

Sage CRM 2021 R2

Versionshinweise

Aktualisiert: August 2021

© 2021, The Sage Group PLC oder ihre Lizenzgeber. Alle Rechte vorbehalten. Sage, Sage Logos und die Sage Produkt- und Dienstnamen, die hier angeführt werden, sind Marken von The Sage Group PLC oder ihren Lizenzgebern. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Rechteinhaber.

Inhalt

Übersicht	5
Freigabedatum und zugehörige Dateien	6
Dokumentation und Hilfe	7
Neue Funktionen und Verbesserungen	8
Web-Interessenten: Konfigurieren einer individuellen Rückgabe-URL für jedes Web-Formular	9
Serienbrief: Anhängen einer Angebots- oder Auftrags-ID an einen Word- oder PDF-Dateinamen	10
Auswahl einer Vorlage beim Senden von Angeboten oder Aufträgen	11
CSS-Anpassung des aktuellen Themas	11
Geänderte Darstellung von Pipeline-Diagrammen	12
Anzeige von mehr Protokolldateien in der Benutzeroberfläche	12
Verwendung des Demo-Workflows für Firmen	14
Anzeige von Informationen zum Web-Browser in der Datenbanktabelle für Aktivitäten	15
Änderungen für Felder und Registerkarten	16
Ticketbezogene Änderungen	16
Firmenbezogene Änderungen	17
Verkaufschancenbezogene Änderungen	17
Auftragsbezogene Änderungen	18
Angebotsbezogene Änderungen	18
Personenbezogene Änderungen	18
Änderungen an Feldbeschriftungen	19
Neuer Cursor, der anzeigt, wenn die Anwendung beschäftigt ist	21
Neue Control-Center-Vorlage und Berichte	21
Unterstützung neuer Software	22

Eingestellte Funktionen	23
Bekannte Probleme und Einschränkungen	24
Behobene Probleme	26
Installation und Upgrade	35
Voraussetzungen für die Installation	35
Upgrade-Pfad	35
Aufgaben nach dem Upgrade	36

Übersicht

Dieses Dokument enthält Informationen über die neuen Funktionen und Verbesserungen, behandelte Probleme und bekannte Probleme (sofern vorhanden) in Sage CRM 2021 R2. Diese Informationen sind für Sage OpCos, Sage CRMPartner und Sage CRM Kunden gedacht.

In diesem Dokument wird zwar die Bezeichnung Sage CRM verwendet, regionale Produkte können jedoch andere Markennamen haben.

Je nach Region sind Lizenzschlüssel für Sage CRM 2021 R2 erhältlich, mit denen bestimmte Produktmodule wie **Vertrieb**, **Marketing** und **Service** (oder Kombinationen dieser Module) installiert werden können. Weitere Informationen über die Verfügbarkeit von Modulen und Konfigurationen in Ihrer Region erhalten Sie bei Ihrer lokalen Sage Niederlassung.

Bei der Installation von Sage CRM 2021 R2 haben Sie die Möglichkeit, über Google Analytics anonym Sage CRM Nutzungsstatistiken an Sage zu senden. Diese Informationen ermöglichen Sage, sein Angebot an Dienstleistungen und Softwareprodukten gezielt zu verbessern.

Freigabedatum und zugehörige Dateien

Freigabedatum	Zugehörige Dateien	Version
August 2021	eWare.dll	20.21.0.2
	Outlook-Plug-In	20.21.0.1
	Dokument-Plug-In	20.21.0.2

Dokumentation und Hilfe

Zum Anzeigen kontextabhängiger Hilfe klicken Sie in Sage CRM 2021 R2 auf die Schaltfläche **Hilfe**.

Weitere Informationen über die Softwareprodukte, mit denen Sage CRM 2021 R2 zusammenarbeiten und integriert werden kann, finden Sie im [Sage CRM Help Center](#) unter *2021 R2Hardware and Software Requirements* (Software- und Hardware-Anforderungen).

Die Onlineversion der *Benutzerhilfe* bzw. der *Hilfe für Systemadministratoren* sowie die gesamte PDF-Dokumentation zu dieser Version finden Sie im [Sage CRM Help Center](#).

Hinweis: Die Bereitstellung übersetzter Hilferessourcen und Handbücher wurde eingestellt. Für Sage CRM wird jetzt nur noch englischsprachige Dokumentation zur Verfügung gestellt.

Neue Funktionen und Verbesserungen

Sage CRM 2021 R2 bietet folgende neue Funktionen und Verbesserungen:

- [Web-Interessenten](#): Konfigurieren einer individuellen Rückgabe-URL für jedes Web-Formular
- [Serienbrief](#): Anhängen einer Angebots- oder Auftrags-ID an einen Word- oder PDF-Dateinamen
- [Auswahl einer Vorlage](#) beim Senden von Angeboten oder Aufträgen
- [CSS-Anpassung](#) des aktuellen Themas
- [Geänderte Darstellung](#) von Pipeline-Diagrammen
- [Anzeige von mehr Protokolldateien](#) in der Benutzeroberfläche
- [Verwendung des Demo-Workflows](#) für Firmen
- [Anzeige von Informationen zum Web-Browser](#) in der Datenbanktabelle für Aktivitäten
- [Änderungen für Felder und Registerkarten](#)
- [Neuer Cursor](#), der anzeigt, wenn die Anwendung beschäftigt ist
- [Neue Control-Center-Vorlage](#) und Berichte
- [Unterstützung neuer Software](#)

Web-Interessenten: Konfigurieren einer individuellen Rückgabe-URL für jedes Web-Formular

Wenn ein Benutzer einen Web-Interessenten übermittelt, kann Sage CRM den Benutzer an die URL einer Webseite umleiten. Diese URL wird *Rückgabe-URL* genannt.

