



# Sage CRM 2019 R2

## Notas de versión

**Actualizado:** agosto 2019

© 2019, The Sage Group plc o sus licenciarios. Todos los derechos reservados. Sage, los logotipos de Sage y los nombres de productos y servicios de Sage mencionados en este documento son marcas comerciales de The Sage Group plc o sus licenciarios. El resto de las marcas son propiedad de sus respectivos propietarios.

# Contenido

---

- Información general** ..... 4
- Archivos y fechas de versión incluidos ..... 5
- Documentación y ayuda ..... 6
  
- Nuevas funciones y mejoras** ..... 7
- Versión beta de la API de REST ..... 8
  - Secuencias de comandos a nivel de tablas y la API de REST ..... 8
- Microsoft Office 2019 ..... 9
- Autoservicio ..... 9
- Incidencias ..... 10
- Entidades ..... 10
  
- Funciones suspendidas** ..... 11
  
- Incidencias solucionadas** ..... 12
  
- Actualización** ..... 19

# Información general

---

Este documento proporciona información sobre las nuevas funciones y mejoras implementadas, las incidencias solucionadas y las incidencias conocidas (si las hubiera) de la versión Sage CRM 2019 R2. Está dirigido a empresas de sistemas de control de operaciones de Sage, socios de Sage CRM y clientes de Sage CRM.

Aunque este documento haga referencia a Sage CRM, puede que los productos regionales utilicen nombres de marca diferentes.

Dependiendo de la zona donde se encuentre, puede obtener claves de licencia para Sage CRM 2019 R2 con el fin de instalar módulos específicos del producto, como **Ventas**, **Marketing**, y **Servicio** (o combinaciones de estos módulos). Para obtener más información sobre la disponibilidad de los módulos y las configuraciones disponibles en su zona, póngase en contacto con su oficina local de Sage.

Cuando instale Sage CRM 2019 R2, puede seleccionar y enviar opcionalmente estadísticas de uso de Sage CRM de forma anónima a Sage por medio de Google Analytics. Esta información permitirá a Sage mejorar los servicios y software que proporcionamos a nuestros clientes.

# Archivos y fechas de versión incluidos

Fecha de versión	Archivos incluidos	Versión
2019 de julio	eWare.dll	2019.0.2
	Plugin de Outlook	2019.0.1
	Plugin de documentos	2019.0.1
	Plugin de CTI	2019.0.1

# Documentación y ayuda

Para ver la ayuda contextual, haga clic en el botón **Ayuda** en Sage CRM 2019 R2.

Para obtener más información sobre el software con el que Sage CRM 2019 R2 puede funcionar e integrarse, consulte la guía *Sage CRM 2019 R2 Requisitos de software y funciones móviles* publicada en el [Centro de ayuda de Sage CRM](#).

Para consultar la *Ayuda del usuario* en línea, la *Ayuda del administrador del sistema* en línea y toda la documentación en formato PDF para esta versión, vaya al [Centro de ayuda de Sage CRM](#).

**Nota:** Se han suspendido la ayuda y las guías traducidas. Ahora solo se proporciona documentación en inglés con Sage CRM.

# Nuevas funciones y mejoras

---

Sage CRM 2019 R2 proporciona nuevas funciones y mejoras en las siguientes áreas:

- [Versión beta de la API de REST](#)
- [Microsoft Office 2019](#)
- [Autoservicio](#)
- [Incidencias](#)
- [Entidades](#)

# Versión beta de la API de REST

Esta versión de Sage CRM incluye una versión beta de la API de REST. Los desarrolladores y administradores del sistema pueden utilizar la API de REST para crear, actualizar y eliminar de manera programática registros de entidades en Sage CRM utilizando solicitudes HTTP y métodos HTTP estándar como GET, POST, PATCH y DELETE.

La API de REST proporciona acceso a entidades de Sage CRM a través de rutas en direcciones URL. Para utilizar la API de REST, debe enviar una solicitud HTTP en un formato específico y analizar la respuesta. La API de REST siempre devuelve respuestas JSON. La API de REST se basa en estándares abiertos, por lo que puede utilizar virtualmente cualquier lenguaje de desarrollo web para trabajar con entidades en Sage CRM a través de esta API.

Para utilizar la API de REST de Sage CRM, debe ser administrador del sistema en Sage CRM.

