

Sage CRM 2021 R1

Notas de versión

Actualizado: enero 2021

© 2021, The Sage Group plc o sus licenciatarios. 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 licenciatarios. El resto de las marcas son propiedad de sus respectivos propietarios.

Contenido

Información general	5
Archivos y fechas de versión incluidos	6
Documentación y ayuda	7
Nuevas funciones y mejoras	8
Compatibilidad con OAuth 2.0	9
Activar OAuth 2.0 para un buzón en Administración de correo electrónico	9
Activar OAuth 2.0 en configuración de correo electrónico	10
Obtener el ID y el secreto de cliente para Gmail	11
Obtener el ID y el secreto de cliente para la aplicación web de Outlook	12
Números de teléfono como vínculos	14
Personalización integrada de listas y tablas	15
Recuperación de contraseñas de autoservicio	16
Activar la recuperación de contraseñas de autoservicio	16
Modificar las plantillas de correo electrónico de recuperación de contraseñas	17
Restablecer una contraseña	17
Compatibilidad con máquinas virtuales Microsoft Azure	18
Mejoras en el Asistente de personalización avanzado	18
Documentación para extremos de la API de RESTful adicionales	19
Capacidad de aceptar clientes potenciales web desde múltiples direcciones IP	20
Compatibilidad con nuevo software	21

Funciones suspendidas	22
Problemas y limitaciones conocidos	23
Incidencias solucionadas	24
Instalación y actualización	38
Requisitos previos de instalación	38
Ruta de actualización	38
Tareas posteriores a la actualización	39

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 2021 R1. 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 2021 R1 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 2021 R1, 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
Enero de 2021	eWare.dll	20.21.0.1
	Plugin de Outlook	20.21.0.1
	Plugin de documentos	20.21.0.1

Documentación y ayuda

Para ver la ayuda contextual, haga clic en el botón **Ayuda** en Sage CRM 2021 R1.

Para obtener más información sobre el software con el que Sage CRM 2021 R1 puede funcionar e integrarse, consulte *Requisitos de hardware y software de 2021 R1* 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 2021 R1 proporciona las siguientes nuevas funciones y mejoras:

- [Compatibilidad con OAuth 2.0](#)
- [Números de teléfono como vínculos](#)
- [Personalización integrada de listas y tablas](#)
- [Recuperación de contraseñas de autoservicio](#)
- [Compatibilidad con máquinas virtuales Microsoft Azure](#)
- [Mejoras en el Asistente de personalización avanzado](#)
- [Documentación para extremos de la API de RESTful adicionales](#)
- [Capacidad de aceptar clientes potenciales web desde múltiples direcciones IP](#)
- [Compatibilidad con nuevo software](#)

Compatibilidad con OAuth 2.0

Puede establecer la configuración del correo electrónico o Administración de correo electrónico en Sage CRM para que utilice OAuth 2.0 con el fin de conectar con un buzón de Outlook o Gmail.


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 pestaña de incógnito de su navegador o que borre la caché de su navegador.

- [Activar OAuth 2.0 para un buzón en Administración de correo electrónico](#)
- [Activar OAuth 2.0 en configuración de correo electrónico](#)

Activar OAuth 2.0 para un buzón en Administración de correo electrónico

1. Abra un navegador en su servidor de 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*

2. Inicie sesión en Sage CRM como administrador del sistema y diríjase a  | **Administración | Correo electrónico y documentos | Opciones del servidor de administración de correo electrónico**.
3. Haga clic en el nombre del buzón de Gmail o Outlook para el que desee activar OAuth 2.0 y luego haga clic en **Cambiar**.
4. En **Utilizar OAuth 2.0 para**, seleccione el tipo de buzón.
5. Obtenga el ID y el secreto de cliente para su buzón. Para obtener detalles, vea:
 - [Obtener el ID y el secreto de cliente para Gmail](#)
 - [Obtener el ID y el secreto de cliente para la aplicación web de Outlook](#)
6. Vuelva a **Opciones del servidor de administración de correo electrónico** y pegue el ID y el secreto de cliente en **ID de cliente de OAuth 2.0** y **Secreto de cliente de OAuth 2.0**, respectivamente.
7. Haga clic en **Guardar**.

Cuando se le solicite, haga lo siguiente:

- Inicie sesión en la cuenta de Microsoft Azure o Google a la que pertenezca el buzón.


Nota: Cuando inicie sesión en la cuenta de Google, es posible que reciba una advertencia de que su aplicación no está verificada. Si es así, haga clic en **Avanzado** y seleccione la opción para ir a su aplicación.

- Permita el acceso de la aplicación que ha creado a la cuenta de Microsoft Azure o Google.

