm:ss 格式顯示文字時間，然後顯示時間。時間會顯示在單引號字元 (') 內。
[FMT:timeStampTyped]	以標準 ODBC yyyy-mm-dd hh:mm:ss 格式顯示文字時間標記，然後顯示時間標記。時間標記會顯示在單引號字元 (') 內。

整數欄位的自訂格式字串

下表顯示使用整數欄位時可使用的自訂格式字串。這些允許以使用者的地區設定顯示月和日名稱。

整數欄位可容納代表月份或星期幾的整數。對於月份，1 代表 1 月、2 代表 2 月，以此類推，而 12 代表 12 月。對於星期幾，1 代表星期日、2 代表星期一，以此類推，而 7 代表星期六。

整數欄位格式字串	結果
[MMM]	以使用者的地區設定顯示月份名稱縮寫。
[MMMM]	以使用者的地區設定顯示完整的月份名稱。
[DDD]	以使用者的地區設定顯示星期幾的縮寫。

整數欄位格式字串	結果
[DDDD]	以使用者的地區設定顯示完整的星期幾。

用於轉換為小時的自訂格式字串

下表顯示可用於將資料格式化為小時的自訂格式字串。這些可在下列種類的欄位上使用：

- 包含整數或實數的欄位，其中的整數或實數代表一天 (12:00 AM) 開始後經過的時間。
- 輸出為 [FMT:timeHour] 格式的欄位(此格式僅會以地區設定的格式顯示小時欄位，例如 8 PM)。

資料轉換格式字串	結果
[FMT:timeHour]	這假設該值代表一天開始後經過的時數，並將時數格式化為 hh 顯示，其中 hh 是時數。小數則會從值捨去。例如，2 這個值會格式化為 2 AM，而 12.24 這個值則會格式化為 12 PM。
[FMT:timeHour(min)]	這假設該值代表一天開始後經過的分鐘數，並將分鐘數格式化為 hh 顯示，其中 hh 是時數。小數則會從值捨去。例如，2 這個值會格式化為 12 AM，而 363.10 這個值則會格式化為 06 AM。
[FMT:timeHour(sec)]	這假設該值代表一天開始後經過的秒數，並將秒數格式化為 hh 顯示，其中 hh 是時數。小數則會從值捨去。例如，600 這個值會格式化為 12 AM、3600 這個值會格式化為 1 AM，而 61214.30 這個值則會格式化為 5 PM。

用於轉換為小時和分鐘的自訂格式字串

下表顯示可用於將資料格式化為小時和分鐘的自訂格式字串。這些可在包含代表一天開始 (12:00 AM) 後經過的時間之整數或實數的欄位上使用。

它們可以在輸出為 [FMT:timeHourMin] 格式的條件下使用(此格式會以地區設定的時間格式顯示時間，但是會省略秒數)。

資料轉換格式字串	結果
[FMT:timeHourMin]	這假設該值代表一天開始後經過的分鐘數，並將該值轉換為 hh:mm 顯示，其中 hh 是時數，而 mm 是分鐘數。小數則會從值捨去。例如，12 這個值會格式化為 12:12 AM、73 這個值會格式化為 1:13 AM，而 750 這個值則會格式化為 12:30 PM。
[FMT:timeHourMin(sec)]	這假設該值代表一天開始後經過的秒數，並將該值轉換為 hh:mm 顯示，其中 hh 是時數，而 mm 是分鐘數。小數則會從值捨去。例如，60 這個值會格式化為 12:01 AM、120 這個值會格式化為 12:02 AM，而 43200 這個值則會格式化為 12:00 PM。
[FMT:timeHourMin(hour)]	這假設該值代表一天開始後經過的時數，並將時數轉換為 hh:mm 顯示，其中 hh 是時數，而 mm 是剩餘的分鐘數。例如，0 這個值會格式化為 12:00 AM、1.5 這個值會格式化為 1:30 AM，而 13.75 這個值則會格式化為 1:45 PM。

用於轉換為小時、分鐘和秒鐘的自訂格式字串

下表顯示可用於將資料格式化為小時、分鐘和秒鐘的自訂格式字串。這些可在包含代表時間之整數或實數的欄位上使用。

它們可以在輸出為 [FMT:time] 格式的條件下使用，如「一般自訂格式字串」主題中所述(此格式會以地區設定的時間格式顯示時間)。

資料轉換格式字串	結果
[FMT:time]	這假設該值代表一天開始後經過的秒數，並將該值轉換為 hh:mm:ss 顯示，其中 hh 是時數、mm 是分鐘數，而 ss 是秒數。例如，60 這個值會格式化為 12:01:00 AM、126 這個值會格式化為 12:02:06 AM，而 43200 這個值則會格式化為 12:00:00 PM。
[FMT:time(min)]	這假設該值代表一天開始後經過的分鐘數，並將該值轉換為 hh:mm:ss 顯示，其中 hh 是時數、mm 是分鐘數，而 ss 是秒數。例如，60 這個值會格式化為 1:00:00 AM、126 這個值會格式化為 2:06:00 AM，而 1400 這個值則會格式化為 11:20:00 PM。
[FMT:time(hour)]	這假設該值代表一天開始後經過的時數，並將該值轉換為 hh:mm:ss 顯示，其中 hh 是時數、mm 是分鐘數，而 ss 是秒數。例如，6.5 這個值會格式化為 6:30:00 AM，而 12 這個值則會格式化為 12:00:00 PM。

Advanced Custom Formats

除了先前說明的格式之外，您還可以使用下表中所說明的部分常見日期和時間格式建立您自己的格式來格式化日期和時間。

例如，您可以使用下列格式建立格式：

dddd - h:mm tt

可以用下列方式格式化日期戳記欄位：

Monday - 4:03 PM

附註： 使用這些格式時，請不要加入使用其他格式時所需的方括號 ([])。

下列格式不提供更大的格式化彈性，因此它們不允許日期格式根據使用者的地區設定變更，但是之前的許多格式可以這麼做。

下表說明部分常見日期和時間格式。

格式	結果
d	日期 (例如：1 到 31)。單一位數沒有前置零 (0)。
dd	如同 d，但是單一位數開頭為 0。
ddd	星期幾的三個字母縮寫 (例如：Sun、Mon)。
dddd	星期幾的完整名稱 (例如：Sunday、Monday)。
M	月份 (例如：1、12)。單一位數沒有前置 0。
MM	類似 M，但是單一位數開頭為 0。
MMM	月份的三個字母縮寫 (例如：Jan、Feb)。
MMMM	月份的完整名稱 (例如：January、February)。
yy	兩位數的年份 (例如：06)。
yyyy	四位數的年份 (例如：2006)
h	12 小時格式的時數。單一位數沒有前置 0。
hh	類似 h，但是單一位數開頭為 0。

格式	結果
H	24 小時格式的時數。單一位數沒有前置 0。
HH	類似 H，但是單一位數開頭為 0。
m	分鐘數。單一位數沒有前置 0。
mm	類似 m，但是單一位數開頭為 0。
s	秒鐘數。單一位數沒有前置 0。
ss	類似 s，但是單一位數開頭為 0。
tt	AM 和 PM 指標。搭配 h 和 hh 格式使用。

設定資料欄公式

進階使用者可以使用內建函數，建立新公式或編輯現有公式。Oracle CRM On Demand Answers 支援各種不同的 SQL-92 函數，以及 SQL-92 的運算式。如需可用函數的詳細資訊，請參閱[在分析中使用函數](#) (頁數 874)。

編輯或新增公式

- 1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的「定義標準」頁面中，按一下您要編輯或新增公式之資料欄的「編輯公式」按鈕。
- 2 在「編輯資料欄公式」對話方塊中，選取「資料欄公式」頁標。
- 3 如果您要變更表格標題和資料欄標題文字，請選取「自訂標題」核取方塊。
- 4 使用「資料欄公式」方塊下的按鈕，依所需修改公式。
- 5 從「加總規則」下拉式清單中依所需選取加總規則。
- 6 視需要選取「資料匣」頁標，並將多個值或範圍組合成資料匣中。
如需更多資訊，請參閱本主題的「將多個值或範圍組合成資料匣」程序。
- 7 按一下「確定」。
在分析中，您也可以使用函數和條件運算式，以各種不同方式呈現搜尋結果。

將多個值或範圍組合成資料匣

- 1 在「編輯資料欄公式」對話方塊中，選取「資料匣」頁標。
- 2 按一下「新增資料匣」，輸入或選取您要組合成為資料匣的值或範圍，再按一下「確定」。

3 在「編輯資料匣名稱」對話方塊中，輸入資料匣名稱。

4 重複步驟 2 和 3，直到新增您所有需要的資料匣為止。

在結果集中組成資料匣之不同值的所有例項都會由資料匣名稱所取代。系統也會據此執行彙總。

將動作連結新增至結果

您可以將動作連結新增至結果。動作連結讓使用者能藉由按一下報表中的記錄連結來存取「記錄詳細資料」頁面。您可以利用下列方法新增動作連結：

- **使用動作連結類別：**利用這種方法，您可以將報表中的記錄類型名稱設定為動作連結。動作連結類別會取得報表中的「資料列 ID」值，用於從 Oracle CRM On Demand 擷取特定記錄。這種方法適用於下列記錄類型：客戶、宣傳活動、聯絡人、潛在客戶、機會、服務要求及使用者。
- **使用 URL。**利用這種方法，您可以建立連結至任何來自表格或樞紐分析表檢視之記錄類型的連結。您可將記錄類型的 ID 資料欄設定為動作連結。

關於動作連結中的記錄類型名稱

新增動作連結時，您必須在新增連結的程式碼或 URL 中使用原始記錄類型名稱。如果您的公司管理員已在 Oracle CRM On Demand 中變更記錄類型名稱，則必須判定您要新增連結處的記錄類型原始名稱。例如，您的公司管理員將 **Account** 記錄類型重新命名，現在該記錄類型名為 **Customer**，當您將動作連結新增到 **Customer** 記錄類型的結果時，連結程式碼或 URL 會一直參考 **Account** 記錄類型（亦即記錄類型原始的名稱）。請視您要建立的連結類型，如下所示在程式碼或 URL 中使用記錄類型名稱：

- 使用動作連結類別為 **Customer** 記錄類型（原本為 **Account** 記錄類型）新增動作連結時，請在連結程式碼中使用 **account** 記錄類型名稱，如下例所示：

```
[html]"<a onClick=\"javascript:LinkOccam (this, 'account');\">\"@\"</a>\"
```

當您使用動作連結類別新增動作連結時，連結程式碼中的記錄類型名稱必須全為小寫字母。

提示：若要判定您要新增連結的記錄類型其原始名稱，請開啟該記錄類型的「首頁」，在瀏覽器視窗「網址」欄位中的 URL 會顯示記錄類型的原始名稱。在此例中 **Account** 記錄類型已重新命名為 **Customer**，則「**Customer** 首頁」會顯示下列 URL：

```
https://server_name/OnDemand/user/AccountHomePage
```

其中：

server_name 是用來登入 Oracle CRM On Demand 的 URL

- 使用 URL 為 **Customer** 記錄類型（原本為 **Account** 記錄類型）新增動作連結時，請在 URL 中使用 **Account** 記錄類型名稱，如下例所示：

```
"http://\"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/AccountDetail?OMTGT=AccountDetailForm&OMTHD=AccountDetailNav&AccountDetailForm.Id=\"@\">\"@\"</a>\"
```

提示：若要判定記錄類型其「詳細資料」頁面正確的 URL，請開啟該記錄類型其任何記錄的「詳細資料」頁面。在瀏覽器視窗標題列的「網址」欄位中，將 **http** 中位址字串的相關部份複製到 **Id=**。在此例中，**Account** 記錄類型已重新命名為 **Customer**，因此應從 **Customer** 記錄其「詳細資料」頁面複製 URL。

在某些狀況中，記錄類型詳細資料頁面其 URL 中處處皆使用完整的記錄類型名稱，如同上例顯示的 URL，但在其他的狀況中，URL 中的某些位置上會使用記錄類型名稱的縮寫。

例如，如果您要新增連結的記錄類型原本是 Opportunity 記錄類型，則 URL 如下所示：

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTGT=OpptyDetailForm&OMTHD=OpportunityDetailNav&OpptyDetailForm.Id="@>"@</a>"
```

下列程序說明如何使用動作連結類別新增動作連結。

使用動作連結類別新增動作連結

- 1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的「定義標準」頁面中，將資料欄加入到報表。
您必須將記錄類型名稱欄位（例如「客戶名稱」）與記錄類型 ID 欄位（例如「客戶 ID」）新增到報表，且必須將 ID 欄位放在報表配置中，緊鄰名稱欄位的右方。
- 2 按一下記錄類型 ID 資料欄的「資料欄屬性」按鈕。
- 3 在「資料欄屬性」對話方塊中，按一下「資料欄格式」頁標。
- 4 在「資料欄格式」頁標中，選取「隱藏此資料欄」核取方塊，並按一下「確定」。
- 5 在「定義標準」頁面中，按一下記錄類型「名稱」資料欄的「資料欄屬性」按鈕。
- 6 在「資料欄屬性」對話方塊中，按一下「樣式」頁標。
- 7 在「樣式」頁標中，執行下列作業：
 - a 按一下加號 (+) 圖示展開「自訂 CSS 樣式選項 (僅限 HTML)」區域。
 - b 選取「使用自訂 CSS 樣式」核取方塊，並在文字方塊中輸入 *ActionLink*。
- 8 按一下「資料格式」頁標。
- 9 在「資料格式」頁標中，執行下列作業：
 - a 選取「覆寫預設資料格式」核取方塊。
 - b 在「視文字為」清單中，選取「自訂文字格式」。
 - c 在「自訂文字格式」欄位中，在 @ 符號後輸入與下例類似的文字。

在此範例中，會為客戶建立動作連結：

```
[html]"<a onClick=\"javascript:LinkOccam (this, 'account');\">"@</a>"
```

若要為其他支援使用「動作連結類別」建立動作連結的記錄類型建立動作連結，請視狀況將上例中的文字 *account* 取代為 *campaign*、*contact*、*lead*、*opportunity*、*service* 或 *user*。記錄類型名稱必須全為小寫字母。

附註：您必須在連結程式碼中使用原始的記錄類型名稱。如果您的公司管理員已在 Oracle CRM On Demand 中將記錄類型重新命名，則您必須判定要新增動作連結處的記錄類型其原始名稱，並在連結程式碼中使用該名稱。

10 按一下「確定」。

11 若要預覽報表，請按一下「預覽分析」。

下列程序說明如何使用 URL 新增動作連結。利用這項程序可為任何記錄類型新增動作連結。

使用 URL 新增動作連結

1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的「定義標準」頁面中，將資料欄加入到報表，包括記錄類型的 ID 資料欄（例如「客戶 ID」）。

附註：要讓動作連結能夠運作，報表中必須新增記錄類型 ID 欄位。

2 按一下記錄類型 ID 資料欄的「資料欄屬性」按鈕。

3 在「資料欄屬性」對話方塊中，按一下「資料格式」頁標。

4 在「資料格式」頁標中，執行下列作業：

a 選取「覆寫預設資料格式」核取方塊。

b 在「視文字為」清單中，選取「自訂文字格式」。

c 在「自訂文字格式」欄位中，在 @ 符號後輸入連結的程式碼，如下例所示：

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OM
TGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@>"@</a>"
```

其中：

server_name 出現在範例中，取代您登入 Oracle CRM On Demand 時使用的 URL。

在上例中，URL 是機會記錄類型的。請為您的 Oracle CRM On Demand 伺服器與您要建立連結的記錄類型使用適當的 URL。

附註：您必須在 URL 中使用原始的記錄類型名稱。如果您的公司管理員已在 Oracle CRM On Demand 中將記錄類型重新命名，則您必須判定要新增動作連結處的記錄類型其原始名稱，並在 URL 中使用該名稱。

Oracle CRM On Demand Answers 會用報表中每個記錄的記錄類型 ID 值來取代該字串中的最後一個 @ 符號。若您希望連結不要顯示記錄類型 ID，請將最後一個 @ 符號取代成您想要顯示的文字。在下例中，動作連結中的 ID 將取代成文字「檢視」：

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OM
TGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@>檢視</a>"
```

5 按一下「確定」。

6 若要預覽報表，請按一下「預覽分析」。

以下範例顯示用於代表資產記錄連結的程式碼：

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/AssetDetail?OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetail
Form&AssetDetailForm.Id="@>"@</a>"
```

以下範例顯示用於代表商機記錄連結的程式碼：

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/ApptDetail?OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&App
tDetailForm.Id="@>"@</a>"
```

以下範例顯示用於代表任務記錄連結的程式碼：

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/TaskDetail?OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetailFo
rm&TaskDetailForm.Id="@>"@</a>"
```

排定各資料欄及欄中資料的顯示順序

您可以為資料欄中的資料選取排序順序，並確保資料欄是以您所要的順序顯示。

您可以指定顯示在分析中一個或多個資料欄的排序順序。當您按一下「排序依據」按鈕，就會顯示新圖像，指出所選取資料欄將套用至結果的排序順序。





根據資料欄為分析排序

1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的「定義標準」頁面中，在您想要排序的資料欄上按一下「排序依據」按鈕。
按鈕隨即變更，指出排序順序。

2 繼續按「排序依據」按鈕，直到出現您所要的排序順序為止。

下表說明可用的排序順序。

按鈕	說明
----	----

按鈕	說明
	所選取的資料欄不會用來為結果排序。
	結果將使用所選取資料欄中的項目，依遞增順序排序。
	結果將使用所選取資料欄中的項目，依遞減順序排序。
	<p>「排序依據」按鈕上會顯示編號，指出該資料欄不是套用至結果的主要排序資料欄，此編號在套用排序順序時對應。</p> <p>在此範例中，此資料欄是用來做為第二個排序順序資料欄。向上箭頭表示結果是使用所選取資料欄中的項目，依遞增順序排序。</p>

關於在報表中使用地址

許多報表需要使用地址欄位，而在 Oracle CRM On Demand 中，您可以視需要使用兩種不同方式產生關於地址的報表。在 Oracle CRM On Demand Answers 的「有效主題區域」中，名稱中有「延伸」一字的地址資料夾中（例如帳單地址 - 延伸）會提供 Oracle CRM On Demand 中所包含的全部九種標準地址欄位，以供報告地址。如需有關每個欄位如何對應至特定國家的地址格式，請參閱「關於國家與地址對應」。

地址 **Extended** 資料夾所包含的欄位無法在報表中進行探鑽，不管 Oracle CRM On Demand 中每個記錄或使用者的預設公司國家是哪個國家，欄位標籤都會一致地顯示。

在 Oracle CRM On Demand Answers 的「有效主題區域」中的大部分其他地址欄位（亦即不在 **Extended** 資料夾中的欄位）包含在報表中時，則是可探鑽的。所顯示的欄位會與 Oracle CRM On Demand 使用者的預設公司國家關聯的欄位相符，但是如果與特定記錄關聯的國家與 Oracle CRM On Demand 使用者的預設公司國家不同時，就無法顯示所有欄位。

使用集合運算結合多個報表的結果

當您選取主題區域並新增資料欄至報表之後，就可以使用「集合」運算結合一或多個主題區域的標準。這個動作會將兩個以上報表的結果結合成單一報表。

附註：在每個元件中所選取資料欄的數目和資料類型必須相同，資料欄長度則可不同。

下表列出「集合」運算子，並說明這些運算子所產生的結果。

集合運算子	產生的結果
Union	從所有報表傳回非重複的資料列。
Union All	從所有報表傳回所有資料列，包括重複資料列。

集合運算子	產生的結果
Intersect	傳回所有報表都共通的資料列。
Minus	從第一個報表傳回不在其他報表中的資料列

結合多個報表的結果

- 1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的「定義標準」頁面中，按一下「進階」區段中的加號，然後按一下「與類似分析結合」。
- 2 在「主題區域」對話方塊中，選取一個主題區域，其中包含要與您報表中資料欄結合的資料。
主題區域可以與從報表現有資料欄取得的主題區域相同，亦可為不同的主題區域。
「集合運算」頁面隨即顯示。
- 3 請遵循螢幕上的指示以建立結合的報表。
- 4 按一下「集合」按鈕，然後選取運算類型。
- 5 從選取區域選取資料欄，以便與第一個報表結合。
- 6 必要時，定義特屬目前主題區域的篩選器。
- 7 按一下「集合運算」區段中的「編輯」以新增其他主題區域，然後選擇「建立新標準」。
- 8 按一下「集合運算」區段中的「結果資料欄」，編輯已結合報表的資料欄特性（格式化資料欄、排序）。
這個動作會顯示結果資料欄，並包含您可以用來編輯格式和排序的按鈕。

步驟 2：建立配置

定義標準之後，您應該建立報表的配置。在這個步驟中，您可以將更多檢視加入至配置。這些檢視一開始會顯示在配置的底部。您也可以將小計和總計加入至資料欄。

檢視會使用簡報功能來協助您以有意義且直覺的方式查看結果。您可以將各種檢視加入至結果，例如允許向下探鑽至更詳細資訊的圖表和樞紐分析表、說明文字、用來限制結果的篩選器清單，以及其他項目。

當您執行新的報表時，Oracle CRM On Demand Answers 一開始會在資料表中顯示結果，並在資料表前面顯示標題。達到此效果的方法是加入「標題」檢視（顯示已儲存報表的名稱）和「資料表」檢視（在繼承「定義標準」步驟中指定之格式、排序和其他選項的基本資料表中顯示結果）。您可以針對報表自訂或刪除這些現有的檢視、加入其他檢視，以及在工作空間內的任何位置組合和放置檢視。

準備多重結果的檢視可協助您識別資料的趨勢和關係。然後，您就可以使用這些檢視的集合來儲存報表。

您可在 Oracle CRM On Demand Answers 的「建立配置」頁面中定義報表配置。若要存取「建立配置」頁面，請依照 [Answers 入門（自訂報表）](#)（頁數 658）中說明的方式來建立新分析，或在 Oracle CRM On Demand Answers 中開啟現有分析。

您的配置可以包含下表所示的任何檢視。

配置	說明
標題	您可以使用這個檢視來加入標題和副標題、結果的已儲存名稱以及自訂商標，以便識別結果。針對結果特有的說明，您可以加入說明圖示，以便連結至包含報表或結果相關資訊的任何 HTML 頁面或網站。
資料表	您可以使用這個檢視，以資料欄格式顯示資料。您可以選取要一次顯示一頁資訊（適用於較大的結果集），以及控制頁面的大小和分頁控制項的位置。資料表支援各種格式，而且可以使用自訂格式器來加入圖形、連結和其他項目。使用者也可以使用「資料表」檢視來變更資料表標題的格式。
圖表	您可以使用這個檢視，將資料欄拖放至配置圖表。對於標題、圖例的位置、軸標題和資料標籤，您會擁有完整的控制權。您可以控制圖表的大小和縮放比例，以及使用樣式表來控制色彩。此外，您可以向下探鑽至結果。支援的圖表類型包括橫條圖、直條圖、折線圖、區域圖、圓形圖、散佈圖、泡泡圖和自訂子類型，包括 2D 、 3D 、絕對、叢集、堆疊、組合和自訂。
樞紐分析表	如果您想要能夠採用資料列、資料欄和區段標題並來回切換以便取得不同的觀點，請使用這個檢視。您可以將標題拖放至樞紐結果、預覽結果，以及套用這些設定。使用者可以逐一瀏覽樞紐分析表並向下探鑽至資訊。使用者可以建立複雜的樞紐分析表，以便在樞紐資料旁顯示彙總和不相關的總計，進而允許彈性的分析。針對互動式結果集，您可以將元素放置於頁面中，讓使用者選取元素。與「資料表」檢視相同之處在於，您可以使用自訂格式器來格式化元素。
量表	您可以使用「量表」檢視，將結果顯示成量表，例如針盤、橫條和球狀量表。
目前使用的篩選器	您可以使用這個檢視來顯示針對報表生效的篩選器。
靜態文字	您可以使用這個檢視，在結果中加入靜態文字。您可以使用 HTML ，在結果中加入橫幅、即時狀態顯示、 Active-X 物件、 Java 小程序、連結、指示、說明、圖形和其他項目。
圖例	您可以使用「圖例」檢視來列出結果所使用之特殊格式的意義，例如套用至量表之自訂色彩的意義。
資料欄選取器	您可以使用資料欄選取器，讓使用者以動態方式變更分析中所顯示的資料欄。這可讓使用者沿著許多維度分析資料，並且以動態方式更改結果的內容。
檢視選取器	您可以使用「檢視選取器」檢視，從已儲存的檢視中選取特定的結果檢視。放置於儀表板時，檢視選取器就會顯示成使用者可進行選取的下拉式清單。
漏斗圖	您可以使用這個檢視來顯示三維圖表，以便使用體積、等級和色彩表示目標與實際值。它可用於描述隨著時間降低的目標值，例如銷售業務進程。

配置	說明
敘述	您可以使用這個檢視，將結果顯示成一或多個文字段落。您可以針對結果中的每個資料欄輸入含有預留位置的句子，並且指定應該如何分隔資料列。您可以併入自訂 HTML 或 JavaScript ，以便指定資訊的顯示方式。
即時狀態顯示	您可以使用這個檢視，將報表的結果顯示成即時狀態顯示或跑馬燈，其樣式類似於 Web 上許多財經網站所執行的股市行情顯示器。這個檢視適用於吸引對結果的注意力以及最新資訊。您可以控制所呈現的資訊以及資訊在頁面上捲動的方式。這個檢視支援各種格式，而且可以使用自訂格式器來加入圖形、連結和其他項目。
沒有結果	您可以使用這個檢視來指定當報表沒有傳回任何結果時，要顯示的說明文字。

按一下主題即可查看執行下列作業的指示：

- [將標題新增至結果](#) (頁數 826)
- [將資料表新增至結果](#) (頁數 827)
- [在圖表中顯示結果](#) (頁數 829)
- [在樞紐分析表中顯示結果](#) (請參閱 "[以樞紐分析表中顯示結果](#)" 頁數 842)
- [使用量表檢視將結果顯示為量表](#) (頁數 850)
- [顯示套用至結果的篩選器](#) (頁數 855)
- [將標示文字新增至結果](#) (頁數 856)
- [將圖例新增至使用圖例檢視的報表](#) (頁數 858)
- [允許使用者變更報表中的資料欄](#) (頁數 859)
- [允許使用者使用檢視選取器檢視以選取特定檢視](#) (頁數 860)
- [在漏斗圖中顯示結果](#) (頁數 861)
- [將敘述文字新增至結果](#) (頁數 862)
- [在捲動即時狀態顯示中顯示結果](#) (頁數 864)
- [向使用者提醒沒有資料](#) (頁數 867)

將標題新增至結果

使用「標題」檢視可新增標題、副標題、商標、自訂線上說明頁的連結，以及結果的時間印記。標題和副標題可以格式化。

「標題」檢視一定會新增至結果，做為第一個檢視。

使用標題檢視

- 1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的「建立配置」頁面中，執行下列其中一項動作：
 - 若要新增標題檢視，請按一下「新增檢視」按鈕，然後從下拉式清單中選取「標題」。
 - 若要編輯現有標題檢視，請找出標題檢視，再按一下「編輯檢視」按鈕。
- 2 在「標題」文字方塊中，輸入要顯示為標題的文字。
如果您不指定標題，就會使用已儲存的報表名稱做為標題。在未儲存的報表中，「標題」文字方塊是空白的。
- 3 如果不要顯示報表的已儲存名稱，請取消選取「顯示已儲存的名稱」核取方塊。
如果已選取該方塊，已儲存名稱就會顯示在「標題」文字方塊底下（如果有此文字的話）。
- 4 (選擇性) 如果您要顯示商標圖像或其他圖形，請在「商標」文字方塊中指定適當路徑。
圖像就會顯示在標題文字左邊。圖像或圖形應該可供檢視此報表的所有使用者存取。
- 5 (選擇性) 在「副標題」文字方塊中，輸入要顯示為副標題的文字。
副標題文字會在新行上跟隨在實際的標題之後。
- 6 如果您要新增其他格式至標題或副標題，請執行下列作業：
 - a 按一下「標題」和「副標題」對話方塊右邊的編輯按鈕。
 - b 選擇字型、儲存格和框線選項，然後按一下「確定」。

附註： 如果您輸入新的標題說明，就會取代原始標題和副標題。
- 7 如果您要顯示報表執行日期或時間，請從「已開始時間」下拉式清單選取其中一個時間印記選項。
- 8 如果您要提供連結至自訂說明或其他與報表相關的資訊，請在「說明 URL」文字方塊中輸入適當的 URL。
URL 必須是將檢視此報表之所有使用者都可存取的 URL。
- 9 完成作業之後，您就可以儲存該報表與「標題」檢視。

將資料表新增至結果

您可以使用「資料表」檢視，以便在標準資料表中顯示結果。使用者可以在結果中瀏覽和逐層往下檢視。您可以加入總計和資料欄總計、指定自訂資料表和資料欄標題，以及變更資料欄的公式或加總規則。您也可以編輯資料欄的屬性來控制資料欄及其內容的外觀和配置，以及指定只有當資料欄內容符合特定條件時才套用的格式。

此外，您也可以指定分頁控制項和每一頁的資料列數目、顯示資料欄和資料表標題、套用綠色列樣式，以及啟用資料欄排序。如果您選取了資料欄排序，可排序之資料欄的資料欄標頭就會具有稍微提升的視覺外觀。

「資料表」檢視一律會加入至結果，成為第二個檢視。

在「資料表」和「樞紐分析表」檢視中，具有「平均值」加總規則之資料欄的總計有所不同。在「資料表」檢視中，具有「平均值」加總規則之資料欄的總計是根據資料庫計算的（計算成總和除以計數）。在「樞紐分析表」檢視中，總計是結果集中資料列的平均值。

彙總結果時，總計並不會將分析指標的篩選器列入考慮。例如，您的報表具有「客戶名稱」資料欄與「機會數」分析指標，而「機會數」的篩選器是大於或等於 10。總計將會忽略分析指標的篩選器，改而彙總所有機會。

附註：您可以在「定義標準」頁面中查看針對「資料表」檢視中資料欄所做的變更（例如，資料欄格式、資料欄順序、排序、公式等等），而且您可以在「資料表」檢視中查看「定義標準」頁面中的變更。

使用資料表檢視

1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的「建立配置」頁面中，執行下列其中一項動作：

- 若要加入新的資料表檢視，請按一下「新增檢視」按鈕，然後從檢視下拉式清單中選取「資料表」。
- 若要編輯現有的資料表檢視，請尋找資料表檢視，然後按一下該資料表檢視的「編輯檢視」按鈕。

工作空間隨即顯示檢視的選項和設定。

2 若要檢視可個別處理每個資料欄的按鈕，請在「顯示」右側的下拉式清單中選取「具有結果的標頭工具列」。

3 若要針對報表中顯示的一或多個資料欄指定排序順序，請按一下資料欄的「排序依據」按鈕。

您可以依據多個資料欄排序結果。如果您選取了多個資料欄，此順序就會顯示在「排序依據」按鈕上。如需有關排序的詳細資訊，請參閱[排定各資料欄及欄中資料的顯示順序](#)（頁數 822）。

4 若要指定總計，請執行下列動作：

- 若要加入總計，請按一下位於頂端的「總計」按鈕，然後確定已選取「以報表為基礎的總計」選項（再次按一下「總計」按鈕，即可看見具有這個選項的功能表）。
- 若要加入個別資料欄的總計，請按一下該資料欄的「總計依據」按鈕，然後確定已選取「以報表為基礎的總計」選項（再按一下個別資料欄的「總計依據」按鈕，即可看見具有這個選項的功能表）。

附註：「總計依據」按鈕僅適用於可以進行加總的資料欄。一般而言，這是具有重複值而且會針對總計進行加總的資料欄。此外，如果您沒有選取「以報表為基礎的總計」選項，系統就會根據整個結果集計算總計，然後再將任何篩選器套用到計量。

5 若要加入自訂標題或編輯資料欄的公式，請按一下「編輯公式」按鈕。

「編輯資料欄公式」對話方塊隨即顯示，而且您可以在其中執行下列動作：

- 若要指定自訂標題，請選取「自訂標題」核取方塊，然後在適當的位置輸入新的標題文字。
 - 若要編輯資料欄的公式，請在「資料欄公式」文字方塊中輸入此公式。
 - 若要變更資料欄的加總規則，請從「加總規則」下拉式清單中進行選取。
 - 若要將來自給定資料欄的多重值或多重範圍值結合成資料匣，請按一下「資料匣」頁標。然後加入並命名資料匣。
- 在結果集中組成資料匣之不同值的所有例項都會由資料匣名稱所取代。系統也會據此執行彙總。

