

Sage CRM 2021 R1

Notes de version

Mis à jour : janvier 2021

© 2021, 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	5
Date de version et fichiers inclus	6
Documentation et aide	7
Nouvelles fonctionnalités et améliorations	8
Prise en charge d'OAuth 2.0	9
Activation d'OAuth 2.0 pour une boîte de messagerie dans Gestion d'e-mail	9
Activation d'OAuth 2.0 dans la configuration de la messagerie	10
Obtention de l'ID de client et le code secret d'une boîte Gmail	11
Obtention de l'ID de client et le code secret d'une boîte Outlook Web	12
Numéros de téléphone en tant que liens	14
Personnalisation intégrée des listes et des grilles	15
Récupération de mot de passe en libre-service	16
Activation de la récupération de mot de passe en libre-service	16
Modification des modèles d'e-mail de récupération de mot de passe	17
Réinitialisation d'un mot de passe	17
Prise en charge des VM Microsoft Azure	18
Améliorations de l'assistant de personnalisation avancée	18
Documentation pour les points de terminaison d'API RESTful supplémentaires	19
Capacité à accepter des prospects Web de plusieurs adresses IP	19
Prise en charge de nouveaux logiciels	20

Fonctionnalités arrêtées	21
Problèmes et limitations connus	22
Problèmes abordés	23
Installation et mise à niveau	37
Conditions préalables à l'installation	37
Voie de mise à niveau	37
Tâches à réaliser après la mise à niveau	38

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 2021 R1. 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 2021 R1 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 2021 R1, 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
Janvier 2021	eWare.dll	20.21.0.1
	Plug-in Outlook	20.21.0.1
	Plug-in de document	20.21.0.1

Documentation et aide

Pour afficher l'aide contextuelle, cliquez sur le bouton **Aide** dans Sage CRM 2021 R1.

Pour plus d'informations sur le logiciel avec lequel Sage CRM 2021 R1 peut travailler et intégrer, consultez le guide *Configurations logicielles et matérielles minimales requises par 2021 R1* 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 2021 R1 offre les nouvelles fonctionnalités et améliorations suivantes :

- [Prise en charge d'OAuth 2.0](#)
- [Numéros de téléphone en tant que liens](#)
- [Personnalisation intégrée des listes et des grilles](#)
- [Récupération de mot de passe en libre-service](#)
- [Prise en charge des VM Microsoft Azure](#)
- [Améliorations de l'assistant de personnalisation avancée](#)
- [Documentation pour les points de terminaison d'API RESTful supplémentaires](#)
- [Capacité à accepter des prospects Web de plusieurs adresses IP](#)
- [Prise en charge de nouveaux logiciels](#)

Prise en charge d'OAuth 2.0

Vous pouvez définir la configuration de la messagerie ou la Gestion d'e-mail de Sage CRM de manière à utiliser OAuth 2.0 pour se connecter à une boîte Outlook ou Gmail.


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.

- [Activation d'OAuth 2.0 pour une boîte de messagerie dans Gestion d'e-mail](#)
- [Activation d'OAuth 2.0 dans la configuration de la messagerie](#)

Activation d'OAuth 2.0 pour une boîte de messagerie dans Gestion d'e-mail

1. Ouvrez un navigateur web sur votre 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*

2. Connectez-vous à Sage CRM en tant qu'administrateur système et rendez-vous dans  | **Administrateur | E-Mail et Documents | Options du serveur de gestion d'e-mail**.
3. Cliquez sur le nom de la boîte Outlook ou Gmail pour laquelle vous voulez activer OAuth 2.0, puis cliquez sur **Modifier**.
4. Dans **Utiliser OAuth 2.0 pour**, sélectionnez le type de boîte de messagerie.
5. Obtenez l'ID de client et le code secret de votre boîte de messagerie. Pour plus d'informations, consultez :

- [Obtention de l'ID de client et le code secret d'une boîte Gmail](#)
- [Obtention de l'ID de client et le code secret d'une boîte Outlook Web](#)

6. Revenez dans **Options du serveur de gestion d'e-mail** et collez l'ID de client et le code secret respectivement dans les champs **ID de client OAuth 2.0** **Code secret de client OAuth 2.0**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Lorsque vous y êtes invité, procédez comme suit :

- Connectez-vous au compte Microsoft Azure ou Google titulaire de la boîte de messagerie.


Remarque : Lorsque vous vous connecterez à votre compte Google, il se peut que vous receviez un avertissement indiquant que votre application n'est pas vérifiée. Si c'est le cas, cliquez sur **Avancé** et sélectionnez l'option vous proposant d'accéder à votre application.

- Autorisez l'application que vous avez créée à accéder au compte Microsoft Azure ou Google.