Para obtener información detallada sobre las entidades de Sage CRM expuestas a través de la API de REST, sus direcciones URL de acceso y los encabezados y parámetros de solicitudes, consulte la [referencia de la API de REST](#).

## Secuencias de comandos a nivel de tablas y la API de REST

Las solicitudes HTTP enviadas a través de la API de REST desencadenan secuencias de comandos a nivel de tablas, pero hay ciertas limitaciones y cosas a tener en cuenta.

### Limitaciones

- No se admiten objetos ActiveX en secuencias de comandos a nivel de tablas.

**Esto no funciona:**

```
new ActiveXObject("Scripting.FileSystemObject");
```

- El contexto establecido en secuencias de comandos a nivel de tablas se ignora.

**Esto no funciona:**

```
CRM.GetContextInfo("contextTable", "fieldName");
```

- Los valores enviados en el cuerpo de una solicitud HTTP no pueden leerse utilizando las variables del sistema `Values` y `FormValues`.

**Esto no funciona:**



```
Values("comp_indcode") = FormValues('comp_type');
```

## Cosas a tener en cuenta

- Puede utilizar la variable del sistema `WhereClause` en secuencias de comandos a nivel de tablas.
- Puede utilizar la variable del sistema `Values` en secuencias de comandos a nivel de tablas.

### Esto funciona:

```
Values("comp_sector") = 'Hardware';
```

- Puede utilizar las variables del sistema `Valid` y `ErrorStr` en secuencias de comandos a nivel de tablas.

### Esto funciona:

```
Valid = false;  
ErrorStr = "wibble";  
Values("comp_field1") = 'Hardware';  
Values("comp_field2") = WhereClause  
Values("comp_field3") = ErrorStr
```

# Microsoft Office 2019

- **Compatibilidad con Office 2019 (756-171410-ENH).** Las funciones de Sage CRM que se basan en Microsoft Office ahora admiten Microsoft Office 2019. Las funciones incluyen el plugin de Outlook clásico, el plugin Lite de Outlook, Combinar correspondencia y Exportar a archivo.

# Autoservicio


- **Nuevo sitio web de demostración de autoservicio.** Hemos agrupado el sitio web de demostración de Autoservicio rediseñado y mejorado con el paquete de instalación de Sage CRM. Ahora puede instalar el sitio web de demostración empleando la casilla de verificación **Sitio web de soporte de autoservicio de ejemplo** en Configuración de Sage CRM.  
El nuevo sitio web tiene capacidad de respuesta completa y puede utilizarse con facilidad en dispositivos móviles. Para obtener más información sobre el nuevo sitio web de demostración, consulte los siguientes artículos en la [Comunidad de Socios de Sage CRM](#):
  - [A new responsive version of the Self Service Demo](#)
  - [Demoing Self Service](#)

- **Seguridad de contraseñas mejorada (123-171704-ENH)**. Hemos mejorado la seguridad de Autoservicio cambiando la forma con la que almacenamos las contraseñas de visitantes en la base de datos de Sage CRM.

## Incidencias

- **Actualización automática de información de seguimiento (685-171440-ENH)**. Cuando un usuario avanza una incidencia en el tema móvil, la información de la pestaña **Seguimiento** ahora se actualiza automáticamente.

## Entidades

- **Aplique territorios a registros de documentos**. La entidad Documentos se ha trasladado desde **Entidades secundarias** a **Entidades primarias** en  | **Administración** | **Personalización**. Esto mejora las funciones de configuración de seguridad permitiendo a los administradores del sistema incorporar registros de documentos a un territorio en particular.

# Funciones suspendidas

---

- **Integración de Swiftpage (761-171652).** Esta función queda suspendida ahora debido a que Swiftpage ya no admite el marketing electrónico de Swiftpage y retiró este producto el 30 de junio de 2019. Si desea más información, visite el [sitio web de Swiftpage](#).
- **Red social y componentes de asignación.** Los componentes de Facebook, Yammer, Twitter y Mapas quedan retirados y ya no reciben cobertura en el Servicio de asistencia de Sage. Hemos publicado código fuente de ejemplo para los componentes de redes sociales en la [Comunidad de Socios de Sage CRM](#). Puede descargar el código y utilizarlo para construir sus propios componentes.
  - [Sample Facebook Integration Component](#)
  - [Example Twitter Integration: C# Project Code](#)
  - [Sample Twitter Integration Component](#)
  - [Sample Yammer Integration Component](#)

# Incidencias solucionadas

---

Esta sección indica los problemas indicados por nuestros clientes que se solucionaron en Sage CRM 2019 R2.