6 若要編輯資料欄的屬性，或指定只有當資料欄內容符合特定條件時才套用的格式，請按一下「資料欄屬性」按鈕。

「編輯資料欄格式」對話方塊隨即顯示，而且您可以在其中進行選取：

- 如需有關格式化資料欄和加入其他格式的詳細資訊，請參閱[編輯資料欄屬性](#)（頁數 808）。

7 當您完成之後，就可以儲存含有「資料表」檢視的報表。

指定分頁控制項和每一頁的資料列數目、顯示資料欄和資料表標題、套用綠色列樣式，以及啟用資料欄排序

- 1 在「編輯資料表」檢視中，按一下接近工作空間頂端的「表格檢視屬性」按鈕。
- 2 針對各種選項進行選取。

在圖表中顯示結果

使用「圖表」檢視可以將資料欄放置在圖表上，以及自訂標題、圖例位置、軸標題、資料標籤、大小及縮放比例。您可以選取圖表（如折線圖或橫條圖）、圖表子類型（如平面），以及資料欄的樣式（如形狀與填滿圖樣）。您也可以設定框線與色彩以及控制其他圖表特性。使用者可以在「圖表」檢視中逐層往下檢視結果。

圖表選擇包括區域圖、橫條圖、泡泡圖、折線圖，以及其他類型。圖表子類型包括 2D、3D、絕對、群組、堆疊、組合，以及自訂。

本主題說明如何使用圖表，包含下列資訊：

- Oracle CRM On Demand Answers 的圖表
- Oracle CRM On Demand Answers 中的圖表檢視按鈕
- 基本圖表元件

本主題也提供執行下列任務的指示：

- 新增或修改圖表檢視
- 指定圖表檢視的一般屬性
- 控制圖表檢視中格線的顯示
- 指定圖表檢視中圖例的位置
- 設定圖表檢視中背景、文字，以及框線的色彩
- 選取圖表檢視中要顯示為軸的資料欄
- 設定圖表檢視中的軸縮放比例選項
- 編輯圖表檢視中的縮放比例標記
- 建立線條縮放比例標記
- 建立範圍縮放比例標記
- 指定範圍與線條值的進階設定
- 指定圖表檢視中的軸標題與標籤
- 指定圖表檢視中的軸標題
- 指定使用者按一下圖表時會發生什麼情況
- 格式化圖表數列的外觀
- 在圓形圖中選取資料標籤

附註： Oracle CRM On Demand Answers 使用協力廠商的圖表引擎。圖表類型、其大小，以及圖表的要素數目都可能影響是否顯示軸或圖例。是否顯示軸或圖例受到網頁瀏覽器頁面上的可用空間量限制。有時候，藉由調整寬度與高度控制項，可以讓圖表中的軸與圖例顯示出來。

Oracle CRM On Demand Answers 的圖表

下表顯示「圖形」下拉式清單中提供的圖表，並說明其用途。並非所有圖表都適合所有類型的資料。預設圖表為垂直橫條圖。

圖表類型	說明
區域圖	<p>區域圖類似於折線圖，但是線條下方的區域會被填滿。區域圖會顯示每個變數所構成的整體百分比。</p> <p>對於觀察時間內累計值或百分比的變更，區域圖相當實用。例如，您可以比較某些計量（如結果）的群組，並顯示群組趨勢。</p>
水平橫條圖	<p>使用水平橫條圖以水平方向顯示橫條來比較事實。</p> <p>對於比較相似項目間的差異，水平橫條圖相當實用。例如，您可以比較競爭產品的銷售量、相同產品在不同期間的銷售量，或者相同產品在不同市場的銷售量。</p>
泡泡圖	<p>泡泡圖是散佈圖的變形，可將資料元素顯示為圓形（泡泡）。它會以平面方式顯示三個變數。其中一個值會以圓形在 X 軸上的位置表示。另一個值會以圓形在 Y 軸上的位置顯示。第三個值則會以其圓形的相對大小表示。</p> <p>對於繪製包含三個變數的資料，以及顯示某個期間的財務資料，泡泡圖相當實用。</p> <p>提示： 若要建立泡泡圖，請在 X 軸上繪製一個事實資料，在 Y 軸上繪製另一個事實資料，然後在泡泡半徑軸上繪製第三個事實資料。繪製這三個事實資料的目的是要能透過「層級」軸進行選取。</p>
垂直橫條圖	<p>垂直橫條圖會使用垂直資料欄比較事實資料。</p> <p>對於比較相似項目間的差異，垂直橫條圖相當實用。</p>
折線圖	<p>折線圖可用於繪製多個事實資料。</p> <p>對於顯示資料的圖樣和趨勢，折線圖相當實用。</p>

圖表類型	說明
折線橫條組合圖	<p>折線橫條組合圖可繪製兩組不同範圍的資料：一組為橫條，另一組為覆蓋在橫條上的線條。</p> <p>對於顯示資料集之間的趨勢關係，折線橫條組合圖相當實用。</p> <p>提示： 您可以指定橫條與資料欄的任意組合，但兩者必須各有一個。您可以將所有資料欄指定為線條，但如果您只想要橫條，請使用橫條圖。(僅對此圖表類型選取橫條時，有些資料欄選擇可能會被繪製為線條。)</p>
柏拉圖	<p>柏拉圖是一種橫條圖與折線圖的形式，會以遞減順序顯示準則。在此圖形類型中，線條會顯示累計的百分比總計。</p> <p>對於識別明顯的元素（例如最好和最差或最多和最少），柏拉圖相當實用。</p>
圓形圖	<p>圓形圖會將資料集顯示為整體的百分比。</p> <p>對於比較整體的某些部分（例如依地區或轄區的銷售量），圓形圖相當實用。</p>
雷達圖	<p>雷達圖繪製與橫條圖相同的資訊，但是顯示資料的方式是從圖形中心向外擴散的。每個資料元素都有自己的值軸。</p> <p>對於檢查資料的重疊與分佈，雷達圖相當實用。</p>
散佈圖	<p>散佈圖會將 X-Y 值顯示為散佈在 X-Y 格線內的離散點。它會根據兩個獨立變數來繪製資料點。散佈圖可讓您繪製大量的資料點，並觀察資料點的叢集。</p> <p>對於觀察大型資料集的關係和趨勢，散佈圖相當實用。</p> <p>提示： 若要建立散佈圖，請在 X 軸上繪製一個事實資料，並在 Y 軸上繪製另一個事實資料。這些事實資料是針對「層級」軸上的選擇進行繪製。</p>
步驟圖	<p>步驟圖類似於折線圖。它也可以用於繪製多個事實資料。</p>

您選擇的圖表會決定「類型」下拉式清單中提供的圖表子類型。並非所有圖表類型都有子類型；例如，泡泡圖與雷達圖沒有子類型。圖表子類型預設為 3D 選項（如果有提供的話）。視選擇的圖表類型而定，子類型選項可能包括：

- 區域圖：「3D」和「2D」
- 橫條圖：「3D」、「2D」、「3D 堆疊」和「2D 堆疊」
- 折線圖：「3D」和「2D」
- 柏拉圖：「3D」和「2D」
- 圓形圖：「3D」和「2D」

- 散佈圖：「散佈」以及「折線散佈圖」
- 步驟圖：「3D」和「2D」






您選取的圖表類型也會決定「樣式」下拉式清單中提供的樣式。並非所有圖表類型都有樣式。樣式預設為純色填滿（如果有提供的話）。視選擇的圖表類型而定，圖表的樣式可能包括：

- 區域圖：「純色填滿」和「圖樣填滿」
- 橫條圖：「矩形」、「圓柱」、「漸層」、「三角形」、「菱形」、「圖樣填滿」
- 折線圖：「矩形」、「圓柱」、「漸層」、「三角形」、「菱形」、「圖樣填滿」
- 柏拉圖：「矩形」、「圓柱」、「漸層」、「三角形」、「菱形」、「圖樣填滿」
- 圓形圖：「純色填滿」和「圖樣填滿」

Oracle CRM On Demand Answers 中的圖表檢視按鈕

「圖表檢視」頁面頂端的按鈕提供各種圖表設定的存取。下表說明「圖表檢視」按鈕與設定。

圖表檢視按鈕	說明
--------	----

圖表檢視按鈕	說明
	一般圖表屬性 設定圖表的一般屬性，例如其標題、是否顯示資料標籤，以及圖表大小。
	軸標題與標籤 ：控制軸標題與資料標籤在圖表底部與圖表左側的顯示。
	軸縮放比例 設定軸縮放比例屬性、刻度標記的數目，以及縮放類型。
	其他圖表選項 控制其他圖表選項，如下列項目： <ul style="list-style-type: none"> ■ 圖表上格線的顯示 ■ 圖例的位置，並提供調整圖例大小的選項 ■ 背景、文字，以及框線色彩 ■ 使用者按一下圖表時如何與圖表互動，如逐層往下檢視至較低層級的資料，或者自動瀏覽至相關的已儲存報表或網站
	格式化圖表資料 可讓您格式化圖表數列的外觀，如色彩、線條寬度，以及線條符號。
	進階屬性 若是圓形圖，可讓您選擇資料標籤。

基本圖表元件

您可以定義圖表的基本元件。下表說明您可以自訂的元件。

附註：有些元件僅適用於特定圖表類型。例如，圓形圖沒有軸。您選取的圖表類型會決定適用的元件。

圖表元件	說明
計量標籤	控制資料的資料欄標題在「計量」區段的位置和格式。它也提供總計和排序功能。如果只有一個計量，您可以排除此元素。
圖例	使用圖例來說明圖表。您可以指定圖例的位置，以及是否可以縮短圖例。
軸	識別圖表縮放比例的水平和垂直線。您可以指定圖表的水平軸和垂直軸。
格線	水平線與垂直線的矩陣，可協助您將圖表上的任一點與軸產生關聯。您可以指定格線的色彩。
縮放比例標記	識別圖表的縮放比例。您可以指定屬性，如位置、大小、色彩、線條寬度以及範圍。
往下檢視	顯示更多詳細資料。您可以指定使用者是否要逐層往下檢視以及如何逐層往下檢視，以

圖表元件	說明
	存取圖表中所呈現之資訊的進一步詳細資料。
標題	指定說明圖表的標題。
軸標題、標籤，以及限制	指定是否要在圖表的軸上顯示標題與縮放比例標籤，以及如何顯示。
圖表數列	格式化圖表數列外觀的元素，如色彩、線條寬度，以及線條符號。您也可以套用以規則為基礎的格式，如數列的位置等於指定的值時，則套用特定色彩。
刻度標記	細分軸上的縮放比例標記來增強詳細資料。
資料標籤	當您將滑鼠停駐在圖表上時顯示資料的數值。

新增或修改圖表檢視

下列程序提供新增或修改圖表檢視的基本步驟。

附註： 如果您選取與結果不相容的圖表，則不會顯示任何結果。

新增或修改圖表檢視

1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的「建立配置」頁面中，執行下列其中一項動作：

- 若要新增圖表檢視，請按一下「新增檢視」，然後選取「圖表」。
- 若要編輯現有圖表檢視，請對圖表檢視按一下「編輯檢視」按鈕。

工作空間隨即顯示檢視的選項和設定。

2 在圖表的「圖形」、「類型」及「樣式」欄位中進行選擇。

您在「圖形」欄位中所做的選擇，如「圓形圖」或「線條」，決定了「類型」與「樣式」的可用選項。對於某些圖形，只能使用預設子類型或樣式。

當您從下拉式清單中進行選取時，「圖表檢視」會變更以反映您所做的選取。

提示： 當您在「圖表檢視」頁面時，可以按一下「有效主題範圍」中每一個資料欄的欄位名稱來新增資料欄至圖表。此外，您也可以瀏覽至「定義準則」頁面來新增其他資料欄。您在「圖表檢視」頁面新增的任何資料欄都會新增至報表；您可以在「定義準則」頁面與其他檢視，以及在「圖表檢視」頁面中看到資料欄。若要從圖表中刪除資料欄，您必須瀏覽至「定義準則」頁面，然後按一下資料欄的「移除資料欄」按鈕。

3 使用「圖表檢視」頁面頂端的按鈕來指定其他圖表設定。

4 若要查看變更的效果，請按一下「重新繪製」。

您可以隨時按一下「重新繪製」來重新整理「圖表檢視」。

5 若要移除變更並從原始圖表開始，請按一下「還原預設值」。

6 若要調整圖表的大小，使用垂直滑動橫槓或水平滑動橫槓。

7 儲存報表。

在圖表檢視中指定一般圖表屬性

您可以設定圖表的一般屬性，例如資料標籤的標題和外觀。

選取的 2D 圖表類型預設會啟用資料標籤。

圖表大小的預設設定為依據可用空間，適當縮放現有圖表的所有元素比例，包括高度與寬度。當圖表大小變更時，圖表的高度與寬度彼此會維持固定的比例。圖表會自動調整圖表元素的大小。修訂大小是以圖表內的可用空間為根據。您可以在「一般圖表屬性」對話方塊中指定圖表的固定大小。固定大小會覆寫預設大小。

附註：如果要繪製成圖表的項目數目大量成長，此圖表可以顯著地擴大。

例如，假設您建立一個報表來顯示三個產品的銷售量、建立顯示為三個資料欄之產品銷售量的結果圖表，然後調整圖表大小以佔用頁面的 25% 左右。如果稍後執行報表，並傳回六個產品，則圖表會擴大為其原始寬度的兩倍，亦即頁面的 50% 左右，讓圖表中的個別資料欄寬度維持不變。

圖表元素的大小會依需要調整為符合圖表。使用上述的範例，圖表會繼續佔用頁面的 25% 左右，而資料欄的大小則會調整為符合可用的空間。

指定圖表檢視的一般屬性

- 1 按一下下列位於「圖表檢視」頁面頂端的按鈕，以開啟「一般圖表屬性」對話方塊。



- 2 在「一般圖表屬性」對話方塊中進行選擇，然後按一下「確定」。

圖表檢視會重新整理。圖表可能會調整大小以配合您的選擇。

控制格線在圖表檢視中的顯示

您可以控制格線是否要顯示在圖表上，並指定格線色彩。

控制格線在圖表檢視上的顯示

- 1 按一下下列位於「圖表檢視」頁面頂端的按鈕，以開啟「其他圖表選項」對話方塊：



- 2 在「其他圖表選項」對話方塊中，按一下「格線」頁標進行選擇，然後按一下「確定」。

圖表檢視會重新整理。

在圖表檢視中指定圖例的位置

您可以指定圖例的位置，以及設定調整圖例大小的選項。

在圖表檢視上指定圖例的位置

- 1 按一下下列位於「圖表檢視」頁面頂端的按鈕，以開啟「其他圖表選項」對話方塊：



- 2 在「其他圖表選項」對話方塊中，按一下「圖例」頁標進行選擇，然後按一下「確定」。
- 圖表檢視會重新整理。圖表可能會調整大小以配合您的選擇。

設定圖表檢視中背景、文字，以及框線的色彩

您可以指定圖表背景、文字，以及框線的色彩。

指定圖表檢視中背景、文字，以及框線色彩

- 1 按一下下列位於「圖表檢視」頁面頂端的按鈕，以開啟「其他圖表選項」對話方塊：










- 2 在「其他圖表選項」對話方塊中，按一下「框線與色彩」頁標進行選擇，然後按一下「確定」。
- 圖表檢視會重新整理。

在圖表檢視中選取要顯示為軸的資料欄

您可以選取哪些資料欄要顯示在圖表中，以及哪些軸代表那些資料欄。Oracle CRM On Demand Answers 會顯示適當選項的矩陣。矩陣的左邊緣列出資料欄，上邊緣則列出您目前使用之圖表類型適用的軸類型。您也可以指示是否對繪製在軸上的實際資料顯示計量標籤。

可用的軸會視「圖形」下拉式清單中選取的圖表類型而變更。下表說明圖表檢視中使用的圖表軸按鈕。

圖表軸按鈕	軸
-------	---

圖表軸按鈕	軸
	將選取的資料欄設為層級軸，用於散佈圖與泡泡圖。
	將選取的資料欄設為水平軸。
	將選取的資料欄設為垂直軸。此軸在雷達圖中為事實資料軸。
	指示是否要將選取的資料欄值顯示在圖表圖例中
	將選取的資料欄設為重疊軸。此軸用於折線橫條組合圖。
	將選取的資料欄設為半徑軸。此軸用於泡泡圖。
	將選取的資料欄設為圓形圖值軸。此軸在雷達圖中為雷達圖軸。

在圖表檢視上選取要顯示為軸的資料欄

- 1 在圖表左側的資料欄區域中，針對其中一個軸按鈕按一下適當的核取方塊，以便將該資料欄顯示為圖表中對應的軸。
軸按鈕會根據「圖形」下拉式清單中所選取的圖形類型而變更。
- 2 若要將資料欄新增至圖表中，請在選取區域中按一下資料欄，然後將其設為軸。
這相當於在「定義準則」頁面上，將資料欄新增至報表中。
- 3 按一下「重新繪製」來重新整理圖表檢視。

指定圖表檢視中的軸縮放比例選項

您可以控制軸限制、刻度標記及縮放比例類型，以及縮放比例標記的屬性。

指定圖表檢視的軸縮放比例選項

- 1 按一下下列位於「圖表檢視」頁面頂端的按鈕，以開啟「軸縮放比例」對話方塊。



- 2 在「軸縮放比例」對話方塊中進行選擇，然後按一下「確定」。

對於包含數字軸的圖表，軸縮放比例選項的設定會決定如何選取縮放比例：

- 當您選取「預設值」時，Oracle CRM On Demand Answers 會選取縮放比例，並將軸設為零 (0) 以表示正數。
- 當您選取「縮放為資料範圍」時，Oracle CRM On Demand Answers 會選取縮放比例。它會評估軸上的值範圍，然後對縮放比例選取適當的最小值與最大值。將一組彼此都是在小百分比內的大數值繪製成圖表時，此功能相當實用。圖表會針對值放大，讓您更容易區別差異。
- 您也可以將軸縮放比例值手動設定為特定的數字。

圖表檢視會重新整理。圖表可能會調整大小以配合您的選擇。

在圖表檢視中編輯縮放比例標記

縮放比例標記是強調的線條或有陰影的背景範圍，可標示重點、門檻值、範圍等等。線條或範圍可視圖表類型套用至一或多個軸。線條會出現在圖表資訊前方，範圍則會出現在背景中。

附註：有些圖表類型（例如圓形圖）不使用縮放比例標記。

下列程序提供編輯縮放比例標記的一般步驟。

編輯圖表檢視的縮放比例標記

- 1 按一下下列位於「圖表檢視」頁面頂端的按鈕，以開啟「軸縮放比例」對話方塊。



- 2 在「軸縮放比例」對話方塊中，按一下「編輯縮放比例標記」。

- 3 在「縮放比例標記」對話方塊中，按一下「新增」以新增第一個縮放比例標記，然後進行標記的選擇。

進階選項包括將縮放比例設定為靜態值、特定資料欄名稱，或 SQL 查詢的結果。如需有關縮放比例標記類型以及使用進階選項的詳細資訊，請參閱此程序後的程序。

- 4 連續按「確定」以關閉對話方塊。

圖表檢視會重新整理。圖表可能會調整大小以配合您的選擇。

建立線條縮放比例標記

- 1 在「縮放比例標記」對話方塊的「類型」欄位中，選取「線條」。

- 2 在第三個資料欄中輸入線條寬度。
此值是線條的粗細，以像素為單位。
- 3 在第四個資料欄中輸入線條的位置。
位置可指示線條在軸上的位置。例如，如果左軸包含 0 到 100 的值，而您指定的位置為 40，則您會看到水平線在垂直軸上 40 的位置相交。
- 4 輸入線條的色彩。
- 5 輸入線條的標題說明。
當使用者將滑鼠停駐在圖表中的線條與在圖例中時，會出現標題說明。
- 6 按一下「確定」。

建立範圍縮放比例標記

- 1 在「縮放比例標記」對話方塊的「類型」欄位中，選取「範圍」。
- 2 在第三個資料欄中輸入範圍的下限。
- 3 在第四個資料欄中輸入範圍的上限。
附註：您必須指定與範圍一起出現在同一軸上的值。例如，如果左軸包含 0 到 100 的值，而您指定 20 為下限，以及 40 為上限，則圖形背景會以您對這些值之間的範圍指定的色彩顯示。
- 4 輸入範圍的色彩。
- 5 輸入範圍的標題說明。
標題說明會出現在圖例中。
- 6 按一下「確定」。

指定範圍與線條值的進階設定

這些值的選項包括：靜態值、來自報表中所含資料欄的值，或衍生自 SQL 查詢的值。

指定進階設定

- 1 按一下您要指定進階選項之欄位旁的「屬性」按鈕。
- 2 選取下列其中一個選項。
 - **靜態值**請輸入數字遞增值。
 - **變數運算式**。此選項依階段作業的結果與其展示變數而定。因為大多數階段作業或展示變數可能與圖表上的值不相關，此選項會受到限制。
 - **資料欄名稱**。請選擇作為遞增值基礎的資料欄。

- **SQL 查詢。**此選項依 SQL 查詢的結果而定。結果可能為表格，但只會套用第一列與第一欄儲存格的值。

3 按一下「確定」。

在圖表檢視中指定軸標題與標籤

您可以對圖表檢視指定下列項目：

- 是否在圖表底部與左側顯示軸標題與資料標籤
- 是否旋轉標籤以調整為更符合圖表大小
- 標籤的長度上限
- 標籤的文字（如果與預設文字不同）

附註：調整圖表的大小可能會影響軸標籤顯示的方式。

在圖表檢視上指定軸標題

1 按一下下列位於「圖表檢視」頁面頂端的按鈕，以開啟「軸標題與標籤」對話方塊：



2 在「軸標題與標籤」對話方塊中進行選擇，然後按一下「確定」。

圖表檢視會重新整理。

附註：當您設定「限制標籤長度」時，請指定標籤可包含的字元總數。如果有任何額外字元被截斷，則會出現省略符號點（...）。

指定使用者按一下圖表時會發生什麼狀況

當使用者檢視圖表時，您可以指定在使用者按一下圖表時發生的互動類型。以下為圖表的互動類型：

- **探鑽。**可讓使用者逐層往下檢視更詳細的資訊。如果有自動設定逐層往下檢視路徑，則此為預設的互動。如果一開始沒有可用的逐層往下檢視路徑，請使用「瀏覽」來設定自訂路徑。
- **瀏覽。**可讓使用者瀏覽到其他已儲存的報表或儀表板。
- **無。**停用向下探鑽或從圖表瀏覽。

指定使用者按一下圖表時會發生什麼情況

1 按一下下列位於「圖表檢視」頁面頂端的按鈕，以開啟「其他圖表選項」對話方塊：



2 在「其他圖表選項」對話方塊中，按一下「互動」頁標，然後進行互動的選擇。

- 3 按一下「確定」。

格式化圖表數列的外觀

格式化圖表數列可讓使用者自訂個別的數列元件。格式化是以元件的位置為根據。使用者可以格式化圖表數列的外觀，如色彩、線條寬度，以及線條符號。

例如，在包含兩個資料數列的折線橫條組合圖上，假設橫條為位置 1 而線條為位置 2。使用者可以變更橫條的色彩、線條的寬度，以及代表資料點的符號。使用者也可以套用以規則為基礎的格式，例如，當數列位置等於指定的值時套用特定色彩。

格式化圖表數列的外觀

- 1 按一下下列位於「圖表檢視」頁面頂端的按鈕，以開啟「數列格式控制」對話方塊：



- 2 在「數列格式控制」對話方塊中進行選擇。

「數列格式控制」對話方塊中提供的選項視圖表類型而定。例如，若要執行下列作業：

- 若要自訂數列，取消選取「使用預設值」核取方塊。
- 若要將數列還原為其預設設定，請再勾選一次「使用預設值」核取方塊。
- 若要加入新的格式數列控制，按一下「新增」按鈕。即使目前的圖表不使用此數列，如有需要，將會使用此數列（例如往下檢視時）。
- 若要將所有數列還原到其預設值，按一下「全部清除」按鈕。
- 若要變更色彩，按一下色彩方塊來存取「色彩選取器」對話方塊。
- 若要變更其他數列屬性，請按一下適當的頁標，然後選取橫條或線條屬性。

- 3 按一下「確定」。

在圓形圖中選取資料標籤

當使用者將滑鼠停駐在圓形圖中的元素上時，會出現資料標籤。您可以指定值的顯示方式以及資料標籤顯示的內容。您可以將值顯示為總計的百分比，也可以顯示為實際值。資料標籤可以僅顯示值或名稱，也可以同時顯示值與名稱兩者。

根據您進行的選擇，圖表可能會調整大小以便讓資料標籤顯示出來。

選擇圓形圖中的資料標籤

- 1 按一下下列位於「圖表檢視」頁面頂端的按鈕，以開啟「特殊圖表類型」對話方塊：



- 2 在「特殊圖表類型」對話方塊中，進行值與資料標籤的選擇。然後按一下「確定」。

以樞紐分析表中顯示結果

「樞紐分析表」檢視是一種互動式檢視，可讓您旋轉資料列、資料欄，以及區段標題以取得不同的資料透視。樞紐分析表可以瀏覽與往下檢視，而且對於趨勢圖報表特別有用。

此主題說明樞紐分析表的位置，並提供執行下列任務的指示：

- 新增或修改樞紐分析表檢視
- 在樞紐分析表中使用多頁下拉式清單
- 覆寫樞紐分析表中的預設加總規則
- 在樞紐分析表中新增格式
- 在樞紐分析表中顯示變動總和
- 在樞紐分析表中顯示項目作為相對值
- 在樞紐分析表中使用計算
- 在樞紐分析表中建立計算

樞紐分析表位置

當您新增或修改樞紐分析表時，包含在報表中的資料欄會當做樞紐分析表範本中的元素顯示。

下表說明樞紐分析表位置。

位置	描述
頁面	提供互動式結果集，可讓使用者選取想要檢視的資料。出現在「頁面」位置中的資料欄值會當做初始篩選器準則使用。這些值會出現在下拉式清單中供選取之用。根據該選取，樞紐分析表（由樞紐分析表中定義的「區段」、「資料欄」、「資料列」和「計量」組成）便會出現。
區段	提供初始篩選準則。針對「區段」資料欄中的每個值，會出現唯一的樞紐分析表，此樞紐分析表是由樞紐分析表中定義的「資料欄」、「資料列」和「計量」所組成。
資料欄	以資料欄方向顯示元素。樞紐分析表可以包含多個資料欄。
資料列	以資料列方向顯示元素。如同資料欄般，樞紐分析表可以包含多個資料列。

位置	描述
計量	<p>填入包含摘要資料的樞紐分析表區段。「計量」區域中的元素會根據頁面、區段、資料列，以及資料欄欄位進行摘要。「計量」元素中的每個值都代表來自來源資料列和資料欄交集的一個資料摘要。</p> <p>「計量標籤」元素預設會出現在「資料欄」區域中，可控制「計量」區段中資料之資料欄標題的位置和格式。它也提供總計和排序功能。如果只有一個計量，則可排除此元素。</p>
排除	從樞紐分析表結果排除資料欄。在建立樞紐分析表之後當做報表準則加入的任何資料欄都會在排除時加入。

新增或修改樞紐分析表檢視

下列程序提供新增或修改「樞紐分析表」檢視的基本步驟。

新增或修改樞紐分析表檢視

1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的「建立配置」頁面中，執行下列其中一項動作：

- 若要新增樞紐分析表檢視，請按一下「新增檢視」，然後選取「樞紐分析表」。
- 若要編輯現有的樞紐分析表檢視，請按一下樞紐分析表檢視的「編輯檢視」按鈕。

工作空間隨即顯示檢視的選項和設定。

2 若要檢視樞紐分析表範本和按鈕來個別使用每個資料欄，選取「顯示控制項」核取方塊。

工作空間便會顯示樞紐分析表範本。

3 將樞紐分析表中當做範本顯示的報表資料欄拖放到樞紐分析表範本中所需的位置。

4 若要查看預覽，選取「顯示結果」核取方塊。

您可以按一下「顯示結果」連結重新整理結果。

5 若要在樞紐分析表旁邊新增「圖表」檢視，選取「圖表樞紐分析結果」核取方塊。

如需有關「圖表」檢視的資訊，請參閱[在圖表中顯示結果](#)（頁數 829）。

6 若要變更相對於樞紐分析表的圖表位置，從「圖表位置」清單選取位置。

您也可以選擇只查看圖表，並從清單中選取「僅圖表」來隱藏表格。

7 若要排序結果，針對您要排序的資料欄，按一下「排序依據」按鈕。

按鈕便會變更以表示排序順序：

- 向上箭頭表示遞增順序。

- 向下箭頭表示遞減順序。

如需有關排序的詳細資訊，請參閱[排定各資料欄及欄中資料的顯示順序](#)（頁數 822）。

8 若要加入總計，執行下列動作：

- 針對「頁面」、「區段」、「資料列」和「資料欄」區域中的總計，按一下「總計」按鈕並進行選取：
 - 如果沒有總計，選取「無」。「總計」按鈕會以白色背景顯示（預設值）。
 - 若要在資料項目之前或之後顯示總計，選取「之前」或「之後」。例如，如果您在包含地區的資料列上加入總計，並指定「之前」選項，列出地區中的個別區域前會顯示總計。
- 若是「計量」區域中的總計，針對要總計的資料列或資料欄按一下「更多選項」按鈕，選取「加總規則」，選取一個值，然後確認有選取「以報表為基礎的總計」。

附註：如果未選取選項「以報表為基礎的總計」，Oracle CRM On Demand Answers 會在套用任何篩選器至計量前，根據整個結果集計算總計。

根據此元素的位置，以「計量」元素表示的摘要資料總計會顯示為資料欄或資料列。資料欄和資料列總計包含標籤。

當「總計」按鈕呈暗灰色顯示時，不會出現任何總計。

9 若要使用資料欄、計量或資料列的其他選項，按一下「更多選項」按鈕，然後從下拉式清單中進行選取。

10 若要格式化資料欄的標籤或值，按一下「總計」按鈕或「更多選項」按鈕，然後選取適當的格式選項。

11 儲存報表。

在樞紐分析表中使用多頁下拉式清單

當您在樞紐分析表的「頁面」區域中放置多個屬性時，您可以建立多個下拉式清單頁面。接著，當使用者檢視樞紐分析表時，他們會看到每個屬性的下拉式清單，而不是放在頁面標題中的屬性串連清單（預設值）。

例如，如果您在頁面區域中放置「地區」和「品牌」，「地區」下拉式清單可讓使用者選取特定區域，而且僅查看該區域的資料，而非查看與「品牌」串連的「地區」。

在 Oracle CRM On Demand Answers 樞紐分析表中建立獨立的下拉式清單

- 將您的目標屬性拖放到「頁面」區域中。
- 在「頁面配置」區域的第二個（或任何後續的）屬性上按一下「更多選項」按鈕。
- 選取「啟動新頁面下拉式清單」選項。

屬性的下拉式清單會出現在樞紐分析表預覽的上方。

您可以在「頁面」區域中建立其他屬性的下拉式清單。儲存報表時，下拉式清單將會提供給具備報表存取權的使用者使用。

覆寫樞紐分析表中的預設加總規則

您可以覆寫報表原始作者或系統所指定之計量的預設加總規則。

覆寫樞紐分析表中的計量預設加總規則

- 1 針對您要覆寫其預設加總規則的計量，按一下「更多選項」按鈕。
- 2 選取「加總規則」選項，然後選取要套用的加總規則。

在樞紐分析表中新增格式

您可以將綠色列樣式和裝飾格式套用到樞紐分析表。您也可以自訂區段、資料列、資料欄、計量，以及所包含之內容的外觀。

例如，您可以指定區段、值，以及計量標籤的字型、儲存格、框線，以及樣式表選項。對於區段，您可以與該區段中的值一起加入與自訂資料欄標題的位置。您也可以插入分頁符號，因此每次區段中的值變更時，新的區段就會出現在新的頁面上。

您也可以新增條件式格式，如果有資料元素符合特定的臨界值，該格式有助於直接注意到該資料元素。若要將條件式格式新增至樞紐分析表中的資料欄，請參閱[編輯資料欄屬性](#) (頁數 808)。

將綠色列樣式和裝飾格式新增至樞紐分析表

綠色列樣式會以淺綠色顯示交替的資料列或資料欄。裝飾格式會影響樞紐分析表的整體外觀，也可以讓您變更預設的綠色列色彩。

將綠色列樣式和裝飾格式新增至樞紐分析表中

- 1 在樞紐分析表檢視中，按一下工作空間頂端附近的「樞紐分析表檢視屬性」按鈕。
- 2 若要加入綠色列樣式，請勾選「啟用隔行資料列綠色列樣式」核取方塊。
若要變更套用樣式的方式，請從「隔行樣式」清單中進行選取。
- 3 若要新增裝飾格式，按一下「設定隔行樣式格式」按鈕。
- 4 在「編輯格式」對話方塊中，若要變更預設的綠色列色彩，請為儲存格格式選取新的背景色彩。
如需有關裝飾格式的詳細資訊，請參閱[變更報表外觀](#) (頁數 796)。

新增區段和區段內容的格式

區段和內容格式選項可讓您進行下列操作：

- 與該區段中的值一起加入與自訂資料欄標題的位置。
- 插入分頁符號。每次區段中的值變更時，新區段就會出現在新的頁面上。這對於資料導向的詳細資料報表相當實用。
- 將裝飾格式套用到區段及其內容。