Activation d'OAuth 2.0 dans la configuration de la messagerie

1. Ouvrez un navigateur web sur votre 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*

2. Connectez-vous à Sage CRM en tant qu'administrateur système et rendez-vous dans  | **Administrateur | E-Mail et Documents | Configuration de la messagerie.**

3. Cliquez sur **Modifier**.

4. Dans **Utiliser OAuth 2.0 pour**, sélectionnez le type de boîte de messagerie.

5. Obtenez l'ID de client et le code secret de votre boîte de messagerie. Pour plus d'informations, consultez :

- [Obtention de l'ID de client et le code secret d'une boîte Gmail](#)
- [Obtention de l'ID de client et le code secret d'une boîte Outlook Web](#)

6. Revenez dans **Configuration de la messagerie** et collez l'ID de client et le code secret respectivement dans les champs **ID de client OAuth 2.0** **Code secret de client OAuth 2.0**.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Lorsque vous y êtes invité, procédez comme suit :

- Connectez-vous au compte Microsoft Azure ou Google titulaire de la boîte de messagerie.

Remarque : Lorsque vous vous connecterez à votre compte Google, il se peut que vous receviez un avertissement indiquant que votre application n'est pas vérifiée. Si c'est le cas, cliquez sur **Avancé** et sélectionnez l'option vous proposant d'accéder à votre application.

- Autorisez l'application que vous avez créée à accéder au compte Microsoft Azure ou Google.

Obtention de l'ID de client et le code secret d'une boîte Gmail

1. Vérifiez que l'accès aux applications moins sécurisées est désactivé dans le compte Google titulaire de la boîte Gmail pour laquelle vous configurez OAuth 2.0.

Vous pouvez désactiver l'accès des applications moins sécurisées dans les [options de sécurité du compte Google](#).

Pour plus d'informations, consultez [Applications moins sécurisée et compte Google](#) dans l'[Aide de votre compte Google](#).

2. Connectez-vous à la [plateforme Google Cloud](#), rendez-vous dans [API et services](#) et créez un nouveau projet.
3. Rendez-vous dans l'**écran de consentement à OAuth**, sélectionnez **Externe** et cliquez sur **Créer** pour créer une application.
4. À l'étape **écran de consentement à OAuth**, remplissez les champs demandés puis enregistrez et continuez.
5. À l'étape **Scopes**, ajoutez le scope **openid** puis enregistrez et continuez pour accomplir les étapes restantes.
6. Rendez-vous dans [Identifiants](#) et obtenez l'ID et le code secret client :
 - a. Cliquez sur **Créer des identifiants** pour sélectionner **ID de client OAuth**.
 - b. Dans **Type d'application**, sélectionnez **Application web**.
 - c. Donnez un nom explicite à votre application.
 - d. Dans **URI de redirection autorisées**, ajoutez l'URL suivante, tout en minuscules :
http://localhost/<nom de l'installation>/custompages/oauth/callback.html
Où *<nom de l'installation>* est le nom de votre installation Sage CRM.
Utilisez *https://* si votre installation est configurée pour utiliser le protocole HTTPS.
 - e. Cliquez sur **Créer**.
 - f. Copiez l'ID et le code secret de client qui s'affichent et collez-les dans un fichier.

Utilisez l'ID et le code secret de client afin d'activer OAuth 2.0 pour la boîte Gmail dans Sage CRM.

Obtention de l'ID de client et le code secret d'une boîte Outlook Web

1. Connectez-vous à l'[application web Outlook](#).

Utilisez le compte titulaire de la boîte pour laquelle vous configurez OAuth 2.0.

Le compte doit posséder des privilèges d'administrateur dans Outlook.

- a. Dans les paramètres Outlook, rendez-vous dans **POP et IMAP** et vérifiez que **Autoriser les appareils et les applications à utiliser POP** est réglé sur **Oui**.
 - b. Au besoin, enregistrez vos modifications.
2. Connectez-vous au [centre d'administration d'Azure Active Directory](#). Utilisez le compte titulaire de la boîte Outlook.
 3. Rendez-vous dans [Inscription d'applications](#).
 4. Inscrivez une nouvelle application :

- a. Cliquez sur **Nouvelle inscription** :
- b. Donnez un nom explicite à l'application.
- c. Sous **Types de compte pris en charge**, sélectionnez **Compte de tous les répertoires organisationnels (tout répertoire Azure AD - multi-locataire) et comptes Microsoft personnels (p. ex. Skype, Xbox)**.
- d. Sous **URI de redirection (optionnel)**, sélectionnez **Web** et saisissez l'URI suivante, tout en minuscules :

`http://localhost/<nom de l'installation>/custompages/oauth/callback.html`

Où *<nom de l'installation>* est le nom de votre installation Sage CRM.

Utilisez *https://* si votre installation est configurée pour utiliser le protocole HTTPS.

- e. Cliquez sur **Inscrire**.
 - f. Copiez l'identifiant de l'application (client) qui s'affiche et stockez-le dans un fichier.
5. Obtention d'un code secret pour votre application :
 - a. Rendez-vous dans **Certificats et secrets**.
 - b. Cliquez sur **Nouveau secret client**, saisissez une description et sélectionnez une option d'expiration.
 - c. Cliquez sur **Ajouter**.
 - d. Copiez le code secret de client qui s'affiche et stockez-le dans un fichier.