Hinweis: Weitere Informationen zum Aktivieren und Konfigurieren von Web-Interessenten finden Sie unter [Web-Interessenten](#) in der *Systemadministratorhilfe*.

Diese Sage CRM-Version bietet Systemadministratoren die Möglichkeit, eine individuelle Rückgabe-URL für jedes Web-Formular zum Übermitteln von Web-Interessenten zu konfigurieren. Wenn beispielsweise Web-Formulare in verschiedenen Sprachen vorhanden sind, können Sie Benutzer nach der Übermittlung eines Interessenten an eine Webseite in der jeweiligen Sprache senden.

Überschreiben Sie dazu die Standardumleitungs-URL im HTML-Code des jeweiligen Web-Formulars.

1. Suchen Sie im HTML-Code für die Implementierung des Web-Formulars das folgende Element:

```
<input type="hidden" name="WebLeadReturnURL" id="WebLeadReturnURL" value="">
```

Fügen Sie manuell den folgenden Code zwischen den Tags `</TABLE>` und `</FORM>` hinzu, wenn dieses Element fehlt (weil Sie z. B. eine frühere Sage CRM-Version zum Erstellen des HTML-Codes verwendet haben):

```
</TABLE>
```

```
<input type=hidden name=_HIDDENlead_source value="Web"><input type="submit" value="Save and Submit"><input type="hidden" name="RuleID" id="RuleID" value=""><input type="hidden" name="WebLeadReturnURL" id="WebLeadReturnURL" value="">
```

```
</FORM>
```

2. Geben Sie im `value`-Attribut des Elements mit der ID `WebLeadReturnURL` die URL ein, an die Benutzer umgeleitet werden sollen, nachdem ein Interessent übermittelt wurde. Stellen Sie der URL `http://` oder `https://` als Präfix voran.

Beispiel:

```
<input type="hidden" name="WebLeadReturnURL" id="WebLeadReturnURL" value="http://www.mywebsite.com">
```

Hinweis: Wenn das `value`-Attribut in diesem Element leer ist, verwendet das Formular die Standardrückgabe-URL, die in den Konfigurationseinstellungen für die Web-Übermittlung von Interessenten definiert ist.


3. Speichern Sie die Änderungen.

Serienbrief: Anhängen einer Angebots- oder Auftrags-ID an einen Word- oder PDF-Dateinamen

Ein Systemadministrator kann Sage CRM so konfigurieren, dass automatisch eine Angebots- oder Auftragskennung an den Namen einer Word- oder PDF-Datei angehängt wird, die über einen Seriendruck erstellt wurde. Wenn ein Benutzer einen Seriendruck für ein Angebot oder einen Auftrag durchführt, weist die erstellte Datei das folgende Format auf:

`<Vorlagendateiname>-<Angebots- oder Auftrags-ID>.<Dateinamenserweiterung>`

So konfigurieren Sie dieses Verhalten:

1. Wählen Sie  | **Administration** | **Datenverwaltung** | **Produkte** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Produktkonfiguration** aus.
3. Wählen Sie **Ändern** aus und legen Sie die folgenden Optionen auf **Ja** fest:
 - **Angebotsformat für Namen des Serienbriefdokuments verwenden**
 - **Auftragsformat für Namen des Serienbriefdokuments verwenden**
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Beachten Sie die folgenden Einschränkungen:

- Sage CRM entfernt automatisch die folgenden Sonderzeichen aus Angebots- und Auftragskennungen, bevor sie an Dateinamen angehängt werden:

`/\ : * ? " < > | . & '`

- Diese Funktion funktioniert nur, wenn ein Benutzer ein einzelnes Angebot oder einen einzelnen Auftrag auswählt. Wenn mehrerer Angebote oder Aufträge ausgewählt werden, hängt Sage CRM eine wahllos erstellte Nummer an.

Auswahl einer Vorlage beim Senden von Angeboten oder Aufträgen

Wenn ein Benutzer die Schaltfläche **Angebot senden** oder **Auftrag senden** auswählt, wird er aufgefordert, eine vorhandene Dokumentvorlage auszuwählen, die zum Erstellen des Angebots oder Auftrags verwendet wird. Das erstellte Angebot bzw. der erstellte Auftrag wird dann im nächsten Schritt an die neue E-Mail-Nachricht angehängt.

CSS-Anpassung des aktuellen Themas

Sie können das Aussehen des aktuellen Sage CRM-Themas über CSS-Anpassungen ändern. Dazu können Sie entweder eine vorhandene leere .css-Datei verwenden, die im Lieferumfang dieser Version enthalten ist (**RedefinedStyles.css**), oder eigene .css-Dateien auf einen Sage CRM-Server kopieren. Bei Bedarf können Sie Anpassungen rückgängig machen, indem Sie die .css-Dateien bearbeiten oder löschen.