在樞紐分析表中新增區段的格式

- 1 若要設定區段的外觀格式，請進行下列操作：
 - a 在樞紐分析表檢視中，按一下「區段屬性」按鈕。
 - b 在「區段屬性」對話方塊中進行選取，然後按一下「確定」。
 - 2 若要設定區段內容的外觀格式，請進行下列操作：
 - a 按一下「內容屬性」按鈕。
 - b 在「內容屬性」對話方塊中進行選取，然後按一下「確定」。
- 如需有關套用裝飾格式的資訊，請參閱[變更報表外觀](#) (頁數 796)。

新增資料列的格式

資料列和資料列內容格式選項可讓您進行下列操作：

- 將裝飾格式套用到資料列、資料列標題，以及資料列值。
- 在樞紐分析表計算中使用資料列，但在結果中隱藏其顯示。
- 定義新的計算項目以便在樞紐分析表中使用。
- 在樞紐分析表中製作資料列的複本。
- 從樞紐分析表檢視移除資料欄。

新增資料列格式

- 在樞紐分析表檢視中，按一下資料列的「更多選項」按鈕，然後從下拉式清單中進行選取：
 - 若要將裝飾格式套用到資料列標題或值，選取適當的選項。
 - 如需有關套用裝飾格式的資訊，請參閱[變更報表外觀](#) (頁數 796)。
 - 若要隱藏輸出中的資料列，選取「隱藏」。
 - 若要定義新的計算項目，請按一下「新建計算項目」。
- 如需有關定義計算項目的詳細資訊，請參閱此主題的「在樞紐分析表中建立計算」一節。
- 若要在樞紐分析表中製作資料列的複本，選取「複製圖層」。
 - 若要從報表移除資料欄，選取「移除資料欄」。
 - 資料欄會從樞紐分析表以及報表的其他所有結果檢視移除。

附註： 包含在「計量」區域中之資料欄的「資料格式」設定會繼承區段中的資料欄設定。

在樞紐分析表中顯示變動總和

樞紐分析表中的數值計量可以顯示為變動總和，而計量的每個連續儲存格則會顯示該計量所有先前儲存格的總計。此選項只是一個顯示功能，對於實際的樞紐分析表結果沒有任何影響。

一般而言，變動總和會針對複製的資料欄或已經選取將資料顯示為資料欄百分比的選項顯示，其中最後一個值為 **100%**。變動總和適用於所有總計。詳細資料每個層級的變動總和都會經過個別計算。

選取變動總和選項時，資料欄標題不會受到影響。如果您希望資料欄標題指出變動總和選項已生效，您可以格式化該資料欄標題。

變動總和的下列使用規則已生效：

- 變動總和與 **SQL RSUM** 函數（其結果應該是變動總和的變動總和）不相容。
- 所有變動總和都會隨著每個新區段重設。變動總和不會在區段內的分隔設定處重設，也不會跨區段繼續。
- 如果計量沒有顯示在單一資料欄或單一資料列中，計量就會從左至右、從上至下進行加總（右下方的儲存格將包含總計）。變動總和不會隨著每個資料列或資料欄重設。
- 不支援回復最小值、最大值，以及平均值。

將計量顯示為變動總和

- 在「計量」區域中，按一下要加總之資料列或資料欄的「更多選項」按鈕，然後選取下列選項：
顯示為變動總和

在樞紐分析表中顯示項目的相對值

您可以將樞紐分析表上的預存計量或計算計量動態轉換為百分比或索引。這樣會顯示項目相較於總計的相對值，而不需要針對該項目明確地建立一個計算。

例如，如果您要使用樞紐分析表依地區檢查銷售量，您可以建立銷售計量的複本，然後將其當做總計的百分比檢視。這可讓您查看實際的銷售量，以及每個地區所記錄的銷售百分比。

您可以將計量當做 **0.00** 和 **100.00** 之間的百分比檢視，或當做 **0** 和 **1** 之間的索引檢視。決定要使用哪個方法完全取決於您自己。

將項目顯示為樞紐分析表中的相對值

- 1** 在樞紐分析表檢視中，按一下「更多選項」按鈕來將資料欄顯示為相對值。
下列步驟是選擇性的。當您複製樞紐分析表中的計量時，您可以同時顯示計量的總計與其相對值。這麼做不需要在「定義準則」頁面上新增資料欄兩次，即可在樞紐分析表中顯示總計與其相對值。
- 2** 若要複製計量，請選擇「複製圖層」。
計量會在樞紐分析表中以相同名稱再次出現。若要重新命名計量，請按一下「更多選項」並選擇「格式標題」，然後在第一個欄位中輸入新名稱。
- 3** 按一下「更多選項」並選擇「將資料顯示為」，選擇「百分比」或「索引」，然後選擇適當的子功能表選項。

附註：「將資料顯示為」選項僅適用於預存計量或計算計量的項目。

「百分比」與「索引」的選項為：

- 資料欄
- 資料列

- 區段
- 頁面
- 上階資料欄
- 上階資料列
- 圖層 (如果您選擇圖層，則也必須在報表中選擇作為百分比分組依據的資料欄。)

在樞紐分析表中使用計算

您可以在樞紐分析表中使用計算來取得不同的資料檢視。這些計算可讓您覆寫系統中指定的預設加總規則，並針對現有的報表，覆寫作者所選擇的加總規則。

下表說明您可以在樞紐分析表中使用的計算。

計算	描述
預設	如 Oracle CRM On Demand Answers 儲存機制中所定義，或透過報表的原始作者來套用預設加總規則。
Sum	計算透過在結果集中加入所有值取得的總和。請針對包含數值的項目使用這個計算。
Min	計算結果集中的資料列最小值 (最小的數值)。請針對包含數值的項目使用這個計算。
Max	計算結果集中的資料列最大值 (最大的數值)。請針對包含數值的項目使用這個計算。
Average	計算結果集中的項目平均值。請針對包含數值的項目使用這個計算。樞紐分析表上的平均值會四捨五入到最接近的整數。
First	在結果集中，選取第一個出現的項目。
Last	在結果集中，選取最後一個出現的項目。
Count	在結果集中，計算項目中包含非空值之資料列的數目。此項目通常是一個資料欄名稱，在此情況下，系統會傳回該資料欄中包含非空值之資料列的數目。
Count Distinct	將個別處理加入到 Count 函數中。這表示每個個別出現的項目都只會計數一次。
Formula	開啟一個工作列，讓您選取要包含在計算中的數學運算子。
Server Complex Aggregate	此設定會強制「分析伺服器」而非「樞紐分析表」決定並計算加總規則。它會發出「分析伺服器」所解譯的 ' AGGREGATE(x by y) ' 陳述式來表示：將最適合的加總規則用於計量 ' x ' 讓它變成層級 ' y '。
None	不套用任何計算。

如需有關 **SQL** 函數的詳細資訊，請參閱[在分析中使用函數](#) (頁數 874)。

在樞紐分析表中建立計算

您可以在「頁面」、「區段」、「資料列」和「資料欄」區域中建立項目的計算。

若要在樞紐分析表中建立項目的計算

- 1 在「區段」或「資料列」區域中，按一下您要執行計算之計量的「更多選項」按鈕。
- 2 選取「新建計算項目」選項。
「計算項目」視窗便會出現。
- 3 在「名稱」欄位中指派計算的名稱。
- 4 若要建立非公式的計算，請從下列選項選取：
 - 若要建立一個計算，從「函數」下拉式清單中選取要使用的函數，然後在「值」清單中按一下一或多個項目，以便將其加入到「函數」欄位中。
 - 若要針對多個項目建立多個計算，輸入函數，然後按一下項目名稱，以便將其加入到「函數」欄位中。
 - 如果您要計算包含整數類型之資料欄的平均值，變更該資料欄的公式，以便將其轉換為雙精準數（浮點）類型。例如，如果目前的公式為 **x**，將其變更為 **CAST(x 為雙精準數)**。

附註：樞紐分析表上的平均值會被四捨五入到最接近的整數。

- 5 若要建立公式，選取「公式」函數。

附註：公式會在樞紐分析表中建立一個動態的自訂群組。在公式中參考的所有計量都必須來自相同的邏輯資料欄，而且必須存在於結果中。這些公式可以插入到其他計算中，或與其他計算結合。

數學運算子會變成可見。這些運算子會顯示在下表中。

運算子	描述
+	加號，用於公式中的加法作業。
-	減號，用於公式中的減法作業。
*	乘號，用於公式中的乘法作業。
/	除號，用於公式中的除法作業。
\$	美金符號，在公式中用於作用於項目的資料列位置。
(左括號，在公式中用於表示群組運算的開頭。
)	右括號，在公式中用於表示群組運算的結尾。

- a 在「函數」欄位中，輸入或按一下計量名稱，然後按一下運算子將其插入到公式中來建立公式。
 - b 如果適合，使用括號。
- 6 完成計算後，按一下「完成」。

如果偵測到任何錯誤，將會出現一個訊息。更正錯誤，然後再按一下「完成」。

樞紐分析表中的計算範例

本節中的範例與說明假設您對 SQL 及其語法具備基本的知識。這些範例都是假設的。並非所有可能的計算都會顯示出來。

範例 1。此範例會針對產品 SoftDrinkA、SoftDrinkB，以及 SoftDrinkC 中的每一個，取得目前計量的值（例如銷售金額），然後將這些值加在一起。

```
sum('SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC')
```

這相當於從「函數」下拉式清單中選取「Sum」，然後輸入或按一下「SoftDrinkA」、「SoftDrinkB」、「SoftDrinkC」，以便將其加入到「函數」欄位中。

範例 2。此範例會針對 SoftDrinkA 或 SoftDrinkB 中較低者，取得最小的目前計量，例如銷售金額。

```
min('SoftDrinkA','SoftDrinkB')
```

在範例 1 和範例 2 中，每個函數計算都會針對外部圖層中的每個項目執行，如 Product 圖層。例如，如果在軸上配置 Year 和 Product，而且其中一個上述計算是在 Product 圖層上建立的，系統將會計算每年的結果。

範例 3。此範例會取得外部圖層（例如 Year 和 Product）中每個項目的值，然後將它們加在一起。

```
sum(*)
```

範例 4。此範例會從第一、第二，以及第三個資料列取得項目的目前計量（如銷售金額），並將它們加總在一起。

```
sum($1,$2,$3)
```

您可以指定 \$n 或 \$-n，其中 n 是表示項目之資料列位置的整數，而非指定具名項目，例如 SoftDrinkA。如果您指定 \$n，系統會從第 n 的資料列取得計量。如果您指定 \$-n，則會從第 n 個到最後一個資料列取得計量。

例如，針對銷售金額，\$1 會從資料集中的第一個資料列取得計量，而 \$-1 則會從資料集中的最後一個資料列取得計量。

範例 5。此範例會加總 SoftDrinkA、SoftDrinkB，以及 SoftDrinkC 的銷售量。

```
'SoftDrinkA' + 'SoftDrinkB' + 'SoftDrinkC'
```

這相當於下列計算：

```
sum('SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC')
```

範例 6。此範例會將 SoftDrinkA 的銷售量加上 diet SoftDrinkA 的銷售量，再將 SoftDrinkB 的銷售量加上 diet SoftDrinkB 的銷售量，然後傳回這兩個金額的最大值。

```
max('SoftDrinkA' + 'diet SoftDrinkA', 'SoftDrinkB' + 'diet SoftDrinkB')
```

使用量表檢視將結果顯示為量表

使用量表檢視，在量表中顯示結果。量表適用於對照目標顯示績效。支援的量表類型包括針盤量表、條狀量表，以及球狀量表。

您可以選取量表的類型並自訂其外觀，包括標題、要顯示的範圍、每個資料列中要顯示多少量表，以及其他特性，例如，量表寬度、針盤，以及指示針大小。您也可以設定門檻值、框線，以及色彩，並控制其他量表特性。

量表是可以操縱的。當使用者按一下量表時，您可以將使用者指引到其他已儲存的報表。

這個主題將說明量表與量表檢視設定，也會提供執行下列任務的指示。

- 新增或修改 Oracle CRM On Demand Answers 中的量表檢視
- 設定量表檢視的一般背景屬性

- 在量表檢視中新增標題和頁尾
- 在量表檢視中新增量表範圍
- 在量表檢視中指定其他屬性
- 在針盤量表中設定針盤進階屬性

Oracle CRM On Demand Answers 中的量表

本節說明量表類型、子類型，以及大小。

量表類型

下表顯示「量表」下拉式清單中所提供的量表，並說明其用途。預設量表為針盤量表。

量表類型	說明
針盤	針盤量表使用具有一或多個指示針的針盤顯示資料，這些指示針會變更位置來表示資料位於預先定義之限制內的位置。
條狀	條狀量表使用單一長條顯示資料，這個長條會變更色彩來表示資料是否位於預先定義的限制內。
球狀	球狀量表使用圓形顯示資料，這個圓形會變更色彩來表示資料是否位於預先定義的限制內。球狀量表的陣列特別適用於計分卡類型的輸出。

量表子類型

您針對量表類型所做的選擇會決定「類型」下拉式清單中所提供的量表子類型。針盤量表沒有子類型。量表子類型包括：

- 條狀量表：填滿與 LED 樣式。預設子類型為填滿。
- 球狀量表：立體 (3D) 和平面 (2D)。預設子類型為 3D。






量表大小

量表大小包括小、中、大，以及自訂。預設大小為中。

Oracle CRM On Demand Answers 中的量表檢視設定

量表檢視頁面頂端的按鈕可存取各種量表設定。下表說明量表檢視按鈕與設定。

量表檢視按鈕	說明
--------	----

量表檢視按鈕	說明
	量表頁面屬性。 可讓您設定量表出現的背景一般屬性。
	量表標題。 可讓您指定量表的標題、副標題、頁尾，以及次要頁尾。
	量表範圍。 可讓您指定量表代表的範圍。
	其他量表屬性。 可讓您指定其他量表屬性，包括設定量表內的元素外觀、設定量表限制和刻度標記的屬性，以及指定使用者按一下量表時所發生的互動。
	進階屬性。 可讓您設定針盤量表中的針盤屬性，包括如何顯示刻度標籤，以及針盤的弧度長度與粗細。

新增或修改 Oracle CRM On Demand Answers 中的量表檢視

下列程序提供新增或修改量表檢視的基本步驟。

附註： 如果您選取與結果不相容的量表類型，則不會顯示任何結果。

新增或修改 Oracle CRM On Demand Answers 中的量表檢視

1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的「建立配置」頁面中，執行下列其中一項動作：

- 若要新增量表檢視，請按一下「新增檢視」，然後選取「量表」。
- 若要編輯現有的量表檢視，請按一下量表檢視的「編輯檢視」按鈕。

工作空間隨即顯示檢視的選項和設定。

2 在「量表」、「類型」及「大小」欄位中進行選取。

3 針對所有量表類型，使用「計量」下拉式清單選取量表的計量。

4 針對針盤量表：

- a** 使用「標記類型」下拉式清單選取要使用的指示針，例如，指南針、箭頭或線條。
- b** 若要選取指示針的色彩，按一下「色彩」按鈕，然後進行選取。
- c** 若要新增其他指示針，按一下「新增標記」。

5 使用量表檢視頁面頂端的按鈕指定其他量表設定。

6 若要移除變更並從預設量表檢視開始，按一下「復原預設值」按鈕。

7 儲存報表。

在量表檢視中指定一般量表背景屬性

您可以設定量表出現所在背景的一般屬性，例如，是否要顯示標題，以及圖例是否要隨著每個量表一起出現。您也可以指定背景色彩、標題的色彩、是否要顯示背景周圍的框線、每個資料列要顯示的量表數目，以及量表之間的距離。

設定量表檢視的一般背景屬性

- 1** 按一下量表檢視頁面上方的「量表背景屬性」。
- 2** 在「量表背景屬性」對話方塊中選取標題，如下所示：
 - 若要顯示計量名稱，請勿選取「覆寫預設值」核取方塊，並請將標題文字欄位留空。
 - 若要顯示不同標題，請選取「覆寫預設值」核取方塊，並輸入標題文字。
 - 如果您不希望在背景上顯示標題，請選取「覆寫預設值」核取方塊，並將標題文字欄位留空。
- 3** 針對圖例，請從清單中進行選取，或者如果您想要隱藏顯示圖例，請選取「無」。
圖例的預設位置為標題下方。
- 4** 若要設定量表出現區域的背景色彩，按一下「背景色彩」按鈕，然後進行選取。
- 5** 若要以色彩顯示標題，按一下「文字色彩」按鈕，然後進行選取。
- 6** 若要沿著背景邊緣顯示框線，按一下「框線色彩」按鈕，然後進行選取。
- 7** 指定每個資料列要出現的量表數目，以及量表之間的距離。
量表之間的距離是以畫素計量。
- 8** 按一下「確定」。
量表檢視便會重新整理。檢視可能會調整大小以容納您的選項。

在量表檢視中新增標題和頁尾

您可以指定量表的標題、副標題、頁尾，以及次要頁尾。如果背景可容納多個量表，則會出現每個量表的標題和頁尾。標題和頁尾都是選擇性的。

在量表檢視中新增標題和頁尾

- 1** 按一下量表檢視頁面頂端的「量表標題」按鈕。
- 2** 在「量表」對話方塊中，輸入要使用的文字，然後按一下「確定」。

附註： 您可利用「敘述」檢視，以 @n 在量表標題中包含指定資料欄中的結果。例如，@1 會插入第一個資料欄中的結果，而 @3 會插入第三個資料欄中的結果。如需詳細資訊，請參閱[將敘述文字新增至結果](#) (頁數 862)。

量表檢視便會重新整理。

在量表檢視中新增量表範圍

量表範圍會識別每個範圍的最小值和最大值，並加入該範圍在量表中出現的色彩，例如，綠色用於可接受、黃色用於警告，而紅色用於嚴重。

您可以將量表範圍設定為靜態值、計量的資料欄名稱，或是 SQL 查詢的結果。

在量表檢視中設定量表範圍

- 1 按一下量表檢視頁面頂端的「量表範圍」按鈕。
 - 2 在「量表範圍」對話方塊中，執行下列作業：
 - a 輸入範圍的標題說明。
 - b 若要設定量表範圍的最小值與最大值，按一下「屬性」按鈕，然後從「進階選項」對話方塊中選取。
 - c 若要指定範圍的色彩，按一下「色彩」欄位，然後進行選取。
 - 3 按一下「確定」。
- 量表檢視便會重新整理。

在量表檢視中指定量表的其他屬性

其他量表屬性包括控制量表內的元素外觀、設定刻度項目的屬性，例如量表限制和刻度標記，以及指定使用者按一下量表時所發生的互動。這些屬性都是在「其他量表屬性」對話方塊中設定的。

量表外觀的選擇會出現在「外觀」頁標上，而且包含下列項目：

- 資料標籤是否會顯示。

資料標籤可以永遠顯示、只在使用者將滑鼠暫停在量表之元素上時顯示，或者永不顯示。
- 量表背景色彩的選項、量表內的文字色彩，以及量表周圍的框線。
- 量表的高度和寬度 (以畫素為單位)。

刻度屬性的選擇會出現在「刻度」頁標上，而且包含下列項目：

- 預設或自訂的量表限制。
- 主要和次要刻度標記的數目。

使用者與量表互動的選擇會出現在「互動」頁標上，而且包含下列動作：

- **導覽：** 可讓使用者導覽到其他已儲存的報表或儀表板。
- **無：** 從量表停用導覽。

您也可以按一下圖示，設定「條狀」量表類型的進階屬性。

在量表檢視中指定其他屬性

- 1 按一下量表檢視頁面頂端的「其他量表屬性」按鈕。
- 2 在「其他量表屬性」對話方塊中，從「外觀」、「縮放」及「互動」頁標中進行選取。
- 3 按一下「確定」。
量表檢視便會重新整理。

在針盤量表中設定針盤的進階屬性

進階屬性可讓您指定是否應該顯示刻度標籤與應該顯示的值、設定針盤弧度長度，以及選取針盤的粗細。

下列選擇適用於刻度標籤的顯示：

- 總計的百分比
- 實際值

針盤弧度長度是以度數表示。例如，指定 **360** 會產生完整圓形的針盤量表。

針盤粗細是以畫素表示。當您指定較大的值時，量表會變得比較粗，而針盤內部的圓周會變得比較小。指定相對於針盤大小的極大值可能會使量表變得扭曲，因此不建議這麼做。

在針盤量表中指定針盤的進階屬性

- 1 按一下量表檢視頂端的「進階選項」按鈕。
- 2 在「針盤特有屬性」對話方塊中，進行選取以指定縮放標籤的顯示方式。
若要隱藏刻度標籤，選取「無」。
- 3 若要設定針盤弧度長度和針盤粗細，按一下選項來手動指定它們，然後輸入值。
- 4 按一下「確定」。
量表檢視便會重新整理。

顯示套用至結果的篩選器

使用篩選檢視，顯示報表的實際篩選器。如需有關在報表中新增篩選器的詳細資訊，請參閱[將篩選器新增至資料欄](#)（頁數 801）。

新增或修改篩選檢視

- 1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的「建立配置」頁面中，執行下列其中一項動作：
 - 若要新增篩選檢視，請按一下「新增檢視」，然後選取「目前使用的篩選器」。
 - 若要編輯現有的篩選檢視，請按一下篩選檢視的「編輯檢視」按鈕。工作空間便會顯示篩選檢視。
- 2 完成後，按一下「確定」。
- 3 儲存報表。

將標示文字新增至結果

您可以使用「靜態文字」檢視來加入或編輯與結果一起顯示的標示文字。您可以加入包含格式化文字、ActiveX 控制項或 JavaScript、聲音片段、動畫或專用標誌的標示文字。此標示文字可以包含瀏覽器所支援的任何項目。

本節將提供加入或修改「靜態文字」檢視的程序以及靜態文字的部分範例。如果您發現某則範例與您想要的內容很相似，就可以加以複製並根據需求進行調整。

加入或修改「靜態文字」檢視

- 1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的「建立配置」頁面中，執行下列其中一項動作：
 - 若要新增靜態文字檢視，請按一下「新增檢視」，然後選取「靜態文字」。
 - 若要編輯現有的靜態文字檢視，請按一下靜態文字檢視的「編輯檢視」按鈕。工作空間就會顯示「靜態文字」檢視。
- 2 在文字方塊中輸入標示文字。

若要讓文字以粗體、斜體或底線顯示，請按一下適當的按鈕來插入開始和結束 HTML 標記，然後輸入標記之間的文字，或是先選取文字，然後再選取格式按鈕。

附註：若要加入分行符號，請使用「分行符號」按鈕。按下 **Enter** 並不會產生多行文字。

下表將描述許多範例。

靜態文字檢視範例	說明和用途附註
----------	---------

靜態文字檢視範例	說明和用途附註
HTML 文字	<p>在文字方塊中貼上或輸入 HTML (或適當的格式化文字)。您也可以按一下 HTML 標記按鈕。根據您所輸入的文字格式，標示標記可用來控制文字的格式。下面是您可以進行的部分範例：</p> <ul style="list-style-type: none"> 若要設定字型大小和色彩： <code>Red Text</code> 若要結合其他效果的標記： <code>Bo1d Red Text</code>
ActiveX 物件	<p>Active-X 物件必須自行包含而且由瀏覽器所支援。您可以在「HTML 文字」視窗中貼上或輸入物件，並確定包含開始和結束標記 <code><object...></code> 和 <code></object></code>。</p>
JavaScript 或 VBScript	<p>指令碼必須自行包含而且由瀏覽器所支援。您可以在文字方塊中貼上或輸入指令碼，並確定包含開始和結束標記 <code><script></code> 和 <code></script></code>。</p>
音訊	<p>請確定您知道音訊片段的所在位置。如果音訊片段用於共用環境中，它就必須位於所有使用者都可存取的網路磁碟機上。</p> <p>您可以按照下列格式，使用 HTML 標記 <code><EMBED></code> 來加入音訊：</p> <pre><EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> <p>其中：</p> <ul style="list-style-type: none"> <code>"audio"</code> 是音訊片段的位置與名稱。 <p>若要加入位於硬碟上的音訊片段，請參閱下列 HTML 範例：</p> <pre><EMBED SRC="c:\mycomputer\MIDIfiles\wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> <p>若要加入來自 Web 伺服器上共用位置的相同音訊片段，請參閱下列 HTML 範例：</p> <pre><EMBED SRC="http://ourwebserver.company.com/sounds/wakeup.mi d" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre>

靜態文字檢視範例	說明和用途附註
背景圖像	<p>下列範例會使用 JavaScript。</p> <p>請確定您知道要當做背景使用之圖像的所在位置。如果圖像要用於共用環境中，它就必須位於所有使用者都可存取的網路磁碟機或網站上。</p> <p>如果圖像位於共用儀表板檔案資料夾中，請參閱下列 HTML 範例：</p> <pre><script language="javascript"> document.body.background = "http://ourwebserver.company.com/graphics/"NameOfGraphic";</script></pre> <p>其中：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ <i>NameOfGraphic</i> 是要使用之檔案的名稱，如 <code>bricks.gif</code> 或 <code>sand.jpg</code>。

- 1 若要將裝飾格式套用至「靜態文字」檢視中使用的字型，請按一下「格式化檢視」按鈕。
- 2 若要從先前儲存的檢視匯入字型格式，請按一下「從其他分析匯入格式」按鈕，然後瀏覽至儲存的檢視。
- 3 完成之後，請按一下「確定」。
- 4 儲存報表。

將圖例新增至使用圖例檢視的報表

使用「圖例」檢視，記載用於報表中特殊格式的意義，例如套用於小工具之自訂色彩的意義。

例如，您可以在報表中使用條件式格式，以紅色表示重要的項目，而以黃色表示需要注意的項目。您可以新增含文字的圖例，記載色彩的意義，以及摘要說明適當動作的標題說明。您可以使用裝飾格式，讓文字的背景色彩與條件報表相符一致。

新增或修改圖例檢視

- 1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的「建立配置」頁面中，執行下列其中一項動作：
 - 若要新增新的圖例檢視，請按一下「新增檢視」，然後選取「圖例」。
 - 若要編輯現有的圖例檢視，請按一下圖例檢視的「編輯檢視」按鈕。

工作空間隨即顯示圖例檢視。

- 2 在「標題」欄位中，選取您希望顯示標題的位置。
選項有「右側」、「左側」或「無」。若您不希望顯示標題，請選取「無」。
- 3 在每個「資料欄」欄位的「圖例項目」中，選取您希望每個資料欄顯示的圖例項目數量。
- 4 (選擇性) 輸入圖例的標題，例如「圖例」。

- 5 在第一個「標題說明」文字方塊中，輸入條件的意義，例如「需要立即處理」。
- 6 在第一個「範例文字」方塊中，輸入您要記載的第一個條件，例如「關鍵」。
您可以使用一般格式對話方塊來設定背景色彩，例如紅色。輸入文字是選擇性的，想要的話，您可以只設定背景色彩。
- 7 若要新增其他標題，請按一下「新增項目」按鈕。
- 8 完成新增標題後，請按一下「確定」。
- 9 儲存報表。

允許使用者變更報表中的資料欄

使用「資料欄選取器」檢視，允許使用者以動態方式變更要顯示在報表中的資料欄。特定報表中的每個資料欄可以附加一個資料欄選取器，而每個資料欄選取器可以附加多個資料欄（屬性）。

新增或修改資料欄選取器檢視

- 1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的「建立配置」頁面中，執行下列其中一項動作：
 - 若要新增資料欄選取器檢視，請按一下「新增檢視」，選取「進階」，然後選取「資料欄選取器」。
 - 若要編輯現有的資料欄選取器檢視，請按一下資料欄選取器檢視的「編輯檢視」按鈕。
 工作空間隨即顯示檢視的選項和設定。
- 2 在您要顯示資料欄選取器的各資料欄中選取「啟用」核取方塊。
- 3 輸入每個選取器的「資料欄標籤」，然後選取標籤的「標籤位置」。
附註： 如果您不輸入標籤，檢視結果的使用者就不會在選取器上看到標籤。
- 4 如果您要在使用者從資料欄選取器中選取任何新選擇時，立即重新整理結果，請選取「選取新資料欄時自動重新整理」核取方塊。如果您取消選取此核取方塊，使用者就會在資料欄選取器旁邊看到「執行」按鈕，而且必須按一下「執行」才能看到新結果。
- 5 勾選「顯示結果」核取方塊以預覽資料欄選取器檢視。
- 6 按一下「確定」回到「配置檢視」頁面。
- 7 若要移動或編輯頁面上的資料欄選取器檢視（以及其他必要的檢視），請進行下列操作：
 - 若要將檢視移至頁面上不同的位置，請拖曳檢視並將其放在新的位置。
 - 若要設定資料欄選取器檢視的外觀格式，請按一下該檢視的「格式化檢視」按鈕。
您可以指定儲存格、框線、背景及其他格式選項（寬度、高度、縮排、右邊框距離、上邊框距離、下邊框距離）。
 - 若要編輯資料欄選取器檢視，請按一下該檢視的「編輯檢視」按鈕。

- 若要刪除資料欄選取器檢視，請按一下該檢視的「刪除檢視」按鈕。

8 在您完成變更後，請儲存報表。

允許使用者使用檢視選取器檢視以選取特定檢視

使用「檢視選取器」檢視，從已儲存檢視之間選取結果的特定檢視。「檢視選取器」放置於報表上時，會以下拉式清單顯示，以供使用者選取要查看的特定結果檢視。

新增或修改檢視選取器檢視

1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的「建立配置」頁面中，執行下列其中一項動作：

- 若要新增「檢視選取器」檢視，請按一下「新增檢視」，選取「進階」，然後選取「檢視選取器」。
- 若要編輯現有「檢視選取器」檢視，請按一下「檢視選取器」檢視的「編輯檢視」按鈕。

工作空間隨即會顯示「檢視選取器」檢視。

2 (選擇性) 輸入「檢視選取器」的標題說明，並指出標題說明相對於「檢視選取器」所應顯示的位置。

3 選取您想在檢視選取器中包含的檢視選項。

- 從「可用檢視」方塊中選取檢視，然後將其移至「包含的檢視」方塊。
- 在「包含的檢視」方塊中，按一下「重新命名」按鈕，將所選取檢視重新命名。

附註：「無」檢視只會顯示選取器。

4 勾選「顯示結果」核取方塊，以預覽「檢視選取器」檢視。

5 按一下「確定」以返回「配置檢視」頁面。

6 若要移動或編輯「檢視選取器」檢視 (以及視需要的其他檢視)，請執行下列作業：

- 若要將檢視移至頁面上的其他位置，請拖曳檢視並將其放到新的位置。
- 若要格式化「檢視選取器」檢視的外觀，請按一下該檢視的「格式化檢視」按鈕。

您可以指定儲存格、框線、背景及其他格式選項 (寬度、高度、縮排、右邊框距離、上邊框距離、下邊框距離)。

- 若要編輯「檢視選取器」檢視，請按一下該檢視的「編輯檢視」按鈕。
- 若要刪除「檢視選取器」檢視，請按一下該檢視的「刪除檢視」按鈕。

7 在您完成變更後，請儲存報表。

在漏斗圖中顯示結果

您可以使用「漏斗圖」檢視，將結果顯示成按照色彩表示目標與實際值和層級的三維圖表。一般而言，漏斗圖是用來以圖形表示與程序中各階段相關的資料，例如針對每個銷售階段顯示的潛在收益金額。

對於已知目標會在每個階段中大幅減少（或增加）的資料（例如銷售業務進程），漏斗圖就相當適合用於顯示實際狀況與目標的比較。您可以按一下其中一個色彩區域，以便向下探鑽更詳細的資訊。

在漏斗圖中，臨界值是表示目標值的百分比，而且色彩會提供每個階段的視覺化資訊：

- 實際值低於最小臨界值的所有階段都會著上紅色。
- 實際值低於最大臨界值的所有階段都會著上黃色。
- 實際值大於最大臨界值的所有階段都會著上綠色。

加入或修改「漏斗圖」檢視

- 1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的「建立配置」頁面中，執行下列其中一項動作：

- 若要加入新的漏斗圖檢視，請按一下「新增檢視」，選取「進階」，然後選取「漏斗圖」。
- 若要編輯現有的漏斗圖檢視，請按一下漏斗圖檢視的「編輯檢視」按鈕。

工作空間就會顯示漏斗圖檢視的選項和設定。

- 2 針對工作空間中的欄位進行選取。

下表將描述這些欄位。

漏斗圖檢視的工作空間欄位	說明
圖表標題	指定要顯示在圖表頂端的標題。
階段	識別要表示的階段（從下拉式清單中選取）。這些值會顯示在水平軸上。
實際值	指定此階段（從下拉式清單中選取的資料欄）的實際值。
目標值	指定此階段（從下拉式清單中選取的資料欄）的目標值。
僅限最終階段的目標值	指出應該顯示每個階段或僅限最終階段的目標值。
滿足目標所需的係數	識別滿足目標所需的係數。
最小臨界值	指定最小臨界值。低於這個百分比的值將會以紅色顯示。介於這個百分比與「最大臨界值」之間的值將會以黃色顯示。
最大臨界值	指定最大臨界值。超過這個百分比的值將會以綠色顯示。
大小	指定大小。
強制標準形狀和相等階段寬度	指出 Oracle CRM On Demand Answers 是否會自動強制圖表中的標準形狀和相等階段寬度。
互動	表示圖表所允許的互動層級。選項包括：無、探鑽和瀏覽。