6. Rendez-vous dans **Permissions d'API** et ajoutez les permissions déléguées Microsoft Graph suivantes à votre application :

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

Utilisez l'ID et le code secret de client obtenus afin d'activer OAuth 2.0 pour la boîte Outlook dans Sage CRM.

Numéros de téléphone en tant que liens

À partir de la version 2021 R1, tous les numéros de téléphone dans Sage CRM sont présentés au format de liens téléphoniques, par exemple :

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

Vous pouvez appuyer sur un lien téléphonique sur un appareil équipé d'une fonction de téléphone pour appeler un numéro. Sur un ordinateur de bureau, lorsque vous cliquez sur un lien téléphonique, vous êtes normalement invité à sélectionner l'application (Skype, par exemple) dans laquelle vous voulez ouvrir le lien.

Remarque : Le comportement des liens téléphoniques peut varier selon le navigateur ou le système d'exploitation.

Personnalisation intégrée des listes et des grilles

Les administrateurs système peuvent désormais utiliser les personnalisations intégrées pour modifier les grilles et les listes. La personnalisation au cas par cas vous permet de prévisualiser l'aspect d'une liste ou d'une grille avant et après vos modifications. Lorsque vous utilisez cette méthode de personnalisation, vous pouvez également connaître le nom d'une liste ou d'une grille.

Les listes s'affichent lorsque vous sélectionnez un onglet dans le contexte d'une société, d'un ticket, d'un prospect, d'une opportunité, d'une solution ou d'un contact.

Les grilles sont utilisées pour afficher les résultats de la recherche d'un contact, d'un prospect, d'un ticket, d'une opportunité, etc. Les grilles sont aussi affichées dans l'onglet **Résumé de l'entreprise**.


Pour modifier une liste ou une grille en utilisant la méthode de personnalisation intégrée :

1. Rendez-vous dans  | **Administration** | **Personnalisation** | **Entités principales** ou **Entités secondaires** | **<une entité>** | **Listes**.

Vous pouvez sélectionner n'importe quelle entité principale ou secondaire. La personnalisation intégrée sera activée pour toutes les entités.

2. Sélectionnez **Personnalisation intégrée**.
3. Ouvrez la liste ou la grille que vous voulez personnaliser.
4. Dans l'angle supérieur gauche de la liste ou la grille, cliquez sur **Personnalisation de listes**.

Dans la fenêtre qui s'ouvre, vous pouvez afficher le nom de la liste ou de la grille que vous personnalisez entre parenthèses, dans l'angle supérieur gauche.

5. Apportez vos modifications puis cliquez sur **Enregistrer**.
6. Rendez-vous dans  | **Administration** | **Personnalisation** | **Entités principales** ou **Entités secondaires** | **<une entité>** | **Listes** et décochez **Personnalisation intégrée** pour revenir au mode normal.

Récupération de mot de passe en libre-service

Cette fonctionnalité permet aux utilisateurs de réinitialiser leur mot de passe Sage CRM sans contacter l'administrateur système.

Par défaut, la récupération de mot de passe en libre-service est désactivée. Lorsque l'administrateur système active cette fonctionnalité, un lien **Mot de passe oublié** est ajouté à l'écran de connexion de Sage CRM.

Pour réinitialiser un mot de passe oublié, l'utilisateur doit saisir son nom de l'utilisateur sur l'écran de connexion puis cliquer sur le lien **Mot de passe oublié**. À la suite de cette opération, Sage CRM envoie un e-mail automatisé contenant un lien de réinitialisation de mot de passe à l'adresse e-mail associée à l'utilisateur. L'utilisateur peut ensuite réinitialiser son mot de passe en cliquant sur le lien de réinitialisation de mot de passe de l'e-mail.


- [Activation de la récupération de mot de passe en libre-service](#)
- [Modification des modèles d'e-mail de récupération de mot de passe](#)
- [Réinitialisation d'un mot de passe](#)

Activation de la récupération de mot de passe en libre-service

Pour activer la récupération de mot de passe en libre-service pour tous les utilisateurs, l'administrateur système doit accomplir les étapes suivantes :

1. Configurer Sage CRM pour utiliser le protocole HTTPS : sur l'ordinateur Sage CRM, ouvrez Internet Information Server (IIS) Manager, créez une liaison HTTPS pour le site Sage CRM et ajoutez manuellement un certificat de serveur.

Cette étape est nécessaire pour afficher le lien **Mot de passe oublié** sur l'écran de connexion de Sage CRM. Lorsqu'un utilisateur accède à l'écran de connexion via HTTP, le lien **Mot de passe oublié** ne s'affiche pas pour des raisons de sécurité.

2. Configurer Sage CRM pour envoyer des e-mails :
 - a. Rendez-vous dans  | Administration | E-mail et Documents | Configuration de l'e-mail.
 - b. Cliquez sur **Modifier**.

c. Renseignez les champs suivants :


- **Serveur de messagerie sortante (SMTP)**
- **Port SMTP**
- **Nom d'utilisateur SMTP**
- **Mot de passe SMTP**

Pour plus d'informations, consultez l'aide Sage CRM.

d. Cliquez sur **Enregistrer**.