Diese Anpassungen gelten nicht für Berichte und interaktive Layouts und Gadgets Control-Centers.

1. Navigieren Sie auf einem Sage CRM-Server zum folgenden Speicherort:

<Sage CRM-Installationsordner>\WWWRoot\Themes\custom

Dabei ist **<Sage CRM-Installationsordner>** der Ordner, den Sie bei der Installation von Sage CRM angegeben haben. Dies ist standardmäßig der Ordner **%ProgramFiles(x86)%\Sage\CRM\CRM**.

2. Fügen Sie die CSS-Anpassungen zur Datei **RedefinedStyles.css** im Ordner **custom** hinzu. Alternativ können Sie Ihre benutzerdefinierten .css-Dateien in diesen Ordner kopieren. Möglicherweise müssen Sie die `!important`-Regel verwenden, damit die CSS-Anpassungen übernommen werden.

Hinweis: Sage CRM wendet die .css-Dateien in alphabetischer Reihenfolge ihrer Namen an, von A (zuerst) bis Z (zuletzt). Wenn Sie ein CSS-Element in der ersten Datei anpassen, dann es daher u. U. von Anpassungen in den nächsten Dateien überschrieben werden.

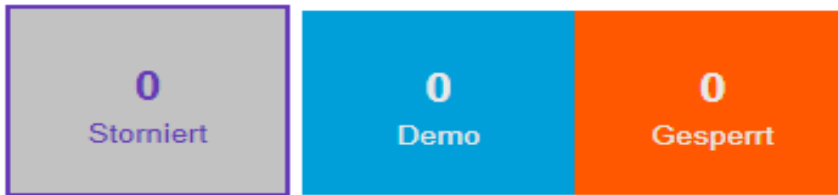
3. Öffnen Sie den IIS-Manager und starten Sie den **CRM App-Pool** neu, um die Anpassungen anzuwenden.
4. Löschen Sie den Browser-Cache auf jedem Client-Computer, damit die CSS-Anpassungen ordnungsgemäß angezeigt werden.

Beispiel für eine CSS-Anpassung


```
.active2 {  
background: #c2c2c2 !important;  
}
```

}

Diese Anpassung ändert die Farbe der derzeit ausgewählten Pipeline-Kachel in grau:

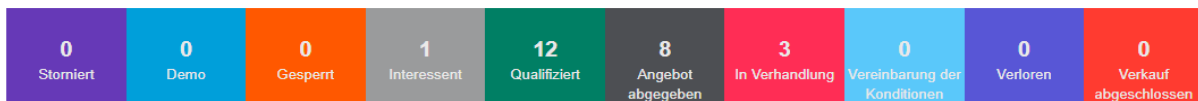


Geänderte Darstellung von Pipeline-Diagrammen

Die neue Option **Pipeline-Diagrammstil** wurde zu  | Administration | System | Systemverhalten hinzugefügt. Systemadministratoren können diese Option verwenden, um das Erscheinungsbild des Pipeline-Diagramms auszuwählen.

Folgende Werte sind verfügbar:

- **Rechteck** (Standard):




- **Zylinder**:



Anzeige von mehr Protokolldateien in der Benutzeroberfläche

Diese Verbesserung bietet einem Systemadministrator die Möglichkeit, in der Sage CRM-Benutzeroberfläche mehr Protokolldateien zu öffnen und anzuzeigen, z. B. Protokolle für Tomcat, SData 1.0 und 2.0, Spring Framework sowie SQL Driver.

So zeigen Sie Sage CRM-Protokolle an:


1. Wählen Sie  | **Administration** | **System** | **Protokollierung** aus.
2. Wählen Sie in **Protokolldateien auswählen** den Typ der Protokolldateien aus, den Sie anzeigen möchten.
3. Klicken Sie in der Spalte **Protokoll anzeigen** auf das Symbol, um die Protokolldatei zu öffnen.

Sie können die folgenden Protokolldateien anzeigen:

Protokolldateityp in der Benutzeroberfläche	Entsprechender Protokolldateiname
.Net-Protokoll	<Zeitstempel>dotnet.log
Active Directory-Importprotokoll	<Zeitstempel>ActiveDirectoryImportLog.log
Archiviertes Benutzeraktivitätsprotokoll	<Zeitstempel>ArchivedUserActivity.log
Komponenteninstallationsprotokoll	<Zeitstempel>componentinstall.log
E-Mail-Manager-Protokoll	<Zeitstempel>mailmanager.log
Hibernate Framework-Protokoll	<Zeitstempel>hibernate.log
Integrationsprotokoll	<Zeitstempel>integration.log
MailChimp-Integrationsprotokoll	<Zeitstempel>mailchimp.log
Outlook-Protokoll	<Zeitstempel>ewareoutlooksync.log
QuickFind-Instanzprotokoll	<Zeitstempel>keywordSearch.log
SData 2.0-Protokoll	<Zeitstempel>sdata2.log
SData 1.0-Protokoll	<Zeitstempel>sdata.log
Spring Framework-Protokoll	<Zeitstempel>spring.log
Spring Framework-Protokoll für soziale Verbindungen	<Zeitstempel>social.log
SQL Driver-Protokoll	<Zeitstempel>sql.log
SQL-Protokoll	<Zeitstempel>ewaresql.log
Sync-Engine-Protokoll	<Zeitstempel>syncenginesynch.log
Synchronisierungsprotokoll	<Zeitstempel>synchlog.log
Systemprotokoll	<Zeitstempel>ewaresystem.log
Gebietsfehlerprotokoll	<Zeitstempel>ewareterritoryerrors.log