- 3 選取「顯示結果」核取方塊，即可預覽漏斗圖檢視。
- 4 按一下「確定」以返回「配置檢視」頁面。
- 5 若要移動或編輯頁面上的漏斗圖檢視（以及其他必要的檢視），請執行下列作業：
 - 若要將檢視移至頁面上的其他位置，請拖曳檢視並將其放到新的位置。
 - 若要設定漏斗圖檢視的外觀格式，請按一下該檢視的「格式檢視」按鈕。
您可以指定儲存格、框線、背景及其他格式選項（寬度、高度、縮排、右邊框距離、上邊框距離、下邊框距離）。
 - 若要編輯漏斗圖檢視，請按一下該檢視的「編輯檢視」按鈕。
 - 若要刪除漏斗圖檢視，請按一下該檢視的「刪除檢視」按鈕。
- 6 在您完成變更後，請儲存報表。

將敘述文字新增至結果

您可以使用「敘述」檢視來加入要與報表一起顯示的一或多個文字段落。敘述文字可用於提供一些資訊，例如內容、說明文字或延伸說明。您可以在「敘述」檢視中執行下列動作：

- 針對結果中的每個資料欄輸入含有預留位置的句子。
- 指定應該如何分隔資料列。
- 使用格式按鈕，以粗體、斜體或底線顯示文字，以及插入分行符號。
- 將裝飾格式套用至「敘述」檢視所使用的字型，或是從先前儲存的檢視匯入字型格式。

敘述文字檢視的範例用途案例

某位使用者建立了一份報表，而此報表會在第二個資料欄中傳回地區名稱，當做結果集的一部分。該使用者想要讓敘述文字以下列範例所示的方式顯示，並在新的一行列出簡介文字和每個地區：

這份報表會依照地區顯示您的銷售額。這些地區包括：

東區
西區

下表將列出並描述使用者的「敘述」檢視輸入項：

欄位	輸入項	說明
前置字元	[b] 這份報表會依照地區顯示您的銷售額。這些地區包括： [/b][br][br]	此輸入項會在敘述前面加上文字。這段文字格式化成為以粗體字型顯示，後面接著兩個分行符號。 使用者將游標放置於「前置字元」文字方塊中，然後按一下粗體文字按鈕 (B) ，即可將這些標記插入開始和結束粗體文字。使用者在這些標記之間輸入下列文字： 這份報表會依照地區顯示您的銷售額。這些地區包括：

欄位	輸入項	說明
		然後，使用者按兩次「分行符號」按鈕。
敘述	@2	此輸入項會在敘述文字中加入第二個資料欄（地區名稱）的結果。 使用者將游標放置於「敘述」文字方塊中，然後輸入字元 @2。
資料列分隔符號	[br]	此輸入項會在新的一行開始敘述文字的每一列。 使用者將游標放置於「資料列分隔符號」文字方塊中，然後按兩次「分行符號」按鈕。
後置字元	[br][b] 依照地區顯示銷售額之報表的結尾 [/b]	此輸入項會將文字附加至敘述，與「前置字元」的方式相同。

敘述檢視中的保留字元

在「敘述」檢視中，下列字元是保留字元：

@ （除非在「敘述」文字方塊中當做資料欄預留位置使用，否則即為 at 符號）

[（左方括號）

] （右方括號）

‘ （單引號）

\ （反斜線）

附註： 如果您想要加入保留字元，請在它前面加上反斜線字元 (\)，以便進行逸出。例如，若要在敘述文字中加入反斜線字元，請輸入 \\。

新增或修改敘述檢視

下列程序將提供建構「敘述」檢視的步驟。

在「前置字元」、「敘述」和「後置字元」文字方塊中，您可以使用格式按鈕，以粗體、斜體或底線字型顯示文字。

附註： 若要加入分行符號，請使用「分行符號」按鈕。按下 **Enter** 並不會產生多行文字。

加入或修改敘述檢視

1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的「建立配置」頁面中，執行下列其中一項動作：

- 若要加入新的敘述檢視，請按一下「新增檢視」，選取「進階」，然後選取「敘述」。
- 若要編輯現有敘述檢視，請按一下該檢視的「編輯檢視」按鈕。

工作空間隨即顯示敘述檢視的選項和設定。

2 針對工作空間中的欄位輸入選項。

下表將描述這些欄位。

敘述檢視工作空間欄位	備註
前置字元	指定敘述的表頭。這段文字會顯示在敘述的開頭。
敘述	表示將會針對結果中每個資料列顯示的敘述文字。您可以使用 @n，在敘述中加入指定之資料欄的結果。例如，@1 會在敘述中插入第一個資料欄的結果，而 @3 會插入第三個資料欄的結果。
資料列分隔符號	指定資料列分隔符號標記。若要使用格式預設值以外的分隔符號，請在「資料列分隔符號」文字方塊中輸入所需的資料列分隔符號。
後置字元	指定敘述的頁尾。這段文字會顯示在敘述的結尾。

3 若要将裝飾格式套用至「敘述」檢視中使用的字型，請按一下「格式化檢視」按鈕。

4 若要從先前儲存的檢視匯入字型格式，請按一下「從其他分析匯入格式」按鈕，然後瀏覽至儲存的檢視。

5 選取「顯示結果」核取方塊，即可預覽敘述檢視。

6 按一下「確定」以返回「配置檢視」頁面。

7 若要移動或編輯頁面上的敘述檢視（以及其他必要的檢視），請執行下列作業：

- 若要將檢視移至頁面上的其他位置，請拖曳檢視並將其放到新的位置。
- 若要設定敘述檢視的外觀格式，請按一下該檢視的「格式檢視」按鈕。
您可以指定儲存格、框線、背景及其他格式選項（寬度、高度、縮排、右邊框距離、上邊框距離、下邊框距離）。
- 若要編輯敘述檢視，請按一下該檢視的「編輯檢視」按鈕。
- 若要刪除敘述檢視，請按一下該檢視的「刪除檢視」按鈕。

8 在您完成變更後，請儲存報表。

在捲動即時狀態顯示中顯示結果

即時狀態顯示會將報表的結果顯示成跑馬燈（在頁面上捲動的移動結果）。您可以自訂捲動區域的大小、結果捲動的速度和方向，以及其他顯示設定。

附註： 如果您的 Web 瀏覽器不支援移動文字，結果仍然會顯示，不過它們不會在頁面上捲動。

加入或修改即時狀態顯示檢視

1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的「建立配置」頁面中，執行下列其中一項動作：

- 若要加入新的即時狀態顯示檢視，請選取「進階」，然後選取「即時狀態顯示」。
- 若要編輯現有的即時狀態顯示檢視，請按一下該即時狀態顯示檢視的「編輯檢視」按鈕。

工作空間就會顯示即時狀態顯示檢視的選項與設定。

2 若要針對最常用的欄位產生預設設定，請按一下「設定預設值」按鈕。

注意： 如果您在其他欄位中輸入值之後按一下「設定預設值」按鈕，系統就會清除您所輸入的值。

3 若要清除所有欄位，請按一下「清除欄位」按鈕。

附註： 清除所有欄位之後，您可以按一下「設定預設值」按鈕，以便針對最常用的欄位還原預設設定。

4 針對工作空間中的欄位進行選取。

下表將描述這些欄位。

即時狀態顯示檢視工作空間欄位	說明
行為	指定結果在即時狀態顯示中的移動方式： 捲動。 結果一開始會隱藏、捲動至頁面上，然後離開頁面，接著便重複。 滑動。 結果一開始會隱藏、捲動至頁面上，然後在接觸到另一側時停止。 交替。 結果會在跑馬燈內部來回顯示。
方向	指定結果在即時狀態顯示中移動的方向（向左、向右、向下或向上）。
寬度	指定即時狀態顯示的寬度（以畫素為單位或以頁面寬度的百分比計算）。 例如，值為 200 表示寬度為 200 畫素，而值為 25% 則表示寬度為頁面的四分之一。
高度	指定即時狀態顯示的高度（以畫素為單位或以頁面高度的百分比計算）。 例如，值為 200 表示高度為 200 畫素，而值為 25% 則表示高度為頁面的四分之一。

即時狀態顯示檢視工作空間欄位	說明
開始文字	<p>指定要在每次重新繪製結果時顯示於開頭的任何選擇性文字或圖形。您可以使用 HTML 來格式化文字。</p> <p>如果您要加入圖像，請確定您知道圖像的所在位置。如果此圖像僅供您自己使用，範例位置如下：</p> <p>c:\mycomputer\temp\report.gif</p> <p>如果圖像要用於共用環境或網站中，它必須位於所有使用者都可存取的網路磁碟機上。若為共用圖像，請指定 UNC 名稱，例如：</p> <p>\\ALLUSERS\graphics\report.gif</p>
資料列格式	<p>指定要用於格式化結果資料列的 HTML。</p> <p>若要加入指定之資料欄的結果，請使用 @n。例如，@1 會插入第一個資料欄的結果，而 @3 會插入第三個資料欄的結果。</p>
資料列分隔符號	指定讓資料列彼此分隔的字元。
資料欄分隔符號	指定讓資料欄彼此分隔的字元。這是在「資料列格式」空白時使用的，它會導致系統顯示所有資料欄。
結束文字	<p>指定要在每次重新繪製結果時顯示於結尾的任何選擇性文字或圖形。您可以使用 HTML 來格式化文字。</p> <p>如果您要加入圖像，請確定您知道圖像的所在位置。如果此圖像僅供您自己使用，範例位置如下：</p> <p>c:\mycomputer\temp\report.gif</p> <p>如果圖像要用於共用環境或網站中，它必須位於所有使用者都可存取的網路磁碟機上。若為共用圖像，請指定 UNC 名稱，例如：</p> <p>\\ALLUSERS\graphics\report.gif</p>

附註： 其中許多欄位都會預先填入提供初始格式的 **HTML**。編輯這段文字時請特別注意，以便確保原始 **HTML** 仍然有效。如果您從其中一個欄位中移除 **HTML**，就應該一併從其他欄位中移除它，否則即時狀態顯示將無法正常運作。

5 若要指定其他選項，請執行下列動作：

a 按一下「進階」按鈕。

「進階即時狀態顯示選項」對話方塊隨即顯示。

b 針對進階選項進行選取，然後按一下「確定」。

下表將描述這些進階選項。

即時狀態顯示檢視工作空間中的進階選項	說明
循環次數	指定結果捲動的次數。預設值為無限的次數。 您必須指定整數。
捲動數量	設定連續重新繪製結果之間的畫素數目。值越大，捲動速度越快但越不平順。
捲動延遲	設定連續重新繪製結果之間的毫秒數目。值越大，捲動速度越慢。
背景色彩	指定要用於背景的色彩。根據瀏覽器支援的項目，您可以輸入黃色或藍色等色彩名稱，或使用 6 位數的十六進位格式，例如 #AFEEEE 代表淡藍綠（您可以在十六進位格式中省略數字符號字元）。
其他跑馬燈屬性	指定瀏覽器可能支援的其他跑馬燈選項，例如 ALIGN="top middle bottom" 可以讓即時狀態顯示對齊前後文字的頂端、中間或底部。您也可以加入 HTML 來進一步自訂顯示器的外觀。

- 6 選取「顯示結果」核取方塊，即可預覽即時狀態顯示檢視。
- 7 按一下「確定」以返回「配置檢視」頁面。
- 8 若要移動或編輯頁面上的即時狀態顯示檢視（以及其他必要的檢視），請執行下列作業：
 - 若要將檢視移至頁面上的其他位置，請拖曳檢視並將其放到新的位置。
 - 若要設定即時狀態顯示檢視的外觀格式，請按一下該檢視的「格式檢視」按鈕。
您可以指定儲存格、框線、背景及其他格式選項（寬度、高度、縮排、右邊框距離、上邊框距離、下邊框距離）。
 - 若要編輯即時狀態顯示檢視，請按一下該檢視的「編輯檢視」按鈕。
 - 若要刪除即時狀態顯示檢視，請按一下該檢視的「刪除檢視」按鈕。
- 9 在您完成變更後，請儲存報表。

向使用者提醒沒有資料

請使用「沒有結果」檢視，指定在報表沒有傳回任何結果時顯示說明文字。文字可以幫助使用者瞭解沒有任何資料。

新增或修改沒有結果檢視

- 1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的「建立配置」頁面中，執行下列其中一項動作：
 - 若要加入新的「沒有結果」檢視，請按一下「新增檢視」，選取「進階」，然後選取「沒有結果」。

- 若要編輯現有的「沒有結果」檢視，請按一下該檢視的「編輯檢視」按鈕。
工作空間隨即顯示該「沒有結果」檢視。
- 2 在「標題」和「文字」方塊中輸入說明文字。
- 3 選取「顯示結果」核取方塊以預覽「沒有結果」檢視。
- 4 按一下「確定」以返回「配置檢視」頁面。
- 5 若要移動或編輯頁面上的「沒有結果」檢視（以及其他必要的檢視），請執行下列作業：
 - 若要將檢視移至頁面上的其他位置，請拖曳檢視並將其放到新的位置。
 - 若要設定「沒有結果」檢視的外觀格式，請按一下該檢視的「格式檢視」按鈕。
您可以指定儲存格、框線、背景及其他格式選項（寬度、高度、縮排、右邊框距離、上邊框距離、下邊框距離）。
 - 若要編輯「沒有結果」檢視，請按一下該檢視的「編輯檢視」按鈕。
 - 若要刪除「沒有結果」檢視，請按一下該檢視的「刪除檢視」按鈕。
- 6 在您完成變更後，請儲存報表。

步驟 3：定義提示（選擇性）

若要讓 **Oracle CRM On Demand Answers** 使用者可以在執行報表時指定篩選值，請為報表定義執行階段提示。執行階段提示很有用，因為報表可能必須根據不同的使用者或報表執行的日期，進行不同的篩選。

執行階段提示與預建篩選的差異在於：篩選是在定義報表時設定，而且若要變更必須修訂報表本身。例如，如果您在報表的「客戶類型」上定義提示，您的員工就會接到提示，以便選取在執行報表時所看到的「客戶類型」值。如果您將預建篩選定義為特定「客戶類型」（例如「競爭者」），篩選是進行硬式編碼而無法在執行階段由使用者改變。

您可以在 **Oracle CRM On Demand Answers** 中的「定義提示」頁面上建立提示。若要存取「定義提示」頁面，您可以依照 [Answers 入門（自訂報表）](#)（請參閱 "[Answers 入門（自訂報表）](#)" 頁數 658）中說明的方式來建立新的分析，或在 **Oracle CRM On Demand Answers** 中開啟現有的分析。

您可以建立兩種類型的提示：

- 資料欄篩選提示
資料欄篩選提示在報表之中提供一般資料欄篩選。資料欄篩選提示可以呈現資料欄的所有選擇，或者可以呈現資料欄的限制選擇。例如，如果報表包含「地區=東部」篩選，限制「城市」資料欄的選擇會讓選項僅限於「東部」地區，這樣可以消除導致沒有資料結果的互斥篩選選項。
- 圖像提示
圖像提示會提供圖像，可讓使用者按一下以選取報表的標準。例如，在銷售組織中，使用者可從地圖圖像按一下其銷售地區，以查看銷售資訊；或者按一下產品圖像，以查看關於該產品的銷售資訊。知道如何使用 **HTML <map>** 標籤的使用者可以建立圖像地圖定義。

附註： 在 **Oracle CRM On Demand Answers** 中，您不會看到「定義標準」、「建立配置」、「定義提示」及「複查」頁面中的提示。提示會在您預覽分析或在使用者執行分析時顯示。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [新增資料欄篩選提示](#)（頁數 869）
- [新增圖像提示](#)（頁數 871）

新增資料欄篩選提示

資料欄篩選提示可讓使用者選取值來篩選報告中的資料欄。您可以定義可能篩選值的範圍，以及使用者針對報告選取篩選值的方式。

您可以在 **Oracle CRM On Demand Answers** 的「定義提示」頁面中，定義資料欄篩選提示。當您針對某份報告建構多個資料欄篩選提示時，它們就會按照所列的順序由上而下一次呈現一個給使用者查看。

加入或修改資料欄篩選提示

- 1 在 **Oracle CRM On Demand Answers** 的「定義提示」頁面中，按一下「建立提示」，並選取「資料欄篩選提示」。
- 2 在「提示屬性」對話方塊中，請在「標題」方塊輸入資料欄篩選提示的標題。
標題會在使用者執行報表時顯示。
- 3 在「說明」方塊中，輸入一段說明（選擇性）。
- 4 從「篩選資料欄」下拉式清單中，選取報告中您想要篩選的資料欄，然後從「運算子」下拉式清單中，選取要使用的運算子。
如果您想讓使用者選取運算子，請選取「*提示使用者」運算子。
- 5 按一下適當的選項，藉以指定使用者應該如何選取值。
使用者可以從下拉式清單中選取值，也可以逐一瀏覽選項並將它們輸入文字方塊中。
附註：如果是從下拉式清單中選取，最多允許使用 **1000** 個值。
- 6 若要讓使用者只能針對資料欄篩選提示選取一個值，請選取「僅限單一值」核取方塊。
- 7 在「哪些值應該顯示給使用者」項目底下，選取下列其中一個選項：
 - 若不要顯示任何值，請按一下「無」。
使用者就必須輸入此值。
 - 若要顯示所有可能的值，請按一下「所有值」。
 - 若要顯示值的子集，請按一下「篩選器的限制值」或「SQL 結果」。

篩選器的限制值。針對多個資料欄提示，或是結果已經包含篩選器時，限制值就很有用。這樣做可避免使用者選擇無法產生任何資料的值。例如，假設某份報告包含一個國家資料欄和一個城市資料欄，而且已經包含篩選器 **Country=France**。只要針對城市資料欄篩選器選取限制值，其選項就會限制為僅限法國的城市，進而避免選擇互斥篩選器（例如 **Country=Italy** 和 **City=Paris**）的可能性。不過，相較於其他兩個選項，限制值可能需要更多時間來處理提示。

SQL 結果。若要限制值為僅限包含 SQL 陳述式的結果，請按一下「SQL 結果」選項，並將 SQL 陳述式輸入文字方塊。當您使用「SQL 結果」提示時，需符合下列條件：

- 「SQL 結果」提示無法互相鏈結。例如，如果您有兩個「SQL 結果」提示，其中一個提示中的篩選值不會影響另一個提示。
- 如果第一個提示是「SQL 結果」提示，而第二個是一般提示，如果第二個提示選取了「篩選器的限制值」選項，則其結果會限制為第一個提示的結果。如果第一個提示是一般提示，而第二個是「SQL 結果」提示，則兩個提示無法鏈結。
- 不論提示使用何種排序方式，「非 SQL 結果」提示一律可鏈結。
- 提示下拉式清單值的可用數量上限為 1000。若 SQL 結果傳回超過 1000 筆記錄，則只會顯示前 1000 筆結果。

8 針對「其他」選項區域中的選項進行選取：

- 若要讓使用者限制篩選器選項，請選取「允許使用者限制選項」核取方塊。如果這個核取方塊已選取，系統就會提供使用者一份選擇清單，讓他們能夠使用條件（例如開頭是、結束於和包含）來限制選項。

限制的選項可協助使用者找出要當做篩選器使用的值。例如，如果篩選器包含法國的所有城市，使用者就可以將篩選器選項限制為開頭是 P 的城市。

- 若要讓使用者略過這個資料欄篩選器，請選取「允許使用者略過提示」核取方塊。

這會導致「略過提示」選項出現。然後，使用者可以按一下此選項來略過針對這個篩選器進行選取的動作。

9 完成之後，請按一下「確定」。

資料欄篩選提示就會顯示在「定義提示」頁面上。

10 若要檢視資料欄篩選提示，請按一下「預覽分析」按鈕。

修改資料欄篩選提示的屬性

- 1** 按一下提示的屬性按鈕。
- 2** 在「提示屬性」對話方塊中進行變更，然後按一下「確定」。

按照執行順序向上或向下移動資料欄篩選提示

- 持續按向上與向下箭頭，將提示調整為您想要的順序。
- 當分析具有一個以上的提示時，才會顯示向上與向下箭頭。

刪除資料欄篩選提示

- 按一下該提示的刪除按鈕。

新增圖像提示

圖像提示會提供一則圖像，讓使用者按一下即可選取其報告標準。例如，在顯示產品的圖像中，使用者可以按一下產品。然後，選取的產品就會用來篩選基礎報告。若要建立圖像提示，您必須知道如何使用 HTML `<map>` 標記來建立圖像對應定義。

您可以在 Oracle CRM On Demand Answers 的「定義提示」頁面中定義圖像提示。當您針對某份報表建立多個圖像提示時，它們就會按照列出的順序由上而下執行。

新增或修改圖像提示

- 1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的「定義提示」頁面中，按一下「建立提示」，然後選取「圖像提示」。
- 2 請在「圖像地圖提示屬性」對話方塊中，在「標題」方塊輸入圖像提示的標題。
標題會在使用者執行報表時顯示。您可以在標題中加入 HTML 標記，如 ``、`<center>`、`` 及 `<table>`。
- 3 在「說明」方塊中，輸入一段說明 (選擇性)。
- 4 在「圖像 URL」方塊中，輸入圖像的位置和名稱。

如果圖像提示僅供您自己使用，就可以指定只有您能夠存取的位置，例如 `c:\mycomputer\temp\map.gif`。若為提供給其他使用者的圖像提示，請指定通用命名慣例 (UNC) 名稱，例如 `\\ALLUSERS\graphics\map.gif`，或是所有使用者都可存取的網站，例如 `http://mycompany.com/imagemap.gif`。

- 5 在「HTML」方塊中，輸入適當的 HTML `<map>` 標記和資料。

您必須使用含有 `<area>` 元素的 HTML `<map>` 陳述式。每個 `<area>` 元素都必須指定 `shape=` 和 `coords=` 屬性。如果指定了 `alt=` 屬性，它就會對應至區域標題。例如：

```
<map>
  <area alt="Top-left" shape="rect" coords="0,0,50,50">
  <area alt="Top-right" shape="rect" coords="50,0,100,50">
  <area alt="Bottom" shape="rect" coords="0,50,100,100">
</map>
```

- 6 若要從 HTML 中擷取圖像對應資訊，請按一下「從 HTML 中擷取圖像對應」連結。

「圖像對應提示屬性」對話方塊會展開成顯示您在「HTML」方塊中輸入的區域標題、形狀和座標。

- 如果想要的話，您可以變更區域標題中的值。這段文字會在使用者將指標移至圖像區域上方時顯示。
- 針對每個區域，在「資料欄」方塊中，輸入要在使用者按一下時傳遞的資料欄名稱，以及要使用的值。

附註： 此資料欄必須是採用 *資料表.資料欄名稱* 格式的完整資料欄名稱。

- 請在任何包含空格的資料欄名稱前後加上雙引號。例如：

- `Account."Account Country"`
- `"Units shipped"`

- 7 完成之後，請按一下「確定」。

圖像提示就會顯示在「定義提示」頁面上。

8 若要檢視圖像提示，請按一下「預覽分析」按鈕。

當您按一下圖像的某個區域時，就會顯示針對該區域所建構的基礎篩選器。您可以按一下「重新整理」連結來查看結果。您可以變更篩選標準，然後再次按一下「重新整理」連結，以便查看結果所反映的變更。

修改圖像提示的屬性

1 按一下該提示的「屬性」按鈕。

2 請在「圖像地圖提示屬性」對話方塊中進行變更，然後按一下「確定」。

附註： 在 **Oracle CRM On Demand Answers** 中，您不會看到「定義標準」、「建立配置」、「定義提示」及「複查」頁面中的提示。提示會在您預覽分析或在使用者執行分析時顯示。

步驟 4：檢閱報表

當您完成建立或修改報表後，即可在 **Oracle CRM On Demand Answers** 的「檢閱」頁面中檢閱該報表。

檢閱報表

■ 在 **Oracle CRM On Demand Answers** 中，按一下「步驟 4 檢閱」。

當您完成檢閱報表標準、配置及其他項目後，即可按一下「預覽分析」按鈕，在獨立視窗中檢視報表的最後版本。

附註： 您必須按一下「預覽分析」，才能查看報表中所定義的提示。

「檢閱」頁面中也具有供您列印或下載報表的選項。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

■ [公開自訂報表](#) (頁數 872)

■ [完成分析](#) (頁數 873)

公開自訂報表

讓報表可供所有員工使用之前，請透過執行測試，驗證其內容和格式，並取得要求報表的人員核准。檢閱者應該檢查下列各項：

- 報表包含所有必要資料欄。
- 資料欄已正確排序。
- 篩選器正確地限制了資料。
- 圖表以有用的方式呈現資料。

您可以發行所建立的報表，以便讓公司裡的所有員工都能使用這些報表。這些報表會顯示在其「報表首頁」上的「共用自訂報表分析」區段中。

附註：「報表首頁」的限制為 **100** 個自訂報表。

讓您的報表成為公用

- 1 在 Oracle CRM On Demand 中，按一下「報表」頁標。
- 2 在「報表首頁」的「自訂報表與分析」區段中，按一下「設計分析」來開啟 Oracle CRM On Demand Answers。
- 3 在 Oracle CRM On Demand Answers 中開啟報表。
- 4 按一下「儲存」。
- 5 選取您要儲存報表的資料夾。
- 6 按「確定」以儲存報表。

讓報表成為公用的話，便會發佈報表，供您公司的其他員工存取，但員工必須能夠看見您所儲存的資料夾才能存取該報表。您在「我的資料夾」中的私人報表仍然會儲存，以備稍後讓您執行或修訂以進行動態分析。

完成分析

當您完成定義標準後，Oracle CRM On Demand Answers 中會針對您的分析顯示選擇性提示，請儲存分析。

完成分析並儲存

- 1 在 Oracle CRM On Demand Answers 的「定義標準」頁面、「建立配置」頁面、「定義提示」頁面或「檢閱」頁面中，按一下「完成」按鈕。
- 2 選取您要儲存報表的資料夾。
提示： 先將報表儲存於「我的資料夾」中，做為私人報表。檢查設定之後，如果您要讓其他人使用，就可以將報表儲存於公用「共享資料夾」中。儲存於「共享資料夾」中的報表是從「報表首頁」上「自訂報表與分析」區段中的「共用自訂報表分析」連結存取，而且具有儲存報表資料夾存取權的所有員工都能看見。
- 3 輸入報表的名稱。
提示： 使用所有使用者都能辨識的一致性命名慣例，而且為報表命名時要避免使用多餘的空格或符號（例如，單引號）。
- 4 輸入簡短的報表說明，長度最多不可超過 2,000 個字元。您為名稱和說明所輸入的資訊會顯示在員工的「報表首頁」上，且與您的輸入完全相同。
提示： 使用說明讓使用者知道，報表是包含過去的記錄或即時資料。
- 5 按一下「確定」。

報表隨即儲存，「構建和檢視分析」視窗會關閉，而且「Answers 入門」頁面會顯示。您的自訂報表會儲存在指定的資料夾中。您可以透過按一下「開啟分析」按鈕，稍後在 Oracle CRM On Demand Answers 中存取該報表。

在分析中使用函數

SQL 函數會針對資料欄值執行各種計算。本節將說明 Oracle CRM On Demand Answers 所支援的函數語法。此外，它也會說明如何表示常值。這些函數包括彙總、字串、數學、行事曆日期/時間、轉換和系統函數。

只要是 Oracle CRM On Demand Answers 內部允許使用公式或 SQL 運算式的位置，您就可以使用函數。例如：

- **資料欄公式。**如需詳細資訊，請參閱[設定資料欄公式](#) (頁數 818)。
- **篩選器公式。**如需詳細資訊，請參閱[將篩選器新增至資料欄](#) (頁數 801)。
- **資料匣。**如需詳細資訊，請參閱[將篩選器新增至資料欄](#) (頁數 801)。

公式名稱

在函數中參考資料欄時，您必須使用其內部公式名稱。所有資料欄都具有兩個不同的名稱：

- **資料欄的顯示名稱**是您在頁面左側之「有效主題區域」中看到的名稱，位於特定資料夾名稱底下。這些名稱會作為資料欄標題的預設標籤使用。這些名稱會根據使用者的語言設定以及公司 Oracle CRM On Demand 管理員所做的任何欄位名稱變更而變更。
- **公式名稱** 是每個資料欄的固定內部名稱。這些名稱一律使用英文。公式名稱包含以句號隔開的兩個部分。第一個部分對應至資料夾名稱，而第二個部分則對應至資料欄。如果資料夾名稱或資料欄名稱中有任何空格，該部分就必須以雙引號括住。公式名稱的資料夾名稱部分通常與顯示的資料夾名稱相同，但不一定如此。

下表將提供對應至資料欄之特定資料夾和顯示名稱的公式名稱範例。

資料夾名稱	顯示名稱	公式名稱
客戶	主要電話號碼	Account."Phone Number"
客戶	年收益	Account."Annual Revenue"
建立日期	季度/會計年度	"Date Created"."Fiscal Quarter/Yr"
使用者所有	使用者 ID	Employee."Employee ID"

尋找公式名稱

若要判斷某個資料欄的公式名稱，請先將此資料欄加入至報表。按一下「編輯公式 [fx]」，然後在產生的對話方塊中，按一下「資料欄公式」頁標。此時，您就可以在「資料欄公式」文字方塊中找到該資料欄的公式名稱。

提示：當游標位於「資料欄公式」對話方塊時，按一下動作列中的資料欄就會將資料欄的公式名稱直接插入文字方塊中的游標位置（不過，資料欄不會加入至報表的資料欄清單）。這個捷徑僅適用於「資料欄公式」對話方塊，不適用於其他可輸入 SQL 的對話方塊。

如需詳細資訊，請參閱下列主題：

- [表示常值](#) (頁數 875)
- [彙總函數](#) (頁數 876)
- [字串函數](#) (頁數 886)
- [數學函數](#) (頁數 892)
- [行事曆日期/時間函數](#) (頁數 899)
- [轉換函數](#) (頁數 906)
- [系統函數](#) (頁數 907)

表示常值

常值是對應於特定資料類型的非 **Null** 值。常值一般是恒常不變的值，亦即，這些值必須逐字 *原樣* 使用，完全不必變更。常值必須與其所代表的資料類型一致。

本節說明如何在 **Oracle CRM On Demand Answers** 中表示各種常值類型。

字元常值

字元常值包含字母、數字和符號等字元。若要表示字元常值，請在字元字串兩邊用單引號 (**'**) 圍住。常值的長度是由單引號之間的字元數決定。

日期時間常值

SQL 92 標準定義三種具型別日期時間常值，其格式如下：

DATE 'yyyy-MM-dd'

TIME 'hh:MM:ss'

TIMESTAMP 'yyyy-MM-dd hh:mm:ss'

這些格式是固定的。若要表示具型別日期時間常值，請使用關鍵字 **DATE**、**TIME** 或 **TIMESTAMP**，後面加上用單引號圍住的日期時間字串。即使值為個位數，所有非年的組成部分都必須有兩位數。

範例：

CASE

WHEN Opportunity."Close Date" >= **TIMESTAMP** '2006-01-01 00:00:00' **THEN** '2006'

ELSE 'Pre-2006'

END

數字常值

數字常值代表數字資料類型的值。若要表示數字常值，只要包含數字即可。

請勿用單引號圍住數字常值，否則就表示該常值是字元字串值。

數字前面可以用加號 (+) 或減號 (-)，分別表示正數或負數。數字可以包含小數點和小數數字。

若要將浮點數表示為常值常數，請輸入數字，後面加上字母 *E* (大寫或小寫都可以)，然後再接加號 (+) 或減號 (-) 表示正指數或負指數。整數、字母 *E* 和指數符號之間不可以有空格。

範例：

52

2.98

-326

12.5E6

彙總函數

彙總函數會針對多個值執行作業，以便建立摘要結果。若資料欄具有 **Oracle CRM On Demand Answers** 預先定義的預設加總規則，其運算式便不可使用彙總函數構成巢狀彙總。

Avg

在結果集中計算運算式的平均 (平均值)。必須採用數字運算式當做其引數。

語法：

AVG (n_expression)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

AvgDistinct

計算運算式之所有個別值的平均 (平均值)。必須採用數字運算式當做其引數。

語法：

AVG (DISTINCT n_expression)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

BottomN

從 1 到 n 排列運算式引數中最低的 n 個值，1 對應至最低的數值。**BOTTOMN** 函數會針對結果集中傳回的值運作。

語法：

BOTTOMN (*n_expression*, *n*)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

n 任何正整數。代表結果集中顯示的最低等級編號，**1** 即為最低的等級。

附註： 一個查詢只能包含一個 **BOTTOMN** 運算式。

Count

針對運算式計算具有非 Null 值的資料列數目。此運算式通常是資料欄名稱，而在此情況下，系統會針對該資料欄傳回具有非 Null 值的資料列數目。

語法：

COUNT (*運算式*)

