



Sage CRM 2020 R2

Notas de versión

Actualizado: agosto 2020

© 2020, 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**
- Exchange Online (Office 365) 7
 - Configuración de OAuth 2.0 para Exchange Online 7
- MailChimp 10
- Asistente de personalización avanzado 10
- Kit de desarrollo de software (SDK) 10
- Registros de actividad 11
- Compatibilidad con nuevo software 11

- Funciones suspendidas 12**

- Incidencias solucionadas 13**

- Instalación y actualización 19**
- Requisitos previos de instalación 19
- Ruta de actualización 19
- Tareas posteriores a la actualización 20

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 2020 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 2020 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 2020 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
2020 de julio	eWare.dll	20.20.0.2
	Plugin de Outlook	20.20.0.1
	Plugin de documentos	20.20.0.1
	Plugin de CTI	20.20.0.1

Documentación y ayuda

Para ver la ayuda contextual, haga clic en el botón **Ayuda** en Sage CRM 2020 R2.

Para obtener más información sobre el software con el que Sage CRM 2020 R2 puede funcionar e integrarse, consulte *Requisitos de hardware y software de 2020 R2* 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 2020 R2 proporciona nuevas funciones y mejoras en las siguientes áreas:

- [Exchange Online \(Office 365\)](#)
- [MailChimp](#)
- [Asistente de personalización avanzado](#)
- [Kit de desarrollo de software \(SDK\)](#)
- [Registros de actividad](#)
- [Compatibilidad con nuevo software](#)

Exchange Online (Office 365)

- **Compatibilidad con OAuth 2.0.** Puede configurar Sage CRM para que utilice la autenticación de OAuth 2.0 al trabajar con Exchange Online. Esto es particularmente importante porque Microsoft ha anunciado que van a desactivar la Autenticación básica en Exchange Online el 13 de octubre de 2020. Para seguir utilizando la integración con Exchange Online en Sage CRM después de esa fecha, debe activar y configurar OAuth 2.0. Para obtener detalles, consulte los pasos a continuación.

Configuración de OAuth 2.0 para Exchange Online

- [Paso 1: Añadir la función ApplicationImpersonation en Exchange Online](#)
- [Paso 2: Registrar Sage CRM como nueva aplicación en Azure Active Directory](#)
- [Paso 3: Configurar la Integración de Exchange en Sage CRM](#)

Paso 1: Añadir la función ApplicationImpersonation en Exchange Online

1. Inicie sesión en el [Centro de admin. de Exchange](#) en Office 365.
2. Añada la función **ApplicationImpersonation** a su cuenta de administrador de Office 365:
 - a. Vaya a **permisos | roles de administrador**.
 - b. Haga clic en el signo de suma (+) para crear un nuevo grupo de funciones para Sage CRM:
 - En **Nombre**, introduzca un nombre descriptivo para el grupo (por ejemplo, **Suplantación de Sage CRM**).
 - Bajo **Roles**, haga clic en el signo de suma (+) y añada la función de administrador **ApplicationImpersonation**.
 - Bajo **Miembros**, haga clic en el signo de suma (+) y añada su cuenta de administrador de Office 365.
 - c. Cuando termine, haga clic en **Guardar**.

Paso 2: Registrar Sage CRM como nueva aplicación en Azure Active Directory

1. Inicie sesión en el [Centro de administración de Active Directory Azure](#).
2. Diríjase a [Registros de aplicaciones](#).
3. Haga clic en **Nuevo registro** y haga lo siguiente:
 - a. En **Nombre**, introduzca un nombre descriptivo para la aplicación (por ejemplo, **Sage CRM**).
 - b. Bajo **Tipos de cuentas admitidos**, seleccione **Cuentas en cualquier directorio organizativo (cualquier directorio de Azure AD - Multinquilino)**.
 - c. Bajo **URI de redirección (opcional)**, seleccione **Cliente público/nativo (móvil y escritorio)** e introduzca el siguiente URI:
http://localhost/<nombre de instalación>/CustomPages/OAuth/callback.html

Donde *<nombre de instalación>* es el nombre de su instalación de Sage CRM, todo en minúscula.

Utilice *https://* si su instalación está configurada para utilizar HTTPS.
 - d. Haga clic en **Registrarse**, copie el ID de aplicación (cliente) que muestra y almacénalo en un archivo.

4. Añada el permiso **EWS.AccessAsUser.all** para su aplicación:
 - a. Haga clic en **Permisos de API**, y luego haga clic en **Agregar un permiso**.
 - b. En la ficha **APIs de Microsoft**, haga clic en **Exchange**, y luego haga clic en **Permisos delegados**.
 - c. Amplíe **EWS** para seleccionar **EWS.AccessAsUser.All**.
 - d. Haga clic en **Añadir permisos**.