Protokolldateityp in der Benutzeroberfläche	Entsprechender Protokolldateiname
Tomcat CRM-Protokoll	<Zeitstempel>crm.log
Tomcat-Protokoll für globale Funktionen	<Zeitstempel>gcrm.log
Tomcat-Hauptprotokoll	<Zeitstempel>core.log
Tomcat-Protokoll für Sync-Funktionen	<Zeitstempel>scrm.log


Verwendung des Demo-Workflows für Firmen

Sage CRM 2021 R2 Umfasst einen neuen Demo-Workflow namens *Sage-Workflow für Firmen*. Navigieren Sie zu  | [Administration](#) | [Erweiterte Anpassung](#) | [Workflow](#), wenn Sie diesen Workflow ausprobieren möchten.

Der Workflow veranschaulicht, wie Regeln und Aktionen für die Entität „Firma“ eingerichtet werden, und zwar:

- Erstellen einer Notiz zum Aufzeichnen von Änderungen eines comp_slaid-, comp_type-, comp_status- oder comp_primaryuserid-Werts.
- Erlauben von Änderungen eines comp_slaid-Werts nur nach Absprache mit dem Kunden und Aufzeichnung in einer Kommunikation.
- Automatisches Erstellen einer Aufgabe.
- Verwenden einer JavaScript-Bedingung, um festzustellen, wann Workflow-Aktionen verfügbar werden.
- Verwenden einer JavaScript-Bedingung, um Aktionen, die für eine Aufgabe durchgeführt wurden, mit dem Workflow zu verknüpfen.
- Verwenden eine Regelaktion „SQL-Anweisung ausführen“, um Daten in die Datenbanktabelle für Notizen einzufügen.

Der Sage-Workflow für Firmen ist standardmäßig deaktiviert. So aktivieren Sie den Workflow.

1. Wählen Sie  | **Administration** | **Erweiterte Anpassung** | **Workflow und Eskalations-Workflow** aus.
2. Wählen Sie **Ändern** aus.
3. Legen Sie **Workflow für Firmen** auf **Ja** fest.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Wenn der Workflow aktiviert ist, sind die folgenden Workflow-Aktionen für alle Firmen in Sage CRM verfügbar:

- **Account Manager festlegen**
- **Typ festlegen**
- **Status festlegen**

Anzeige von Informationen zum Web-Browser in der Datenbanktabelle für Aktivitäten

Funktions-ID: CRMS-209


Die Spalte `acty_method` der `Activity`-Tabelle in der Sage CRM-Datenbank speichert jetzt erweiterte Informationen zum Web-Browser, den ein Benutzer für den Zugriff auf Sage CRM verwendet hat, und zum verwendeten Betriebssystem, z. B.:

```
Web - Browser: nav / Version: 0, Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64)
AppleWebKit/537.36
```

Um den Inhalt der `Activity`-Tabelle anzuzeigen, führen Sie `Select * from Activity` aus.

Systemadministratoren können die `Activity`-Tabelle verwenden, um die Systemnutzung zu verstehen und Probleme zu behandeln.

Änderungen für Felder und Registerkarten

Wir haben nicht verwendete Felder und Registerkarten entfernt sowie häufiger verwendete Felder und Registerkarten zu den Standardbildschirmobjekten in der Benutzeroberfläche hinzugefügt. Bei Bedarf kann ein Systemadministrator die entfernten Felder wieder unter  | **Administration** | **Anpassung** | **<Entität>** hinzufügen. Darüber hinaus wurden die Standardbeschriftungen einiger Felder geändert.

Beachten Sie folgende Punkte:

- Änderungen für Felder werden nur übernommen, wenn Sie eine Neuinstallation von Sage CRM 2021 R2 durchführen.
- Änderungen für Registerkarten werden nur übernommen, wenn Sie eine Neuinstallation von Sage CRM 2021 R2 mit englischen Demodaten durchführen.
- Die in diesem Abschnitt aufgeführten Änderungen werden bei einem Upgrade auf Sage CRM 2021 R2 von einer früheren Version nicht angewendet.

Ticketbezogene Änderungen

Entfernte Felder	Von Objekten
<ul style="list-style-type: none">• Tickets: Gefunden in (case_foundver)• Tickets: Bereich (case_productarea)• Tickets: Beheben in (case_targetver)• Tickets: Gefunden in (case_productid)	<ul style="list-style-type: none">• Bildschirm: CaseDetailBox• Bildschirm: CaseSearchBox• Liste: Ticketliste• Liste: Ticketraster

Darüber hinaus wurde die Registerkarte **Notizen** unter die Option **Mehr** verschoben.