其中：

運算式 任何運算式。

CountDistinct

將個別處理加入至 **COUNT** 函數。

語法：

COUNT (**DISTINCT** *運算式*)

其中：

運算式 任何運算式。

Count (*) (CountStar)

計算資料列的數目。

語法：

COUNT(*)

例如，如果名為 **Facts** 的資料表含有 200,000,000 個資料列，下列查詢就會傳回下列結果：

```
SELECT COUNT(*) FROM Facts
```

```
COUNT(*)
```

200000000

Mavg

針對最後 *n* 個資料列（包括目前的資料列）計算移動平均（平均值）。

第一個資料列的平均值等於第一個資料列的數字運算式、第二個資料列的平均值是採用前兩個資料列的平均值所計算而得、第三個資料列的平均值是採用前三個資料列的平均值所計算而得，依此類推。到達到第 *n* 個資料列時，其平均值是根據最後 *n* 個資料列所計算而得。

語法：

MAVG (*numExpr*, 整數)

其中：

numExpr 評估為數值的任何運算式。

整數 任何正整數。代表最後 *n* 個資料列的平均值。

Max

針對滿足數字運算式引數的資料列計算最大值（最高的數值）。

語法：

MAX (*運算式*)

其中：

運算式 任何運算式。

Median

針對滿足數字運算式引數的資料列計算中位數（中間值）。如果資料列的數目是偶數，此中位數即為兩個中間資料列的平均值。這個函數一律會傳回雙精準數。

語法：

MEDIAN (*n_expression*)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

Min

針對滿足數字運算式引數的資料列計算最小值 (最低的數值)。

語法:

MIN (運算式)

其中:

運算式 任何運算式。

NTile

NTILE 函數會在使用者指定的範圍內，判斷某個值的等級。它會傳回整數來代表任何等級範圍。換言之，產生的排序資料集會分成一些區塊，而且每個區塊幾乎都有相同數目的值。

語法:

NTILE (*n_expression*, *n*)

其中:

n_expression 評估為數值的任何運算式。

n 代表區塊數目的非 **Null** 正整數。

如果 *n_expression* 引數不是 **NULL**，此函數就會傳回代表回報範圍內某個等級的整數。

n=100 的 **NTile** 會傳回通稱為*百分位數*的項目 (數字範圍從 1 到 100，而 100 代表排序的上限)。這個值與 **Oracle BI Server** 百分位數函數的結果不同，後者遵循 **SQL 92** 所謂的*百分比等級* 且傳回值為 0 到 1。

Percentile

針對滿足數字運算式引數的每個值計算百分比等級。百分比等級的範圍從 0 (第 1 個百分位數) 到 1 (第 100 個百分位數) (包含)。

PERCENTILE 函數會根據查詢之結果集中的值計算百分位數。

語法:

PERCENTILE (*n_expression*)

其中:

n_expression 評估為數值的任何運算式。

Rank

針對滿足數字運算式引數的每個值計算等級。最高的數字會被指派等級 1，而且每個後續等級都會被指派下一個連續整數 (2、3、4 等等)。如果某些值相等，它們就會被指派相同的等級 (例如，1、1、1、4、5、5、7 等等)。

RANK 函數會根據查詢之結果集中的值計算等級。

語法：

RANK (n_expression)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

StdDev

STDDEV 函數會針對一組值傳回標準差。傳回類型一律為雙精準數。

語法：

STDDEV([ALL | DISTINCT] n_expression)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

- 如果指定了 **ALL**，系統就會針對集合中的所有資料計算標準差。
- 如果指定了 **DISTINCT**，系統就會在計算中忽略所有重複項目。
- 如果沒有指定任何項目（預設值），所有資料都會納入考量。

與 STDDEV 相關的其他兩個函數如下：

STDDEV_POP([ALL | DISTINCT] n_expression)

STDDEV_SAMP([ALL | DISTINCT] n_expression)

STDDEV 和 STDDEV_SAMP 是同義字。

StdDev_Pop

使用母體擴展變異數和標準差的計算公式，針對一組值傳回標準差。

語法：

StdDev_Pop([ALL | DISTINCT] numExpr)

其中：

numExpr 評估為數值的任何運算式。

- 如果指定了 **ALL**，系統就會針對集合中的所有資料計算標準差。
- 如果指定了 **DISTINCT**，系統就會在計算中忽略所有重複項目。

Sum

將滿足數字運算式引數的所有值相加，計算所取得的總計。

語法：

SUM (n_expression)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

SumDistinct

將滿足數字運算式引數的所有個別值相加，計算所取得的總計。

語法：

SUM(DISTINCT n_expression)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

TopN

從 1 到 n 排列運算式引數中最高的 n 個值，1 對應至最高的數值。

TOPN 函數會針對結果集中傳回的值運作。

語法：

TOPN (n_expression, n)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

n 任何正整數。代表結果集中顯示的最高等級編號，1 即為最高的等級。

一個查詢只能包含一個 TOPN 運算式。

執行彙總函數

執行彙總函數與功能彙總的相似之處在於，它們會採用一組記錄當做輸入，而且它們會根據目前遇到的記錄輸出彙總，而非針對整組記錄輸出單一彙總。

本節說明 Oracle BI Server 所支援的執行彙總函數。

MAVG

針對結果集中的最後 *n* 個資料列（包括目前的資料列）計算移動平均（平均值）。

語法：

MAVG (*n_expression*, *n*)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

n 任何正整數。代表最後 *n* 個資料列的平均值。

第一個資料列的平均值等於第一個資料列的數字運算式。第二個資料列的平均值是採用前兩個資料列的平均值所計算而得。第三個資料列的平均值是採用前三個資料列的平均值所計算而得，依此類推，直到達到第 *n* 個資料列為止（其中的平均值是根據最後 *n* 個資料列所計算而得）。

MSUM

這個函數會針對最後 *n* 個資料列（包括目前的資料列）計算移動總計。

第一個資料列的總計等於第一個資料列的數字運算式。第二個資料列的總計是採用前兩個資料列的總計所計算而得。第三個資料列的總計是採用前三個資料列的總計所計算而得，依此類推。達到第 *n* 個資料列時，其總計是根據最後 *n* 個資料列所計算而得。

語法：

MSUM (*n_expression*, *n*)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

n 任何正整數。代表最後 *n* 個資料列的總計。

範例：

下列範例會顯示使用 **MSUM** 函數的報表。

MONTH	REVENUE	3_MO_SUM
JAN	100.00	100.00
FEB	200.00	300.00
MAR	100.00	400.00
APRIL	100.00	400.00
MAY	300.00	500.00
JUNE	400.00	800.00

JULY	500.00	1200.00
AUG	500.00	1400.00
SEPT	500.00	1500.00
OCT	300.00	1300.00
NOV	200.00	1000.00
DEC	100.00	600.00

RSUM

這個函數會根據目前遇到的記錄計算執行總計。第一個資料列的總計等於第一個資料列的數字運算式。第二個資料列的總計是採用前兩個資料列的總計所計算而得。第三個資料列的總計是採用前三個資料列的總計所計算而得，依此類推。

語法：

RSUM (*n_expression*)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

範例：

下列範例會顯示使用 **RSUM** 函數的報表。

MONTH	REVENUE	RUNNING_SUM
JAN	100.00	100.00
FEB	200.00	300.00
MAR	100.00	400.00
APRIL	100.00	500.00
MAY	300.00	800.00
JUNE	400.00	1200.00
JULY	500.00	1700.00
AUG	500.00	2200.00
SEPT	500.00	2700.00
OCT	300.00	3000.00
NOV	200.00	3200.00
DEC	100.00	3300.00

RCOUNT

這個函數會採用一組記錄作為輸入並且計算目前遇到的記錄數目。它會重設查詢中每個群組的值。如果任何資料欄有定義排序順序，則這個函數就不會針對已排序資料欄相鄰的相同值而遞增。若要避免這個問題，報表的任何資料欄或是所有資料欄上皆不應包含排序順序。

語法：

RCOUNT (Expr)

其中：

Expr 任何資料類型的運算式。

範例：

下列範例會顯示使用 **RCOUNT** 函數的報表。

MONTH	PROFIT	RCOUNT
MAY	300.00	2
JUNE	400.00	3
JULY	500.00	4
AUG	500.00	5
SEPT	500.00	6
OCT	300.00	7

RMAX

這個函數會採用一組記錄當做輸入並且根據目前遇到的記錄顯示最大值。指定的資料類型必須是可排序的資料類型。

語法：

RMAX (運算式)

其中：

運算式 任何資料類型的運算式。此資料類型必須是具有相關排序順序的資料類型。

範例：

下列範例會顯示使用 **RMAX** 函數的報表。

MONTH	PROFIT	RMAX
JAN	100.00	100.00
FEB	200.00	200.00
MAR	100.00	200.00

APRIL	100.00	200.00
MAY	300.00	300.00
JUNE	400.00	400.00
JULY	500.00	500.00
AUG	500.00	500.00
SEPT	500.00	500.00
OCT	300.00	500.00
NOV	200.00	500.00
DEC	100.00	500.00

RMIN

這個函數會採用一組記錄當做輸入並且根據目前遇到的記錄顯示最小值。指定的資料類型必須是可排序的資料類型。

語法：

RMIN (運算式)

其中：

運算式 任何資料類型的運算式。此資料類型必須是具有相關排序順序的資料類型。

範例：

下列範例會顯示使用 **RMIN** 函數的報表。

MONTH	PROFIT	RMIN
JAN	400.00	400.00
FEB	200.00	200.00
MAR	100.00	100.00
APRIL	100.00	100.00
MAY	300.00	100.00
JUNE	400.00	100.00
JULY	500.00	100.00
AUG	500.00	100.00
SEPT	500.00	100.00
OCT	300.00	100.00
NOV	200.00	100.00

DEC	100.00	100.00
-----	--------	--------

字串函數

字串函數會執行各種字元操作，而且它們會針對字元字串運作。

ASCII

將單一字元字串轉換成對應的 ASCII 代碼（介於 0 與 255 之間）。

語法：

ASCII (*character_expression*)

其中：

character_expression 評估為 ASCII 字元的任何運算式。

如果字元運算式評估為多個字元，系統就會傳回對應至運算式中第一個字元的 ASCII 代碼。

BIT_LENGTH

傳回指定之字串的長度（以位元為單位）。每個 Unicode 字元的長度是 2 個位元組，等於 16 位元。

語法：

BIT_LENGTH (*character_expression*)

其中：

character_expression 評估為字元字串的任何運算式。

CHAR

將介於 0 與 255 之間的數值轉換成對應至 ASCII 代碼的字元值。

語法：

CHAR (*n_expression*)

其中：

n_expression 評估為介於 0 與 255 之間數值的任何運算式。

CHAR_LENGTH

傳回指定之字串的長度（以字元數目為單位）。開頭和結尾空格不會列入字串長度的計算。

語法：

```
CHAR_LENGTH (character_expression)
```

其中：

character_expression 評估為介於 0 與 255 之間數值的任何運算式。

CONCAT

這個函數有兩種形式。第一種形式會串連兩個字元字串。第二種形式會使用字元字串串連字元來串連兩個以上的字元字串。

形式 1 語法：

```
CONCAT (character_expression1, character_expression2)
```

其中：

character_expression 評估為字元字串的運算式。

形式 2 語法：

```
string_expression1 || string_expression2 || ... string_expressionxx
```

其中：

string_expression 評估為字元字串的運算式，以字元字串串連運算子 || (雙分隔號) 分隔。第一個字串會與第二個字串串連，以便產生中繼字串，然後這個字串再與下一個字串串連，依此類推。

範例：

```
Account."Account Name" || '-' || Account."Account Location"
```

結果如下：

```
Action Rentals - Headquarters
```

INSERT

將指定的字元字串插入另一個字元字串中的指定位置，並取代目標字串中的指定字元數目。

語法：

```
INSERT(character_expression1, n, m, character_expression2)
```

其中：

character_expression1 評估為字元字串的任何運算式。這是接受插入的字串。

character_expression2 評估為字元字串的任何運算式。這是要插入的字串。

n 任何正整數，代表從第一個字串的開頭計算要插入第二個字串一部分的字元數目。

m 任何正整數，代表第一個字串中要由第二個字串全部取代的字元數目。

LEFT

從字串的左側傳回指定的字元數目。

語法：

```
LEFT(character_expression, n)
```

其中：

character_expression 評估為字元字串的任何運算式。

n 任何正整數，代表要從字串左側傳回的字元數目。

LENGTH

傳回指定之字串的長度 (以字元數目為單位)。所傳回的長度不包括任何結尾空白字元。

語法：

```
LENGTH(character_expression)
```

其中：

character_expression 評估為字元字串的任何運算式。

LOCATE

傳回某個字串在另一個字串內的數字位置。如果找不到此字串，LOCATE 函數就會傳回值 0。如果您想要指定開始搜尋的起始位置，請改用 LOCATEN 函數。

語法：

```
LOCATE(character_expression1, character_expression2)
```

其中：

character_expression1 評估為字元字串的任何運算式。這是要在字元運算式中搜尋的運算式。

character_expression2 評估為字元字串的任何運算式。這是要進行搜尋的運算式。

LOCATEN

傳回某個字串在另一個字串內的數字位置。這個函數與 **LOCATE** 函數完全相同，不過搜尋會從整數引數所指定的位置開始。如果找不到此字串，**LOCATEN** 函數就會傳回值 **0**。判斷要傳回之數字位置的方法是將字串中的第一個字元計算成佔用位置 **1**，不論整數引數的值為何都一樣。

語法：

```
LOCATEN (character_expression1, character_expression2, n)
```

其中：

character_expression1 評估為字元字串的任何運算式。這是要搜尋的字串。

character_expression2 評估為字元字串的任何運算式。這是要進行搜尋的字串。

n 任何非零的正整數，代表要開始尋找 **Locate** 運算式的起始位置。

LOWER

將字元字串轉換成小寫。

語法：

```
LOWER (character_expression)
```

其中：

character_expression 評估為字元字串的任何運算式。

OCTET_LENGTH

傳回指定之字串的位元，以 **8** 為底數的單位（位元組數目）計算。

語法：

OCTET_LENGTH (*character_expression*)

其中：

character_expression 評估為字元字串的任何運算式。

POSITION

傳回某個字串在另一個字串內的數字位置。如果找不到此字串，函數就會傳回 0。

語法：

POSITION(*character_expression1* IN *character_expression2*)

其中：

character_expression1 評估為字元字串的任何運算式。這是要搜尋的字串。

character_expression2 評估為字元字串的任何運算式。這是要在其中搜尋的字串。

REPEAT

重複指定的運算式 *n* 次，其中 *n* 是正整數。

語法：

REPEAT(*character_expression*, *n*)

REPLACE

將字串中的指定字元取代成其他指定的字元。

語法：

REPLACE(*character_expression*, *change_expression*, *replace_with_expression*)

其中：

character_expression 評估為字元字串的任何運算式。這個字串的字元將會被取代。

change_expression 評估為字元字串的任何運算式。指定第一個字串中將被取代的字元。

replace_with_expression 評估為字元字串的任何運算式。指定要在第一個字串中取代的取代字元。

RIGHT

從字串的右側傳回指定的字元數目。

語法：

```
RIGHT(character_expression, n)
```

其中：

character_expression 評估為字元字串的任何運算式。

n 任何正整數，代表要從第一個字串右側傳回的字元數目。

SPACE

插入空格。

語法：

```
SPACE (integer)
```

其中：

integer 評估為字元字串的任何運算式。

SUBSTRING

在原始字串中，從固定的字元數目開始建立新的字串。

語法：

```
SUBSTRING (character_expression FROM starting_position)
```

其中：

character_expression 評估為字元字串的任何運算式。

starting_position 正整數，表示第一個字元字串內的起始位置。

範例：

```
SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)
```

結果：

CDEF

TRIM

從字元字串中刪除指定的開頭及/或結尾字元。

語法：

TRIM (type 'character' FROM character_expression)

其中：

<i>type</i>	LEADING	從字元字串中刪除指定的開頭字元。
	TRAILING	從字元字串中刪除指定的結尾字元。
	BOTH	從字元字串中刪除指定的字元（開頭和結尾）。

character 任何單一字元。如果您省略了此規格的字元部分和單引號，系統就會使用空格字元當做預設值。

character_expression 評估為字元字串的任何運算式。

附註： TRIM (character_expression) 也是有效的語法。這會移除所有開頭和結尾空格。

UPPER

將字元字串轉換成大寫。

語法：

UPPER (character_expression)

其中：

character_expression 評估為字元字串的任何運算式。

數學函數

數學函數會執行數學運算。

Abs

計算數字運算式的絕對值。

語法：

ABS (*n_expression*)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

Acos

計算數字運算式的反餘弦函數。

語法：

ACOS (*n_expression*)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

Asin

計算數字運算式的反正弦函數。

語法：

ASIN (*n_expression*)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

Atan

計算數字運算式的反正切函數。

語法：

ATAN (*n_expression*)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

Atan2

計算 y/x 的反正切函數，其中 y 是第一個數字運算式，而 x 是第二個數字運算式。

語法：

ATAN2 (*n_expression1*, *n_expression2*)

其中：

n_expression (1 和 2) 評估為數值的任何運算式。

Ceiling

將非整數的數字運算式捨入為下一個最高的整數。如果數字運算式評估為整數，**Ceiling** 函數就會傳回該整數。

語法：

CEILING (*n_expression*)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

Cos

計算數字運算式的餘弦函數。

語法：

COS (*n_expression*)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

Cot

計算數字運算式的餘切函數。

語法：

COT (*n_expression*)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

Degrees

將運算式從弧度轉換成角度。

語法：

DEGREES (*n_expression*)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

Exp

將此值計算至指定的乘冪。

語法：

EXP (*n_expression*)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

Floor

將非整數的數字運算式捨入為下一個最低的整數。如果數字運算式評估為整數，FLOOR 函數就會傳回該整數。

語法：

FLOOR (*n_expression*)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

Log

計算運算式的自然對數。

語法：

LOG (*n_expression*)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

Log10

計算運算式以 10 為底數的對數。

語法：

`LOG10 (n_expression)`

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

Mod

將第一個數字運算式除以第二個數字運算式，然後傳回商數的餘數部分。

語法：

`MOD (n_expression1, n_expression2)`

其中：

n_expression (1 和 2) 評估為數值的任何運算式。

Pi

傳回 pi (圓形的周長除以圓形的直徑) 的常數值。

語法：

`PI()`

Power

採用第一個數字運算式並將它提升為第二個數字運算式中指定的乘幂。

語法：

`POWER(n_expression1, n_expression2)`

其中：

n_expression (1 和 2) 評估為數值的任何運算式。

Radians

將運算式從角度轉換成弧度。

語法：

RADIANS (*n_expression*)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

Rand

傳回介於 0 與 1 之間的虛擬隨機數字。

語法：

RAND()

RandFromSeed

根據初始值傳回虛擬隨機數字。若為給定的初始值，系統就會產生同一組隨機數字。

語法：

RAND (*n_expression*)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

Round

將數字運算式捨入為有效位數的 *n* 位數。

語法：

ROUND (*n_expression*, *n*)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

n 代表要捨入之目標有效位數（亦即，小數位數）的任何正整數。

範例：

ROUND (12.358,2)

傳回：

12.36

Sign

如果數字運算式的引數評估為正數，便傳回值 **1**；如果數字運算式的引數評估為負數，便傳回值 **-1**；如果數字運算式的引數評估為零，便傳回 **0**。

語法：

SIGN (*n_expression*)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

Sin

計算數字運算式的正弦函數。

語法：

SIN (*n_expression*)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

Sqrt

計算數字運算式引數的平方根。此數字運算式必須評估為非負數。

語法：

SQRT (*n_expression*)

其中：

n_expression 評估為非負數值的任何運算式。

Tan

計算數字運算式的正切函數。

語法：

TAN (*n_expression*)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

Truncate

截斷十進位數字，以便傳回指定的小數位數。

語法：

```
TRUNCATE (n_expression, n)
```

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

n 代表所傳回之小數位數的任何正整數。

範例：

```
TRUNCATE (12.358,2)
```

傳回：

```
12.35
```

行事曆日期/時間函數

行事曆日期/時間函數會針對日期、時間，以及時間標記，操作資料類型中的資料（時間標記資料類型是日期和時間的組合）。

所有日期函數均符合 ISO 8601。這尤其會影響 Week_Of_Year 與 Week_Of_Quarter 此類函數，其年度的初始週別為包含星期四的第一個完整週別。如需如何計算日期函數的詳細資訊，請參考 ISO 8601 標準。

Current_Date

傳回目前的日期。日期取決於執行 Oracle CRM On Demand Answers 的系統。此值不包含時間元件。

語法：

```
CURRENT_DATE
```

Current_Time

傳回目前的時間。時間取決於執行 Oracle CRM On Demand Answers 的系統。此值不包含日期元件。

附註：這個函數會取得此報表執行當時的時間。配合「分析」主題範圍使用這個函數，可使報表不進行會降低效能的快取作業。

語法：

```
CURRENT_TIME (n)
```

位置：

n 任何整數，代表顯示小數秒的有效位數。引數是選擇性的；未指定引數時，此函數會傳回預設的有效位數。

Current_TimeStamp

傳回目前的日期/時間標記。時間標記取決於執行 Oracle CRM On Demand Answers 的系統。

附註：這個函數會取得此報表執行當時的時間。配合「分析」主題範圍使用這個函數，可使報表不進行會降低效能的快取作業。

語法：

CURRENT_TIMESTAMP (*n*)

位置：

n 任何整數，代表顯示小數秒的有效位數。引數是選擇性的；未指定引數時，此函數會傳回預設的有效位數。

Day_Of_Quarter

傳回對應到指定日期之季度那一天的數字（介於 1 和 92 之間）。

語法：

DAY_OF_QUARTER (*date_expression*)

位置：

date_expression 評估為日期的任何運算式。

DayName

傳回指定日期之星期幾的名稱（使用英文）。

語法：

DAYNAME (*date_expression*)

位置：

date_expression 評估為日期的任何運算式。

DayOfMonth

傳回對應到指定日期之月份那一天的數字。

語法：

DAYOFMONTH (*date_expression*)

位置：

date_expression 評估為日期的任何運算式。

DayOfWeek

傳回對應到指定日期之星期幾的數字 (介於 1 和 7 之間)。數字 1 會對應到星期日，而數字 7 則會對應到星期六。

語法：

DAYOFWEEK (*date_expression*)

位置：

date_expression 評估為日期的任何運算式。

DayOfYear

傳回對應到指定日期之年份那一天的數字 (介於 1 和 366 之間)。

語法：

DAYOFTYEAR (*date_expression*)

位置：

date_expression 評估為日期的任何運算式。

Hour

傳回對應到指定時間之小時的數字 (介於 0 和 23 之間)。例如，0 會對應到上午 12 點，而 23 則會對應到下午 11 點。

語法：

HOUR (*time_expression*)

位置：

time_expression 評估為時間的任何運算式。

Minute

傳回對應到指定時間之分鐘的數字 (介於 0 和 59 之間)。

語法：

MINUTE (*time_expression*)

位置:

time_expression 評估為時間的任何運算式。

Month

傳回對應到指定日期之月份的數字 (介於 1 和 12 之間)。

語法:

MONTH (*date_expression*)

位置:

date_expression 評估為日期的任何運算式。

Month_Of_Quarter

傳回對應到指定日期之季度月份的數字 (介於 1 和 3 之間)。

語法:

MONTH_OF_QUARTER (*date_expression*)

位置:

date_expression 評估為日期的任何運算式。

MonthName

傳回指定日期之月份的名稱 (使用英文)。

語法:

MONTHNAME (*date_expression*)

位置:

date_expression 評估為日期的任何運算式。

Now

傳回目前的時間標記。NOW 函數相當於 CURRENT_TIMESTAMP 函數。

附註: 這個函數會取得此報表執行當時的時間。配合「分析」主題範圍使用這個函數, 可使報表不進行會降低效能的快取作業。

語法:

NOW ()

Quarter_Of_Year

傳回對應到指定日期之年份季度的數字（介於 1 和 4 之間）。

語法：

`QUARTER_OF_YEAR (date_expression)`

位置：

date_expression 評估為日期的任何運算式。

Second

傳回對應到指定時間之秒數的數字（介於 0 和 59 之間）。

語法：

`SECOND (time_expression)`

位置：

time_expression 評估為時間的任何運算式。

TimestampAdd

TimestampAdd 函數會將指定的間隔數加入到指定的時間標記。系統會傳回單一的時間標記。

語法：

`TimestampAdd (interval, integer_expression, timestamp_expression)`

位置：

interval 指定的間隔。有效值為：

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 評估為整數的任何運算式。這是要加入的間隔數。

timestamp_expression 在計算中，當做基礎使用的時間標記。

傳遞到此函數的 Null 整數運算式或 Null 時間標記運算式會導致 Null 傳回值。

在最簡單的情況下，此函數會根據間隔，僅將指定的間隔值 (*integer_expression*) 加入到適當的時間標記元件中。加入一週會解譯成加入七天，而加入一季會解譯成加入三個月。負整數值會導致減法 (及時返回)。

指定元件的溢位 (例如，超過 60 秒、24 小時、12 個月等等) 必須將適當的數量加入到下一個元件。例如，加入時間標記的天元件時，此函數會考慮溢位，並將特定月份的天數納入考量 (包括二月有 29 天的閏年)。

加入到時間標記的月元件時，此函數會確認所產生的時間標記對於天元件擁有足夠的天數。例如，將 1 個月加入到 2000-05-31 不會導致 2000-06-31，因為六月沒有 31 天。此函數將天元件減到該月份的最後一天，在此範例中，即為 2000-06-30。

加入到具有二月之月元件以及 29 (此即為閏年二月的最後一天) 之天元件的時間標記年元件時，會引發類似的問題。如果所產生的時間標記沒有落在閏年，此函數會將天元件減到 28。

以下是 TimestampAdd 函數的範例：

將 3 天加入到 2000-02-27 14:30:00 時，下列程式碼範例會要求所產生的時間標記。2000 年 2 月是閏年，因此，這會傳回單一時間標記 2000-03-01 14:30:00。

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP'2000-02-27 14:30:00')
```

將 7 個月加入到 1999-07-31 0:0:0 時，下列程式碼範例會要求所產生的時間標記。這會傳回單一時間標記 2000-02-29 00:00:00。請注意，天元件會因為二月是較短的月份而減到 29。

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP'1999-07-31 00:00:00')
```

將 25 分鐘加入到 2000-07-31 23:35:00 時，下列程式碼範例會要求所產生的時間標記。這會傳回單一時間標記 2000-08-01 00:00:00。請注意透過月元件的溢位傳播。

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP'2000-07-31 23:35:00')
```


TimeStampDiff

TimeStampDiff 函數會傳回兩個時間標記之間的指定間隔總數。

語法：

```
TimeStampDiff (interval, timestamp_expression1, timestamp_expression2)
```

位置：

interval 指定的間隔。有效值為：

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 與第二個時間標記相減的時間標記。

timestamp_expression2 第二個 timestamp. *timestamp_expression1* 會與此時間標記相減以判斷落差。

傳遞到此函數的 Null 時間標記運算式參數會導致 Null 傳回值。

此函數會先判斷對應到指定間隔參數的時間標記元件。例如，SQL_TSI_DAY 會對應到天元件，而 SQL_TSI_MONTH 會對應到月元件。

接著，此函數會兩個時間標記中順序較高的元件，來計算每個時間標記的間隔總數。例如，如果指定的間隔對應到月元件，此函數會加入月元件，然後將年元件乘以 12，來計算每個時間標記的月份總數。

最後，此函數會從第二個時間標記的間隔總數減去第一個時間標記的間隔總數。

每當小數間隔代表間隔界限的交叉點時，TimeStampDiff 函數會四捨五入到下一個整數。例如，1999-12-31 和 2000-01-01 之間的年份差異為一年，因為小數年代表兩年間的交叉點（亦即，1999 年到 2000 年）。對照之下，1999-01-01 和 1999-12-31 之間的差異則為零年，因為小數間隔整個落在特定的年份內（亦即 1999 年）。

計算週的差異時，此函數會計算天數的差異，然後先除以 7 之後再四捨五入。

計算季的差異時，此函數會計算月的差異，然後先除以 3 之後再四捨五入。

TimeStampDiff 函數與結果範例

下列程式碼範例會要求時間標記 1998-07-31 23:35:00 和 2000-04-01 14:24:00 之間的天數差異。它會傳回值 610。請注意，2000 年的閏年會導致出現額外一天。

```
TimeStampDiff(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP'1998-07-31 23:35:00', TIMESTAMP'2000-04-01 14:24:00')
```

Week_Of_Quarter

傳回對應到指定日期之季度週數的數字（介於 1 和 13 之間）。

語法：

WEEK_OF_QUARTER (*date_expression*)

位置：

date_expression 評估為日期的任何運算式。

Week_Of_Year

傳回對應到指定日期之年份週數的數字（介於 1 和 53 之間）。

語法：

WEEK_OF_YEAR (*date_expression*)

位置：

date_expression 評估為日期的任何運算式。

年度

傳回指定日期的年份。

語法：

YEAR (*date_expression*)

位置：

date_expression 評估為日期的任何運算式。

範例：

YEAR (CURRENT_DATE)

轉換函數

轉換函數會將一個值轉換成另一個值。

Cast

將一個值或 **Null** 值的資料類型變更為其他資料類型。您必須先進行這項轉變，才能在預期其他資料類型的函數或運算式中使用一個資料類型的值。

語法：

```
CAST (expression|NULL AS datatype)
```

支援下列資料類型做為值轉變的目標：

CHARACTER、**VARCHAR**、**INTEGER**、**FLOAT**、**SMALLINT**、**DOUBLE PRECISION**、**DATE**、**TIME**、**TIMESTAMP**、**BIT**、**BIT VARYING**

依來源資料類型而定，有些目標類型並不受支援。例如，如果來源資料類型是 **BIT** 字串，則目標資料類型必須是字元字串或其他 **BIT** 字串。

範例：

下列範例會先將「年收益」轉變 (**CAST**) 為 **INTEGER**，去除小數位數，然後再轉變為 **CHARACTER**，以便與字元常值 (文字 'K') 串連：

```
CAST ( CAST ( Account."Account Revenue"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) || ' K'
```

IfNull

測試運算式是否評估為 **Null** 值，若是，則指派指定的值給運算式。

語法：

```
IFNULL (expression, value)
```

ValueOf()

在運算式產生器或篩選中使用 **VALUEOF** 函數，可參考 [Oracle CRM On Demand Answers](#) 中定義的工作階段變數值。如需詳細資訊，請參閱[工作階段變數](#) (請參閱 "[階段作業變數](#)" 頁數 911)。

工作階段變數應該用來做為 **VALUEOF** 函數的引數，依名稱參考工作階段變數。

範例：

若要使用命名為 **NQ_SESSION.CURRENT_YEAR** 的工作階段變數值：

```
CASE WHEN "Year" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Future' WHEN ... ELSE...END
```

您必須以其完整格式名稱參考工作階段變數。

系統函數

系統函數會傳回與工作階段相關的值。

User

傳回目前 **Oracle CRM On Demand** 使用者的使用者 ID。每個使用者的 ID 都是唯一的。

語法：

USER ()

運算子

運算子是用來將運算式元素組合成運算式中的某種比較。

運算子	在運算式中的作用
+	代表加法的加號
-	代表減法的減號
*	代表乘法的乘號
/	代表除法的除號
	字元字串串連
(組合運算作業的左括號
)	組合運算作業的右括號
>	大於符號，表示值高於比較值
<	小於符號，表示值低於比較值
=	相等符號，表示相同值
<=	小於或等於符號，表示值相同或低於比較值
>=	大於或等於符號，表示值相同或高於比較值
<>	不等於，表示值較高或較低，而不相同
AND	AND 聯結詞，表示一項或多項條件的交集，以形成複合條件
OR	OR 聯結詞，表示一項或多項條件的聯集，以形成複合條件
NOT	NOT 聯結詞，表示不符合條件
,	逗號，用來分隔清單中的元素

Case 陳述式

Case 陳述式是建立條件運算式的建構元素，這些運算式可以為不同資料欄值產生不同的值。

Case (Switch)

這種格式的 Case 陳述式也稱為 CASE (Lookup) 格式。expression1 的值先進行檢查，再檢查 WHEN 運算式。如果 expression1 與任何 WHEN 運算式相符，就指派對應 THEN 運算式中的值。

如果 expression1 與多個 WHEN 子句中運算式相符，則僅指派該運算式之後的第一個相符運算式。

如果沒有任何 WHEN 運算式與其相符，則指派 ELSE 運算式中指定的值；如果未指定任何 ELSE 運算式，則指派 NULL 值。

請參閱 Case (If) 陳述式。

語法：

```
CASE expression1
  WHEN 運算式 THEN 運算式
  {WHEN 運算式... THEN 運算式...}
  ELSE 運算式
END
```

其中：

CASE

開始 CASE 陳述式。後面必須跟隨著運算式及一個或多個 WHEN 和 THEN 陳述式、選擇性的 ELSE 陳述式，以及 END 關鍵字。

WHEN

指定要滿足的條件。

THEN

如果滿足對應的 WHEN 運算式條件，指定要指派的值。

ELSE

如果沒有滿足任何 WHEN 條件，指定要指派的值；如果省略，則取 ELSE NULL。

END

結束 CASE 陳述式。

範例