Activar OAuth 2.0 en configuración de correo electrónico

1. Abra un navegador en su servidor de 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*

2. Inicie sesión en Sage CRM como administrador del sistema y diríjase a  | **Administración | Correo electrónico y documentos | Configuración de correo electrónico**.
3. Haga clic en **Cambiar**.
4. En **Utilizar OAuth 2.0 para**, seleccione el tipo de buzón.
5. Obtenga el ID y el secreto de cliente para su buzón. Para obtener detalles, vea:
 - [Obtener el ID y el secreto de cliente para Gmail](#)
 - [Obtener el ID y el secreto de cliente para la aplicación web de Outlook](#)
6. Vuelva a **Configuración de correo electrónico** y pegue el ID y el secreto de cliente en **ID de cliente de OAuth 2.0** y **Secreto de cliente de OAuth 2.0**, respectivamente.
7. Haga clic en **Guardar**.

Cuando se le solicite, haga lo siguiente:

- Inicie sesión en la cuenta de Microsoft Azure o Google a la que pertenezca el buzón.

Nota: Cuando inicie sesión en la cuenta de Google, es posible que reciba una advertencia de que su aplicación no está verificada. Si es así, haga clic en **Avanzado** y seleccione la opción para ir a su aplicación.

- Permita el acceso de la aplicación que ha creado a la cuenta de Microsoft Azure o Google.

Obtener el ID y el secreto de cliente para Gmail

1. Asegúrese de que el acceso de aplicación menos seguro está desactivado en la cuenta de Google propietaria del buzón de Gmail para el que está configurando OAuth 2.0.

Puede desactivar el acceso de aplicación menos seguro en las [opciones de seguridad de la cuenta de Google](#).

Para obtener más información, consulte [Aplicaciones menos seguras de su cuenta de Google](#) en la [Ayuda de cuentas de Google](#).

2. Inicie sesión en la [Plataforma Google Cloud](#), vaya a [APIs y servicios](#) y cree un nuevo proyecto.
3. Vaya a **Pantalla de consentimiento de OAuth**, seleccione **Externo**, y haga clic en **Crear** para crear una aplicación.
4. En el paso **Pantalla de consentimiento de OAuth**, cumplimente los campos requeridos y guarde para continuar.
5. En el paso **Ámbitos**, añada el ámbito **openid** , luego guarde y continúe para completar los pasos restantes.
6. Vaya a [Credenciales](#) y obtenga el ID y el secreto de cliente:

- a. Haga clic en **Crear credenciales** para seleccionar **ID de cliente de OAuth**.
- b. En **Tipo de aplicación**, seleccione **Aplicación web**.
- c. Proporcione un nombre informativo para su aplicación.
- d. En **URIs de redireccionamiento autorizados**, añada la siguiente URL, todo en minúsculas:

http://localhost/<nombre de instalación>/custompages/oauth/callback.html

Donde *<nombre de instalación>* es el nombre de su instalación de Sage CRM.

Utilice *https://* si su instalación está configurada para utilizar HTTPS.

- e. Haga clic en **Crear**.
- f. Copie el ID y el secreto de cliente que se muestra y almacénelo en un archivo.

Utilice el ID y el secreto de cliente que obtuvo para activar OAuth 2.0 para el buzón de Gmail en Sage CRM.

Obtener el ID y el secreto de cliente para la aplicación web de Outlook

1. Inicie sesión en la to [aplicación web de Outlook](#).

Utilice la cuenta propietaria del buzón para el que esté configurando OAuth 2.0.
La cuenta debe tener privilegios de administrador en Outlook.

- a. En la configuración de Outlook, vaya a **POP e IMAP** y asegúrese de que **Permitir que los dispositivos y las aplicaciones utilicen POP** está establecida en **Sí**.
 - b. Si es necesario, guarde sus cambios.
2. Inicie sesión en el [Centro de administración de Active Directory Azure](#). Utilice la cuenta propietaria del buzón de Outlook.

3. Diríjase a [Registros de aplicaciones](#).

4. Registre una nueva aplicación:

- a. Haga clic en **Nuevo registro**.
- b. Introduzca un nombre descriptivo para la aplicación.
- c. Bajo **Tipos de cuentas admitidos**, seleccione **Cuentas en cualquier directorio organizativo (cualquier directorio de Azure AD - Multiinquilino) y cuentas personales de Microsoft (por ej. Skype, Xbox)**.
- d. Bajo **URI de redireccionamiento (opcional)**, seleccione **Web** e introduzca el siguiente URI, todo en minúsculas:

http://localhost/<nombre de instalación>/custompages/oauth/callback.html

Donde *<nombre de instalación>* es el nombre de su instalación de Sage CRM.

Utilice *https://* si su instalación está configurada para utilizar HTTPS.

- e. Haga clic en **Registrarse**.
 - f. Copie el ID de aplicación (cliente) que se muestra y almacénelo en un archivo.
5. Obtenga un secreto para su aplicación:
 - a. Vaya a **Certificados y secretos**.
 - b. Haga clic en **Nuevo secreto de cliente**, escriba una descripción y seleccione una opción de caducidad.
 - c. Haga clic en **Añadir**.
 - d. Copie el secreto de cliente que se muestra y almacénelo en un archivo.