Paso 3: Configurar la Integración de Exchange en Sage CRM

Para completar los pasos que aparecen a continuación, abra un navegador en el servidor Sage CRM e introduzca la URL de acceso a Sage CRM sustituyendo el nombre de servidor o la dirección IP por *localhost*. Por ejemplo: *http://localhost/crm*.

Nota: Si tiene credenciales de Microsoft Office 365 en caché en el servidor Sage CRM, es posible que aparezcan errores al completar los pasos que aparecen a continuación. Para evitar errores, recomendamos que complete los pasos en una ficha de incógnito de su navegador o que borre la caché de su navegador.

1. Inicie sesión en Sage CRM como administrador del sistema.
2. Vaya a **<Mi perfil> | Administración | Sistema | Comportamiento del sistema** y haga clic en **Cambiar**.
3. Asegúrese de que **Usar integración de Exchange Server** está establecida en **Sí**.
4. Vaya a **<Mi perfil> | Administración | Correo electrónico y documentos | Integración de Exchange Server | Administración de conexiones** y haga clic en **Nuevo**.
5. Realice las siguientes opciones:
 - En **Tipo de Exchange**, seleccione **Exchange Online (Office 365)**.
 - En **URL del servicio web de Exchange**, introduzca **https://outlook.office365.com/EWS/Exchange.asmx**.
 - En **ID de aplicación (cliente)**, introduzca el ID que copió en el *Paso 2: Registre Sage CRM como una nueva aplicación en Azure Active Directory*.
6. Haga clic en **Guardar**.

Es posible que se le solicite iniciar sesión en su cuenta de administrador de Office 365 y otorgar permisos a la aplicación Sage CRM que registró anteriormente.

MailChimp

- **Nuevo comportamiento de la detección automática de mensajes de correo electrónico duplicados.** Ahora cuando la opción **Detectar correos electrónicos duplicados** en <Mi perfil> | **Administración | Sistema | Comportamiento del sistema** está activada, evita que utilice la misma dirección de correo electrónico para crear dos registros del mismo tipo (o sea, Empresa, Persona o Cliente potencial). Por ejemplo, puede crear un registro Persona, Cliente potencial y Empresa con la misma dirección de correo electrónico, pero no puede crear dos registros Persona con la misma dirección de correo electrónico.

Anteriormente la opción **Detectar correos electrónicos duplicados** evitaba la creación de dos registros con la misma dirección de correo electrónico independientemente del tipo de registro.

- **Pantalla Correos electrónicos duplicados mejorada.** Puede hacer clic en los apellidos o en el nombre de empresa de la lista para ver el registro Persona, Cliente potencial o Empresa relacionado.

Asistente de personalización avanzado

- **Cree entidades con compatibilidad con .NET independientemente del tipo de licencia instalada.** Con esta mejora, la casilla de verificación **Para Dot Net** está ahora disponible siempre en el Asistente de personalización avanzado cuando crea una nueva entidad, independientemente del tipo de licencia de Sage CRM instalada. Cuando se selecciona, esta casilla de verificación crea una entidad personalizada sin páginas ASP. Para personalizar la entidad, utilice una DLL .NET.

Anteriormente, la casilla de verificación **Para Dot Net** estaba disponible únicamente cuando tenía una licencia de desarrollador de Sage CRM instalada.

Kit de desarrollo de software (SDK)

Hay un nuevo SDK de Sage CRM disponible. Los socios pueden descargar el SDK en https://community.sagecrm.com/partner_community/m/example_components_developer_resources/28622.aspx.

Nota: Se le solicitará que inicie sesión en la Comunidad de socios de Sage CRM.

El nuevo SDK proporciona la siguiente mejora:

- **Requisitos de instalación relajada.** La Configuración de SDK no requiere que esté instalada una clave de licencia de desarrollador. Tampoco comprueba la versión de Sage CRM instalada.

Registros de actividad

- **Nueva ubicación y nombre del archivo de configuración del registro de actividad.** El nuevo nombre del archivo que almacena los parámetros de configuración de los registros de actividad para los componentes de Sage CRM es **log4j2.xml** y podrá encontrarlo en la siguiente ubicación en un servidor Sage CRM:

<Carpeta de instalación de Sage CRM>\WWWRoot\tomcat\webapps\<NombreInstalación>\WEB-INF\classes

donde

- **<Carpeta de instalación de Sage CRM>** es la carpeta que especificó al instalar Sage CRM. De forma predeterminada, es **%ProgramFiles(x86)%\Sage\CRM\CRM**.
 - **<NombreInstalación>** es el nombre de instalación que especificó al instalar Sage CRM. De forma predeterminada, es **CRM**.
- **Archivación automática de registros de actividad.** Ahora cuando el tamaño de un archivo de registro de actividad supera los 500 MB, el archivo se traslada automáticamente a un archivo comprimido con gzip ubicado en la carpeta donde residía originalmente el archivo de registro de actividad. El archivo comprimido tiene el siguiente nombre y extensión:

%i.log.gz

donde **%i** es el número de incremento asignado al archivo comprimido.