```
CASE Score-par
  WHEN -5 THEN 'Birdie on Par 6'
  WHEN -4 THEN 'Must be Tiger'
  WHEN -3 THEN 'Three under par'
  WHEN -2 THEN 'Two under par'
```

```
    WHEN -1 THEN 'Birdie'
    WHEN 0 THEN 'Par'
    WHEN 1 THEN 'Bogey'
    WHEN 2 THEN 'Double Bogey'
    ELSE 'Triple Bogey or worse'

END
```

在以上範例中，WHEN 陳述式必須反映嚴謹相等；如果 WHEN 條件為

```
    WHEN < 0 THEN 'Under Par'
```

則非法，因為不允許比較運算子。

Case (If)

這種格式的 Case 陳述式會評估每個 WHEN 條件，如果條件滿足，就指派對應 THEN 運算式中的值。

如果沒有任何 WHEN 條件與其相符，則指派 ELSE 運算式中指定的預設值；如果未指定任何 ELSE 運算式，則指派 NULL 值。

請參閱 Case (Switch) 陳述式。

語法：

```
CASE

    WHEN request_condition1 THEN expression1
    {WHEN request_condition2 THEN expression2}
    {WHEN request_condition... THEN expression...}
    ELSE 運算式

END
```

其中：

CASE

開始 CASE 陳述式。後面必須跟隨著一個或多個 WHEN 和 THEN 陳述式、選擇性的 ELSE 陳述式，以及 END 關鍵字。

WHEN

指定要滿足的條件。

THEN

滿足對應的 WHEN 運算式條件時要指派的值。

ELSE

指定沒有滿足任何 **WHEN** 條件時的值；如果省略，則取 **ELSE NULL**。

END

結束 **CASE** 陳述式。

範例

CASE

```
WHEN score-par < 0 THEN 'Under Par'
WHEN score-par = 0 THEN 'Par'
WHEN score-par = 1 THEN 'Bogie'
WHEN score-par = 2 THEN 'Double Bogey'
ELSE 'Triple Bogey or Worse'
```

END

與 **CASE** 陳述式的 **Switch** 格式不同，**If** 格式中的 **WHEN** 陳述式允許比較運算子，如果 **WHEN** 條件為

```
WHEN < 0 THEN 'Under Par'
```

則合法。

階段作業變數

工作階段變數會為使用者保留預先定義的值，並會在使用者登入 **Oracle CRM On Demand** 時初始化。當工作階段變數初始化時，在工作階段的持續時間內都會維持不變。工作階段變數是使用者的私人值，每個工作階段變數的例項都可針對不同使用者，以不同的值初始化。您可以在下列區域（標題檢視、敘述檢視、資料欄篩選器、資料欄公式、儀表板提示等等）中參考這些變數。

工作階段變數最常用來在您想要動態限制結果之報表其資料欄篩選器條件中當做參考。限制是根據工作階段變數的值而定，如目前的會計年度與月份。

您可以透過語法 **NQ_SESSION.{Variable Name}** 來參考工作階段變數。若要在資料欄公式中使用，可透過語法 **VALUEOF(NQ_SESSION.Variable Name)** 參考該變數。

CURRENT_DT	目前日期與時間。
COMPANY_LANG	公司的預設語言。
COMPANY_TIMEZONE	公司的預設時區。
COMPANY_TMPLT_COUNTRY	公司的預設國別。
CURRENT_MONTH	使用者階段作業目前的會計月份。值範圍是從 1 到 12。
CURRENT_QTR	使用者階段作業目前的會計季度。值範圍是從 1 到 4。
CURRENT_YEAR	使用者階段作業目前的會計年度。是四位數字值

	，例如 2011。
DISPLAYNAME	目前使用者的名稱。
LAST_QTR	上一季。
LAST_QTR_YEAR	上一季的年度。
LAST_YEAR	去年。
NEXT_QTR	下一季。
NEXT_QTR_YEAR	下一季的年度。
NEXT_YEAR	明年。
QAGO	上一季。
QTR_BEFORE_LAST	兩季以前。
QTR_BEFORE_LAST_YEAR	兩季以前的年度。
REPLUSER	目前使用者的登入 ID。
SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	伺服器時間戳記與公司預設時間戳記之間的位移 (以分鐘為單位)。此變數的值會在您登入時設定。變數在您的工作階段期間不會更新。
USER_ALIAS	目前使用者的別名。
USER_COMPANY_CURCY	公司的預設幣別。
USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	使用者時間戳記與公司預設時間戳記之間的偏移 (單位是分鐘)。當您登入時會設定這個變數值。在您的階段作業期間不會更新此變數。
USER_DEFAULT_CURCY	使用者的預設幣別。
USER_FISCAL_CALENDAR	目前使用者會計年度的第一個月。
USER_LANG	使用者的預設語言。
USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	使用者時間戳記與伺服器時間戳記之間的位移 (以分鐘為單位)。此變數的值會在您登入時設定。變數在您的工作階段期間不會更新。
USER_TIMESTAMP	根據使用者資料檔中定義之時區設定的使用者時間戳記。此變數的值會在您登入時設定。變數在您的工作階段期間不會更新。
USER_TIMEZONE	如同使用者資料檔中所定義的時區說明。此變數的值會在您登入時設定。變數在您的工作階段期間不會更新。
YAGO	去年。
YEAR_MINUS_THREE	三年前。
YEAR_MINUS_TWO	兩年前。

YEAR_PLUS_TWO

現在算起兩年。

關於報表效能

擁有大量資料與使用者的公司會非常重視報表效能。當報告要求越多、越複雜時，報表效能就越重要。瞭解 **Oracle CRM On Demand Answers** 如何有效地補償與處理快取和不同階段期間取得資料，有助於使用者製作效能最佳的報表。

本主題將說明內建的快取機制，此機制會啟用快速回應時間，以及在每晚重新整理時、使用呈報主題區域而非分析主題層級時，達到預期效能。如需報表效能的詳細資訊，請參閱[效能最佳化](#)（請參閱 "[最佳化績效](#)" 頁數 914）。

關於快取

當使用分析主題區域來執行報表與查詢時，系統會快取查詢結果。查詢快取可讓 **Oracle CRM On Demand Answers** 以更快速度處理後續的查詢要求，而不用返回資料庫。此資源縮減的功能可讓查詢與回應的階段速度更快。除了更快的查詢與回應階段，這項功能還可節省網路資源，並且縮減耗用大量資源的資料庫處理。而各項查詢不一定需要相同，以善用此查詢快取的功能。即使是之前採用篩選條件所執行的查詢，或是資料欄較少的相同查詢所共同組成的子集，也可以使用之前查詢所產生的快取。資料可見度與查詢快取有絕對的直接關聯。因為資料庫會在累加式重新整理期間進行更新，所以查詢快取會隨著後續執行的新查詢組合來進行清除與重新填入。

查詢快取只支援使用分析主題區域的報表與查詢。即時報表與查詢並未啟用查詢快取。然而，即時與歷程記錄報表都是使用 **Web 伺服器快取**。這種 **Web 伺服器快取** 與 **Oracle CRM On Demand Answers** 所支援的查詢快取並不相同。即時與歷程記錄報表適用的 **Web 伺服器快取** 在建立或使用之後會存在至少 10 分鐘，接著會在 60 分鐘之後遭到清除。有些查詢可能會在 60 分鐘一到立刻遭到清除，這是根據當時行的要求數目而異。

分析（歷程記錄）報表與呈報（即時）報表的比較

使用分析（歷程記錄）主題區域執行的查詢速度比使用呈報（即時）主題區域執行的查詢來得快。分析主題區域會使用特別針對分析與呈報而設計並最佳化的特殊化資料倉儲。不過，即時主題區域會使用已最佳化的資料庫，以支援可高速讀取、寫入及更新少量記錄的作業活動。所以，若是使用即時主題區域，查詢將必須設法取得符合 **Oracle CRM On Demand** 作業更新時所需的資料庫資源，這會同時影響 **Oracle CRM On Demand** 與即時查詢的效能。由於必須支援最新資料的呈報作業，所以即時主題區域並未啟用查詢快取，以便更進一步減少因相同查詢而衍生的查詢與效能問題。

只有在必須取得最新資料時，或是當歷程記錄主題區域無法滿足呈報需求的情況下，才使用即時主題區域。

每晚重新整理期間的報表效能

即時報表查詢效能在每晚重新整理處理期間會受到一些影響，因為每晚重新整理處理也會讀取針對符合要求而擷取的資料，以便將其填入驅動歷程記錄主題區域的資料倉儲。然而歷程記錄報表查詢的效能在每晚重新整理處理期間完全不會受到影響，因為每晚重新整理會在一開始就製作資料倉儲的快照，而且會將使用者導向到該複製版本。一旦完成每晚重新整理之後，使用者將自動重新導向到已經重新整理過的資料倉儲。使用者可以清楚看到這個過程。

最佳化績效

每次存取報表或進行分析時，會從資料庫中擷取您的資料，資料經過報表伺服器處理後，最後顯示在頁面上。分析愈複雜，查詢資料庫來擷取並呈現資料所需的時間也愈長，因此本主題將提供一些準則，來協助您建立可盡快顯示的報表。

在您開始之前。 執行下列作業：

- 檢閱 **Oracle CRM On Demand** 中可用的預建報表，這些報表可處理大多數的報表需求。
- 參加訓練課程。
- 收集報表需要，並讓關係人核准這些需求。
- 請檢查瀏覽器設定，確定瀏覽器用戶端有正確的效能設定。
- 瞭解報表效能。如需詳細資訊，請參閱[關於報表效能](#) (頁數 913)。

關於主題範圍

您可以根據報表與業務需求，使用兩種主題範圍。

每當要建立報表時，應使用「分析」主題範圍，這些主題範圍是使用特別建構的資料倉儲建立而成，該資料倉儲已經過微調，在查詢時能有更好的查詢效能。「分析」主題範圍所使用的資料倉儲每一天都會重新整理，使用這些主題範圍所建立的報表其結果顯示速度比以「報表」主題範圍建立的報表快，即使是大型與複雜的查詢亦是如此。

「報表」主題範圍是使用相同的資料庫建立的，應用程式中所有其他的使用者交易也會在這個資料庫中發生，因此應用程式會根據為報表擷取資料的時間來競爭相同的資源。

使用「報表」主題範圍的準則

如果您使用的是「報表」主題範圍，請遵循以下的準則：

- 若有可能，請使用「地址 (延伸)」資料夾中的欄位。
- 若有可能，盡量不要使用下列項目：
 - 自訂選擇清單欄位。
 - 任何「使用者所有」資料夾的欄位，而是使用「負責人」欄位。
 - 「客戶」資料夾內「主要聯絡人」資料夾的欄位。
 - 「日期」或「日期/時間」欄位的 **CAST** 功能。
 - 「上階客戶」、「上次修改者」、「建立者」與「經理」欄位。
 - 日期類型資料夾的欄位，例如「建立日期」與「結案日期」資料夾。

雖然使用這些資料夾能夠很方便的將日期屬性群組為週、月、季或年，但也會讓查詢變得更複雜，影響到報表的效能。因此若有可能，請改用主要記錄類型資料夾的「日期」或「日期/時間」欄位，例如開啟「機會」主題範圍，然後選取「機會」資料夾的「結案日期」欄位，而非「結案日期」資料夾的欄位。

改善效能準則

請遵循下列準則改善效能：

以累加的方式建立報表

執行下列作業：

- 從建立小報表開始，然後一邊建立一邊測試。一開始先有一些欄位，測試過這些欄位後，再新增更多的資料欄。
- 測試篩選器以決定最佳的使用順序。

不同的順序會使效能提升或降低，但只有在反覆試驗嘗試錯誤後，才能幫助您決定順序。

盡量不使用跨欄位或資料欄的記錄類型

請依照下列指導方針：

- **資料欄。**當您選取一種以上記錄類型的資料欄來分析時，會增加資料查詢的複雜度。這樣的複雜度會影響顯示結果的速度。因此，在報表中包含跨記錄類型的欄位時，請注意這一點。
- **資料欄選取器。**請將所有資料欄選取器保持為相同的記錄類型。盡量不要使用跨其他記錄類型的資料欄選取器。
- **提示：** 嘗試讓所有的提示參考同一個記錄類型資料夾之內的欄位。

使用已編列索引欄位

執行下列作業：

- 使用索引欄位篩選即時報表的資料。
索引欄位已最佳化，讓報表結果可更快速顯示。
- 請在設定資料之前先進行規劃，確保索引欄位中儲存的是正確的資料。
依照此作法建立的報表會使用索引欄位，並將索引欄位加入到最佳的位置。Oracle CRM On Demand 也有索引自訂欄位，但數目有限，欄位的數目會視欄位類型與記錄類型而異。

限制組織階層為五個層級

使用者在組織階層的位置愈高，傳回的資料愈多，報表執行的速度也愈慢，因此請將階層數上限限制為五個層級。

使用篩選

使用篩選器可限制當您存取分析時傳回的資料數量，並可加快執行報表的速度。

- 將套用篩選器作為建立報表的第一個步驟，如果您的公司有很多的資料，請您先套用篩選器，再執行報表的第一次預覽。
- 優先篩選您的驅動記錄類型。例如，使用「活動」主題範圍時，請篩選「活動」。
- 先選擇限制最多的篩選器，在試驗之後，再視需要減少限制。

但在新增篩選器時，請先思考下列的準則：

- 如果篩選器參考的資料欄含有基礎 CASE 公式，則此篩選器對於報表效能可能有不利的影響，這取決於公式與所需的相關處理。當篩選的欄位含有 CASE 陳述式或其他公式時，請不斷試驗以決定此篩選對於報表效能有何影響。
- 在使用 CASE 公式之前，請先問問自己以下的問題：
 - 可以在 Oracle CRM On Demand 中使用工作流程功能執行此分類嗎？
 - 此分類代碼是否出現在其他報表中？如果有，請考慮建立新的資料欄，並建立工作流程來填入資料欄。

- 與篩選自訂「日期與時間」欄位的相似報表相比，篩選自訂「日期」欄位的報表執行速度較快，這是因為所有的「日期與時間」欄位均涉及轉換時區，這會影響報表效能。因此若有可能，請篩選自訂「日期」欄位，而非自訂「日期與時間」欄位。
- 避免在不同的記錄類型或資料欄中使用 OR 子句（例如 `SR.Type = 'A' OR SR.Priority = 'High' OR Account.Industry = 'Medical'`）。請改用如下：
 - 移除 OR 子句，並以樞紐分析表執行進一步分類。
 - 將報表分成數個小報表，然後使用合併分析來合併結果。

依照準則定義提示

您可以在 **Oracle CRM On Demand** 中「構建和檢視分析」頁面的「步驟 3」定義報表的提示，這些提示可讓存取完成報表的使用者進行選擇，以限制報表的資料。當執行使用提示的報表時，提示處理時間與報表處理時間會影響到使用感受。

如果您在報表中新增提示，請執行下列作業：

- 將報表所使用的提示數目降到最少。
- 避免為「圖像」提示使用高解析度的圖像。建議您不要在報表上使用每英吋點數 (dpi) 超過 100 的圖像。為達成最佳效能，請使用 50 dpi 以下的圖像。
- 定義提示時，請在「使用者可檢視的值」功能表中選取「無」或「所有值」，以獲得最佳效能。請避免使用「篩選有限的值」選項，此選項會限制報表顯示的提示選項，而限制則依據報表上套用的其他篩選器與提示。如果報表中有大量的資料，則此選項會讓報表效能變慢。

如果您決定選取「無」、「所有值」或「篩選有限的值」選項，則建議您在所要的報表效能，與以最佳的方式對使用者顯示可選取的值之間取得平衡。

提供詳細報表的逐層往下檢視連結

請執行下列作業，而不要建立會顯示一長串資料表格、圖表與圖形的報表：

- 設計初始報表來顯示摘要資訊或趨勢，並讓使用者逐層往下檢視至詳細資料。
- 以第一個報表的資料為目標來建立更詳細的報表，然後提供摘要報表的逐層往下檢視連結。

下列程序說明如何將報表連結到表格。

連結報表與表格

- 1 按一下「格式化資料欄」圖示，開啟「資料欄屬性」對話方塊。
- 2 按一下「資料欄格式」頁標。
- 3 在「值互動類型」下拉式清單中，選擇「瀏覽」。
- 4 在「瀏覽至其他分析」欄位中，瀏覽到您想要逐層往下檢視的詳細報表，再按一下「確定」。

下表說明如何將報表連結到圖表。

連結報表與圖表

- 1 按一下「圖表編輯」頁面「其他圖表選項」圖示（在「分析：報表標題」列下，頁面的左側）。
- 2 按一下「互動」頁標。
- 3 選取「瀏覽」，並瀏覽自圖表細分的詳細報表。

限制設定作業數目

進階功能可讓您結合查詢。接著您可以執行設定作業，例如聯集、交集與報表上的其他結合動作，來建立最終報表。所結合的查詢結果數目愈多，執行最終報表所需的處理時間也愈長。為獲得最快的處理速度，請將設定作業數目限制為不超過三個。

釐清 HTML 程式碼與敘述

當使用的 HTML 與 SQL 有關時，請執行下列作業：

- 確定 HTML 是清楚且精確的，不包含任何不必要的標記或多餘的資訊。
- 確定敘述是清楚且精確的，不包含不必要的指示。

精確的敘述可讓指定的格式更有效率，並減少效能問題。

移除樞紐分析表的資料欄

樞紐分析表可讓您以多個檢視顯示報表，而不用寫多個報表，但樞紐分析表也可能影響效能。請盡可能移除報表條件中樞紐分析表本身不使用的資料欄（在「步驟 1 - 定義條件」中）。

使用圖表樞紐結果

請盡可能為每個需要圖表的樞紐分析表使用「圖表樞紐結果」，而非另外建立圖表檢視。報表中的多個圖表會需要更多的處理，因為 Oracle CRM On Demand 必須個別建立圖表，而非使用樞紐分析表同時建立。

確定報表可調整

報表在匯入所有的生產資料之前可能會順利執行，但在匯入所有的生產資料後，增加的資料量會對報表效能造成不利的影響。如果您正在實作 Oracle CRM On Demand，在匯入所有的生產資料後，請用一點時間重新測試並微調報表。

在篩選中使用最佳化代碼與 UTC 欄位

許多呈報主題範圍都包含在用於篩選時最能減少查詢時間的維度內特殊欄位。最佳化欄位的結尾是代碼或 UTC 二詞。例如，「客戶」維度包含「客戶類型」欄位，而另一個「客戶類型代碼」欄位，就是最佳化版本的「客戶類型」欄位。最佳化與非最佳化的欄位都會在報表中產生相同的結果，但是，在篩選中使用最佳化欄位可加速查詢，而此方法比使用非最佳化欄位更快。在篩選條件中使用這些欄位可減少多餘的表格聯結，並避免根據您公司的時區轉換時間戳記。

附註：最佳化欄位可支援所有支援語言的轉譯，但是不支援重新命名記錄類型。

若要判斷特定呈報主題範圍是否有最佳化篩選欄位，請參閱該主題範圍的線上說明，並搜尋最佳化篩選欄位標題。

15 儀表板

「儀表板首頁」中顯示可用的儀表板清單。儀表板會顯示已儲存的要求、圖像、圖表、表格、Oracle CRM On Demand Answers 的文字、網站連結，以及文件。儀表板包含一或多個頁面，這些頁面會顯示成儀表板頂端的頁標。

Oracle CRM On Demand 會提供預建的儀表板。此外，其角色擁有「管理儀表板」權限的使用者可以建立互動式儀表板，以便提供企業和外部資訊的自訂檢視。如果您的角色擁有這個權限，就可以使用 Oracle CRM On Demand Answers 中的「儀表板編輯器」，將內容從選取窗格拖放至儀表板配置頁面，藉以將內容加入至互動式儀表板。此配置頁面含有可與內容對齊的資料欄，而且每個資料欄都包含保存此內容的區段。儀表板的外觀（例如背景色彩或文字大小）是由樣式所控制。您也可以使用「裝飾格式」對話方塊來變更儀表板外觀。

附註：您無法變更 Oracle CRM On Demand 提供的預建儀表板。

互動式儀表板可以包含三種內容：

- 儀表板物件
- 儲存在 Oracle CRM On Demand Presentation Catalog 中的內容
- Oracle CRM On Demand Presentation Catalog 中資料夾的檢視

建立或檢視儀表板時套用的限制

建立或檢視互動式儀表板時，請注意下列限制：

- 建立或編輯互動式儀表板的使用者可將任何報表新增到其有存取權的儀表板。
報表會儲存在資料夾中，這些資料夾的存取權是由使用者角色所決定。「管理儀表板」權限可讓使用者建立和編輯互動式儀表板，但不包含「管理自訂報表」權限；「管理自訂報表」權限提供「公司範圍內的共用資料夾」底下所有報表子資料夾和報表的完整存取權。如需有關報表可見度的詳細資訊，請參閱[報表](#)（頁數 637）和[設定使用者對共用報表資料夾的可見度](#)（頁數 650）主題。
- 新增到互動式儀表板的報表不會對公司中所有的使用者顯示，報表的存取權取決於使用者角色。
如果使用者的角色不允許使用者檢視儀表板中的某個報表，則儀表板上會顯示錯誤訊息。
- 如果報表加入至儀表板之後遭刪除，編輯儀表板的使用者就會在「儀表板編輯器」中的報表名稱旁邊看見驚嘆號 (!)。如果使用者檢視儀表板，則會顯示錯誤訊息。
- 報表中的期數可能根據不同於標準行事曆的公司會計行事曆，例如，公司會計行事曆可能是從每個標準行事曆的 6 月 1 日算起。如果您的公司最近在 Oracle CRM On Demand 中變更會計行事曆年度，則必須仔細檢閱歷史分析是否跨多個年度。如果報表中的資料以上一個會計行事曆為基礎，則資料無法與使用新會計行事曆的資料對齊。

下表說明 Oracle CRM On Demand Answers 中「儀表板編輯器」使用的辭彙。

詞彙	定義
----	----

詞彙	定義
資料欄	資料欄是用來對齊儀表板上的內容（資料欄內部的區段會保存內容）。您可以在儀表板頁面上建立任意數目的資料欄。每個新的儀表板頁面都會自動包含一個空白資料欄，而且其中含有一個空白區段。儀表板所使用的資料欄與報表所使用的資料欄無關。
儀表板物件	儀表板物件是只能用於儀表板的項目。儀表板物件的範例包括保存內容的區段和瀏覽連結。
資料夾	資料夾是保存儲存在 Oracle CRM On Demand Presentation Catalog 中之內容的組織結構，例如使用 Oracle CRM On Demand Answers 所建立的要求。資料夾與 UNIX 目錄 或 Microsoft Windows 資料夾 很相似。
頁面	<p>頁面上有資料欄與區段，其中存放著儀表板的內容。每一個儀表板至少會有一個頁面。在「儀表板編輯器」中，會以橫跨儀表板頂端的頁標來識別頁面。您可以使用多個頁面來組織內容，舉例來說，假設您有下列頁面：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 一個頁面用來儲存您會每天參考的 Oracle CRM On Demand Answers 結果 ■ 一個頁面用來包含供應商的網站連結 ■ 一個頁面用來連結至企業的內部網站
結果	結果（也稱為報表）是從 Oracle CRM On Demand 伺服器傳回的輸出。這些結果符合使用 Oracle CRM On Demand Answers 所指定的要求標準。在儀表板中檢視結果的預設格式是在資料表中顯示它們。您也可以使用其他格式來顯示結果，例如圖表。您可以檢查並分析結果、儲存或列印它們，或將它們下載至試算表。
區段	區段會顯示在儀表板配置的資料欄中。它們會保存您從選取窗格拖放的內容，而且可用來組織資料欄中的內容。
樣式	樣式會控制儀表板和結果的顯示格式，例如文字和連結的色彩、字型和字型大小、資料表框線、圖表的色彩和屬性等等。樣式會組織成包含階層式樣式表（副檔名為 .css 的檔案）、圖像和圖表範本的資料夾。在 Oracle CRM On Demand Answers 中格式化結果時，您可以覆寫樣式表中的某些元素，例如資料表框線和文字大小。
Presentation Catalog	<p>Oracle CRM On Demand Presentation Catalog 儲存使用 Oracle CRM On Demand Answers 建立的內容，而儲存在 Presentation Catalog 的內容類型包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 使用 Oracle CRM On Demand Answers 建立的要求 ■ 套用到結果上的篩選器 ■ 儀表板的相關資訊

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [管理儀表板](#)（頁數 921）
- [報表](#)（頁數 637）

管理儀表板

如果您的角色具有「管理儀表板」權限，就可以使用 Oracle CRM On Demand Answers 中的儀表板編輯器，建立及編輯互動式儀表板。若要管理儀表板，請進行下列作業：

- [建立互動式儀表板](#) (頁數 921)
- [將頁面新增至互動式儀表板](#) (頁數 923)
- [在互動式儀表板頁面上新增並顯示內容](#) (請參閱 "[在互動式儀表板頁面上新增及顯示內容](#)" 頁數 923)
- [重新命名儀表板物件](#) (頁數 932)
- [刪除儀表板物件](#) (頁數 933)
- [變更互動式儀表板的屬性](#) (頁數 934)
- [變更互動式儀表板上的 PDF 和列印選項](#) (頁數 933)
- [建立互動式儀表板的提示](#) (頁數 936)
- [變更互動式儀表板的名稱或說明](#) (頁數 938)
- [檢視儀表板](#) (頁數 939)
- [關於互動式儀表板中的導引瀏覽](#) (頁數 939)
- [關於報表中的主題區域](#) (請參閱 "[關於報表中的主題範圍](#)" 頁數 662)
- [主題區域的用途附註](#) (頁數 940)

建立互動式儀表板

本主題說明如何建立新的互動式儀表板。

開始前的準備：若要建立及編輯互動式儀表板，您的角色必須包含「管理儀表板」權限。

建立互動式儀表板

- 1 按一下「儀表板」頁標。
- 2 在「儀表板」頁面上，按一下「管理儀表板」連結。
- 3 在「管理儀表板」頁面上，按一下「新建儀表板」。
- 4 在「儀表板編輯」頁面上，輸入儀表板的名稱和說明，然後按一下「儲存」。
「管理儀表板」頁面會再度顯示。
- 5 在「管理儀表板」頁面上，按一下您所要建立儀表板的「設計」連結。

Oracle CRM On Demand Answers 中的儀表板編輯器會顯示在另外一個視窗中，與其他 Oracle CRM On Demand 頁面無關。新儀表板的名稱會顯示在頁面頂端

附註：新建立的儀表板包含一個空白頁。只包含一個頁面的儀表板不會將頁面名稱顯示為位於儀表板頂端的頁標。只有在儀表板包含多個頁面時，才會在儀表板頂端顯示儀表板頁面名稱。

附註：「儀表板」下拉式功能表上可顯示的儀表板數目上限為 **199**。若您建立超過此數量的儀表板，則無法從「儀表板」下拉式功能表中存取。

當您建立儀表板之後，就可以新增內容至儀表板。如需有關如何管理儀表板內容、控制儀表板外觀，以及新增頁面至儀表板的資訊，請參閱下列主題：

- [將頁面新增至互動式儀表板](#) (頁數 923)
- [在互動式儀表板頁面上新增並顯示內容](#) (請參閱 "[在互動式儀表板頁面上新增及顯示內容](#)" 頁數 923)
- [變更互動式儀表板的屬性](#) (頁數 934)
- [建立互動式儀表板的提示](#) (頁數 936)

巡覽至儀表板編輯器

您可以在 **Oracle CRM On Demand Answers** 的儀表板編輯器中，新增內容至互動式儀表板，也可以控制儀表板的外觀，並重新命名及刪除儀表板上的物件。

附註：您無法變更 **Oracle CRM On Demand** 提供的預建儀表板。

本主題說明如何瀏覽至儀表板編輯器，以便使用現有的互動式儀表板。如果您要建立新的儀表板，請參閱[建立互動式儀表板](#) (頁數 921)。

開始前的準備：若要建立及編輯互動式儀表板，您的角色必須包含「管理儀表板」權限。

巡覽至儀表板編輯器

- 1** 按一下「儀表板」頁標。
- 2** 在「儀表板」頁面上，按一下「管理儀表板」連結。
- 3** 在「管理儀表板」頁面上，於您要編輯的儀表板之記錄層級功能表中，選取「設計」。

Oracle CRM On Demand Answers 中的儀表板編輯器會顯示在另外一個視窗中，與其他 **Oracle CRM On Demand** 頁面無關。

下列程序說明如何選取您要使用的儀表板頁面。

選取儀表板頁面

附註：如果您已經在儀表板頁面上工作，執行這個動作會儲存您對正在工作的頁面上所進行的任何變更。

- 在「儀表板編輯器」頁面上，從儀表板名稱旁的「頁面」下拉式清單，選取您要編輯的頁面。

將頁面新增至互動式儀表板

您可以將頁面新增至互動式儀表板。

開始前的準備：若要建立及編輯互動式儀表板，您的角色必須包含「管理儀表板」權限。

將頁面新增至互動式儀表板

1 巡覽至儀表板編輯器。

如需有關巡覽至儀表板編輯器的資訊，請參閱[巡覽至儀表板編輯器](#)（頁數 922）。

2 在「儀表板編輯器」頁面上，按一下接近頁面頂端的「新增儀表板頁面」圖示。



3 輸入儀表板頁面的名稱和說明。

4 按一下「確定」。

新頁面隨即出現在儀表板上。

附註：如果儀表板上只有一個頁面，頁面名稱不會出現在頁標上，只有在含多個頁面時，才會出現頁標，以便讓您按一下頁標，在頁面之間移動。

在互動式儀表板頁面上新增及顯示內容

下列主題說明如何在互動式儀表板頁面上新增及顯示內容。

附註：若要建立及編輯互動式儀表板，您的角色必須包含「管理儀表板」權限。

- [巡覽至儀表板編輯器](#)（頁數 922）
- [將頁面新增至互動式儀表板](#)（頁數 923）
- [控制互動式儀表板頁面的外觀](#)（頁數 924）
- [讓內容有條件地顯示在互動式儀表板頁面上](#)（頁數 926）
- [將導引瀏覽連結新增至互動式儀表板頁面](#)（頁數 926）
- [將文字連結和圖像連結新增至互動式儀表板頁面](#)（頁數 927）
- [將 Presentation Catalog 資料夾的檢視新增至互動式儀表板頁面](#)（頁數 929）
- [將 Presentation Catalog 中的已儲存內容新增至互動式儀表板頁面](#)（頁數 929）
- [控制使用者在互動式儀表板頁面向下探鑽時顯示結果的方式](#)（頁數 930）
- [編輯互動式儀表板提示和報表的屬性](#)（頁數 930）
- [將格式套用至互動式儀表板](#)（頁數 931）

相關主題

如需互動式儀表板的相關資訊，請參閱下列主題：

- [建立互動式儀表板](#) (頁數 921)
- [重新命名儀表板物件](#) (頁數 932)
- [刪除儀表板物件](#) (頁數 933)
- [變更互動式儀表板的屬性](#) (頁數 934)
- [變更互動式儀表板上的 PDF 和列印選項](#) (頁數 933)
- [建立互動式儀表板的提示](#) (頁數 936)
- [關於互動式儀表板中的導引瀏覽](#) (頁數 939)

控制互動式儀表板頁面的外觀

這個主題說明如何使用儀表板編輯器控制儀表板頁面的外觀。如需有關巡覽到儀表板編輯器的詳細資訊，請參閱[巡覽至儀表板編輯器](#) (頁數 922)。

開始前的準備：若要建立及編輯互動式儀表板，您的角色必須包含「管理儀表板」權限。

處理互動式儀表板頁面中的資料欄

資料欄是用來對齊儀表板上的內容。內容就存放在資料欄的各個區段中。您可以新增或移除資料欄、設定寬度（畫素數或佔儀表板頁面的百分比）及分隔資料欄。

當儀表板頁面上有多個資料欄時，您可以分隔資料欄，將它們排列在頁面上（拖放功能不會調整資料欄的位置）。例如，如果有兩個並排的資料欄，分隔最右邊的資料欄會導致該資料欄移到第一資料欄底下，原先並排在頁面上的兩資料欄都會變成橫跨整頁。如果有三個並排的資料欄，分隔中間的資料欄會導致外側兩資料欄移到第一資料欄底下，第一資料欄會橫跨前兩資料欄原先佔用的寬度。

新增資料欄

- 按一下靠近「儀表板編輯器」頁面上方的「新增資料欄」圖示。



資料欄就會新增至儀表板頁面上。

設定資料欄的寬度

- 1 按一下「屬性」並選擇「資料欄屬性」。
- 2 在「資料欄屬性」對話方塊中，展開「其他格式選項」連結。
- 3 在「其他格式選項」區段中，指定資料欄寬度：

- 若要以畫素為單位指定寬度，請輸入畫素數，例如 200。
- 若要以儀表板頁面的百分比指定寬度，請使用百分比 (%) 符號，例如 20%。

4 按一下「確定」。

分隔資料欄

- 按一下「屬性」，選擇「插入資料欄分隔」，然後選擇適當的分隔類型。
- 如果重新分隔資料欄，資料欄配置會恢復成之前的配置。

將區段新增至互動式儀表板頁面

區段的用途是在資料欄內存放儀表板的內容。區段預設為垂直對齊。您可以視需要將任意數目的區段拖曳到資料欄內。

如果您未在資料欄內新增存放內容的區段就將內容拖放到資料欄內，就會自動建立區段。

如果將區段從一個資料欄拖曳到另一資料欄，該區段中的任何內容也都會包含在內。

將區段新增至資料欄

- 在選取窗格中，將「區段」物件從「儀表板物件」區域拖放到資料欄內。
- 當您移到資料欄中適合放下區段的位置時，該資料欄會反白顯示。

使區段在互動式儀表板頁面上水平顯示

區段的預設對齊方式是垂直對齊。

使區段水平顯示

- 按一下區段的「屬性」，並選擇「水平排列」。

儲存互動式儀表板頁面的變更

您可以隨時儲存變更。

儲存互動式儀表板頁面的變更

執行下列其中一個動作：

- 按一下「儲存」。
- 離開您在儀表板編輯器中處理的頁面。

例如，如果您新增或編輯另一個頁面、變更儀表板屬性或修改提示、篩選或要求，您的變更會儲存起來。

讓內容有條件地顯示在互動式儀表板頁面上

您可以根據為特定 **Oracle CRM On Demand Answers** 要求傳回的結果，有條件地顯示儀表板的整個區段及其內容。您可以使用這項功能，在使用者檢視儀表板時引導他們。如需有關以這種方式引導使用者的詳細資訊，請參閱[關於互動式儀表板中的導引瀏覽](#) (頁數 939)。

開始前的準備：若要建立及編輯互動式儀表板，您的角色必須包含「管理儀表板」權限。

讓內容有條件地顯示在互動式儀表板頁面上

- 1 巡覽至儀表板編輯器。

如需有關巡覽至儀表板編輯器的資訊，請參閱[巡覽至儀表板編輯器](#) (頁數 922)。

- 2 在「儀表板編輯器」頁面上，按一下包含該內容之區段的「屬性」，然後選取「導引瀏覽」。
- 3 在「導引瀏覽屬性」對話方塊中，指定您的選擇，然後以瀏覽方式從 **Presentation Catalog** 中選取要求。
- 4 按一下「確定」。

將導引瀏覽連結新增至互動式儀表板頁面

互動式儀表板頁面中的導引瀏覽連結可以是靜態或條件式：靜態連結永遠都會顯示，而條件連結則只有在結果符合特定標準時才會顯示。您可以使用這項功能，在使用者檢視儀表板時導引使用者。如需有關導引瀏覽的詳細資訊，請參閱[關於互動式儀表板中的導引瀏覽](#) (頁數 939)。

開始前的準備：若要建立及編輯互動式儀表板，您的角色必須包含「管理儀表板」權限。

新增導引瀏覽連結至互動式儀表板頁面

- 1 巡覽至儀表板編輯器。

如需有關巡覽至儀表板編輯器的資訊，請參閱[巡覽至儀表板編輯器](#) (頁數 922)。

- 2 在「儀表板編輯器」頁面上，從選取窗格拖放「導引瀏覽連結」物件至儀表板頁面的區段之中。
- 3 按一下連結的「屬性」按鈕。
- 4 在「導引瀏覽連結屬性」對話方塊中，執行下列作業：
 - 若您希望製作條件式連結，請對「參考來源要求」選項選取「是」，並指定來源要求。
 - 指定連結屬性。

附註：若是 URL，請提供完整路徑。

- 5 按一下「確定」。

將文字連結和圖像連結新增至互動式儀表板頁面

您可以將文字連結和圖像連結加入至儀表板，並且指定當使用者按一下連結時要進行的動作。例如，您可以將使用者導向其他網站或儀表板、開啟文件、啟動應用程式或執行瀏覽器所支援的任何其他動作。此外，您也可以只加入不含任何連結的圖像或文字。

開始前的準備：若要建立及編輯互動式儀表板，您的角色必須包含「管理儀表板」權限。

將文字連結和圖像加入至互動式儀表板頁面

1 巡覽至儀表板編輯器。

如需有關巡覽至儀表板編輯器的資訊，請參閱[巡覽至儀表板編輯器](#)（頁數 922）。

2 從「儀表板編輯器」頁面的選取窗格，將「連結」或「圖像」物件拖放至儀表板頁面中的區段。

3 按一下該物件的「屬性」按鈕。

「連結屬性」或「圖像屬性」對話方塊隨即顯示。

4 指定您的選項：

- 針對文字連結，請在「標題」欄位中輸入文字。
- 針對圖像連結，請在「圖像」欄位中輸入圖片的位置和名稱。

您可以將位置指定為 URL。相關範例如下：