6. Vaya a **Permisos de API** y añada los siguientes permisos delegados de Microsoft Graph para su aplicación:

- IMAP.AccessAsUser.All
- POP.AccessAsUser.All
- SMTP.Send

Utilice el ID y el secreto de cliente que obtuvo para activar OAuth 2.0 para el buzón de Outlook en Sage CRM.

Números de teléfono como vínculos

Desde la versión 2021 R1, todos los números de teléfono en Sage CRM tienen el formato de vínculos telefónicos, por ejemplo:

```
<a href="tel:1-234-567-8900">1-234-567-8900</a>
```

Puede tocar un vínculo telefónico en un dispositivo con capacidad telefónica para llamar a un número de teléfono. En un equipo de escritorio, cuando hace clic en un vínculo telefónico normalmente se le solicita seleccionar una aplicación (por ejemplo, Skype) en el que abrir el vínculo.

Nota: El comportamiento de los vínculos telefónicos podría ser diferente en diversos navegadores o sistemas operativos.

Personalización integrada de listas y tablas

Ahora los administradores del sistema pueden utilizar la personalización integrada para cambiar listas y tablas. La personalización integrada le permite ver el aspecto de una lista o tabla antes y después de sus cambios. Cuando utiliza este método de personalización, también puede determinar el nombre de una lista o tabla.

Las listas se muestran si selecciona una pestaña en el contexto de empresa, incidencia, cliente potencial, oportunidad, solución o persona.

Las tablas se utilizan para mostrar los resultados de búsqueda de una persona, cliente potencial, incidencia, oportunidad, etcétera. Las tablas también se muestran en la pestaña **Vista rápida de empresa**.


Para modificar una lista o tabla mediante la personalización integrada:

1. Vaya a  | **Administración | Personalización | Entidades primarias o Entidades secundarias | <cualquier entidad> | Listas.**

Puede seleccionar cualquier entidad primaria o secundaria. La personalización integrada se activará para todas las entidades.

2. Seleccione **Personalización integrada**.
3. Abra la lista o la tabla que desea personalizar.
4. En la esquina superior izquierda de la lista o tabla, haga clic en **Personalizar lista**.

En la ventana que se abre podrá ver el nombre de la lista o tabla que se vaya a personalizar en paréntesis en la esquina superior izquierda.

5. Realice sus cambios y haga clic en **Guardar**.
6. Vaya a  | **Administración | Personalización | Entidades primarias o Entidades secundarias | <cualquier entidad> | Listas** y borre **Personalización integrada** para volver al modo normal.

Recuperación de contraseñas de autoservicio

Esta función permite a los usuarios restablecer sus contraseñas de Sage CRM sin ponerse en contacto con el administrador del sistema.

La recuperación de contraseñas de autoservicio está desactivada de forma predeterminada. Cuando el administrador del sistema activa esta función, se añade un vínculo **¿Ha olvidado la contraseña?** a la pantalla de inicio de sesión de Sage CRM.

Para restablecer una contraseña olvidada, el usuario debe introducir su nombre de usuario en la pantalla de inicio de sesión y luego hacer clic en el vínculo **¿Ha olvidado la contraseña?**. Como resultado, Sage CRM envía un mensaje de correo electrónico automatizado que contiene un vínculo de restablecimiento de contraseña a la dirección de correo electrónico asociada con el usuario. El usuario puede luego restablecer su contraseña haciendo clic en el vínculo de restablecimiento de contraseña del mensaje de correo electrónico.

- [Activar la recuperación de contraseñas de autoservicio](#)
- [Modificar las plantillas de correo electrónico de recuperación de contraseñas](#)
- [Restablecer una contraseña](#)


Activar la recuperación de contraseñas de autoservicio

Para activar la recuperación de contraseñas de autoservicio para todos los usuarios, un administrador del sistema debe hacer lo siguiente:

1. Configurar Sage CRM para utilizar HTTPS: en el equipo de Sage CRM, abrir Internet Information Server (IIS) Manager, crear un enlace HTTPS para el sitio de Sage CRM, y añadir manualmente un certificado de servidor.

Este paso se requiere para mostrar el vínculo **¿Ha olvidado la contraseña?** en la pantalla de inicio de sesión de Sage CRM. Cuando un usuario accede a la pantalla de inicio de sesión a través de HTTP, el vínculo **¿Ha olvidado la contraseña?** no se muestra por motivos de seguridad.


2. Configure Sage CRM para enviar mensajes de correo electrónico:

- a. Vaya a  | **Administración | Correo electrónico y documentos | Configuración de correo electrónico.**
- b. Haga clic en **Cambiar**.
- c. Cumplimente los siguientes campos:
 - **Servidor de correo saliente (SMTP)**
 - **Puerto SMTP**
 - **Nombre usuario SMTP**
 - **Contraseña SMTP**

Para obtener detalles, vea la ayuda de Sage CRM:
- d. Haga clic en **Guardar**.

