



Sage CRM 2020 R2

Notes de version

Mis à jour : août 2020

© 2020, The Sage Group plc ou ses concédants. Tous droits réservés. Sage, les logos Sage et les noms de produit et service Sage mentionnés ici sont des marques déposées de The Sage Group plc ou de ses concédants. Toutes les autres marques commerciales sont des marques de leurs propriétaires respectifs.

Table des matières

Présentation	4
Date de version et fichiers inclus	5
Documentation et aide	6
Nouvelles fonctionnalités et améliorations	7
Exchange Online (Office 365)	7
Configuration d'OAuth 2.0 pour Exchange Online	7
Mailchimp	10
Assistant de personnalisation avancée	10
Kit de développement logiciel (SDK)	10
Consignation	11
Prise en charge de nouveaux logiciels	11
Fonctionnalités arrêtées	12
Problèmes abordés	13
Installation et mise à niveau	19
Conditions préalables à l'installation	19
Voie de mise à niveau	19
Tâches à réaliser après la mise à niveau	20

Présentation

Ce document fournit des informations sur les nouvelles fonctionnalités et les améliorations effectuées, les problèmes résolus et les problèmes connus restants (le cas échéant) dans la version Sage CRM 2020 R2. Il est destiné à Sage OpCos, aux partenaires Sage CRM et aux clients Sage CRM.

Bien que ce document fasse référence à Sage CRM, les produits régionaux sont susceptibles d'utiliser différents noms.

Selon la région dans laquelle vous vous trouvez, vous pouvez obtenir des clés de licence Sage CRM 2020 R2 pour installer des modules spécifiques du produit, tels que **Ventes**, **Marketing** et **Service** (ou des combinaisons de ces modules). Pour plus d'informations sur les modules et configurations disponibles dans votre région, veuillez contacter votre agence Sage.

Lors de l'installation de Sage CRM 2020 R2, vous pouvez accepter d'envoyer à Sage des données d'utilisation Sage CRM anonymes par l'intermédiaire de Google Analytics. Ces informations permettront à Sage d'améliorer les services et logiciels que nous fournissons à nos clients.

Date de version et fichiers inclus

Date de version	Fichiers inclus	Version
Juillet 2020	eWare.dll	20.20.0.2
	Plug-in Outlook	20.20.0.1
	Plug-in de document	20.20.0,1
	Plug-in CTI	20.20.0,1

Documentation et aide

Pour afficher l'aide contextuelle, cliquez sur le bouton **Aide** dans Sage CRM 2020 R2.

Pour plus d'informations sur le logiciel avec lequel Sage CRM 2020 R2 peut travailler et intégrer, consultez le guide *Configurations logicielles et matérielles minimales requises par 2020 R2* publié sur le [Centre d'aide Sage CRM](#).

Pour une *Aide d'utilisateur* en ligne, une *Aide d'administrateur système* en ligne et tous les documents PDF pour cette version, allez au [Sage CRM Help Center](#).

Remarque : La traduction de l'aide et des guides a été arrêtée. Désormais, seule une documentation en anglais est fournie avec Sage CRM.

Nouvelles fonctionnalités et améliorations

Sage CRM 2020 R2 offre de nouvelles fonctionnalités et améliorations dans les domaines suivants :

- [Exchange Online \(Office 365\)](#)
- [Mailchimp](#)
- [Assistant de personnalisation avancée](#)
- [Kit de développement logiciel \(SDK\)](#)
- [Consignation](#)
- [Prise en charge de nouveaux logiciels](#)

Exchange Online (Office 365)

- **Prise en charge d'OAuth 2.0.** Vous pouvez configurer Sage CRM pour utiliser l'authentification OAuth 2.0 lorsque vous travaillez avec Exchange Online. C'est un point particulièrement important parce que Microsoft a annoncé l'arrêt de l'authentification de base dans Exchange Online à compter du 13 octobre 2020. Pour continuer d'utiliser l'intégration avec Exchange Online dans Sage CRM après cette date, vous devez activer et configurer OAuth 2.0. Pour plus d'informations, consultez les étapes ci-dessous.