Modification des modèles d'e-mail de récupération de mot de passe

Si nécessaire, l'administrateur système peut modifier les modèles d'e-mail par défaut utilisés pour envoyer les e-mails de récupération de mot de passe.

Rendez-vous dans  | **Administration** | **E-mail et documents** | **Modèles d'e-mail** et modifiez les modèles suivants :

- Anglais : **Forgot Password (EN)**
- Espagnol : **Forgot Password (ES)**
- Français : **Forgot Password (FR)**
- Allemand : **Forgot Password (DE)**

Réinitialisation d'un mot de passe

Si vous avez oublié votre Sage CRM, vous pouvez le réinitialiser à l'aide de la récupération de mot de passe en libre-service, à condition que cette fonctionnalité ait été activée par l'administrateur système :

1. Ouvrez l'écran de connexion à Sage CRM.
2. Saisissez votre nom de l'utilisateur dans la case **Nom d'utilisateur**.
3. Cliquez sur le lien **Mot de passe oublié**.

À la suite de cette opération, Sage CRM envoie un e-mail automatisé contenant un lien de réinitialisation de mot de passe à l'adresse e-mail associée à votre nom d'utilisateur.

Cliquez sur le lien de réinitialisation de mot de passe contenu dans l'e-mail pour configurer un nouveau mot de passe pour votre compte Sage CRM.

Remarque : Votre mot de passe doit commencer par un chiffre ou une lettre. Vous ne pouvez pas utiliser de caractère spécial comme premier caractère de votre mot de passe.

Prise en charge des VM Microsoft Azure

Un administrateur système peut installer Sage CRM 2021 R1 sur une machine virtuelle Microsoft Azure.


Configuration minimale de machine virtuelle Microsoft Azure prise en charge :

Taille	vCore	Mémoire : Go	Stockage temporaire (SSD) Go	Débit de stockage temporaire max : IOPS/Mbps en lecture/Mbps en écriture
Standard_ A4_v2	4	8	40	4000/80/40

Améliorations de l'assistant de personnalisation avancée

Une nouvelle version de l'assistant de personnalisation avancée est [disponible au téléchargement](#).

La nouvelle version est compatible avec les versions Sage CRM 2021 R1, 2020 R2 et 2020 R1, et apporte les améliorations suivantes :

- **Une nouvelle icône pour les entités personnalisées.** Les entités personnalisées ont désormais par défaut l'icône suivante : . L'icône est fournie dans différentes dimensions dans les fichiers suivants :
 - CompLink.gif
 - EntityIcon.gif
 - PersLink.gif

- RelatedEntityIcon.gif
 - SmallEntityIcon.gif
 - SummaryEntityIcon.gif
- **Un nouvel avertissement.** Lorsque l'assistant s'exécute, il affiche un avertissement indiquant que des modifications irréversibles seront apportées à la structure de la base de données de Sage CRM.
 - **Cohérence du contenu du haut de la page.** La zone de contenu supérieure des écrans créés avec l'assistant présente désormais la même organisation que celle des écrans standard des entités Sage CRM : les champs **Nom**, **Société** et **Contact** sont chacun placés sur une nouvelle ligne.

Documentation pour les points de terminaison d'API RESTful supplémentaires


Nous avons mis à jour l'*Aide du développeur* pour fournir des informations sur les points de terminaison d'API RESTful supplémentaires. Pour plus d'informations, consultez [Points de terminaison SData](#).

Nous avons également ajouté des exemples montrant comment utiliser ces points de terminaison dans la collection Sage CRM Postman. Pour plus d'informations, consultez [Collection Postman](#) dans l'*Aide du développeur*.

Capacité à accepter des prospects Web de plusieurs adresses IP

ID de fonctionnalité : CRMS-50

Lors de la personnalisation des prospects, vous pouvez configurer Sage CRM de façon à accepter les prospects web de plusieurs adresses IP de confiance :

1. Connectez-vous à Sage CRM en tant qu'administrateur système.
2. Rendez-vous dans  | **Administration** | **Personnalisation** | **Dossiers prospects** | **Dossier prospect Web**.
3. Cliquez sur **Modifier**.
4. Sous **Accepter seulement les prospects Web à partir de l'adresse IP suivante**, saisissez les adresses IP à partir desquelles vous voulez accepter des prospects. Utilisez le point-virgule (;) comme séparateur.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

À la suite de cette opération, les prospects Web provenant de toute autre adresse IP ne seront pas acceptés.

Prise en charge de nouveaux logiciels

- **Microsoft SQL Server 2019 CU 8.** Vous pouvez héberger une base de données Sage CRM sur SQL Server 2019 ayant la Mise à jour cumulative 8 ou antérieure.
- **Microsoft SQL Server 2017 CU 22.** Vous pouvez héberger une base de données Sage CRM sur SQL Server 2017 ayant la Mise à jour cumulative 22 ou antérieure.