**Nota:** Después de instalar Sage CRM 2019 R2, borre la caché del navegador en los equipos de los usuarios para asegurarse de que el Cuadro de mando interactivo funcionará correctamente.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
394-171567-QA	Calendario	Cuando un usuario seleccionaba <b>Mostrar tareas vencidas</b> y hacía clic en la flecha derecha para mostrar las tareas para la semana o día siguiente, el calendario mostraba un periodo de tiempo equivocado.	Esta incidencia se ha solucionado.
756-171537-QA	Empresas/ Personas	Las siguientes incidencias se producían cuando un usuario eliminaba un registro de cuenta: <ul style="list-style-type: none"><li>• Se producía un error.</li><li>• El registro de cuenta eliminado se mostraba en los resultados de la búsqueda.</li></ul>	Esta incidencia se ha solucionado.

---

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
685-171633-QA	Empresas/ Personas	<p>El cuadro de texto <b>Correo electrónico (trabajo)</b> no retenía el valor introducido cuando un usuario realizaba lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hacía clic en <b>+   Nueva persona.</b></li> <li>2. Introducía el nombre, los apellidos y el correo electrónico del trabajo de una persona.</li> <li>3. Hacía clic en <b>Introducir detalles de la persona.</b></li> </ol>	Esta incidencia se ha solucionado.
674-171655-QA	Producto principal	<p>El área de contenido principal mostraba detalles erróneos para un registro de persona cuando un usuario arrastraba y soltaba un archivo en el registro.</p> <p>Este problema se producía cuando los elementos de Sage CRM se abrían en varias pestañas de navegador.</p>	<p>Según diseño.</p> <p>No se admite la apertura de elementos de Sage CRM en otra ventana o pestaña de navegador.</p>
281-171583-QA	Producto principal	<p>Sage CRM no terminaba adecuadamente las sesiones de usuarios. Como resultado, el rendimiento de Sage CRM se veía afectado.</p>	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
281-171636-QA	Producto principal	Los campos de selección de búsqueda avanzada no funcionaban cuando un usuario iniciaba sesión en Sage CRM empleando una URL a la página de inicio de sesión de Sage CRM que se abría en una nueva ventana ( <code>target="_blank"</code> ) o contenía un redireccionamiento.	<p>Según diseño.</p> <p>Este comportamiento viene provocado por los navegadores.</p> <p><b>SOLUCIÓN 1</b></p> <p>Abra la URL de la pantalla de inicio de sesión de Sage CRM en la ventana actual del navegador.</p> <p><b>SOLUCIÓN 2</b></p> <p>Incorpore el parámetro siguiente al elemento <code>&lt;a&gt;</code> del código HTML que abre la URL de la pantalla de inicio de sesión de Sage CRM:</p> <pre>rel="noopener noreferrer nofollow"</pre> <p><b>Ejemplo</b></p> <pre>&lt;a href="http://&lt;ServidorCrmSage&gt;/&lt;Instalación&gt;/eware.dll/target="_blank" rel="noopener noreferrer nofollow"&gt;</pre>
746-171649-QA	Producto principal	Las sesiones de usuario no se terminaban automáticamente cuando la opción <b>Auto-Desconexión</b> estaba establecida en <b>Sí</b> .	Esta incidencia se ha solucionado.
720-171527-QA	Producto principal	El archivo <b>webservice.wsdl</b> incluía el año de copyright y el número de versión de Sage CRM incorrectos.	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
557-171158-QA	Producto principal	Se producía una infracción de acceso cuando se utilizaba una de las funciones siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>Combinación de correspondencia</li> <li><b>Administración   Documentos   Pantallas</b></li> </ul>	Esta incidencia se ha solucionado.
742-171392-QA	Asistente para personalización	Un campo obligatorio establecido por una regla principal en un flujo de procesos no se aplicaba en una entidad personalizada.	Esta incidencia se ha solucionado.
389-171665-QA	Prevención de duplicados	Cuando la prevención de duplicados estaba activada, era posible crear empresas con el mismo nombre aplicando una regla de limpieza.	Según diseño.
783-171597-QA	Cliente de correo electrónico	Cuando un usuario adjuntaba un archivo cuyo nombre contenía caracteres no ingleses en un mensaje de correo electrónico, se producía un error o el archivo no se entregaba con el mensaje.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-170766-QA	Integración de Exchange	Un intento de modificar una cita creada por un organizador externo fallaba con un error "Se ha producido un evento inesperado".	Esta incidencia se ha solucionado.
389-171667-QA	Integración de Exchange	No era posible crear una Integración de Exchange.	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
394-171313-QA	Búsqueda	Búsqueda rápida devolvía resultados duplicados.	Según diseño.  Búsqueda rápida busca registros en campos múltiples. Si dos campos del mismo registro contenían la misma palabra clave de búsqueda, esos campos se devolvían como dos elementos en los resultados de la búsqueda.
386-171609-QA	Cuadro de mando interactivo	Un gadget de Cuadro de mando interactivo devolvía un error cuando Sage CRM estaba configurado para integrarse con un sistema de ERP a través de SOAP.	Esta incidencia se ha solucionado.
386-171604-QA	Licencia	El Actualizador de claves de licencia (LicenseKeyUpdate.exe) proporcionado con Sage CRM no funcionaba.	Esta incidencia se ha solucionado.
389-171029-QA	Plugin Lite de Outlook	Cuando un usuario registraba un mensaje de correo electrónico saliente, se registraba como un mensaje entrante.	Esta incidencia se ha solucionado.
685-171446-QA	Tema para móvil	La divisa base no se aplicaba a nuevas oportunidades.	Esta incidencia se ha solucionado.
685-171473-QA	Tema para móvil	El valor <code>hidden=true</code> introducido en las opciones <b>Script de Creación</b> , <b>Script de modificación</b> y <b>Script de validación</b> no ocultaba los campos en dispositivos móviles.	Esta incidencia se ha solucionado.
744-171666-QA	Tema para móvil	Fallaba un intento de adjuntar una oportunidad a una nueva comunicación.	Cambio de configuración.



ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
774-171270-QA	Integración de Murano	Cuando un usuario creaba una empresa en el contexto de un cliente potencial, la compañía no se mostraba en los campos de selección de búsqueda avanzada.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-171146-QA	Navegación	Cuando un usuario veía una comunicación, el archivo <b>ergonomictheme.js</b> provocaba que apareciera un error en la consola de desarrollador del navegador.	Esta incidencia se ha solucionado.
685-171452-QA	Notificación	Una regla de escalamiento creada para una oportunidad no enviaba mensajes de correo electrónico de notificación.	Esta incidencia se ha solucionado.
394-171621-QA	Integración con Outlook	El plugin Lite de Outlook dejaba de funcionar cuando Sage CRM estaba configurado para utilizar HTTPS.	Esta incidencia se ha solucionado.
661-171494	Informes	La opción <b>Exportar a XLSX</b> no funcionaba en ciertos casos.	Esta incidencia se ha solucionado.
742-171384-QA	Flujo de procesos	Cuando un flujo de procesos incluía una acción Crear tarea seguida de una acción Crear cita, esta última no retenía la información de entidad relacionada.	Esta incidencia se ha solucionado.

<b>ID de incidencia</b>	<b>Área</b>	<b>Descripción</b>	<b>Estado</b>
761-170854-QA	Flujo de procesos	Una regla de escalamiento registraba mensajes de correo electrónico en el registro de oportunidad incorrecto.	Esta incidencia se ha solucionado.
741-171187-QA	Flujo de procesos	No era posible cambiar el organizador de una cita creada por un flujo de procesos.	Esta incidencia se ha solucionado.

# Actualización

---

Puede utilizar el paquete de instalación de Sage CRM 2019 R2 para actualizar desde las versiones 2019 R1, 2018 R3, 2018 R2, 2018 R1, 2017 R3, 2017 R2 y 2017 R1.

Para actualizar desde una versión anterior de Sage CRM, actualice primero a una de las versiones enumeradas aquí.

Después de actualizar Sage CRM, debe iniciar sesión en Sage CRM como un administrador del sistema al menos una vez antes de actualizar a la siguiente versión. Esto es obligatorio para actualizar la base de datos de Sage CRM correctamente.

**Nota:** Instale solo una instancia de Sage CRM por servidor. Sage no admite configuraciones donde hay dos o más instancias Sage CRM instaladas en el mismo servidor.