Configuration d'OAuth 2.0 pour Exchange Online

- [Étape 1 : Ajoutez le rôle ApplicationImpersonation dans Exchange Online](#)
- [Étape 2 : Enregistrez Sage CRM comme nouvelle application dans Azure Active Directory](#)
- [Étape 3 : Configuration de l'intégration Exchange dans Sage CRM](#)

Étape 1 : Ajoutez le rôle ApplicationImpersonation dans Exchange Online

1. Connectez-vous au [centre d'administration d'Exchange](#) dans Office 365.
2. Ajoutez le rôle **ApplicationImpersonation** à votre compte administrateur Office 365 :
 - a. Rendez-vous dans **permissions | rôles de l'administrateur**.
 - b. Cliquez sur le signe plus (+) pour créer un nouveau groupe de rôles pour Sage CRM :
 - Sous **Nom**, saisissez un nom descriptif pour le groupe (par exemple, **Sage CRM impersonation**).
 - Sous **Rôles**, cliquez sur le signe plus (+) et ajoutez le rôle d'administration **ApplicationImpersonation**.
 - Sous **Membres**, cliquez sur le signe plus (+) et ajoutez votre compte d'administrateur Office 365.
 - c. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Enregistrer**.

Étape 2 : Enregistrez Sage CRM comme nouvelle application dans Azure Active Directory

1. Connectez-vous au [centre d'administration d'Azure Active Directory](#).
2. Rendez-vous dans [Inscription d'applications](#).
3. Cliquez sur **Nouvelle inscription** et procédez comme suit :
 - a. Sous **Nom**, saisissez un nom descriptif pour l'application (par exemple, **Sage CRM**).
 - b. Sous **Types de compte pris en charge**, sélectionnez **Compte de tous les répertoires organisationnels (tout répertoire Azure AD - multi-locataire)**.
 - c. Sous **URI de redirection (optionnel)**, sélectionnez **Client public/natif (mobile et bureau)** et saisissez l'URI suivante :
`http://localhost/<nom de l'installation>/CustomPages/OAuth/callback.html`
Où *<nom de l'installation>* est le nom de votre installation Sage CRM, tout en minuscules.
Utilisez *https://* si votre installation est configurée pour utiliser le protocole HTTPS.
 - d. Cliquez sur **Inscrire**, copiez l'identifiant de l'application (client) qui s'affiche et stockez-le dans un fichier.
4. Ajoutez la permission **EWS.AccessAsUser.all** pour votre application :
 - a. Cliquez sur **Permissions API** puis sur **Ajouter une permission**.
 - b. Sur l'onglet **API Microsoft**, cliquez sur **Exchange** puis sur **Permissions déléguées**.

- c. Dépliez **EWS** pour sélectionner **EWS.AccessAsUser.All**.
- d. Cliquez sur **Ajouter des permissions**.

Étape 3 : Configuration de l'intégration Exchange dans Sage CRM

Pour réaliser les étapes ci-dessous, ouvrez un navigateur web sur le serveur Sage CRM et saisissez l'URL d'accès à Sage CRM en remplaçant le nom ou l'adresse IP du serveur par *localhost*. Par exemple : *http://localhost/crm*.

Remarque : Si vos identifiants Microsoft Office 365 sont en cache sur le serveur Sage CRM, vous pouvez rencontrer des erreurs lors de la réalisation des étapes ci-dessous. Pour éviter les erreurs, nous vous recommandons d'effectuer ces étapes dans un onglet privé de votre navigateur web ou de vider son cache.

1. Connectez-vous à Sage CRM en tant qu'administrateur système.
2. Accédez à **<Mon profil> | Administration | Système | Comportement du système** et cliquez sur **Modifier**.
3. Assurez-vous que **Utiliser l'intégration d'Exchange Server** est défini sur **Oui**.
4. Rendez-vous dans **<Mon profil> | Administration | E-Mail et Documents | Intégration Exchange Server | Gestion des connexions** et cliquez sur **Nouveau**.]
5. Configurez les options suivantes :
 - Comme **Type d'Exchange**, sélectionnez **Exchange Online (Office 365)**.
 - Comme **URL d'Exchange Web Service**, saisissez **https://outlook.office365.com/EWS/Exchange.asmx**.
 - Comme **ID d'application**, saisissez l'identifiant que vous avez copié à l'Étape 2 : *Enregistrez Sage CRM comme nouvelle application dans Azure Active Directory*.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Vous serez peut-être invité à vous connecter à votre compte d'administration Office 365 et à accorder des permissions à l'application Sage CRM que vous avez enregistrée plus tôt.

Mailchimp

- **Nouveau comportement de la détection automatique des doublons d'e-mails.** Désormais, lorsque l'option **Détecter les e-mails en double** dans <Mon profil> | Administration | Système | **Comportement du système** est activée, elle vous empêche d'utiliser la même adresse e-mail pour créer deux enregistrements du même type (société, contact *ou* prospect) Par exemple, vous pouvez créer des enregistrements de contact, de prospect et de société avec la même adresse e-mail, mais vous ne pouvez pas créer deux enregistrements de contact avec la même adresse.