Fonctionnalités arrêtées

- **Intégration téléphonie-informatique (CTI).** Cette fonctionnalité basée sur ActiveX a été supprimée de Sage CRM 2021 R1 et n'est plus prise en charge. Si vous avez installé CTI avec une version précédente de Sage CRM, le passage à 2021 R1 supprime entièrement CTI. Cette fonctionnalité était uniquement disponible pour les clients utilisant Internet Explorer 11.
- **Applications Sage CRM Mobile.** L'utilisation des applications iPhone et Android développées par Sage pour Sage CRM a décliné ces dernières années, au profit d'applications développées par nos partenaires. À la suite d'une récente revue de produit, nous avons décidé de mettre fin au développement des applications iPhone et Android Sage CRM. Les efforts de développement se concentreront sur l'amélioration de l'expérience client des fonctionnalités principales du produit, et sur celle des API afin d'améliorer les capacités d'intégration de Sage CRM.

Les applications Sage CRM pour iPhone et Android seront retirées de leurs places de marché respectives au cours du second semestre de 2021. Après cela, les clients qui possèdent déjà les applications pourront continuer de les utiliser mais les applications ne seront plus prises en charge et risquent de ne plus fonctionner après la mise à jour du système d'exploitation du téléphone.

Veillez noter que le développement et la prise en charge du thème mobile de Sage CRM continuent.

Problèmes et limitations connus


Cette section dresse la liste des problèmes et limitations connus dans Sage CRM 2021 R1 au moment de sa publication.

Zone	Description
Plug-ins Outlook Lite et classique	Les fichiers d'installateur de plug-in Outlook (.msi) ne peuvent être utilisés pour déployer les plug-ins via une stratégie de groupe. Cette limite est prévue dans la conception et ne sera pas corrigée. ALTERNATIVE Déployez les plug-ins manuellement.
Interface utilisateur	Après la mise à niveau vers Sage CRM, les anciens thèmes comme le thème classique ne sont plus disponibles dans l'interface de Sage CRM. ALTERNATIVE Nous vous recommandons d'utiliser le thème contemporain. Aucun autre thème n'est pris en charge.

Problèmes abordés


Voici une liste de tickets de clients traités dans cette publication.

ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-192	Calendrier	Lorsqu'un utilisateur créait une tâche rapide ou un rendez-vous, l'un des problèmes suivants se produisait : <ul style="list-style-type: none">L'élément créé utilisait le fuseau horaire système plutôt que le fuseau horaire défini dans les préférences de l'utilisateur.L'heure réglée dans l'élément créé était incorrecte.	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-309	Calendrier	<p>Lorsqu'un utilisateur créait un rendez-vous avec un état personnalisé, le Planificateur de réunions n'affichait pas les heures de rendez-vous.</p> <p>Le problème se produisait notamment lors des opérations suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'utilisateur se connectait à Sage CRM en tant qu'administrateur système. 2. Dans  Administration Personnalisation Communication, l'utilisateur ajoutait une nouvelle sélection au champ Légende, par exemple, <i>Confirmer</i>. 3. Création d'un rendez-vous de 12 h 00 à 17 h 00. Définition du statut du rendez-vous sur Confirmer. 4. Création d'un autre rendez-vous de 12 h 00 à 14 h 00. Définition du statut du rendez-vous sur En attente. <p>À la suite de ces opérations, le Planificateur de réunions ne mettait pas en rouge la superposition des deux rendez-vous (de 12 h 00 à 14 h 00).</p>	Ce problème a été résolu.
CRMS-247	Calendrier	<p>La vue Chronologie du calendrier Sage CRM n'affichait pas les rendez-vous des utilisateurs dont l'équipe à afficher était l'équipe sélectionnée dans Équipe CRM pour.</p>	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-245 CRMS-295	Calendrier, API côté client	<p>L'API côté client renvoyait une heure de début incorrecte pour un rendez-vous lorsque l'utilisateur réalisait les opérations suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Dans Préférences de date/heure, régler Utiliser am/pm sur Non.2. Créer un nouveau rendez-vous et régler la Date/Heure sur 12 h 00. <p>À la suite de ces opérations, la méthode <code>crm.fields("comm_datetime").value()</code> de l'API côté client renvoyait une valeur de champ Date/Heure incorrecte (00 h 00).</p>	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-257	Tickets	<p data-bbox="662 222 1170 331">Les champs personnalisés liés à d'autres champs n'étaient pas automatiquement renseignés dans certains scénarios.</p> <p data-bbox="662 363 1224 472">Le problème se produisait notamment lorsqu'un administrateur système réalisait les opérations suivantes :</p> <ol data-bbox="678 499 1224 1377" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="678 499 1224 695">1. Création des champs de texte suivants dans l'entité du ticket : <ul data-bbox="756 600 1013 695" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="756 600 911 632">• case_title <li data-bbox="756 663 1013 695">• case_department <li data-bbox="678 737 1224 810">2. Ajout de ces champs à l'écran Détails du ticket (CaseDetailBox). <li data-bbox="678 835 1224 1041">3. Modification du champ case_primarypersonid de façon à ajouter la valeur suivante à l'option Champ lié : <p data-bbox="724 974 1187 1041"><i>pers_title=case_title,</i> <i>pers_department=case_department</i></p> <li data-bbox="678 1073 1224 1377">4. Création d'un nouveau ticket : <ol data-bbox="740 1136 1224 1377" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="740 1136 1224 1209">a. Dans le champ Société, sélection d'une entreprise. <li data-bbox="740 1234 1224 1377">b. Dans le champ Contact, sélection d'un contact dont les champs pers_title et pers_department étaient renseignés. <p data-bbox="662 1419 1224 1562">À la suite de ces opérations, les champs pers_title et pers_department du ticket n'étaient pas automatiquement renseignés avec les valeurs définies pour le contact sélectionné.</p>	Ce problème a été résolu.


ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-269	Entreprises, Contacts	<p>Une erreur se produisait lors de la modification de la valeur d'un champ personnalisé dont la valeur de la propriété Nom de colonne contenait un chiffre après le tiret, par exemple :</p> <p><i>comp_425sometext</i></p> <p>Le problème se manifestait lorsque Sage CRM était intégré à un autre système, Sage 300 par exemple.</p>	<p>Ce problème a été résolu.</p> <p>Une nouvelle vérification a été ajoutée à la propriété Nom de colonne pour faire en sorte qu'il ne soit pas possible d'ajouter un chiffre ou un caractère spécial après le tiret bas.</p>
CRMS-314	Produit principal	<p>Lorsqu'un utilisateur joignait un fichier à une opportunité puis essayait d'afficher le fichier, les problèmes suivants se produisaient :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'icône de trombone n'était pas présente sur la pièce jointe dans l'onglet Communications de l'opportunité. • La pièce jointe n'était pas accessible à l'utilisateur. 	Ce problème a été résolu.
CRMS-133	Produit principal	<p>Le champ de devise n'était pas masqué de l'écran CompanySearchBox lorsqu'un administrateur système réalisait les opérations suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dans  Administration Personnalisation Société, ajout d'un champ de devise à l'écran CompanySearchBox de l'entité Société. 2. Ajout du code suivant à l'option CreateScript du champ de devise : <code>hidden=true;</code> 3. Enregistrement des modifications. 	Ce problème a été résolu.


ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-205	Produit principal	Un avertissement trompeur indiquant que Sage CRM n'était pas enregistré s'affichait dans une version correctement enregistrée de Sage CRM. Ce problème se produisant lorsque le serveur d'enregistrement de Sage CRM était indisponible.	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-340	Personnalisation	<p data-bbox="662 222 1235 331">Une erreur « Valeur DateTime non valide » se produisait lorsqu'un utilisateur créait un nouvel enregistrement d'entité personnalisée.</p> <p data-bbox="662 363 1235 472">Le problème se produisait notamment lorsqu'un administrateur système configurait Sage CRM comme suit :</p> <ol data-bbox="678 499 1235 1696" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="678 499 1235 940">1. Création d'une entité personnalisée (Contract) avec les réglages suivants : <ul data-bbox="753 600 1235 940" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="753 600 1003 632">• Communications <li data-bbox="753 663 922 695">• Processus <li data-bbox="753 726 1062 758">• Ajouter à la recherche <li data-bbox="753 789 1133 821">• Détenu par les opportunités <li data-bbox="753 852 948 884">• Bibliothèque <li data-bbox="753 915 1117 947">• Progression du processus <li data-bbox="678 982 1235 1056">2. Ajout d'un champ de date à l'entité Contract. <li data-bbox="678 1087 1235 1161">3. Création d'une autre entité personnalisée (ContractProducts). <li data-bbox="678 1192 1235 1287">4. ajout d'un champ Sélectionner recherche avancée à l'entité ContractProducts pour sélectionner un contrat par ID. <li data-bbox="678 1318 1235 1413">5. Ajout du champ créé à l'étape 4 à l'écran de nouvelle entrée pour l'entité ContractProducts. <li data-bbox="678 1444 1235 1602">6. Modification de la règle Nouveau dans le processus de l'entité Contract pour que le champ Date soit défini comme Afficher pour modification. <li data-bbox="678 1633 1235 1696">7. Activation de la règle, enregistrement et activation du processus. <p data-bbox="662 1749 1235 1959">Avec cette configuration, lorsqu'un utilisateur ouvrait une opportunité, créait un nouveau contrat puis utilisait le bouton vert « plus » pour créer un nouveau produit de contrat, une erreur « Valeur DateTime non valide » s'affichait.</p>	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-101	Personnalisation	<p>Lorsqu'un administrateur système modifiait une règle d'escalade progressive clonée à partir d'une autre règle, les modifications étaient appliquées de façon inattendue à la règle d'origine.</p> <p>Le problème se produisait notamment lorsqu'un administrateur système réalisait les opérations suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Création d'un nouveau champ personnalisé dans l'entité Société. 2. Création et configuration d'une nouvelle règle d'escalade progressive. 3. Configuration de la règle pour envoyer un e-mail lorsque le champ créé à l'étape 1 reçoit une valeur spécifique. 4. Clonage de la règle d'escalade progressive créée à l'étape 2. 5. Modification de la nouvelle règle d'escalade progressive et enregistrement des modifications. <p>À la suite de ces opérations, la règle d'escalade progressive créée à l'étape 2 contenait également les modifications apportées à l'étape 5.</p>	Ce problème a été résolu.
CRMS-211	Personnalisation	Après la mise à niveau de Sage CRM, un champ d'enregistrement d'entité personnalisée qui était configuré pour être renseigné par une règle de processus n'était plus renseigné.	Ce problème a été résolu.
CRMS-325	Personnalisation, SDK .NET	Une recherche personnalisée mise en œuvre à l'aide du fichier SageCRMNet.dll fourni dans le SDK .NET Sage CRM renvoyait des résultats incorrects.	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-331	Tableau de bord	Lorsqu'un administrateur système créait un nouveau modèle de tableau de bord dans l'interface en espagnol de Sage CRM en sélectionnant l'option Indicadores clave de rendimiento de ventas para directivos , une erreur se produisait.	Ce problème a été résolu.
CRMS-402	Documentation	<p>Les instructions sur la configuration d'OAuth 2.0 pour Exchange Online fournies l'Aide de l'Administrateur système étaient devenues obsolètes en raison de la modification de l'interface utilisateur du Portail Azure.</p> <p>En conséquence, il n'était pas possible d'enregistrer Sage CRM comme nouvelle application dans Azure Active Directory.</p>	Ce problème a été résolu.
CRMS-346	Documentation	La documentation fournissait des instructions pour utiliser le composant Cartographie, mais le composant n'était plus pris en charge.	<p>Ce problème a été résolu.</p> <p>La documentation a été mise à jour afin de supprimer les mentions du composant Cartographie.</p>
CRMS-348	Documentation	La documentation fournissait par erreur des étapes pour déployer les plug-ins Outlook à l'aide de fichiers .msi et d'une stratégie de groupe, alors que cette méthode n'était plus prise en charge.	<p>Ce problème a été résolu.</p> <p>La documentation a été mise à jour afin de supprimer les étapes obsolètes.</p>

ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-377	E-mail	Lorsqu'un administrateur système créait un nouveau modèle d'e-mail dans  Administration E-mail et documents Modèles d'e-mail , il recevait par erreur le contenu du modèle d'e-mail par défaut défini dans les préférences de l'utilisateur.	Ce problème a été résolu.
CRMS-248	E-mail	Une erreur se produisait lorsqu'un administrateur système activait les réponses automatiques en décommentant les lignes 204 et 213 du fichier %ProgramFiles (x86)%\Sage\CRM\support.js.	Ce problème a été résolu.
CRMS-415	E-mail, Mailchimp	Lorsqu'un utilisateur cliquait sur Marketing Doublons d'e-mail dans le menu principal, une erreur se produisait.	Ce problème a été résolu.
CRMS-365	Intégration Exchange	Lorsqu'un administrateur système activait l'intégration Exchange et la configurait pour utiliser OAuth 2.0, l'intégration Exchange ne fonctionnait pas et une erreur liée au serveur SQL était inscrite dans le fichier CRM.log.	Ce problème a été résolu.
CRMS-354	Intégration Exchange	L'interface utilisateur de Sage CRM n'indiquait pas clairement que pour configurer OAuth 2.0 pour l'intégration Exchange, l'administrateur système devait ouvrir un navigateur Web sur le serveur Sage CRM et saisir <i>localhost</i> dans la barre d'adresse.	Ce problème a été résolu. Une nouvelle vérification a été ajoutée à l'écran de configuration d'OAuth 2.0 pour afficher un avertissement si l'URL d'accès à Sage CRM ne contient pas <i>localhost</i> .

ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-310	Prospects	Lorsque le processus était désactivé pour les prospects et que le processus Prospect intégré était supprimé, il n'était pas possible de créer un nouveau prospect à l'aide de la fonctionnalité Prospect Web.	Ce problème a été résolu.
CRMS-346	Prospects	Une erreur se produisait lors de l'ouverture d'un prospect après la mise à niveau de Sage CRM. Ce problème se produisait uniquement lorsque le composant Cartographie était installé.	Ce problème a été résolu.
CRMS-330	Thème mobile	<p>Lorsqu'un utilisateur créait une nouvelle communication dans le thème mobile, Sage CRM déconnectait l'utilisateur de force et affichait l'écran de connexion.</p> <p>Le problème se produisait si un administrateur système personnalisait Sage CRM comme suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dans  Administration Personnalisation avancée Menus système, sous Appareils, il sélectionnait Appareil : Appareil mobile (iPhone, Blackberry, Nokia, etc.) à écran couleur. 2. Dans la liste, il cliquait sur Nouveau. 3. Il modifiait l'ordre des onglets pour que Communication s'affiche en premier. 4. Il enregistrait les modifications. 	Ce problème a été résolu.
CRMS-327	Thème mobile	Les barres de défilement étaient absentes lors de l'affichage ou de la modification d'un e-mail sur les appareils exécutant iOS.	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-356	Recherche rapide, Rechercher	<p>Dans certaines situations, un champ Sélectionner recherche avancée supposé afficher les adresses d'une société spécifique indiquait toutes les adresses stockées dans Sage CRM.</p> <p>Le problème se produisait notamment lorsqu'un administrateur système réalisait les opérations suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il créait un champ Sélectionner recherche avancée sur l'entité Opportunité pour rechercher les adresses de la société actuelle. 2. Il ajoutait le champ à une règle de processus et activait le processus. 	Ce problème a été résolu.
CRMS-275	Recherche rapide, Rechercher	L'ampleur des résultats de recherche de la Recherche rapide était trop étroite. Certains enregistrements s'en trouvaient tronqués.	Ce problème a été résolu.
CRMS-305	Recherche rapide, Rechercher	Une erreur « Code de sélection non valide » se produisait lors d'une recherche d'enregistrements d'entités personnalisées selon l'utilisateur actuel.	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-193	Devis, Commandes	<p>Aucune tâche de suivi ne s'affichait sur l'onglet Communications de l'opportunité associée.</p> <p>Le problème se produisait lorsqu'un utilisateur réalisait les opérations suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il créait un devis qui était lié à une opportunité et une société. 2. Il créait une tâche pour le devis. Il vérifiait que la tâche était affichée sur l'onglet Communications de l'opportunité et de la société associées. 3. Il créait une tâche de suivi pour la tâche créée à l'étape 2. 4. Il vérifiait l'onglet Communications de l'opportunité associée. <p>La tâche de suivi était absente de l'onglet.</p>	Ce problème a été résolu.
CRMS-333	Rapports	Lorsqu'un administrateur système créait un nouveau rapport en clonant un rapport existant, la valeur Défaut était absente du champ Recherche sauvegardée du nouveau rapport.	Ce problème a été résolu.
CRMS-218	API RESTful	La création d'un prospect via le point de terminaison de l'API RESTful <code>POST/Lead</code> échouait lorsque la valeur du paramètre Lead_PersonEmail dépassait 12 caractères.	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-430	API RESTful, SData	<p>Dans Postman, lorsqu'un administrateur système ou un développeur utilisait des caractères génériques (%) dans une requête GET pour renvoyer des enregistrements spécifiques, il recevait des résultats inattendus.</p> <p>La requête suivante renvoyait, par exemple, toutes les sociétés plutôt que les sociétés dont le nom contenait <i>Gate</i> :</p> <pre>GET http://SageCrmServer/sdata/crmj/sagecrm2/-/Company?where=comp_name like '%Gate%'</pre>	<p>Ce problème a été résolu.</p> <p>L'Aide du développeur a été mise à jour et contient maintenant des instructions sur la configuration du Postman afin d'éviter ce problème.</p>
CRMS-296	Traduction	<p>Problème dans la version allemande de Sage CRM : une traduction incorrecte (Litauen) avait été ajoutée pour le code pays de la Lituanie (LT).</p>	<p>Ce problème a été résolu.</p>
CRMS-357	Utilisateurs, Groupes	<p>PROBLÈME 1</p> <p>Lors de la création d'un utilisateur, un gestionnaire des informations pouvait lui affecter des droits d'administrateur système. Toutefois, l'utilisateur recevait en réalité des droits de gestionnaire des informations, car un gestionnaire des informations ne peut créer des utilisateurs avec des droits d'administrateur système.</p> <p>PROBLÈME 2</p> <p>Dans certaines situations, lorsqu'un gestionnaire des informations modifiait le mot de passe d'un administrateur système, l'administrateur système était converti en gestionnaire des informations de façon inattendue.</p>	<p>Ces problèmes ont été résolus.</p>

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 2021 R1 pour mettre à niveau les versions 2020 R2, 2020 R1, 2019 R2, 2019 R1, 2018 R3 et 2018 R2.

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.

Remarque : L'intégration téléphonie-informatique (CTI) a été supprimée de Sage CRM 2021 R1 et n'est plus prise en charge. Si vous avez installé CTI avec une version précédente de Sage CRM, le passage à 2021 R1 supprime entièrement CTI.

Tâches à réaliser après la mise à niveau

- Connectez-vous 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.
- Videz le cache du navigateur Web sur l'ordinateur de chaque utilisateur pour que le tableau de bord interactif fonctionne correctement
- 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.
 - a. Connectez-vous à Sage CRM en tant qu'administrateur système.
 - b. Rendez-vous dans  | **Administration** | **Intégration** | **Liste des intégrations** et cliquez sur l'intégration pour laquelle vous voulez saisir à nouveau le mot de passe.
 - c. Cliquez sur **Désactiver**, puis sur **Continuer**.
 - d. Cliquez sur **Modifier**.
 - e. Dans la case **Mot de passe CRM**, saisissez à nouveau le mot de passe.
 - f. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - g. 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.