Firmenbezogene Änderungen

Entfernte Felder	Von Objekt
<ul style="list-style-type: none">• Firma: Mitarbeiter (comp_employees)• Firma: Umsatz (comp_revenue)• Firma: Dieser Datensatz wurde gesendet an (comp_integratedsystems)• Firma: Zustimmung für den Erhalt von E-Marketing-Kommunikation zurücknehmen (comp_optout)	Bildschirm: CompanyBoxLong

Darüber hinaus wurde die folgenden Registerkarten für Firmen unter die Option **Mehr** verschoben.

- **Schlüsselattribute**
- **Marketing**
- **Notizen**
- **Self-Service**

Verkaufschancenbezogene Änderungen

Hinzugefügte Felder	Zu Objekten
<ul style="list-style-type: none">• Verkaufschance: Forecast (oppo_forecast)• Verkaufschance: Wahrscheinlichkeit% (oppo_certainty)• Verkaufschance: Fällig am (oppo_targetclose)	<ul style="list-style-type: none">• Liste: Verkaufschancenraster• Liste: Verkaufschancenliste

Entferntes Feld	Von Objekt
Verkaufschance: Typ (oppo_type)	Liste: Verkaufschancenraster

Darüber hinaus wurde die Registerkarte **Notizen** unter die Option **Mehr** verschoben.

Auftragsbezogene Änderungen

Hinzugefügte Felder	Zu Objekten
Firma: Firmenname (comp_name)	Liste: Auftragsraster
Aufträge: Erstellt am (orde_createddate)	<ul style="list-style-type: none">Liste: AuftragsrasterListe: AuftragslisteListe: Auftragslistenfeld

Darüber hinaus wurde die Registerkarte **Notizen** unter die Option **Mehr** verschoben.

Angebotsbezogene Änderungen

Die Registerkarte **Notizen** wurde unter die Option **Mehr** verschoben.

Personenbezogene Änderungen

Feldreihenfolge geändert	Für Objekte
Von: <ul style="list-style-type: none">Person: Nachname (pers_lastname)Person: Vorname (pers_firstname)	<ul style="list-style-type: none">Bildschirm: PersonBoxLongBildschirm: PersonBoxShortListe: Personenraster
In: <ul style="list-style-type: none">Person: Vorname (pers_firstname)Person: Nachname (pers_lastname)	

Darüber hinaus wurde die folgenden Registerkarten für Personen unter die Option **Mehr** verschoben.

- **Marketing**
- **Notizen**
- **Self-Service**
- **Einwilligung**

Änderungen an Feldbeschriftungen

Für die folgenden Felder wurde *Fax* durch *Alternativ* in Feldbeschriftungen ersetzt:

Beschriftungsfamilie	Beschriftungsfamilie Typ	Beschriftungscode	Alte Feldbeschriftung	Neue Feldbeschriftung
ColNames	Tags	Comp_FaxAreaCode	Ortsvorwahl - Fax	Alternative Ortsvorwahl
ColNames	Tags	Comp_FaxCountryCode	Landesvorwahl - Fax	Alternative Landesvorwahl
ColNames	Tags	Comp_FaxFullNumber	Fax	Alternativ
ColNames	Tags	Comp_FaxNumber	Faxnummer	Alternative Nummer
ColNames	Tags	lead_personfaxareacode	Ortsvorwahl - Fax	Alternative Ortsvorwahl
ColNames	Tags	lead_personfaxcountrycode	Landesvorwahl - Fax	Alternative Landesvorwahl
ColNames	Tags	lead_personfaxnumber	Faxnummer	Alternative Nummer
ColNames	Tags	pers_emailfaxnumber	E-Mail - Faxnummer	E-Mail - Alternative Nummer
ColNames	Tags	Pers_FaxAreaCode	Ortsvorwahl - Fax	Alternative Ortsvorwahl
ColNames	Tags	Pers_FaxCountryCode	Landesvorwahl - Fax	Alternative Landesvorwahl
ColNames	Tags	Pers_FaxFullNumber	Vollständige Faxnummer	Alternative vollständige Nummer
ColNames	Tags	Pers_FaxNumber	Faxnummer	Alternative Nummer

Beschriftungsfamilie	Beschriftungsfamilie Typ	Beschriftungscode	Alte Feldbeschriftung	Neue Feldbeschriftung
ColNames	Tags	phon_areacodefax	Ortsvorwahl, Fax	Ortsvorwahl, alternativ
ColNames	Tags	phon_countrycodefax	Landesvorwahl, Fax	Landesvorwahl, alternativ
ColNames	Tags	phon_numberfax	Nummer, Fax	Nummer, alternativ
ColNames	Tags	User_Fax	Fax	Alternativ
ColNames	Tags	Visi_FaxCountryCode	Faxvorwahl	Alternative Vorwahl
ColNames	Tags	Visi_FaxNumber	Fax	Alternativ
Link_AccPhon	Links	Fax	Fax	Alternativ
Link_CompPhon	Links	Fax	Fax 1	Alternativ 1
Link_PersPhon	Links	Fax	Fax 1	Alternativ 1
Link_PersPhon_Comp	Links	Fax	Fax	Alternativ

Neuer Cursor, der anzeigt, wenn die Anwendung beschäftigt ist

Sage CRM zeigt jetzt einen Wartecursor (Wartekreisel) an, damit der Benutzer weiß, dass die Anwendung beschäftigt ist und der Benutzer warten muss. Der Wartekreisel wird angezeigt, wenn Sage CRM eine Seite lädt, Daten verarbeitet, Änderungen speichert usw.