Modificar las plantillas de correo electrónico de recuperación de contraseñas

Si es necesario, el administrador del sistema puede modificar las plantillas de correo electrónico predeterminadas empleadas para enviar mensajes de correo electrónico de recuperación de contraseñas.

Vaya a  | **Administración | Correo electrónico y documentos | Plantillas de correo electrónico y modifique las plantillas siguientes:**

- Inglés: **Forgot Password (EN)**
- Español: **Forgot Password (ES)**
- Francés: **Forgot Password (FR)**
- Alemán: **Forgot Password (DE)**

Restablecer una contraseña

Si ha olvidado su contraseña de Sage CRM, podrá restablecerla utilizando la recuperación de contraseñas de autoservicio, siempre que el administrador del sistema haya activado esta función.

1. Abra la pantalla de inicio de sesión de Sage CRM.
2. Introduzca su nombre de usuario en el cuadro **Nombre de usuario**.
3. Haga clic en el vínculo **¿Ha olvidado la contraseña?**.

Como resultado, Sage CRM envía un mensaje de correo electrónico automatizado que contiene un vínculo de restablecimiento de contraseña a la dirección de correo electrónico asociada con su nombre de usuario.

Haga clic en el vínculo de restablecimiento de contraseña en el mensaje de correo electrónico para establecer una nueva contraseña para su cuenta de Sage CRM.

Nota: Su contraseña debe comenzar por un dígito o una letra. No podrá utilizar un carácter especial como el primer carácter de su contraseña.

Compatibilidad con máquinas virtuales Microsoft Azure

Un administrador del sistema puede instalar Sage CRM 2021 R1 en una máquina virtual Microsoft Azure.


Configuración mínima admitidas de máquinas virtuales Microsoft Azure:

Tamaño	vCore	Memoria: GiB	GiB de almacenamiento temporal (SSD)	Rendimiento de almacenamiento temporal máximo IOPS/MBps de lectura/MBps de escritura
Standard_A4_v2	4	8	40	4000/80/40

Mejoras en el Asistente de personalización avanzado

Una nueva versión del Asistente de personalización avanzado está [disponible para descargar](#).

La nueva versión es compatible con las versiones 2021 R1, 2020 R2 y 2020 R1 de Sage CRM y proporciona las siguientes mejoras:

- **Un nuevo icono para entidades personalizadas.** Las entidades personalizadas ahora tienen el siguiente icono predeterminado: . El icono se proporciona con diversos tamaños en los siguientes archivos
 - CompLink.gif
 - EntityIcon.gif
 - PersLink.gif
 - RelatedEntityIcon.gif
 - SmallEntityIcon.gif
 - SummaryEntityIcon.gif
- **Una nueva advertencia.** Cuando se ejecuta el asistente, muestra una advertencia que indica que se realizarán cambios irreversibles en la estructura de la base de datos de Sage CRM.
- **Formato de contenido principal coherente.** El área de contenido principal de pantallas creadas con el asistente ahora sigue el mismo formato que las pantallas de entidades estándar de Sage CRM: cada uno de los campos **Nombre**, **Empresa** y **Persona** están ubicados en una nueva línea.

Documentación para extremos de la API de RESTful adicionales


Hemos actualizado la *Ayuda del desarrollador* para que proporcione información sobre extremos de la API de RESTful adicionales. Para obtener detalles, consulte [Extremos de SData](#).

También incorporamos ejemplos que le muestran cómo utilizar estos extremos en la recopilación Postman de Sage CRM. Para obtener detalles, vea [Recopilación Postman](#) en la *Ayuda del desarrollador*.

Capacidad de aceptar clientes potenciales web desde múltiples direcciones IP

ID de función: CRMS-50

Cuando personaliza clientes potenciales, puede configurar Sage CRM para aceptar clientes potenciales web procedentes de múltiples direcciones IP de confianza:

1. Inicie sesión en Sage CRM como administrador del sistema.
2. Vaya a  **Administración | Personalización | Cliente potencial | Cliente potencial Web.**
3. Haga clic en **Cambiar**.
4. En **Aceptar clientes potenciales web sólo desde la siguiente dirección IP**, introduzca las direcciones IP desde las que desea aceptar clientes potenciales. Utilice punto y coma (;) como separador.
5. Haga clic en **Guardar**.

Como resultado, los clientes potenciales web que se originen desde otras direcciones IP no se aceptarán.

Compatibilidad con nuevo software

- **Microsoft SQL Server 2019 CU 8.** Puede alojar la base de datos de Sage CRM en SQL Server 2019 con la Actualización acumulativa 8 o anterior instalada.
- **Microsoft SQL Server 2017 CU 22.** Puede alojar la base de datos de Sage CRM en SQL Server 2017 con la Actualización acumulativa 22 o anterior instalada.