Auparavant, l'option **Détecter les e-mails en double** empêchait la création de deux enregistrements avec la même adresse e-mail, quel que soit le type d'enregistrement.

- **Amélioration de l'écran des doublons d'e-mails.** Vous pouvez cliquer sur le nom de famille ou le nom de la société dans la liste pour afficher l'enregistrement de contact, de société ou de prospect correspondant.

Assistant de personnalisation avancée

- **Créez des entités avec prise en charge de .NET quel que soit le type de licence installé.** Avec cette amélioration, la case **Pour Point Net** est désormais systématiquement disponible dans l'Assistant de personnalisation avancée lors de la création d'une nouvelle entité, quel que soit le type de licence Sage CRM installé. Lorsqu'elle est cochée, cette case crée une entité personnalisée sans pages ASP. Pour personnaliser l'entité, utilisez un DLL .NET.

Auparavant, la case **Pour Point Net** n'était disponible que lorsqu'une licence de développeur Sage CRM était installée.

Kit de développement logiciel (SDK)

Un nouveau SDK Sage CRM est désormais disponible. Les partenaires peuvent le télécharger sur https://community.sagecrm.com/partner_community/m/example_components_developer_resources/28622.aspx.

Remarque : Vous serez invité à vous connecter à la Communauté des partenaires Sage CRM.

Le nouveau SDK apporte les améliorations suivantes :

- **Exigences d'installation allégées.** L'installation du SDK ne nécessite plus de disposer d'une licence développeur. Elle ne vérifie pas non plus la version de Sage CRM qui est installée.

Consignation

- **Nouvel emplacement et nouveau nom du fichier de configuration de journalisation.** Le nouveau nom du fichier qui conserve les paramètres de configuration de la journalisation du composant Sage CRM est **log4j2.xml** et vous pouvez le trouver à l'emplacement suivant sur un serveur Sage CRM :

<Dossier d'installation de Sage CRM>\WWWRoot\tomcat\webapps\<NomInstallation>j\WEB-INF\classes

où

- **<Dossier d'installation de Sage CRM>** est le dossier que vous avez spécifié lors de l'installation de Sage CRM. Par défaut, il s'agit de :
%ProgramFiles(x86)%\Sage\CRM\CRM.
- **<NomInstallation>** est le nom de l'installation que vous avez spécifié quand vous avez installé Sage CRM. Par défaut il s'agit de **CRM.**
- **Archivage automatique des fichiers journaux.** Désormais, lorsque la taille d'un fichier journal dépasse 500 Mo, le fichier est automatiquement déplacé vers une archive gzip située dans le dossier où se trouvait le fichier journal à l'origine. L'archive possède le nom et l'extension qui suivent :

%i.log.gz

où **%i** est le numéro affecté à l'archive (numérotation incrémentielle).

Prise en charge de nouveaux logiciels

- **Microsoft SQL Server 2019.** Sage CRM prend désormais en charge la dernière version de SQL Server. Vous pouvez héberger une base de données Sage CRM sur SQL Server 2019 ayant la Mise à jour cumulative 4 ou antérieure.
- **Microsoft SQL Server 2017 CU 20.** Vous pouvez héberger une base de données Sage CRM sur SQL Server 2017 ayant la Mise à jour cumulative 20 ou antérieure.

Fonctionnalités arrêtées

- **Prise en charge de Microsoft SQL Server 2016.** Sage CRM 2020 R2 ne prend plus en charge cette version de SQL Server.

Problèmes abordés

Cette section répertorie les problèmes signalés par nos clients et qui ont été traités dans Sage CRM 2020 R2.

Remarque : Après avoir installé Sage CRM 2020 R2, videz le cache du navigateur Web sur l'ordinateur de chaque utilisateur pour que le tableau de bord interactif fonctionne correctement.

ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-157	Calendrier/Liste du calendrier	Lorsque l'utilisateur essayait d'ouvrir une tâche, une erreur se produisait.	Ce problème a été résolu.
CRMS-4	Calendrier/Liste du calendrier	Après avoir ajouté le champ créé le comme nouvelle colonne dans la liste de calendrier, il n'était plus possible de filtrer les valeurs de cette colonne.	Ce problème a été résolu.
CRMS-81	Calendrier/Liste du calendrier	Lorsque la case Affiche les tâches dont l'échéance est échue était cochée dans le calendrier, le nombre maximum de tâches dans la liste était limité à 1000. Certaines tâches échues n'étaient donc pas affichées.	Ce problème a été résolu. Désormais, le calendrier affiche toutes les tâches dont l'échéance est échue.
CRMS-99	Sociétés / Contacts	La barre de défilement n'était pas affichée au bas de l'onglet Notes pour un enregistrement de société. Il était donc impossible de consulter les notes longues en entier.	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-12	Sociétés / Contacts	Lorsqu'un utilisateur cliquait sur le bouton Nouvel e-mail , il était invité à installer un plug-in Document (ActiveX), même si la dépendance ActiveX a été retirée de la précédente version de Sage CRM.	Fonctionnement lié à la conception. Documentation mise à jour.
CRMS-132	Configuration, Processus	Une action de processus configurée pour réaffecter une valeur prédite réinitialisait la valeur à 0 de façon inattendue. Ce problème se produisait lorsque le caractère de signe décimal et le séparateur de milliers étaient différents des valeurs par défaut.	Ce problème a été résolu.
CRMS-159	Personnalisation	Une erreur d'événement inattendu se produisait lorsqu'un utilisateur saisissait une note dans un enregistrement d'entité personnalisée.	Ce problème a été résolu.
CRMS-152	Personnalisation	Le bouton Ajouter un fichier d'un enregistrement d'entité personnalisée enregistrait par erreur le fichier dans l'écran Modèles de documents.	Ce problème a été résolu.
CRMS-114	Personnalisation	Un message d'erreur configuré dans un script de validation était affiché plusieurs fois dans l'interface utilisateur.	Ce problème a été résolu.
CRMS-68	Personnalisation	Un script de niveau de table comprenant une fonction de suppression ne fonctionnait pas.	Ce problème a été résolu.
CRMS-160	Tableaux de bord, Rapports	La légende d'un graphique n'était pas affichée lorsque la case Afficher la légende était cochée dans les options de graphique.	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-7	Déposer le document	Le glisser-déplacer depuis Microsoft Outlook vers Sage CRM ne fonctionnait pas dans Internet Explorer.	Fonctionnement lié à la conception. Lorsque vous utilisez Internet Explorer ou Firefox, faites d'abord glisser l'e-mail depuis Outlook vers le bureau, puis vers Sage CRM.
Problème interne	Documentation	L'Aide et le Guide de l'administrateur indiquaient à tort que pour activer la connexion automatique, l'option Authentification anonyme devait être activée dans IIS.	Ce problème a été résolu.
CRMS-120	Problème général	Après avoir changé la langue de l'interface utilisateur dans Sage CRM, les étiquettes de l'écran Modifier le mot de passe étaient affichées dans la langue précédant le changement.	Ce problème a été résolu.
CRMS-109	Problème général	Lorsqu'un utilisateur essayait d'ajouter une société en classant un e-mail dans Outlook, certains boutons étaient absents de la boîte de dialogue Ajout de Sociétés.	Ce problème a été résolu.
Problème interne	Installation	L'installation de Sage CRM était dépendante d'une version obsolète de TLS (1.1).	Ce problème a été résolu.
Problème interne	Intégration	Après avoir synchronisé un nouveau compte depuis Sage CRM vers un système intégré, une erreur se produisait lors de la création d'un devis.	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
Problème interne	Intégration, SData	Un script de niveau de table échouait lorsqu'il était exécuté sous un compte utilisateur dont le mot de passe était hashé.	Ce problème a été résolu.
CRMS-30	Prospects	Lorsqu'un utilisateur essayait d'ouvrir un enregistrement de prospect, une erreur se produisait et indiquait que l'utilisateur n'avait pas les permissions nécessaires pour afficher cette entité, alors qu'il les avait en réalité.	Ce problème a été résolu.
CRMS-55	Licence	Une erreur « Version non enregistrée de Sage CRM » se produisait à chaque fois après le redémarrage du serveur, alors que Sage CRM était correctement enregistré.	Ce problème a été résolu.
CRMS-61	Publipostage	Lorsqu'un utilisateur cliquait sur Modifier le document fusionné , le document ne s'ouvrait pas dans un éditeur. Cliquer une deuxième fois sur Modifier le document fusionné provoquait une erreur.	Ce problème a été résolu.
CRMS-167	Mailchimp	Lorsqu'un utilisateur envoyait un enregistrement de société à Mailchimp, le champ Territoire de l'enregistrement n'était pas renseigné.	Ce problème a été résolu.
CRMS-102	Mailchimp	Lorsque l'intégration Mailchimp était activée, cliquer sur l'onglet Marketing provoquait une erreur.	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-19	Recherche rapide / Recherche	<p>Un message « Erreur de création de cœur » était inscrit dans le fichier journal de la recherche rapide.</p> <p>En dépit du message, la recherche rapide continuait de fonctionner normalement.</p>	<p>Fonctionnement lié à la conception.</p> <p>Ce problème était provoqué par un composant tiers utilisé par la recherche rapide.</p> <p>Ignorez cette erreur car elle n'affecte pas la recherche rapide.</p>
CRMS-32	Rapports	<p>Les mesures d'un gadget basé sur le rapport Mon réel vs cible étaient parfois peu claires.</p>	<p>Fonctionnement lié à la conception.</p> <p>Ce comportement est causé par le composant Graphiques de fusion utilisé par Sage CRM.</p>
CRMS-111	Interface Utilisateur	<p>Dans certains cas, les éléments suivants de l'interface utilisateur étaient absents après le redimensionnement de la fenêtre Sage CRM :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boutons d'action • Le bouton de flèche bas sur la barre de défilement vertical. • La barre de défilement horizontale. 	<p>Ce problème a été résolu.</p>

ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-14	Services Web	Lorsqu'une application récupérait un enregistrement Sage CRM dont le nom contenait une esperluette (&) via l'interface Services Web, l'esperluette était omise du nom de l'enregistrement.	Fonctionnement lié à la conception. L'application traitait les données de Sage CRM de façon incorrecte.
CRMS-13	Services Web	Lorsqu'une application utilisait l'interface Services Web pour attribuer comme valeur à une variable le nom de Famille de produits, et que ce nom contenait une esperluette (&), une erreur de lecture se produisait.	Ce problème a été résolu.
CRMS-37	Processus	Lorsqu'un utilisateur essayait de fusionner un document et de créer une communication à l'aide d'un processus, une erreur se produisait.	Ce problème a été résolu.
CRMS-27	Processus	Un utilisateur possédant les permissions Afficher/Insérer sur l'entité Société ne pouvait pas afficher les processus associés à un enregistrement de société.	Ce problème a été résolu.

Installation et mise à niveau

Remarque : Installez une seule instance de Sage CRM par serveur. Sage ne prend pas en charge les configurations dans lesquels deux instances de Sage CRM ou plus sont installées sur un même serveur.

Conditions préalables à l'installation

Avant d'installer Sage CRM, vérifiez que *Microsoft OLE DB Driver 18 for SQL Server* est bien installé sur le serveur SQL qui va héberger la base de données Sage CRM.

[Cliquez ici pour télécharger Microsoft OLE DB Driver 18 for SQL Server](#)

Si ce pilote n'est pas installé, l'installation de Sage CRM ne pourrait pas se connecter au serveur SQL.

Voie de mise à niveau


Vous pouvez utiliser le package d'installation Sage CRM 2020 R2 pour mettre à niveau les versions 2020 R1, 2019 R2, 2019 R1, 2018 R3, 2018 R2 et 2018 R1.

Pour effectuer une mise à niveau à partir d'une version antérieure de Sage CRM, effectuez d'abord une mise à niveau vers l'une des versions répertoriées dans cette section.

Après avoir effectué une mise à niveau de Sage CRM, vous devez vous connecter à Sage CRM en tant qu'administrateur système au moins une fois avant la mise à niveau vers la version suivante. Cette action est obligatoire pour mettre à jour correctement la base de données Sage CRM.

Tâches à réaliser après la mise à niveau

Saisissez à nouveau le mot de passe de l'administrateur système de Sage CRM après avoir mis à niveau Sage CRM si la solution est intégrée à un autre système. Cette opération est nécessaire pour hasher et stocker le mot de passe de façon sécurisée.

1. Connectez-vous à Sage CRM en tant qu'administrateur système.
2. Rendez-vous dans  | **Administration** | **Intégration** | **Liste des intégrations** et cliquez sur l'intégration pour laquelle vous voulez saisir à nouveau le mot de passe.
3. Cliquez sur **Désactiver**, puis sur **Continuer**.
4. Cliquez sur **Modifier**.
5. Dans la case **Mot de passe CRM**, saisissez à nouveau le mot de passe.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Cliquez sur **Activer**.

Remarque : Vous devez saisir à nouveau le mot de passe de l'administrateur système Sage CRM en suivant les étapes ci-dessus à chaque fois que vous modifiez votre intégration.