```
http://imageserver/MyImage.gif
/DashboardFiles/image.gif
```

如果圖像不在本機伺服器上，此 URL 就必須包含 `http://`。如果圖像要用於共用環境中，它就必須位於所有使用者都可存取的網路磁碟機上。

如果您想要指定圖像的標題，請在「標題」欄位中輸入圖像的標題，然後使用「配置」下拉式清單來選擇標題相對於圖像的顯示位置。

5 指定當使用者按一下文字或圖像時要進行的動作：

- 若要指定當使用者按一下連結或圖像時顯示要求或儀表板，請將目的地指定為「要求」或「儀表板」，然後按一下「瀏覽」按鈕來選取要求或儀表板。
- 若要指定進行其他動作（例如開啟網站、文件或程式），請將目的地指定為 URL，然後在「目的地」選項後面的欄位中輸入完整路徑。在「目標」區域中，選擇此目的地要顯示在使用者的現有瀏覽器視窗或新的視窗中。

連結會定義成您瀏覽器可解譯的任何 URL（統一資源定址器）。URL 可以指向網站、文件、圖像、FTP 站台、新聞群組等等。根據您的瀏覽器，下面是有效 URL 的範例：

```
http://home.netscape.com/index.html
ftp://ftp.microsoft.com
news:news.announce.newusers
```

如需有關您可以連結之內部或外部內容種類的詳細資訊，請參閱下表。

附註：您的公司管理員可以針對共用文件在「簡報」伺服器上建立名為 `\DashboardFiles` 的虛擬目錄，並且將此虛擬目錄對應至相同名稱的共用網路目錄。這個虛擬目錄可讓擁有適當權限的使用者將檔案公佈至這個資料夾，並且依照其相對 URL 名稱而非完整網路共用名稱參考這些檔案，例如 `\DashboardFiles\AnnualReport.doc` 而非 `\\SharedServer\CommonShare\DashboardFiles\AnnualReport.doc`。

提示：當您選擇此目的地要顯示在使用者的現有瀏覽器視窗或新的視窗時，請注意下列資訊。對於傳送郵件和執行程式以外的每個動作，您都可以控制連結的顯示方式。當您想要讓此動作在儀表板的顯示窗格內執行時，請選擇目前的視窗。雖然儀表板會維持有效狀態，不過它會在背景執行。當您想要讓此動作在新的瀏覽器視窗中執行時，請選擇新的視窗。

附註：若要只加入不含任何連結的文字或圖像，請將「目的地」選項後面的欄位保持空白。

6 按一下「確定」。

下表將顯示使用儀表板編輯器來加入文字連結或圖像的連結選項。

連結選項	備註
網站或文件	<p>您必須找出網站或文件的 URL 或位址。您可以從瀏覽器的網址或位置方塊複製目的地位址，然後貼上這個位址。</p> <p>對於網站而言，如果此 URL 位於您的 Web 伺服器（例如內部網路站台）上，就可以省略位址的 <code>http://</code> 部分。</p> <p>如果此 URL 位於組織的 Web 伺服器上，您就可以輸入檔案的相對位址。例如：</p> <p><code>\DashboardFiles\Logo.gif</code></p>
本機或共用文件	<p>如果文件要用於共用環境中，它就必須位於所有使用者都可存取的網路磁碟機上。您可以開啟的文件種類範例包括含有最近銷售報表的試算表、介紹新產品的投影片簡報、含有公司年度報表的 Microsoft Word 文件、含有從機場到企業總部地圖的圖形檔等等。</p> <p>例如，如果文件僅供您自己使用，範例位置可能為：</p> <p><code>c:\mycomputer\reports\report.doc</code></p> <p>若為共用文件，請指定 UNC 名稱，例如：</p> <p><code>\\ALLUSERS\reports\report.doc</code></p>
傳送電子郵件給指定的使用者	<p>您必須知道 <code>mailto</code> URL，例如：</p> <p><code>mailto:support@oracle.com</code></p> <p>當使用者選取這個連結時，瀏覽器就會啟動電子郵件應用程式並填入「收件者：」欄位（瀏覽器會控制電子郵件程式的啟動）。</p>
執行程式	<p>如果程式要用於共用環境中，它就必須位於所有使用者都可存取的網路磁碟機上。您可以使用這項功能來下載並執行應用程式（作業系統會控制應用程式的啟動）。例如，如果您想要啟動 Microsoft Word 供自己使用，範例位置可能為：</p> <p><code>c:\MSOFFICE\OFFICE\winword.exe</code></p> <p>若為共用磁碟機上的多重使用者授權程式，請指定此位置的 UNC 名稱，例如：</p> <p><code>\\ALLUSERS\SOFTWARE\MSOFFICE\OFFICE\WORD\winword.exe</code></p>

連結選項	備註
使用 JavaScript 重新整理瀏覽器	<p>您的瀏覽器必須支援 JavaScript，才能使用下列範例。</p> <pre>javascript:window.location.reload()</pre> <p>在「目標」區域中，選擇「目前的視窗」選項。</p>

將 Presentation Catalog 資料夾的檢視新增至互動式儀表板頁面

您可以新增 Oracle CRM On Demand Presentation Catalog 資料夾及其內容的檢視（例如已儲存的要求）至儀表板。例如，如果您有經常執行的已儲存要求集合，就可以在儀表板中開啟資料夾，巡覽至已儲存的要求，然後按一下以執行該要求。

開始前的準備：若要建立及編輯互動式儀表板，您的角色必須包含「管理儀表板」權限。

新增 Presentation Catalog 資料夾的檢視至互動式儀表板頁面

- 1 巡覽至儀表板編輯器。
如需有關巡覽至儀表板編輯器的資訊，請參閱[巡覽至儀表板編輯器](#)（頁數 922）。
- 2 從選取窗格拖放「資料夾」物件至儀表板頁面中的區段。
- 3 按一下資料夾的「屬性」按鈕。
「資料夾屬性」對話方塊隨即出現。
- 4 瀏覽以選取資料夾，然後按一下「確定」。
- 5 按一下「確定」以儲存屬性。

將 Presentation Catalog 中的已儲存內容新增至互動式儀表板頁面

您可以新增您或其他人已經儲存在共用資料夾或儀表格中的內容，例如儀表板提示和報表。若要找出內容，您可以瀏覽尋找內容所儲存的 Presentation Catalog 資料夾或所顯示的儀表板。

開始前的準備：若要建立及編輯互動式儀表板，您的角色必須包含「管理儀表板」權限。

將 Presentation Catalog 中的已儲存內容新增至互動式儀表板頁面

- 1 巡覽至儀表板編輯器。
如需有關巡覽至儀表板編輯器的資訊，請參閱[巡覽至儀表板編輯器](#)（頁數 922）。

- 2 從「儀表板編輯器」頁面上位於「已儲存的内容」區域中的選取窗格，瀏覽至其中包含要加入儀表板之内容的資料夾或儀表板。
- 3 找出您要新增的内容，然後拖放至儀表板頁面的區段中。
這個步驟會新增已儲存於 **Presentation Catalog** 中的内容捷徑。如果内容變更，此變更將反映在儀表板頁面上。
如需有關編輯儀表板提示和報表之屬性的資訊，請參閱[編輯互動式儀表板提示和報表的屬性](#) (頁數 930)。

控制使用者在互動式儀表板頁面向下探鑽時顯示結果的方式

當使用者在互動式儀表板中的報表向下探鑽時，您可以控制結果的顯示方式。結果可以下列其中一種方式顯示：

- 新結果會直接顯示在儀表板中，取代原始報表。

這是預設的行為方式。原始報表所佔據的區域會自動調整大小來保存新結果。

- 整個儀表板都可以用新結果來取代。

這種行為方式是由儀表板編輯器中的「就地探鑽」選項控制。這個選項是在區段層級上設定，亦即這個選項會套用至區段之內的所有可探鑽報表。使用者可以按一下瀏覽器的「上一頁」按鈕，回到原始報表或儀表板。

開始前的準備：若要建立及編輯互動式儀表板，您的角色必須包含「管理儀表板」權限。

控制使用者在互動式儀表板頁面向下探鑽時顯示結果的方式

- 1 巡覽至儀表板編輯器。
如需有關巡覽至儀表板編輯器的資訊，請參閱[巡覽至儀表板編輯器](#) (頁數 922)。
- 2 在「儀表板編輯器」頁面上，按一下該區段的「屬性」按鈕，然後為「就地探鑽」選項進行選擇：
 - 若要直接在儀表板中顯示新結果，請按一下「就地探鑽」加以選取，選取時，這個選項旁邊會出現核取符號。這是預設的行為方式。
 - 若要用新的結果取代儀表板，請按一下「就地探鑽」以移除核取符號。

編輯互動式儀表板提示和報表的屬性

您可以編輯從 **Presentation Catalog** 新增至儀表板的互動式儀表板提示和報表的屬性。

附註：當您如此處說明編輯互動式儀表板提示和報表的屬性時，您對正在處理的頁面所做任何其他變更也會加以儲存。

開始前的準備：若要建立及編輯互動式儀表板，您的角色必須包含「管理儀表板」權限。

編輯互動式儀表板提示的屬性

- 1 巡覽至儀表板編輯器。
如需有關巡覽至儀表板編輯器的資訊，請參閱[巡覽至儀表板編輯器](#) (頁數 922)。

- 2 在「儀表板編輯器」頁面上，按一下儀表板提示的「屬性」按鈕，然後再按「修改」。
「儀表板提示」頁面隨即顯示。
- 3 對儀表板提示進行變更。
- 4 按一下「儲存」以儲存儀表板提示。

編輯報表的屬性

- 1 巡覽至儀表板編輯器。
如需有關巡覽至儀表板編輯器的資訊，請參閱[巡覽至儀表板編輯器](#) (頁數 922)。
- 2 在「儀表板編輯器」頁面上，按一下報表的「屬性」按鈕。
- 3 選取您要修改的屬性：
 - 顯示結果
如果選取「嵌入區段」選項，要求就會自動執行，而結果會直接顯示在儀表板中。這個選項在報表上是預設為已選取。
或者，您也可以選擇將要求顯示為連結，讓使用者必須按一下才能執行要求，您也可以指定將結果顯示在儀表板中或另外一個視窗中。
 - 報表連結
這個選項會開啟「報表連結」對話方塊，您可以在其中選取您要在儀表板頁面上隨報表顯示的連結。
 - 顯示檢視
這個選項會顯示建構於 Oracle CRM On Demand Answers 中的可用報表檢視。您可以選取要看到的檢視。
 - 修改要求
這個選項會顯示 Oracle CRM On Demand Answers 中的「標準」頁標，您可以在其中修改產生報表的要求。

將格式套用至互動式儀表板

在 Oracle CRM On Demand Answers 中的儀表板編輯器中，格式化對話方塊可讓您存取及控制儀表板視覺屬性。依您要格式化的物件而定，對話方塊會顯示不同的選項，例如字型、儲存格，以及邊框控制項、背景色彩，和其他格式選項，例如儲存格填補值。格式會影響儀表板上資料欄和區段的視覺外觀，例如背景色彩和邊框。

出現水平和垂直對齊的選項時，與文字處理器中的文字對齊選項類似，除非資料欄跨越其他資料欄的多列，否則垂直對齊沒有任何影響。

開始前的準備：若要建立及編輯互動式儀表板，您的角色必須包含「管理儀表板」權限。

套用格式至互動式儀表板

- 1 巡覽至儀表板編輯器。

如需有關巡覽至儀表板編輯器的資訊，請參閱[巡覽至儀表板編輯器](#) (頁數 922)。

- 2 在「儀表板編輯器」頁面中，按一下資料欄或區段的「屬性」按鈕，然後選擇「資料欄屬性」或「格式化區段」選項。

- 3 在「字型」區域中，選擇字型家族、大小、色彩、樣式 (如，粗體)，以及您要套用的任何效果 (如，加底線)。

附註：有些項目無法使用這個選項。

- 4 在「儲存格」區域中，設定對齊和背景色彩。

附註：設定水平對齊時，文字資料最常用的對齊方式是靠左對齊；而數字資料最常用的對齊方式則是靠右對齊。

垂直對齊沒有任何影響，除非資料欄跨其他資料欄的多列，才會有影響。

- 5 在「框線」區域，選擇儲存格的框線位置、色彩和樣式。

提示：您可以按一下「位置」下拉式清單附近的上、下、左、右框線，選取或取消選取自訂框線。

- 6 若要設定儲存格內的間距格式，請按一下「其他格式選項」，然後指定儲存格內容的寬度和高度值，以及內容的上、下、左、右各方的間距。

值是以畫素為單位指定。

- 7 若要覆寫 Oracle CRM On Demand Answers 樣式表中所指定的樣式和類別元素，請在「自訂 CSS 樣式選項」區域中進行選擇：

a 按一下您要使用的設定。

b 提供類別、樣式或樣式表的位置。

附註：進階樣式格式選項是提供給瞭解如何使用階層樣式的使用者。

- 8 按一下「確定」。

重新命名儀表板物件

互動式儀表板上沒有名稱的儀表板物件會指派預設名稱，例如 區段 1、連結 1 等等，您可以重新命名儀表板物件，以指派有意義和描述性的名稱。

開始前的準備：若要建立及編輯互動式儀表板，您的角色必須包含「管理儀表板」權限。

重新命名互動式儀表板上的儀表板物件

- 1 巡覽至儀表板編輯器。

如需有關巡覽至儀表板編輯器的資訊，請參閱[巡覽至儀表板編輯器](#) (頁數 922)。

- 2 在「儀表板編輯器」頁面中，按一下儀表板物件的「重新命名」按鈕。
- 3 在「重新命名」對話方塊中，輸入儀表板物件的新名稱。
- 4 按一下「確定」。

刪除儀表板物件

您可以從互動式儀表板頁面刪除儀表板物件。如果您所刪除的儀表板物件已經儲存在 Oracle CRM On Demand Presentation Catalog 中，則僅從儀表板頁面刪除該物件，而不會從 Presentation Catalog 中刪除（請注意，具有適當權限的使用者可以按一下 Oracle CRM On Demand Answers 的選取窗格中「目錄」頁標上的「管理」，編輯 Presentation Catalog 的內容）。

開始前的準備：若要建立及編輯互動式儀表板，您的角色必須包含「管理儀表板」權限。

從互動式儀表板頁面刪除儀表板物件

- 1 巡覽至儀表板編輯器。
如需有關巡覽至儀表板編輯器的資訊，請參閱[巡覽至儀表板編輯器](#)（頁數 922）。
- 2 在「儀表板編輯器」頁面上，按一下儀表板物件的「刪除」。
附註：當您刪除資料欄時，頁面上的其他資料欄可能會自動調整大小，以維持資料欄對齊。

變更互動式儀表板上的 PDF 和列印選項

您可以從互動式儀表板指定 PDF 輸出的頁面設定及頁首和頁尾內容。儀表板和檢視是以 Adobe Acrobat PDF 格式列印，您必需有 Adobe Reader 6.0 或更新版本，才能使用 Adobe PDF 列印。

頁首和頁尾格式會顯示於 HTML 和 PDF 輸出中。

附註：您所指定的列印選項只會套用於 PDF 輸出。如果您在本機或網路印表機上列印 PDF，就會使用瀏覽器中指定的列印選項，例如紙張大小的選擇。

變更 PDF 和列印選項

- 1 巡覽至儀表板編輯器。
如需有關巡覽至儀表板編輯器的資訊，請參閱[巡覽至儀表板編輯器](#)（頁數 922）。
- 2 按一下接近工作空間頂端的「PDF 和列印控制屬性」圖示。



「PDF 和列印控制屬性」對話方塊隨即顯示。

- 3 選擇您所要的頁面設定。
- 4 若要新增頁首或頁尾，請執行下列作業：
 - a 選取適當的選項，然後按一下「編輯」。
 - b 使用對話方塊中的選項來建構頁首或頁尾。
頁首和頁尾可以分別包含多達三行。
 - c 若要套用裝飾格式至頁首或頁尾元素，請按一下格式按鈕。
如需有關外觀格式的詳細資訊，請參閱[將格式套用至互動式儀表板](#)（頁數 931）。
 - d 按一下「確定」以儲存頁首或頁尾。
- 5 當您完成變更 PDF 與列印選項時，按一下「確定」。

變更互動式儀表板的屬性

您可以設定整個儀表板的屬性（例如使用樣式），也可以刪除、重新排列和隱藏頁面。變更儀表板屬性，就會自動儲存您正在處理的頁面上已做的任何變更。

開始前的準備：若要建立及編輯互動式儀表板，您的角色必須包含「管理儀表板」權限。

存取互動式儀表板的儀表板屬性頁面

- 1 巡覽至儀表板編輯器。
如需有關巡覽至儀表板編輯器的資訊，請參閱[巡覽至儀表板編輯器](#)（頁數 922）。
- 2 按一下靠近「儀表板編輯器」頁面上方的「儀表板屬性」圖示。



「儀表板屬性」頁面隨即出現。

選取互動式儀表板的樣式

樣式會控制如何設定儀表板與結果的顯示格式。Oracle CRM On Demand 會提供讓您選擇的預先定義樣式。

選取互動式儀表板的樣式

- 在「儀表板屬性」頁面的「一般屬性」區域中，在「樣式」下拉式清單中選取要使用的樣式。

新增互動式儀表板的說明

說明會儲存起來，但不會顯示在儀表板上。

新增互動式儀表板的說明

- 在「儀表板屬性」頁面的「說明」方塊中輸入儀表板的說明。

重新命名、刪除、重新排列和隱藏互動式儀表板的頁面

這個主題提供各種程序，以說明如何重新命名、刪除、重新排列和隱藏互動式儀表板的頁面。「儀表板屬性」頁面的「儀表板頁面」區域會顯示儀表板的頁面。這些頁面會依頁標的順序列出。

當您重新命名儀表板時，您可以保留使用者對舊名稱的參考。這個動作會幫舊名稱建立捷徑，指向展示目錄中已重新命名的儀表板。

如果您正在處理儀表板頁面，您可以將它隱藏起來，等變更完成後再讓使用者看到。

注意：您無法利用按一下「取消」來復原下列程序中所述的動作。

重新命名互動式儀表板頁面

- 在「儀表板屬性」頁面的「儀表板頁面」區段中，按一下「重新命名」圖示以開啟「重新命名項目」頁面，然後依照頁面上的指示進行。

刪除互動式儀表板頁面

- 在「儀表板屬性」頁面的「儀表板頁面」區段中，按一下「刪除」圖示，並在出現提示時確認刪除動作。

重新排列互動式儀表板頁面

- 若要將互動式儀表板頁面在清單中向上移動，請在「儀表板屬性」頁面的「儀表板頁面」區段中，按一下該頁面的向上鍵。
在儀表板上，該頁面的頁標會向左移動。
- 若要將互動式儀表板頁面在清單中向下移動，請在「儀表板屬性」頁面的「儀表板頁面」區段中，按一下該頁面的向下鍵。
在儀表板上，該頁面的頁標會向右移動。

隱藏互動式儀表板頁面

- 在「儀表板屬性」頁面的「儀表板頁面」區段中，選取該頁面的「隱藏頁面」核取方塊。

目前正在檢視該頁面的使用者仍然看得到該頁面。

附註：您無法變更儀表板頁面的權限。「儀表板屬性」頁面的「儀表板頁面」區段中「安全」圖示已停用。

變更互動式儀表板頁面中的顯示幣別

- 選擇「幣別」功能表，然後為報表選擇新貨幣。

若要使用此功能，您必須在儀表板中加入「公司活動幣別」預建儀表板提示。如需有關將類似儀表板提示這類預建內容新增至儀表板的詳細資訊，請參閱[建立互動式儀表板的提示](#)（頁數 936）。新增此預建儀表板提示後，選擇「幣別」功能表，並且為報表選擇新幣別。儀表板中所有幣別欄位都會更新，並顯示選定的幣別。幣別清單僅包含已定義其匯率的幣別。

建立互動式儀表板的提示

儀表板提示會篩選內嵌要求的結果，只顯示符合提示標準的結果。儀表板提示可以篩選內嵌在儀表板中的所有要求，或是只篩選某些儀表板頁面上的要求。

您要為儀表板提示選取資料欄和運算子，並指定提示在儀表板上的顯示方式和使用者選取值的方式。您的選取項目會決定儀表板或儀表板頁面中內嵌報表的內容。在您要提示篩選的每一個要求中，儀表板提示中的每一欄都必須出現在投影清單或篩選中，或是兩者都出現。要求中的資料欄必須已設定篩選，或者篩選條件必須設定為「會提示」。提示中包含的資料欄如果不包含在要求中，要求就不會依該資料欄篩選。

如果您在儀表板提示中包含多個資料欄，您可以約束使用者後續可選擇的選項。例如，假設一個資料欄篩選「地區」，另一個資料欄篩選「轄區」。藉由選取「轄區」的「約束」核取方塊，您可以限制「轄區」資料欄只顯示符合使用者在「地區」所做選擇的轄區。如果使用者在「地區」提示中選擇東區，則「轄區」提示就只會顯示東區的轄區。

附註：約束的欄會受到提示中所有其他欄約束。例如，如果提示包含「年」、「地區」和「轄區」資料欄，而且「轄區」已選取「約束」，則「轄區」中顯示的值會受到在「地區」和「年」中輸入的值限制。

如果您在儀表板提示中宣告一個展示變數，在報告的不同區域也可以參考此變數。因此在儀表板提示所輸入的值就可以接著顯示（使用展示變數）在儀表板中顯示的要求結果中。

建立儀表板提示之後，請將它儲存在共享資料夾中。儲存儀表板提示之後，您就可以將它新增至儀表板。

在您開始之前。若要為互動式儀表板建立和編輯提示，您的角色必須具有「管理儀表板」權限。

建立互動式儀表板的提示

- 1 按一下「報表」頁標。

- 2 按一下「設計分析」連結。

Oracle CRM On Demand Answers 會顯示在另一個視窗中。

- 3 在 Oracle CRM On Demand Answers 視窗中，按一下任何主題區域，然後按一下區段上方的「新建儀表板提示」圖示。

主題區域清單隨即顯示。

- 4 在主題區域清單中選取主題區域，該區域內含您要用做篩選器的資料欄。

「儀表板提示」頁面隨即顯示。

附註：如果資料欄也包含在內嵌要求的資料欄篩選提示中，它的值必須設定為「建立/編輯篩選」對話方塊中的篩選，使儀表板提示會篩選內嵌要求。將值設定為「會提示」將不會預先篩選目前的資料欄。儀表板提示中的所有資料欄都必須來自相同的主題區域，而且儀表板提示中的所有資料欄都必須包含在您要儀表板提示篩選之內嵌要求中。

5 在「儀表板提示」頁面的「範圍」下拉式清單中，指定儀表板提示是套用至整個儀表板或儀表板頁面。

6 若要選取在儀表板提示中做為篩選器使用的資料欄，請按一下選取窗格中的資料欄名稱。

您可以將多個資料欄新增至儀表板提示。如果要從提示中移除資料欄，請按一下該資料欄的「刪除」。

附註：儀表板提示中包含的資料欄數可能會影響效能。例如，以下拉式清單顯示值的資料欄必須向 **Oracle CRM On Demand** 伺服器送出要求，以填滿清單。因此建議您將資料欄數限制在 9 個或 9 個以下。

7 為下列選項做選擇：

a 按一下「編輯公式」按鈕顯示「編輯資料欄公式」對話方塊，供您修改資料欄的公式。

b 在「運算子」下拉式清單中選取要使用的運算子。

c 選取「控制項類型」以指示使用者選取篩選值的方式。

選擇包括從行事曆、下拉式清單或多個值清單中選取值，或是在編輯方塊中輸入值。

d 如果您選擇下拉式清單：

- 在「顯示」清單中，指出您想要在下拉式清單中顯示的值。(您可以顯示所有值，或開發 SQL 陳述式限制下拉式清單中只顯示某些值。)

- 若要根據使用者在前一資料欄的選取項目來限制資料欄的選項，請選取「限制」核取方塊。

e 在「預設值」清單中，選擇使用者一開始看到的值。

您可以顯示報告預設值、所有選擇或特定值。如果您選取特定值，就會出現欄位讓您輸入值。

f 您可在「設定變數」清單中，選擇是否使用展示變數來填入儀表板提示的變數。

如果您不想要宣告此提示的變數名稱，請選擇「無」。

如果您選擇「展示變數」來宣告此提示的變數，就會出現另一個欄位，讓您宣告變數名稱。

例如，如果在下拉式清單中選擇「簡報」，您可以輸入 **myFavoriteRegion** 將它宣告為展示變數。在儀表板中檢視時，可以在要求中參考在此宣告的變數。

g 在「標籤」方塊中，輸入要做為篩選標籤的名稱。

如果「標籤」方塊保持空白，就使用資料欄標籤做為篩選標籤。

8 若要重新排列提示中的資料欄，請按一下向上與向下箭頭。

重新排列資料欄會控制使用者看到的選取項目順序。

9 如果希望選取的提示及後續所有其他提示出現在篩選中新的一行，請按一下「群組」清單中的方塊。

10 若要預覽提示在儀表板上的顯示方式，請按一下「預覽」(如果有的話)。

儲存互動式儀表板的提示

1 儀表板提示建立完成後，按一下「儲存」。

- 2 在「選擇資料夾」對話方塊中，將儀表板提示儲存到共享資料夾，並為儀表板提示指定描述性的名稱。

您或許也希望在名稱中指出該儀表板提示是針對整個儀表板或針對儀表板頁面。

附註：如果將儀表板提示儲存在個人資料夾中，就無法會將該提示新增至儀表板，直到您將它移到共享資料夾為止。

- 3 (選擇性) 在「說明」方塊中輸入說明。

編輯互動式儀表板的提示

- 1 按一下「報表」頁標。

- 2 按一下「設計分析」連結。

Oracle CRM On Demand Answers 會顯示在另一個視窗中。

- 3 在 Oracle CRM On Demand Answers 視窗中，按一下「開啟分析」連結，找到儲存提示的資料夾。

- 4 按一下儀表板提示進行編輯。

在互動式儀表板或儀表板頁面上新增提示

- 1 巡覽至儀表板編輯器。

如需有關巡覽至儀表板編輯器的資訊，請參閱[巡覽至儀表板編輯器](#) (頁數 922)。

- 2 在「儀表板編輯器」頁面的選取窗格中，在「已儲存的內容」區域中巡覽到內含您要新增之提示的資料夾。

- 3 將儀表板提示拖放到儀表板頁面的區段中。

如果儀表板提示的範圍設定為「儀表板」，則此儀表板提示會影響儀表板的每個頁面，但不會顯示在每個儀表板頁面上。如果儀表板提示的範圍設定為「頁面」，則此儀表板提示只會影響加入此提示的頁面。如果儀表板提示的範圍設定為「儀表板」，為儀表板層級提示選取的值會覆寫頁面層級儀表板提示的值。

變更互動式儀表板的名稱或說明

開始前的準備：若要建立及編輯互動式儀表板，您的角色必須包含「管理儀表板」權限。

變更互動式儀表板的名稱或說明

- 1 按一下「儀表板」頁標。

- 2 在「儀表板」頁面上，按一下「管理儀表板」連結。

- 3 在「管理儀表板」頁面上，按一下您想要變更之儀表板的編輯連結。

- 4 在「編輯儀表板」頁面上，視需要變更名稱或說明，然後按一下「儲存」。

檢視儀表板

Oracle CRM On Demand 提供預先建立的儀表板，可將報表群組至商務區域中。此外，具有「管理儀表板」權限的使用者角色也可以建立互動式儀表板。

本主題說明如何檢視預先建立的互動式儀表板。

附註：如果您的角色不允許您檢視儀表板上的特定報表，或者如果報表在新增至儀表板之後即已刪除，儀表板上報表原先的顯示位置會出現錯誤訊息。

檢視儀表板

- 1 按一下「儀表板」頁標。
- 2 在「選取儀表板」下拉式清單中，選取您想要檢視的儀表板。
- 3 按一下「顯示」。
儀表板便會出現。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [管理儀表板](#) (頁數 921)

關於互動式儀表板中的導引瀏覽

導引瀏覽可以協助使用者了解業務問題，並可透過引導探索從報表取得的結果，決定所須採取的適當行動。根據您的產業或組織的一般案例和最佳作法進行導引瀏覽時，可以讓使用者透過瀏覽至相關結果集、其他儀表板或 URL，查看並分析相關問題。導引瀏覽是使用 **Oracle CRM On Demand Answers** 中的儀表板編輯器進行指定。

導引瀏覽一共有三種類型：

- 使用靜態連結的導引瀏覽。為要求指定時，儀表板上的結果總是包含其他要求、儀表板或 URL 的連結。例如，於客戶滿意度中以圖形顯示趨勢的報表在出現時，總是能夠包含依產品系列顯示客戶滿意度的連結。
- 使用條件連結的導引瀏覽。為要求指定時，只有在結果符合特定標準時，才會出現其他要求、儀表板或 URL 的連結。例如，如果未結的關鍵服務要求數超過特定門檻值，結果集可以包含依員工顯示客戶滿意度的報表連結。
- 使用條件區段的導引瀏覽。整個儀表板會根據為特定要求傳回的結果而出現。例如，如果結果顯示銷售額在過去一週中下滑百分之 15，就會出現包含相關報表之連結的儀表板區段。

靜態連結的顯示一般不會影響儀表板的顯示時間，但無數條件連結或區段的顯示則可能會影響儀表板的顯示時間。如需有關儀表板編輯器的資訊，請參閱 [在互動式儀表板頁面上新增及顯示內容](#) (頁數 923)。

主題區域的用途附註

這個主題提供有關日期和時間主題區域以及配額期間的資訊。

日期和時間主題區域

報表中的期間可能是依據公司的會計行事曆，該行事曆可能與一般行事曆不同。例如，您的會計年度可能從每個行事曆年度的六月一日開始。如果您公司最近在 **Oracle CRM On Demand** 中變更會計年度方法，則應仔細檢閱橫跨多個年度的歷史分析。報表中依據舊會計行事曆方法的資料，無法以使用新會計行事曆方法的資料調整。

配額期間

包含每年配額資訊的報表會使用該年的結案月份。而在「配額」畫面上，年會顯示配額期間的開始月份，與報表不同。例如，如果配額期間從 2009 年 11 月到 2010 年 1 月，則「配額」畫面會顯示 2009 年，但報表會顯示 2010 年。

索引

A

Answers 入門 (自訂報表) - 662

C

Case 陳述式 - 912

M

MDF 申請欄位 - 355

MDF 要求 - 347

MDF 要求記錄分析主題層級 - 704

O

Oracle CRM On Demand Answers 中的關於自訂會計行事曆 - 651

Oracle CRM On Demand 系統需求 - 115

Oracle CRM On Demand 核發備註 - 115

Oracle CRM On Demand 逐頁概觀 - 29

二劃

入門 - 23

三劃

下載 Excel 報表與分析範本 - 631

下載 Word 郵件合併範本 - 627

下載區隔精靈 - 635

下載報表 - 659

上載區隔 - 638

大量電訪計劃 - 129

四劃

允許使用者使用檢視選取器檢視以選取特定檢視 - 864

允許使用者變更報表中的資料欄 - 863

公開自訂報表 - 876

分析內容 - 201

分析客戶績效 - 189

分析業務進程 - 217

分析潛在客戶後續作業 - 164

方案成員資格欄位 - 323

五劃

主題區域的用途附註 - 944

以相關項目形式建立特價產品 - 366

以相關項目形式管理特價產品 - 366

以新使用者的身份登入 - 25

以樞紐分析表中顯示結果 - 846

召回申請書 - 330

生命科學 - 415

生命科學流程 - 415

用於轉換交易備案的存取權資料檔和角色設定 - 343

用途追蹤分析的分析主題範圍 - 725

申請書 - 326

申請書欄位 - 332

目標與產品管理計劃案例 - 252

六劃

交易備案 - 334

交易備案記錄分析主題層級 - 695

交易備案產品收益記錄分析主題區域 - 697

交易備案欄位 - 344

交易項目 - 467