Funciones suspendidas

- **Integración de telefonía informática (CTI).** Esta función basada en ActiveX se ha retirado de Sage CRM 2021 R1 y ya no se admite. Si tiene CTI instalada en una versión anterior de Sage CRM, la actualización a 2021 R1 elimina CTI completamente. Esta función solo estaba disponible para clientes que utilizaban Internet Explorer 11.
- **Aplicaciones móviles de Sage CRM.** El uso de las aplicaciones para iPhone y Android desarrolladas por Sage para Sage CRM ha ido reduciéndose en los últimos años en favor de aplicaciones desarrolladas por socios. Tras una revisión reciente de productos, hemos decidido finalizar el desarrollo de aplicaciones para iPhone y Android para Sage CRM. Los esfuerzos de desarrollo se centrarán en la mejora de la experiencia del cliente de las funciones de producto principales, y la mejora de las API para aumentar las capacidades de integración de Sage CRM.

Las aplicaciones para iPhone y Android de Sage CRM se retirarán de los mercados respectivos durante la segunda mitad de 2021. Después de este punto, los clientes que ya tengan las aplicaciones podrán seguir utilizándolas, pero las aplicaciones no recibirán cobertura y podrían dejar de funcionar después de que se actualice el sistema operativo del teléfono.

Tenga en cuenta que el desarrollo y cobertura del Tema para móvil de Sage CRM continúa.

Problemas y limitaciones conocidos


Esta sección enumera los problemas y limitaciones conocidos que hay en Sage CRM 2021 R1 en el momento del lanzamiento.

Área	Descripción
Plugins Lite y Classic Outlook	<p>Los archivos del instalador del plugin de Outlook (.msi) no pueden utilizarse para implementar los plugins a través de Política de grupos. Esta limitación es por diseño y no se arreglará.</p> <p>SOLUCIÓN</p> <p>Implemente los plugins manualmente.</p>
Interfaz de usuario	<p>Después de actualizar Sage CRM, los temas antiguos como Classic están disponibles en la interfaz de usuario de Sage CRM.</p> <p>SOLUCIÓN</p> <p>Recomendamos que utilice el tema Moderno. No se admiten otros temas.</p>

Incidencias solucionadas

A continuación aparece una lista de casos de clientes solucionados en esta versión.


ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-192	Calendario	<p data-bbox="708 615 1252 720">Cuando un usuario creaba una tarea rápida o cita, se producía uno de los siguientes problemas:</p> <ul data-bbox="737 751 1252 989" style="list-style-type: none"><li data-bbox="737 751 1252 898">• El elemento creado utilizaba la zona horaria del sistema en vez de la zona horaria establecida en las preferencias de usuario.<li data-bbox="737 930 1252 989">• La hora establecida en el elemento creado era errónea.	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-309	Calendario	<p>Cuando un usuario creaba una cita con un estado personalizado, el Planificador de reuniones no reflejaba las horas de la cita.</p> <p>Por ejemplo, el problema se producía cuando realizaba lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Iniciaba sesión en Sage CRM como administrador del sistema. 2. En  Administración Personalización Comunicación, se incorporaba una nueva selección para el campo Etiqueta, como por ejemplo, <i>Confirmar</i>. 3. Se creaba una cita para las 12 pm - 5 pm. Se establecía el estado de la cita como Confirmar. 4. Se creaba otra cita para las 12 pm - 2 pm. Se establecía el estado de la cita como Pendiente. <p>Como resultado, el Planificador de reuniones no resaltaba el solapamiento de horas de las dos citas (12 pm - 2 pm) en rojo.</p>	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-247	Calendario	<p>La vista Cronología del calendario de CRM de equipo no mostraba las citas para usuarios que tendían el equipo seleccionado en CRM del equipo para asignado como su equipo de visualización.</p>	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-245 CRMS-295	Calendario API del lado del cliente	<p>La API del lado del cliente devolvía la hora de inicio errónea para una cita cuando un usuario hacía lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none">1. En Preferencias de fecha/hora, establecía Usar AM/PM en No.2. Creaba una nueva cita y establecía Fecha y hora en 12:00. <p>Como resultado, el método <code>crm.fields("comm_datetime").value()</code> en la API del lado del cliente devolvía el valor del campo Fecha / Hora erróneo (00:00).</p>	Esta incidencia se ha solucionado.


ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-257	Incidencias	<p data-bbox="654 222 1235 331">Los campos personalizados vinculados a otros campos no se rellenaban automáticamente en algunas situaciones.</p> <p data-bbox="654 363 1235 472">Por ejemplo, este problema se produjo cuando un administrador del sistema realizaba lo siguiente:</p> <ol data-bbox="670 499 1235 1377" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="670 499 1235 695">1. Creaba los siguientes campos de texto en la entidad Caso: <ul data-bbox="748 600 1003 695" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="748 600 902 632">• case_title <li data-bbox="748 663 1003 695">• case_department <li data-bbox="670 737 1235 810">2. Agregaba estos campos a la pantalla de detalle del caso (CaseDetailBox). <li data-bbox="670 831 1235 1041">3. Corregía el campo primarypersonid para añadir el siguiente valor a la opción Campo vinculado: <pre data-bbox="716 978 1179 1041"><i>pers_title=case_title,</i> <i>pers_department=case_department</i></pre> <li data-bbox="670 1073 1235 1377">4. Creaba un nuevo caso: <ol data-bbox="732 1136 1235 1377" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="732 1136 1235 1209">a. En el campo Empresa, seleccionaba una empresa. <li data-bbox="732 1230 1235 1377">b. En el campo Persona, seleccionaba una persona que tenía los campos pers_title y pers_department cumplimentados. <p data-bbox="654 1419 1235 1566">Como resultado, los campos case_title y case_department del caso no se rellenaban automáticamente con los valores establecidos para la persona seleccionada.</p>	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-269	Empresas, Personas	<p>Se producía un error al actualizar el valor de un campo personalizado cuyo valor de la propiedad Nombre de columna contenía un número después de un guión bajo, por ejemplo:</p> <p><i>comp_425textoejemplo</i></p> <p>Este problema aparecía cuando Sage CRM se integraba con otro sistema, como por ejemplo Sage 300.</p>	<p>Esta incidencia se ha solucionado.</p> <p>Se ha incorporado una nueva comprobación a la propiedad Nombre de columna para garantizar que no se pueda introducir un número o carácter especial después del guión bajo.</p>
CRMS-314	Producto principal	<p>Cuando un usuario adjuntaba un archivo a una oportunidad y luego intentaba ver el archivo, se producían los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faltaba el icono en forma de clip de los datos adjuntos en la pestaña Comunicaciones de la oportunidad. • Los datos adjuntos no estaban accesibles para el usuario. 	<p>Esta incidencia se ha solucionado.</p>


ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-133	Producto principal	<p>Un campo de divisa no quedaba oculto en la pantalla CompanySearchBox cuando un administrador del sistema hacía lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En  Administración Personalización Empresa, se añadía un campo de divisa a la pantalla CompanySearchBox de la entidad Empresa. 2. Se añadía el siguiente código a la opción CreateScript del campo de divisa: <code>hidden=true;</code> 3. Guardaba sus cambios. 	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-205	Producto principal	<p>Una advertencia equívoca indicando que Sage CRM no estaba registrado se mostraba en una versión registrada adecuadamente de Sage CRM.</p> <p>Este problema se producía cuando el servidor de registro de Sage CRM no estaba disponible.</p>	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-340	Personalización	<p data-bbox="654 222 1230 327">Se producía un error "Valor de fecha y hora no válido" cuando un usuario creaba un nuevo registro de entidad personalizada.</p> <p data-bbox="654 363 1230 506">Por ejemplo, este problema se producía cuando un administrador del sistema configuraba Sage CRM de la manera siguiente:</p> <ol data-bbox="670 537 1230 1774" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="670 537 1230 978">1. Se creaba una entidad personalizada (Contrato) con la siguiente configuración: <ul data-bbox="748 636 1230 978" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="748 636 1062 667">• Tiene comunicaciones <li data-bbox="748 699 1003 730">• Flujo de procesos <li data-bbox="748 762 984 793">• Añadir a Buscar <li data-bbox="748 825 1146 856">• Propiedad de Oportunidades <li data-bbox="748 888 979 919">• Tiene biblioteca <li data-bbox="748 951 1230 982">• Tiene progreso de flujo de procesos <li data-bbox="670 1020 1146 1083">2. Se agregaba un campo Fecha a la entidad Contrato. <li data-bbox="670 1119 1187 1182">3. Se creaba otra entidad personalizada (ContractProducts). <li data-bbox="670 1220 1211 1367">4. Se agregaba un campo de selección de búsqueda avanzada a la entidad ContractProducts para seleccionar un contrato por ID. <li data-bbox="670 1398 1230 1503">5. Se agregaba el campo creado en el paso 4 a la nueva pantalla de entrada para la entidad ContractProducts. <li data-bbox="670 1535 1230 1682">6. Se corrigió la nueva regla en el flujo de procesos de la entidad Contrato para establecer el campo Fecha a Mostrar el campo para su modificación. <li data-bbox="670 1713 1166 1776">7. Se activaba la regla y se guardaba y activaba el flujo de procesos. <p data-bbox="654 1818 1230 2037">Con esta configuración, cuando un usuario abría una oportunidad, creaba un nuevo contrato y luego utilizaba el botón de suma verde para crear un nuevo producto de contrato, se producía el error "Valor de fecha y hora no válido".</p>	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-101	Personalización	<p>Cuando un administrador del sistema modificaba una regla de escalamiento duplicada desde otra regla, los campos se aplicaban inesperadamente a la regla original.</p> <p>Por ejemplo, este problema se produjo cuando un administrador del sistema realizaba lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Creaba un nuevo campo personalizado en la entidad Empresa. 2. Creaba y configuraba una nueva regla de escalamiento. 3. Se configuraba la regla para enviar un mensaje de correo electrónico cuando el campo creado en el paso 1 se establecía en un valor específico. 4. Se duplicaba la regla de escalamiento creada en el paso 2. 5. Se modificaba la nueva regla de escalamiento y guardaba sus cambios. <p>Como resultado, la regla de escalamiento creada en el paso 2 también contenía las modificaciones realizadas en el paso 5.</p>	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-211	Personalización	Después de actualizar Sage CRM, un campo de registro de entidad que estaba configurado para ser cumplimentado por una regla de flujo de procesos dejaba de cumplimentarse.	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-325	Personalización, SDK de .NET	Una búsqueda personalizada implementada utilizando el archivo SageCRMNet.dll suministrado en el SDK de .NET de Sage CRM devolvía resultados incorrectos.	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-331	Cuadro de mando	Cuando un administrador del sistema creaba una nueva plantilla de cuadro de mando en la interfaz de usuario en español de Sage CRM seleccionado la opción Indicadores clave de rendimiento de ventas para directivos , se producía un error.	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-402	Documentación	<p>La instrucciones sobre cómo configurar OAuth 2.0 para Exchange Online proporcionadas en la Ayuda del administrador del sistema quedaban obsoletas debido a un cambio en la interfaz de usuario de Azure Portal.</p> <p>Como resultado, no era posible registrar Sage CRM como una nueva aplicación en Azure Active Directory.</p>	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-346	Documentación	La documentación proporcionaba instrucciones para el uso del Componente de mapas, aunque el componente ya no se admitía.	<p>Esta incidencia se ha solucionado.</p> <p>Se ha actualizado la documentación eliminando las menciones al Componente de mapas.</p>
CRMS-348	Documentación	La documentación proporcionaba erróneamente pasos para implementar plugins de Outlook empleando archivos .msi y Política de grupos, aunque este método ya no se admite.	<p>Esta incidencia se ha solucionado.</p> <p>Se ha actualizado la documentación eliminando los pasos obsoletos.</p>
CRMS-377	Correo electrónico	<p>Cuando un administrador del sistema creaba una nueva plantilla de Correo electrónico en  Administración Correo electrónico y documentos Plantillas de correo electrónico, se cumplimentaba de forma inesperada con el contenido de la plantilla de correo electrónico predeterminada establecida en las preferencias de usuario.</p>	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-248	Correo electrónico	Se producía un error cuando un administrador del sistema activaba las respuestas automáticas borrando los comentarios de las líneas 204 y 213 en el archivo %ProgramFiles (x86)%\Sage\CRM\support.js.	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-415	Correo electrónico, MailChimp	Cuando un usuario hacía clic en Marketing Correos electrónicos duplicados en el menú principal, se producía un error.	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-365	Integración de Exchange	Cuando un administrador del sistema activaba la integración de Exchange y la configuraba para utilizar OAuth 2.0, la integración de Exchange dejaba de funcionar y se escribía un error relacionado con SQL Server en el archivo CRM.log.	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-354	Integración de Exchange	La interfaz de usuario de Sage CRM no dejaba claro que para configurar OAuth 2.0 para la integración de Exchange Integration, un administrador del sistema tenía que abrir un navegador en el servidor de Sage CRM e introducir <i>localhost</i> en la barra de direcciones.	Esta incidencia se ha solucionado. Se ha incorporado una nueva comprobación en la pantalla de configuración de OAuth 2.0 para mostrar una advertencia si la URL De acceso de Sage CRM no contiene <i>localhost</i> .