Neue Control-Center-Vorlage und Berichte

Wir haben die folgenden neuen Listenberichte hinzugefügt:

- Alle aktiven Angebote
- Alle Aufträge

Navigieren Sie zu **Berichte | Vertrieb**, um auf diese Berichte zuzugreifen.

Wir verwenden diese Berichte in den Gadgets einer neuen Control-Center-Vorlage namens *Control-Center für Angebote*. Wählen Sie auf der Registerkarte **Control-Center** die Option **Vorlagen | Control-Center-Vorlagen** aus. Das Control-Center für Angebote finden Sie unter **Control-Center für Teams**.

Das Control-Center für Angebote ist standardmäßig keinem Benutzer zugewiesen, Sie können es jedoch ggf. Benutzern zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen eines Control-Centers aus einer Vorlage](#) in der *Benutzerhilfe*.

Unterstützung neuer Software

Die folgenden SQL Server-Versionen werden jetzt unterstützt:

- Microsoft SQL Server 2019 mit dem kumulativen Update 10 und früher
- Microsoft SQL Server 2017 mit dem kumulativen Update 24 und früher

Sage CRM 2021 R2 Unterstützt jetzt Android 11.

Eingestellte Funktionen

- **Unterstützung für Android 9 Pie.** Diese Version des Android-Betriebssystems wird von Sage CRM nicht mehr unterstützt.

Bekannte Probleme und Einschränkungen

Zum Zeitpunkt der Veröffentlichung sind folgende Probleme und Einschränkungen in Sage CRM 2021 R2 bekannt.

Problem-ID	Bereich	Beschreibung
Nicht zutreffend	Outlook-Plug-Ins für Lite- und klassische Version	<p>Sie können die Installationsdateien (.msi) für Outlook-Plug-Ins nicht zur Bereitstellung der Plug-Ins über Gruppenrichtlinien verwenden. Diese Einschränkung ist beabsichtigt und wird nicht beseitigt.</p> <p>BEHELFLÖSUNG</p> <p>Stellen Sie die Plug-Ins manuell bereit.</p>
CRMS-430	RESTful-API SData	<p>Wenn Sie in Postman Platzhalterzeichen (%) in einer GET-Anforderung verwenden, um bestimmte Datensätze zurückzugeben, kommt es zu unerwarteten Ergebnissen.</p> <p>Die folgende Anforderung gab z. B. alle Firmen zurück, anstatt nur der Firmen, deren Name „Gate“ enthält:</p> <pre>GET http://SageCrmServer/sdata/crmj/sagecrm2/-/Company?where=comp_name like '%Gate%'</pre> <p>Dieses Problem liegt an der Verarbeitung bestimmter Zeichen in Postman. In der Vergangenheit war in Postman eine Einstellung namens Use next generation URL processing verfügbar. Durch Deaktivieren dieser Einstellung konnte die Verwendung von Platzhalterzeichen ermöglicht werden. Die Einstellung wird in den aktuellen Postman-Versionen jedoch nicht mehr unterstützt.</p> <p>BEHELFLÖSUNG</p> <p>Verwenden Sie einen anderen Client, um die RESTful-API zu testen, z. B. SoapUI oder ReadyAPI.</p>

Problem-ID	Bereich	Beschreibung
Nicht zutreffend	Benutzeroberfläche	<p>Nach dem Upgrade von Sage CRM sind alte Themen wie „Klassisch“ auf der Benutzeroberfläche von Sage CRM verfügbar.</p> <p>BEHELFLÖSUNG</p> <p>Wir empfehlen das Thema „Modern“. Andere Themen werden nicht unterstützt.</p>
CRMS-151	Benutzeroberfläche	<p>Wenn das Details-Feld einer Entität einen langen Wert (mehr als 255 Zeichen) ohne Leerzeichen, Zeilenumbrüche oder Bindestriche enthält, wird der Wert nicht passend ins Feld umbrochen. Dieses Problem tritt beispielsweise im Lead_detail-Feld auf. Diese Einschränkung ist beabsichtigt und wird nicht beseitigt.</p> <p>BEHELFLÖSUNG</p> <p>Sie können einen langen Wert in das Feld einpassen, indem Sie nur die ersten 255 Zeichen des Werts anzeigen. Fügen Sie das Details-Feld dazu in einen Listenblock ein. Der eigentliche Wert, der in der SQL Server-Datenbank gespeichert ist, wird dadurch nicht geändert.</p>

Behobene Probleme

Es folgt eine Liste mit Kundenproblemen (Tickets), die in dieser Version behoben wurden.