Compatibilidad con nuevo software

- **Microsoft SQL Server 2019.** Sage CRM ahora admite la versión más reciente de SQL Server. Puede alojar la base de datos de Sage CRM en SQL Server 2019 con la Actualización acumulativa 4 o anterior instalada.
- **Microsoft SQL Server 2017 CU 20.** Puede alojar la base de datos de Sage CRM en SQL Server 2017 con la Actualización acumulativa 20 o anterior instalada.

Funciones suspendidas

- **Compatibilidad con Microsoft SQL Server 2016.** Sage CRM 2020 R2 no admite esta versión de SQL Server.

Incidencias solucionadas

Esta sección indica los problemas indicados por nuestros clientes que se solucionaron en Sage CRM 2020 R2.

Nota: Después de instalar Sage CRM 2020 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
CRMS-157	Calendario/Lista de calendarios	Cuando un usuario intentaba abrir una tarea, se producía un error.	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-4	Calendario/Lista de calendarios	Después de agregar el campo Fecha de creación como una nueva columna a la Lista de calendarios, no era posible filtrar los valores de esa columna.	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-81	Calendario/Lista de calendarios	Cuando la casilla de verificación Mostrar tareas vencidas estaba seleccionada en el calendario, el número máximo de tareas de la lista estaba limitado a 1000. Como resultado, algunas tareas vencidas no se mostraban.	Esta incidencia se ha solucionado. Ahora el calendario muestra todas las tareas vencidas.
CRMS-99	Empresas/Personas	La barra de desplazamiento no se mostraba en la parte inferior de la ficha Notas para un registro Empresa. Como resultado, no era posible ver notas largas.	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-12	Empresas/Personas	Cuando un usuario hacía clic en el botón Nuevo correo electrónico , se le solicitaba instalar un plugin de Documento (ActiveX), aunque ActiveX se había eliminado como dependencia en la versión anterior de Sage CRM.	Según diseño. Documentación actualizada.
CRMS-132	Configuración, flujo de procesos	Una acción de flujo de procesos configurada para reasignar un valor de previsión restablecía inesperadamente el valor a 0. Este problema se producía cuando el carácter de punto decimal y el carácter separador de millares se cambiaba a valores no predeterminados.	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-159	Personalización	Se producía un error de evento inesperado cuando un usuario introducía una nota en un registro de entidad personalizada.	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-152	Personalización	El botón Agregar archivo en un registro de entidad personalizada guardaba erróneamente el archivo adjunto a la pantalla Plantillas de documento.	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-114	Personalización	Un mensaje de error configurado en una secuencia de comandos de validación se mostraba varias veces en la interfaz de usuario.	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-68	Personalización	Una secuencia de comandos a nivel de tabla con la función de eliminación no funcionaba.	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-160	Cuadro de mando, Informes	La leyenda no se mostraba en un gráfico cuando se seleccionaba la casilla de verificación Mostrar leyenda en las opciones del gráfico.	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-7	Arrastrar y soltar documento	La función de Arrastrar y soltar desde Microsoft Outlook a Sage CRM no funcionaba en Internet Explorer.	Según diseño. Cuando se utiliza Internet Explorer o Firefox, arrastre un mensaje de correo electrónico desde Outlook al escritorio primero, y luego arrastre dicho mensaje a Sage CRM.
Problema interno	Documentación	La Guía y la Ayuda del administrador indicaba erróneamente que para poder activar el inicio de sesión automático, la opción Autenticación anónima debe estar activada en IIS.	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-120	Problema general	Después de cambiar el idioma de la interfaz de usuario en Sage CRM, las etiquetas en la pantalla Cambiar contraseña se mostraban en el idioma que se estableció anteriormente.	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-109	Problema general	Cuando un usuario intentaba añadir una empresa al archivar un mensaje de correo electrónico en Outlook, faltaban algunos botones en el cuadro de diálogo Añadir empresa.	Esta incidencia se ha solucionado.
Problema interno	Instalación	Configuración de Sage CRM era dependiente de una versión desusada de TLS (1.1).	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
Problema interno	Integración	Después de sincronizar una nueva cuenta desde Sage CRM en un sistema integrado, se producía un error al crear un presupuesto.	Esta incidencia se ha solucionado.
Problema interno	Integración, SData	Fallaba una secuencia de comandos a nivel de tabla cuando se ejecutaba bajo una cuenta de usuario cuya contraseña estaba cifrada.	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-30	Clientes potenciales	Cuando un usuario intentaba abrir un registro Cliente potencial, se producía un error que indicaba que el usuario no tenía acceso para ver esa entidad, aunque el usuario tuviera derechos de visualización suficientes.	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-55	Licencia	Se producía un error "Versión de Sage CRM no registrada" cada vez que se reiniciaba el servidor, aunque Sage CRM estuviera registrado correctamente.	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-61	Combinación de correspondencia	Cuando un usuario hacía clic en Editar documentos combinados , el documento no se abría en un editor. Al hacer clic en Editar documentos combinados por segunda vez producía un error.	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-167	MailChimp	Cuando un usuario enviaba un registro Empresa a MailChimp, el campo Territorio del registro no se rellenaba.	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-102	MailChimp	Cuando la Integración de MailChimp estaba activada, al hacer clic en la ficha Marketing producía un error.	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-19	Búsqueda rápida/Búsqueda	<p>Se escribía un mensaje "Error al crear el núcleo" en el registro de Búsqueda rápida.</p> <p>A pesar del mensaje, Búsqueda rápida seguía funcionando con normalidad.</p>	<p>Según diseño.</p> <p>Este problema venía provocado por un componente externo utilizado por Búsqueda rápida.</p> <p>Ignore este error porque no afecta a Búsqueda rápida.</p>
CRMS-32	Informes	<p>Las lecturas de un gadget basado en el informe Mi actual frente a objetivo no estaban claras a veces.</p>	<p>Según diseño.</p> <p>Este comportamiento viene provocado por el componente Fusion Charts empleado por Sage CRM.</p>
CRMS-111	Interfaz de usuario	<p>En algunos casos, faltaban los siguientes elementos de la interfaz de usuario después de cambiar el tamaño de la ventana de Sage CRM:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Botones de acción • El botón de flecha hacia abajo en la barra de desplazamiento vertical • La barra de desplazamiento horizontal 	<p>Esta incidencia se ha solucionado.</p>