CRMS-310	Clientes potenciales	Cuando el flujo de trabajo se desactivaba para clientes potenciales y se eliminaba el Flujo de procesos de clientes potenciales incorporado, no era posible crear un nuevo cliente potencial empleando la función Cliente potencial web.	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-346	Clientes potenciales	Se produjo un error al abrir un cliente potencial después de actualizar Sage CRM. Este problema solo se producía cuando se instalaba el Componente de mapas.	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-330	Tema para móvil	<p>Cuando un usuario creaba una nueva comunicación en el Tema para móvil, Sage CRM cerraba la sesión del usuario y mostraba la pantalla de inicio de sesión.</p> <p>Este problema se producía si un administrador del sistema personalizaba Sage CRM de la manera siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En  Administración Personalización avanzada Menús del sistema, desde Dispositivos, seleccionaba Dispositivo: Dispositivo móvil (iPhone, Blackberry, Nokia etc.) con pantalla en color. 2. En la lista, hacía clic en nuevo. 3. Se cambiaba el orden de las pestañas de modo que Comunicación apareciera primero. 4. Guardaba los cambios. 	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-327	Tema para móvil	Faltaban las barras de desplazamiento al ver o modificar un mensaje de correo electrónico en un dispositivo que ejecutaba iOS.	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-356	Búsqueda rápida, Buscar	<p data-bbox="654 226 1227 405">En algunas situaciones el campo de selección de búsqueda avanzada que tenía que mostrar direcciones para una empresa específica mostraba todas las direcciones almacenadas en Sage CRM.</p> <p data-bbox="654 436 1227 541">Por ejemplo, este problema se produjo cuando un administrador del sistema realizaba lo siguiente:</p> <ol data-bbox="670 573 1179 856" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="670 573 1179 720">1. Se creaba un campo de selección de búsqueda avanzada en la entidad Oportunidad para buscar direcciones dentro de la empresa vigente. <li data-bbox="670 751 1179 856">2. Se agregaba el campo a una regla de flujo de procesos y activaba el flujo de procesos. 	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-275	Búsqueda rápida, Buscar	La anchura de los resultados de la búsqueda en Búsqueda rápida era demasiado estrecha. Como resultado, algunos registros se truncaban.	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-305	Búsqueda rápida, Buscar	Se producía un error "Código de selección no válido" cuando se buscaban registros de entidades personalizados por el usuario actual.	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-193	Presupuestos, Pedidos	<p>No se mostraba una tarea de seguimiento en la pestaña Comunicaciones de la oportunidad asociada.</p> <p>Este problema se producía cuando un usuario realizaba lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Creaba un presupuesto que estaba vinculado a una oportunidad y una compañía. 2. Creaba una tarea para el presupuesto. Se aseguraba de que la tarea se mostraba en la pestaña Comunicaciones de la oportunidad y la empresa relacionadas. 3. Creaba una tarea de seguimiento para la tarea creada en el paso 2. 4. Comprobaba la ficha Comunicaciones de la oportunidad relacionada. <p>La tarea de seguimiento faltaba en la pestaña.</p>	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-333	Informes	<p>Cuando un administrador del sistema creaba un nuevo informe duplicando un informe existente, el valor Predeterminado faltaba del campo Búsqueda guardada en el nuevo informe.</p>	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-218	API de RESTful	<p>Al crear un cliente potencial a través del extremo de la API de RESTful <code>POST /Cliente_potencial</code> fallaba cuando el valor del parámetro Lead_PersonEmail superaba los 12 caracteres.</p>	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-430	API de RESTful, SData	<p>En Postman, cuando un administrador del sistema o desarrollador empleaba caracteres comodín (%) en una solicitud GET para devolver registros específicos, se recibían resultados inesperados.</p> <p>Por ejemplo, la siguiente solicitud devolvía todas las empresas en vez de las empresas cuyo nombre contuviera <i>Gate</i>:</p> <pre>GET http://SageCrmServer/sdata/crmj/sagecrm2/-/Company?where=comp_name like '%Gate%'</pre>	<p>Esta incidencia se ha solucionado.</p> <p>La Ayuda del desarrollador se ha actualizado con instrucciones sobre cómo configurar Postman para evitar este problema.</p>
CRMS-296	Traducción	<p>Un problema de la versión en alemán de Sage CRM: traducción incorrecta (Litauen) se añadía para el código de país de Lituania (LT).</p>	<p>Esta incidencia se ha solucionado.</p>
CRMS-357	Usuarios, Grupos	<p>PROBLEMA 1</p> <p>Al crear un usuario, un gerente de información podía asignar derechos de administrador del sistema a ese usuario. No obstante, el usuario se creaba realmente con derechos de gerente de información, porque un gerente de información no puede crear usuarios con derechos de administrador del sistema.</p> <p>PROBLEMA 2</p> <p>En algunas situaciones, cuando un gerente de información cambiaba la contraseña para un administrador del sistema, el administrador del sistema se convertía inesperadamente en gerente de información.</p>	<p>Estos problemas están solucionados.</p>

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 2021 R1 para actualizar desde las versiones 2020 R2, 2020 R1, 2019 R2, 2019 R1, 2018 R3 y 2018 R2.

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

Nota: La Integración de telefonía informática (CTI) se ha retirado de Sage CRM 2021 R1 y ya no se admite. Si tiene CTI instalada en una versión anterior de Sage CRM, la actualización a 2021 R1 elimina CTI completamente.

Tareas posteriores a la actualización

- Inicie 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.
- Borre la caché del navegador en los equipos de los usuarios para asegurarse de que el Cuadro de mando interactivo funcionará correctamente.
- 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.
 - a. Inicie sesión en Sage CRM como administrador del sistema.
 - b. Diríjase a  | **Administración** | **Integración** | **Lista de integración** y haga clic en la integración para la que desee volver a introducir la contraseña.
 - c. Haga clic en **Desactivar** y luego haga clic en **Continuar**.
 - d. Haga clic en **Cambiar**.
 - e. En el cuadro de texto **Contraseña de CRM**, vuelva a introducir la contraseña.
 - f. Haga clic en **Guardar**.
 - g. 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.