Problem-ID	Bereich	Beschreibung	Status
CRMS-322	Kalender	Bei aktivierter Exchange-Integration kann ein von einem Benutzer, der kein Administrator ist, in Microsoft Outlook erstellter Termin in Sage CRM als Termin angezeigt werden, der vom Systemadministrator erstellt wurde.	Dieses Problem wurde behoben.
CRMS-437	Kalender	<p>Wenn ein Benutzer von der Ansicht Monat im Kalender zur Ansicht Tag, Woche oder Arbeitswoche wechselte, wurden alle Termine, die in der Ansicht Monat ordnungsgemäß angezeigt wurden, nicht mehr angezeigt.</p> <p>Wenn der Benutzer dann wieder zurück zur Ansicht Monat wechselte, wurden keine Termine angezeigt.</p>	Dieses Problem wurde behoben.
CRMS-617	Firmen Personen	<p>Wenn ein Benutzer für die Suche nach einer Firma eine Schaltfläche für die erweiterte Suche verwendete (🔍), reagierte Sage CRM nicht mehr.</p> <p>Dies Problem trat nur auf, wenn mindestens ein bei Sage CRM registrierter Firmenname doppelte Anführungszeichen (") enthielt.</p>	Dieses Problem wurde behoben.

Problem-ID	Bereich	Beschreibung	Status
CRMS-555	Anpassung	<p>Der Fehler "Ungültiger Datums-/Uhrzeitwert" trat auf, wenn ein Benutzer einen neuen benutzerdefinierten Entitätsdatensatz erstellte.</p> <p>Dies geschah z. B., wenn ein Administrator Sage CRM wie folgt konfigurierte:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Eine benutzerdefinierte Entität (Vertrag) mit den folgenden Einstellungen erstellen: <ul style="list-style-type: none"> • Mit Kommunikation • Workflow • Zu "Suchen" hinzufügen • Verkaufschancendatensätze • Mit Bibliothek • Mit Workflow-Status 2. Feld Datum zur Entität "Vertrag" hinzufügen. 3. Eine weitere benutzerdefinierte Entität (ContractProducts) erstellen. 4. Ein Auswahlfeld für die erweiterte Suche zur Entität "ContractProducts" so hinzufügen, dass ein Vertrag anhand der ID ausgewählt wird. 5. Das in Schritt 4 erstellte Feld zum neuen Eingabebildschirm der Entität ContractProducts hinzufügen. 6. Die Regel "Neu" im Workflow der Entität "Vertrag" so ändern, dass das Feld Datum auf Feld für Anpassung anzeigen festgelegt ist. 7. Die Regel aktivieren und den Workflow speichern und aktivieren. <p>Bei diesem Setup trat der Fehler "Ungültiger Datums-/Uhrzeitwert" auf, wenn ein Benutzer eine Opportunity öffnete, einen neuen Vertrag erstellte und dann die grüne Plusschaltfläche zum Erstellen eines neuen Vertragsprodukts auswählte.</p>	Dieses Problem wurde behoben.

Problem-ID	Bereich	Beschreibung	Status
CRMS-343	Anpassung	<p>Für einen neuen Datensatz einer benutzerdefinierten Entität wurde kein Workflow angezeigt, wenn die folgenden Aktionen durchgeführt wurden:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Eine neue benutzerdefinierte Entität mit den folgenden Einstellungen erstellen: <ul style="list-style-type: none"> • Workflow • Firmendatensätze • Personendatensätze 2. Workflow für die Entität erstellen. 3. Neuen Datensatz für die benutzerdefinierte Entität im Firmenkontext erstellen. 	Dieses Problem wurde behoben.
CRMS-443	Anpassung	In einigen Fällen war es möglich, ein erforderliches Mehrfachauswahlfeld leer zu lassen.	Dieses Problem wurde behoben.
CRMS-439	Anpassung	<p>Ein Benutzer, dem ein Datensatz einer benutzerdefinierter Entität zugewiesen war, konnte den Datensatz nicht anzeigen, wenn folgende Bedingungen erfüllt waren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Für die Entität war der Parameter Zu "Mein CRM" hinzufügen ausgewählt. • Die folgenden Benutzerrechte des Benutzers waren für die benutzerdefinierte Entität auf Anzeigen festgelegt: <ul style="list-style-type: none"> • Zugewiesen zu • Erstellt von • Stammgebiet des Benutzers 	Dieses Problem wurde behoben.

Problem-ID	Bereich	Beschreibung	Status
CRMS-538	Dokument hier ablegen	<p>Wenn ein Benutzer Ziehen und Ablegen verwendete, um eine Datei zu einem Datensatz hinzuzufügen, und dann diese Methode verwendete, um eine andere gleichnamige Datei zum gleichen Datensatz hinzuzufügen, wurde die erste Datei von der zweiten überschrieben.</p> <p>In diesem Szenario ist das erwartete Verhalten allerdings, dass Sage CRM die zweite Datei automatisch umbenennt, um ein Überschreiben der ersten Datei zu verhindern.</p>	Dieses Problem wurde behoben.
CRMS-669	Dokumentation	<p>Beim Versuch, die Benutzerhilfe, die Systemadministratorhilfe oder die Hilfe für die Fehlersuche als .pdf-Datei vom Sage CRM Help Center (help.sagecrm.com) herunterzuladen, ist ein 404-Fehler aufgetreten.</p> <p>Dieses Problem wirkte sich auf die Hilfe für Sage CRM 2019 R2, 2019 R1, 2018 R3, 2018 R2 und 2018 R1 aus.</p>	Dieses Problem wurde behoben.
CRMS-662	E-Mail	Wenn einer Firma und mindestens einer Person die gleiche E-Mail-Adresse zugeordnet wurde, erstellte Sage CRM Kommunikationen nur für die Firma.	<p>Dies ist so vorgesehen.</p> <p>Die Dokumentation wurde aktualisiert, um auf dieses Verhalten hinzuweisen.</p>