交易項目欄位 - 468

共用行事曆 - 136

共用記錄 (團隊) - 85

共同活動呈報主題範圍 - 798

列印出現在頁面上的資訊 - 111

列印報表 - 656

向使用者提醒沒有資料 - 871

合作夥伴 - 313

合作夥伴方案 - 319

合作夥伴方案欄位 - 324

合作夥伴呈報主題區域 - 791

合作夥伴記錄分析主題層級 - 715

合作夥伴關係管理與高科技 - 313

合作夥伴欄位 - 318

合併記錄 - 88

地址 - 234

地址欄位 - 246

在 Offline Client 中新增及更新記錄 - 618

在互動式儀表板頁面上新增及顯示內容 - 927

在分析中使用函數 - 878

在客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴記錄之間共用地址 - 240

在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄中建立新的未共用地址 - 243

在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄中建立新的共用地址 - 238

在查閱視窗中搜尋記錄 - 57

在動作列中搜尋記錄 - 52

在捲動即時狀態顯示中顯示結果 - 868

在清單頁面中尋找記錄 - 57

在圖表中顯示結果 - 833

在漏斗圖中顯示結果 - 865

字串函數 - 890

存取資料與整合工具 - 605

存取資料檔與角色設定以轉換潛在客戶 - 162

存取銷售流程指導 - 212

存貨期間 - 428

存貨期間欄位 - 435
存貨稽核報表 - 440
存貨稽核報表欄位 - 441
安裝 **Offline Client** - 614
有關樣品交易與樣品存貨之間的關係 - 463
自訂物件呈報主題範圍 - 772
自訂物件與服務要求呈報主題範圍 - 770
自訂物件與客戶呈報主題範圍 - 764
自訂物件與機會呈報主題範圍 - 768
自訂物件與聯絡人呈報主題範圍 - 766
行事曆日期/時間函數 - 903
行事曆設定頁面 - 136
行事曆與活動 - 117
行事曆與活動管理流程 - 172
行銷 - 143

七劃

刪除及還原記錄 - 101
刪除申請書 - 331
刪除共用地址 - 245
刪除合作夥伴方案 - 324
刪除合作夥伴方案成員資格 - 323
刪除合作夥伴客戶 - 318
刪除報表 - 660
刪除儀表板物件 - 937
呈報服務要求 - 279
完成分析 - 877
我的首頁 - 32
投保人 - 564
投保人欄位 - 566
投資組合 - 509
投資組合記錄分析主題層級 - 718
投資組合帳戶欄位 - 513
更正實際與電子盤點差異 - 451
更新交易備案 - 341
更新多組記錄 - 87
更新車輛所有權 - 581
更新活動 - 121
更新個人詳細資料 - 588
更新記錄詳細資料 - 62
更新測驗註冊記錄 - 394
更新認證要求記錄 - 402
更新課程註冊記錄 - 386
更新鑑定要求記錄 - 411
步驟 1: 定義標準 - 804
步驟 2: 建立配置 - 828
步驟 3: 定義提示 (選擇性) - 872
步驟 4: 檢閱報表 - 876
求償 - 543

求償欄位 - 546
汽車業 - 571
系統函數 - 911
車輛 - 576
車輛呈報主題區域 - 799
車輛欄位 - 584
巡覽至儀表板編輯器 - 926
八劃
使用 **Excel** 報表與分析 - 630
使用 **Excel** 報表與分析建立報表 - 632
使用 **MDF** 要求首頁 - 347
使用 **Oracle CRM On Demand Integration for Office** - 625
使用 **RSS** 摘要小程式 - 36
使用 **Word** 郵件合併 - 626
使用 **Word** 郵件合併建立直效行銷郵件或大量電子郵件 - 628
使用 訊息計劃項目關係首頁 - 493
使用「客戶首頁」 - 173
使用「商機首頁」 - 208
使用「預測首頁」 - 224
使用「樣品放棄聲明書首頁」 - 479
使用「聯絡人首頁」 - 192
使用 **Offline Client** - 612
使用工作簿選取器 - 59
使用不同幣別檢視和編輯預測 - 228
使用申請書首頁 - 326
使用交易備案首頁 - 334
使用合作夥伴方案首頁設定 - 320
使用合作夥伴首頁設定 - 314
使用地址首頁 - 236
使用存貨期間首頁 - 428
使用行事曆頁面 - 117
使用投保人首頁 - 564
使用投資組合帳戶首頁 - 509
使用求償首頁 - 544
使用車輛首頁 - 576
使用其他應用程式 - 611
使用宗旨首頁 - 258
使用服務要求底稿 - 278
使用服務要求首頁 - 275
使用服務要求程序 - 274
使用附件 - 93
使用附註清單 - 91
使用保單首頁 - 561
使用保險代理人成功模型將保險潛在客戶轉換為保戶的處理 - 542
使用保險財產首頁 - 555

使用保險項目首頁 - 549
使用宣傳活動首頁 - 145
使用客戶溝通首頁 - 292
使用活動清單 - 121
使用活動評估問卷底稿 - 138
使用計劃客戶首頁 - 262
使用計劃商機首頁 - 269
使用計劃聯絡人首頁 - 266
使用訂單首頁 - 496
使用家庭首頁 - 504
使用特價要求首頁 - 357
使用訊息中心 - 35
使用訊息計劃首頁 - 484
使用訊息計劃項目首頁 - 489
使用財務交易首頁 - 535
使用財務計劃首頁 - 526
使用財務帳戶持有人首頁 - 520
使用財務帳戶持有首頁 - 523
使用財務帳戶首頁 - 517
使用財務產品首頁 - 531
使用配置首頁 - 471
使用區隔精靈 - 634
使用清單 - 71
使用最佳化的篩選欄位 - 803
使用測驗首頁 - 389
使用評估問卷底稿 - 100
使用進階搜尋 - 53
使用量表檢視將結果顯示為量表 - 854
使用集合運算結合多個報表的結果 - 827
使用損害首頁 - 552
使用業務計劃首頁 - 253
使用經紀人資料檔首頁 - 567
使用經銷商首頁 - 571
使用解決方案首頁 - 283
使用資金首頁 - 371
使用認證首頁 - 398
使用樣品交易首頁 - 443
使用樣品批號首頁 - 475
使用潛在客戶首頁 - 155
使用潛在客戶資格底稿 - 159
使用課程首頁 - 381
使用聯絡人州執照首頁 - 423
使用醫護教育活動首頁 - 418
使用關係人首頁 - 558
使用鑑定首頁 - 406
使合作夥伴能看見鑑定 - 410
取消 MDF 要求 - 353
取消申請書 - 331

取消交易備案 - 340
取消特價要求 - 364
取消提交預測 - 229
呼叫 MDF 要求 - 350
宗旨 - 257
宗旨欄位 - 260
拒絕 MDF 要求 - 351
拒絕 MDF 要求的請款 - 354
拒絕申請書 - 330
拒絕交易備案 - 339
拒絕特價要求 - 362
拒絕特價要求的請款 - 365
拒絕潛在客戶 - 163
服務要求 - 274
服務要求呈報主題範圍 - 797
服務要求歷史記錄分析主題範圍 - 721
服務要求欄位 - 280
服務與通訊 - 273
表示常值 - 879
金融產品 - 529
附件相關項目 - 97
附件清單頁面 - 98
附註頁面 (清單) - 91
附註編輯頁面 - 90
九劃
保單 - 560
保單欄位 - 563
保險 - 539
保險財產 - 555
保險財產欄位 - 557
保險項目 - 548
保險項目欄位 - 550
宣傳活動 - 144
宣傳活動回覆記錄分析主題層級 - 689
宣傳活動呈報主題範圍 - 761
宣傳活動記錄分析主題層級 - 688
宣傳活動欄位 - 149
客戶 - 172
客戶地址分析主題區域 - 671
客戶收益呈報主題範圍 - 729
客戶呈報主題範圍 - 731
客戶或銷售地區群組管理計劃案例 (以客戶為中心) - 250
客戶溝通 - 288
客戶溝通活動清單頁面 (Oracle Contact On Demand) - 308
客戶溝通活動電訪總結 - 304

客戶溝通活動欄位 (Oracle Contact On Demand) - 310

客戶團隊記錄分析主題層級 - 682

客戶與合作夥伴呈報主題範圍 - 735

客戶與合作夥伴歷史記錄分析主題範圍 - 674

客戶與相關客戶呈報主題範圍 - 738

客戶與相關客戶歷史記錄分析主題範圍 - 677

客戶與競爭者歷史記錄分析主題範圍 - 672

客戶與競爭對手呈報主題範圍 - 733

客戶歷史記錄分析主題範圍 - 680

客戶聯絡人記錄分析主題層級 - 679

客戶欄位 - 189

封存潛在客戶 - 160

建立 Word 郵件合併範本 - 628

建立互動式儀表板 - 925

建立互動式儀表板的提示 - 940

建立及調整清單 - 75

建立失物招領樣品交易 - 449

建立申請書 - 328

建立交易備案 - 337

建立合作夥伴方案 - 322

建立合作夥伴方案成員資格 - 322

建立存貨期間的存貨稽核報表 - 432

建立服務要求程序 - 273

建立活動 - 120

建立家庭資料檔 - 506

建立記錄 - 39

建立區隔 - 636

建立產品訂單項目 - 498

建立新存貨調整記錄 - 449

建立樣品移轉 - 446

建立鑑定與其他鑑定的關聯 - 409

指定上階客戶 - 179

指定上階與下階機會 - 218

指定投資組合子帳戶 - 512

指派服務要求 - 277

活動呈報主題範圍 - 740

活動歷史記錄分析主題範圍 - 683

活動欄位 - 139

要求認證 - 402

要求臨時存貨盤點 - 433

要求鑑定 - 410

計劃客戶 - 262

計劃客戶欄位 - 264

計劃商機欄位 - 271

計劃機會 - 268

計劃聯絡人 - 265

計劃聯絡人欄位 - 268

計算交易大小 - 342

計算清單中的記錄 - 82

計算樣品存貨的流動總數 - 437

訂單 - 495

訂單欄位 - 500

訂閱附註 - 92

重新命名報表 - 661

重新命名儀表板物件 - 936

重新指派客戶 - 176

重新指派潛在客戶 - 158

重新指派機會 - 211

重新提交交易備案 - 340

重新整理預測 - 227

限制顯示的客戶記錄數 - 180

限制顯示的活動記錄數 - 124

首先執行的作業 - 24

十劃

個人化內容交貨呈報主題範圍 - 793

個人化內容遞送 - 482

修改交易項目中的樣品 - 468

修改交易項目中的樣品批號 - 468

修改配置中的樣品 - 473

家庭 - 503

家庭呈報主題範圍 - 778

家庭記錄分析主題層級 - 700

家庭欄位 - 507

核准 MDF 要求 - 352

核准 MDF 要求的請款 - 354

核准及公佈解決方案 - 286

核准申請書 - 330

核准交易備案 - 338

核准特價要求 - 363

核准特價要求的請款 - 365

根據客戶追蹤收益 - 186

根據聯絡人追蹤收益 - 200

特價要求 - 357

特價要求欄位 - 368

特價產品記錄分析主題區域 - 723

特價產品欄位 - 367

記錄宣傳活動的回應 - 148

記錄鑑定的認證需求 - 409

訊息計劃項目 - 489

訊息計劃項目關係 - 492

訊息計劃項目關係欄位 - 495

訊息計劃項目欄位 - 491

訊息傳送計劃 - 483

訊息傳送計劃欄位 - 487

財務交易 - 535

財務交易欄位 - 537
 財務計劃 - 526
 財務計劃欄位 - 528
 財務帳戶 - 515
 財務帳戶持有 - 523
 財務帳戶持有人 - 520
 財務帳戶持有人欄位 - 522
 財務帳戶持有欄位 - 525
 財務帳戶欄位 - 519
 財務產品欄位 - 533
 退回交易備案 - 339
 退回特價要求 - 362
 追蹤上層求償 - 545
 追蹤上層財務帳戶 - 518
 追蹤上層財務產品 - 533
 追蹤主保單 - 562
 追蹤投資組合帳戶的主要聯絡人 - 512
 追蹤車輛的服務要求 - 580
 追蹤車輛的財務資訊 - 583
 追蹤車輛的維修服務記錄 - 582
 追蹤車輛的銷售記錄 - 581
 追蹤客戶之間的關係 - 181
 追蹤客戶的合作夥伴與競爭者 - 184
 追蹤客戶與聯絡人之間的關係 - 182
 追蹤家庭成員 - 506
 追蹤商機的合作夥伴與競爭者 - 211
 追蹤最佳聯絡時間 - 202
 追蹤資產 - 185
 追蹤聯絡人之間的關係 - 199
 追蹤聯絡人興趣 - 201
 追蹤醫護教育活動受邀者 - 421
 追蹤顧客的拜訪 (銷售電訪) - 125
 配置 - 471
 配置樣品至一般使用者 - 473
 配置欄位 - 474
 針對宣傳活動選取目標聯絡人 - 147
 針對資金套用借方 - 379
十一劃
 停用瀏覽器工作階段中的客戶溝通工具列 - 299
 健康管理 - 503
 商務計劃 - 249
 商務計劃呈報主題範圍 - 758
 商機 - 206
 執行報表 - 657
 執行彙總函數 - 885
 將 DEA 資訊加入聯絡人地址 - 241
 將 Presentation Catalog 中的已儲存內容新增至互動式儀表板頁面 - 933

將 Presentation Catalog 資料夾的檢視新增至互動式儀表板頁面 - 933
 將工作簿新增至存貨期間 - 432
 將已解決的服務要求結案 - 279
 將文字連結和圖像連結新增至互動式儀表板頁面 - 931
 將交易備案與商機建立關聯 - 342
 將交易備案轉換成客戶、聯絡人或機會 - 342
 將交易項目加入樣品交易 - 450
 將任務標示為已完成 - 124
 將共用地址標示為已驗證 - 241
 將自訂欄位新增至報表 - 805
 將活動指派給其他員工 - 125
 將頁面新增至互動式儀表板 - 927
 將書籍新增至訊息計劃 - 485
 將格式套用至互動式儀表板 - 935
 將記錄下載至您的 Offline Client - 616
 將記錄連結至宗旨 - 260
 將記錄連結至客戶 - 177
 將記錄連結至您所選取的記錄 - 63
 將記錄連結至業務計劃 - 255
 將動作連結新增至結果 - 823
 將商機收入分割給團隊成員 - 220
 將敘述文字新增至結果 - 866
 將產品連結至機會 - 213
 將測驗與其他測驗建立關係 - 393
 將測驗與產品、產品分類及解決方案建立關聯 - 392
 將測驗與課程及認證建立關聯 - 392
 將貸方新增至資金 - 375
 將解決方案新增至服務要求 - 278
 將資料表新增至結果 - 831
 將資料欄新增至報表 - 804
 將電訪詳細資料另存為範本 - 460
 將圖例新增至使用圖例檢視的報表 - 862
 將認證與其他認證建立關係 - 401
 將認證與產品、產品分類及解決方案建立關聯 - 400
 將認證與測驗及課程建立關聯 - 401
 將樣品交易加入存貨期間 - 431
 將樣品存貨加入存貨期間 - 431
 將標示文字新增至結果 - 860
 將標題新增至結果 - 830
 將潛在客戶轉換為客戶、聯絡人、交易備案或機會 - 160
 將課程與其他課程相關聯 - 385
 將課程與產品、產品分類及解決方案建立關聯 - 384
 將課程與測驗和證書相關聯 - 384
 將導引瀏覽連結新增至互動式儀表板頁面 - 930
 將篩選器新增至資料欄 - 805

將應用程式個人化 - 587
將檔案和 URL 附加至記錄 - 95
將聯絡人連結至多個客戶 - 198
將鑑定與產品、產品分類及解決方案建立關聯 - 408
從 Microsoft Outlook 和 Lotus Notes 新增電子郵件 - 620
從 Offline Client 上載記錄 - 619
從客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴中移除地址 - 244
從商機建立交易登錄 - 219
從商機建立特價要求 - 217
您可以離線使用的記錄 - 612
控制互動式儀表板頁面的外觀 - 928
控制使用者在互動式儀表板頁面向下探鑽時顯示結果的方式 - 934
授予技術支援登入存取權 - 601
排定各資料欄及欄中資料的顯示順序 - 826
排定與其他人的約會 - 133
啟用及停用合作夥伴客戶 - 316
啟用車輛產品類型 - 580
啟用服務要求上的車輛關聯 - 579
啟用樣品放棄聲明書 - 481
產品記錄分析主題區域 - 719
產品欄位 - 469
移轉記錄的所有權 - 84
處理回電 (Web 及電話) - 300
處理求償 - 378
處理宣傳活動的程序。 - 143
處理計畫銷售和預算的程序 - 541
處理記錄 - 36
處理執行通路計劃的程序 - 540
處理產生求償及時通知的程序 - 540
處理資金的要求 - 375
處理電子郵件 - 302
處理電訪 - 296
處理管理服務要求的程序 - 541
處理管理客服員-經紀商關係的程序 - 541
處理語音留言訊息 - 301
處理徵募和建立客服員-經紀商關係的程序 - 540
處理潛在客戶的程序 - 144
設定 Offline Client - 615
設定行事曆 - 604
設定使用者對共用報表資料夾的可見度 - 654
設定您的安全性問題 - 599
設定您的記錄預覽模式 - 596
設定報表資料夾 - 652
設定資料欄公式 - 822
設定預設行事曆檢視 - 136
設定預設搜尋記錄類型 - 595

設定題旨 - 595
連結已發送樣品資訊至電訪 - 455
連結方案至特價要求 - 360
連結至其他記錄類型的記錄類型之範例 - 66
連結投資組合帳戶 - 179
連結促銷項目資訊至電訪 - 457
連結產品至特價要求 - 360
連結產品到交易備案 - 341
連結詳述產品資訊至電訪 - 454
連結樣品要求資訊至電訪 - 459
透過主要記錄更新連結的記錄 - 69
透過附件欄位將檔案附加至記錄 - 99

十二劃

最佳化績效 - 918
最愛記錄頁面 - 70
最愛清單頁面 - 82
單一客戶管理計劃案例 - 250
報表 - 641
尋找記錄 - 42
嵌入訊息中心小組件 - 609
嵌入最愛清單小組件 - 608
嵌入報表小組件 - 609
嵌入簡單清單小組件 - 610
提交 MDF 要求以供核准 - 350
提交 MDF 要求的請款 - 353
提交申請書進行核准 - 329
提交交易備案以進行核准 - 337
提交存貨追蹤的電訪詳細資料 - 460
提交特價要求以核准 - 361
提交特價要求的請款 - 364
提交產品訂單 - 499
提交預測 - 229
測量宣傳活動效益 - 149
測驗 - 389
測驗註冊欄位 - 397
測驗欄位 - 395
結束 Oracle CRM On Demand - 116
結束交易備案期間 - 341
結束存貨期間 - 434
註冊測驗 - 394
註冊課程 - 385
評估呈報主題區域 - 753
進階自訂物件呈報主題範圍 - 742
階段作業變數 - 915

十三劃

傳回 MDF 要求 - 351
傳送附註給其他使用者 - 92
匯入申請書 - 332

- 匯入聯絡人 - 195
- 匯出區隔 - 638
- 匯出清單中的記錄 - 82
- 彙總函數 - 880
- 搜尋合作夥伴客戶 - 317
- 損害 - 552
- 損害欄位 - 554
- 新增工作簿至解決方案 - 287
- 新增出席者至電訪 - 453
- 新增自訂行事曆檢視 - 137
- 新增委派使用者 - 601
- 新增附註 - 89
- 新增訊息計劃項目 - 486
- 新增訊息計劃項目關係 - 491
- 新增推薦 - 201
- 新增資金參與者 - 374
- 新增資料欄篩選提示 - 873
- 新增圖像提示 - 875
- 新增聯絡人執照 - 202
- 業務計劃 - 252
- 業務計劃欄位 - 256
- 業務進程記錄分析主題層級 - 716
- 經紀人資料檔 - 567
- 經紀人資料檔欄位 - 569
- 經銷商 - 571
- 經銷商記錄分析主題層級 - 699
- 經銷商欄位 - 573
- 解決方案 - 281
- 解決方案評比 - 286
- 解決方案欄位 - 287
- 解決服務要求程序 - 274
- 資金 - 371
- 資金欄位 - 380
- 資產呈報主題範圍 - 757
- 資產記錄分析主題層級 - 685
- 運算子 - 912
- 電訪、語音留言與電子郵件詳細資料頁面 - 311
- 電訪活動歷史記錄分析主題範圍 - 686
- 預測 - 224
- 預測呈報主題範圍 - 774
- 預測詳細資料頁面 - 232
- 預測管理員的管理預測流程 - 172
- 預測欄位 - 233
- 預覽記錄 - 60
- 十四劃**
- 撤回特價要求 - 361
- 監視樣品活動 - 463
- 監督客服員 - 307
- 管理 MDF 要求 - 349
- 管理 PRM 與高科技 - 313
- 管理 Oracle Contact On Demand - 293
- 管理申請書 - 327
- 管理交易備案 - 336
- 管理交易項目 - 467
- 管理合作夥伴方案 - 321
- 管理合作夥伴方案成員資格 - 322
- 管理合作夥伴客戶 - 316
- 管理地址 - 237
- 管理存貨期間 - 430
- 管理存貨稽核報表 - 440
- 管理行事曆與活動 - 118
- 管理行銷 - 143
- 管理投保人 - 566
- 管理投資組合帳戶 - 511
- 管理求償 - 545
- 管理車輛 - 578
- 管理宗旨 - 259
- 管理服務要求 - 277
- 管理服務與通訊 - 273
- 管理保單 - 562
- 管理保險 - 539
- 管理保險財產 - 556
- 管理保險項目 - 550
- 管理宣傳活動 - 147
- 管理客戶 - 174
- 管理客戶的程序 - 170
- 管理客服中心 - 291
- 管理計劃客戶 - 263
- 管理計劃機會 - 270
- 管理計劃聯絡人 - 267
- 管理訂單 - 497
- 管理家庭 - 505
- 管理特價要求 - 359
- 管理訊息傳送計劃 - 485
- 管理訊息傳送計劃項目 - 490
- 管理訊息傳送計劃項目關係 - 494
- 管理財務交易 - 536
- 管理財務計劃 - 527
- 管理財務帳戶 - 518
- 管理財務帳戶持有 - 524
- 管理財務帳戶持有人 - 522
- 管理財務產品 - 532
- 管理配置 - 472
- 管理配額 - 230
- 管理您的配額 - 597
- 管理您的團隊預測 - 231

管理清單頁面 - 81
管理報表 - 652
管理測驗 - 391
管理損害 - 553
管理業務計劃 - 254
管理經紀人資料檔 - 569
管理經銷商 - 573
管理解決方案 - 285
管理資金 - 373
管理預測 - 225
管理認證 - 400
管理儀表板 - 925
管理樣品 - 426
管理樣品交易 - 445
管理樣品存貨 - 436
管理樣品批號 - 477
管理樣品放棄聲明書 - 480
管理潛在客戶 - 157
管理課程 - 383
管理銷售 - 169
管理機會 - 210
管理機會的程序 - 170
管理聯絡人 - 194
管理聯絡人州別授權 - 424
管理聯絡人的程序 - 171
管理醫護教育活動 - 420
管理關係人 - 559
管理鑑定 - 408
與顧客互動的準備工作 - 294
認證 - 398
認證要求欄位 - 405
認證欄位 - 403
十五劃
儀表板 - 923
撥打電話 - 299
數學函數 - 896
樣品交易 - 442
樣品交易欄位 - 464
樣品存貨 - 436
樣品存貨欄位 - 439
樣品批號 - 475
樣品批號欄位 - 477
樣品放棄聲明書 - 478
樣品放棄聲明書欄位 - 481
潛在客戶 - 151
潛在客戶 (銷售方面) - 172
潛在客戶呈報主題範圍 - 781
潛在客戶歷史記錄分析主題範圍 - 702

潛在客戶欄位 - 164
確認收到樣品存貨 - 438
確認完全收到樣品移轉 - 447
確認部份收到樣品移轉 - 447
確認潛在客戶資格 - 159
編輯互動式儀表板提示和報表的屬性 - 934
編輯資料欄屬性 - 812
複製記錄 - 60
複製與移動報表 - 661
課程 - 381
課程註冊欄位 - 388
課程欄位 - 386
調節存貨流程 - 438
調節存貨期間 - 434
調整訊息回應 - 132
調整現有存貨調整記錄 - 448
調整樣品交易 - 448
銷售 - 169
銷售使用者的管理預測流程 - 171
銷售階段記錄分析主題區域 - 720
銷售電訪期間發送樣品 - 451

十六劃

機會呈報主題範圍 - 783
機會記錄分析主題層級 - 711
機會產品收益呈報主題範圍 - 789
機會產品收益記錄分析主題區域 - 713
機會團隊呈報主題範圍 - 791
機會與合作夥伴呈報主題範圍 - 787
機會與合作夥伴歷史記錄分析主題範圍 - 709
機會與競爭者歷史記錄分析主題範圍 - 707
機會與競爭對手呈報主題範圍 - 785
機會欄位 - 221
篩選清單 - 79

十七劃

檢查電子簽名 - 461
檢視 Oracle CRM On Demand 服務資訊 - 112
檢視支付款交易 - 450
檢視其他人的行事曆 - 135
檢視活動 - 119
檢視記錄的稽核追蹤 - 106
檢視您的匯出要求 - 606
檢視接洽歷史記錄 - 307
檢視清單頁面 - 81
檢視群組任務清單 - 138
檢視預測記錄 - 229
檢視儀表板 - 943
檢視稽核追蹤欄位 - 597
檢閱申請書 - 329

檢閱建議的活動訊息傳送計劃 - 486

檢閱您的委派資訊 - 600

檢閱您的登入活動 - 598

檢閱統計資料 - 306

檢閱報表資料 - 656

檢閱提醒 - 34

檢閱解決方案 - 285

檢閱資金活動 - 379

檢閱預測 - 226

聯絡 Oracle - 115

聯絡人 - 192

聯絡人地址分析主題層級 - 691

聯絡人州別授權 - 423

聯絡人州執照欄位 - 425

聯絡人收益記錄分析主題層級 - 693

聯絡人呈報主題範圍 - 763

聯絡人記錄分析主題層級 - 691

聯絡人團隊記錄分析主題層級 - 694

聯絡人管理計劃案例 - 251

聯絡人興趣記錄分析主題層級 - 692

聯絡人關係呈報主題範圍 - 762

聯絡人欄位 - 203

十八劃

擷取您的使用者登入 ID 或重設您的密碼 - 113

轉換函數 - 910

轉換客戶為合作夥伴客戶 - 317

醫護教育 - 418

醫護教育活動記錄分析主題層級 - 706

醫護教育活動欄位 - 421

十九劃

關於 Excel 報表與分析的 On Demand Integration 工具列 - 630

關於 On Demand 小組件 - 607

關於 Oracle Contact On Demand - 289

關於 Oracle CRM On Demand 中的並行階段作業 - 114

關於 Oracle CRM On Demand 階段作業持續時間 - 114

關於 Word 郵件合併中的 On Demand Integration 工具列 - 626

關於 Offline Client 衝突的解決方案 - 619

關於互動式儀表板中的導引瀏覽 - 943

關於介面 - 26

關於分析中記錄的可見度 - 642

關於目標搜尋 - 43

關於在報表中使用地址 - 827

關於角色式是否可以讀取所有記錄設定 - 594

關於使用 Excel 報表與分析建立報表 - 631

關於使用者的資料檔設定 - 593

關於附件 - 93

關於建立記錄時的重複項目 - 107

關於記錄鎖定 - 61

關於區隔精靈 - 635

關於區隔精靈中的目標產生器工具列 - 634

關於商機團隊 - 221

關於報表中的主題範圍 - 666

關於報表中的限制 - 663

關於報表效能 - 917

關於搜尋複選選擇清單 - 50

關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 - 37

關於電子簽名 - 461

關於預建報表 - 647

關於管理 Offline Client - 616

關於管理解決方案 - 281

關於機會與預測 - 207

關於篩選值 - 49

關於篩選條件 - 45

關於關鍵字搜尋 - 50

關係人 - 557

關係人欄位 - 559

關閉服務要求程序 - 274

關閉宣傳活動 - 149

關鍵字搜尋的預設搜尋欄位 - 51

二十二劃

鑑定 - 406

鑑定要求欄位 - 413

鑑定欄位 - 411

二十三劃

變更互動式儀表板上的 PDF 和列印選項 - 937

變更互動式儀表板的名稱或說明 - 942

變更互動式儀表板的屬性 - 938

變更合作夥伴方案成員資格狀態 - 323

變更客戶主要聯絡人 - 176

變更首頁配置 - 603

變更記錄上的主要自訂工作簿 - 87

變更動作列配置 - 604

變更密碼 - 599

變更您的語言設定 - 596

變更報表外觀 - 800

變更詳細資料頁面配置 - 602

顯示或隱藏動作列 - 31

顯示頁標 - 602

顯示套用至結果的篩選器 - 859

二十四劃

讓內容有條件地顯示在互動式儀表板頁面上 - 930

讓合作夥伴可看見測驗 - 393

讓合作夥伴可看見認證 - 402
讓合作夥伴能看見課程 - 385