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-14	Servicios web	Cuando una aplicación recuperaba un registro de Sage CRM cuyo nombre contenía un carácter & a través de la interfaz de Servicios web, el carácter & se omitía del nombre del registro.	Según diseño. La aplicación estaba procesando datos de forma incorrecta desde Sage CRM.
CRMS-13	Servicios web	Cuando una aplicación utilizaba la interfaz de Servicios web para establecer el valor de una variable al nombre Familia de productos y el nombre contenía un carácter &, se producía un error de análisis.	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-37	Flujo de procesos	Cuando un usuario intentaba combinar un documento y crear una comunicación utilizando un flujo de procesos, se producía un error.	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-27	Flujo de procesos	Un usuario con los permisos Ver/Insertar en la entidad Empresa no podía ver los flujos de procesos relacionados con un registro Empresa.	Esta incidencia se ha solucionado.

Instalación y actualización

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.

Requisitos previos de instalación

Antes de instalar Sage CRM, asegúrese de que tiene el *Controlador de Microsoft OLE DB versión 18 para SQL Server* instalado en el SQL Server que alojará la base de datos de Sage CRM.

[Haga clic aquí para descargar el Controlador de Microsoft OLE DB versión 18 para SQL Server](#)

Si no tiene este controlador instalado, Configuración de Sage CRM no podrá conectar con SQL Server.

Ruta de actualización


Puede utilizar el paquete de instalación de Sage CRM 2020 R2 para actualizar desde las versiones 2020 R1, 2019 R2, 2019 R1, 2018 R3, 2018 R2 y 2018 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.

Tareas posteriores a la actualización

Vuelva a introducir la contraseña del administrador del sistema de Sage CRM después de haber actualizado un Sage CRM que esté integrado con otro sistema. Esto se requiere para cifrar y almacenar de forma segura la contraseña.

1. Inicie sesión en Sage CRM como administrador del sistema.
2. Diríjase a  | **Administración** | **Integración** | **Lista de integración** y haga clic en la integración para la que desee volver a introducir la contraseña.
3. Haga clic en **Desactivar** y luego haga clic en **Continuar**.
4. Haga clic en **Cambiar**.
5. En el cuadro de texto **Contraseña de CRM**, vuelva a introducir la contraseña.
6. Haga clic en **Guardar**.
7. Haga clic en **Activar**.

Nota: Deberá volver a introducir la contraseña del administrador del sistema de Sage CRM realizando los pasos anteriores siempre que modifique su integración.