Problem-ID	Bereich	Beschreibung	Status
CRMS-293	E-Mail	<p>In einigen Szenarios wurden im Dokumentsuchbildschirm (LibrarySearchBox) falsche Details in Felder eingetragen.</p> <p>Dieses Problem trat beispielsweise auf, wenn folgende Bedingungen erfüllt waren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Im Dokumentsuchbildschirm waren die beiden folgenden Felder enthalten: Bibliothek: Ticket (libr_caseid) Bibliothek: Firma (libr_companyid) und • Sie haben die folgenden Schritte im Kontext eines Tickets durchgeführt: <ul style="list-style-type: none"> a. Neue E-Mail erstellen. b. In der neuen E-Mail unter Wenn Sie ein globales Dokument oder ein Dokument aus der Tickets-Dokumentenliste hinzufügen möchten... den Pfeil nach unten und dann Suchen auswählen. <p>In diesem Fall wurden in die Felder des Bildschirms Details einer falschen Firma eingetragen.</p>	Dieses Problem wurde behoben.
CRMS-558	Exchange-Integration	<p>Wenn die Exchange-Integration konfiguriert und die vollständige Protokollierung aktiviert war, wurden von Sage CRM keine Benutzerprotokolle im folgenden Ordner erstellt:</p> <pre>%ProgramFiles(x86)%\Sage\CRM\ <InstallName>\Logs\Exchange Integration\User</pre>	Dieses Problem wurde behoben.
CRMS-579	Control-Center	<p>Wenn ein Benutzer im Control-Center auf den Hyperlink Hilfe klickte, ist ein 404-Fehler aufgetreten.</p>	Dieses Problem wurde behoben.

Problem-ID	Bereich	Beschreibung	Status
CRMS-458	Protokollierung	Der Name der folgenden Sage CRM-Protokolldatei war falsch: log4j.xml_old.	<p>Dies ist so vorgesehen.</p> <p>Hierbei handelt es sich um die alte Protokolldatei, die nicht mehr verwendet wird.</p> <p>Weitere Informationen zum neuen Speicherort der Protokolldatei finden Sie im Abschnitt zum Aktivieren der detaillierten Protokollierung für Control-Center.</p>
CRMS-480	Serienbrief	Wenn ein Benutzer einen Serienbrief erstellte, trat ein Fehler auf. Dieses Problem trat nur auf, wenn an den in der Option Physisches Stammverzeichnis für erstellte Serienbriefe in Konfiguration von Dokumenten und Berichten angegebenen Pfad kein umgekehrter Schrägstrich (\) angehängt war.	Die Dokumentation wurde aktualisiert, um darauf hinzuweisen, dass der Pfad einen umgekehrten Schrägstrich am Ende aufweisen muss.

Problem-ID	Bereich	Beschreibung	Status
CRMS-587	Serienbrief	<p>Wenn ein Benutzer ein Word-Dokument bearbeitete, das einen Seriendruckdatensatz einer benutzerdefinierten Entität enthielt, wurde der Fehler gemeldet, dass diese Seite nicht erreicht werden kann.</p> <p>Dies passierte beispielsweise, wenn ein Benutzer die folgenden Aktionen durchführte:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Eine benutzerdefinierte Entität mit den folgenden Einstellungen erstellen: <ul style="list-style-type: none"> • Ticket-Datensätze • Mit Kommunikation • Mit Bibliothek 2. Benutzerdefiniertes Textfeld zur benutzerdefinierten Entität hinzufügen. 3. Vorhandene Word-Vorlage so ändern, dass das benutzerdefinierte Textfeld als Seriendruckfeld enthalten war. 4. Neuen Datensatz der benutzerdefinierten Entität erstellen und "Serienbrief in Word-Format" auswählen. 5. Erstelltes Word-Dokument bearbeiten und die Änderungen speichern. 	Dieses Problem wurde behoben.
CRMS-488	Verkaufschancen	<p>Wenn ein Benutzer ein Dokument an ein Angebot oder einen Auftrag angehängt hat, wurde das Dokument nicht auf der Registerkarte Dokumente der zugehörigen Verkaufschance angezeigt.</p>	Dieses Problem wurde behoben.

Problem-ID	Bereich	Beschreibung	Status
CRMS-573	Outlook-Plug-In	<p>Bei Verwendung des Lite oder Classic Outlook-Plug-Ins, um eine E-Mail mit einem Dateianhang abzulegen, trat das folgende Problem auf:</p> <p>Zur Kommunikation wurde nur die E-Mail hinzugefügt, der Anhang fehlte jedoch.</p> <p>Dieses Problem trat auf, wenn der Anhang größer als 40 KB war.</p>	Dieses Problem wurde behoben.
CRMS-201	Schnellsuche Suchen	<p>Es war nicht möglich, mit der Schlüsselwortsuche nach der Mobiltelefonnummer einer Person zu suchen.</p> <p>Dieses Problem trat z. B. auf, wenn ein Systemadministrator folgende Aktionen ausführte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Feld Pers_MobileFullNumber zum Suchbildschirm für Personen (PersonSearchBox) und Personenraster hinzufügen. <p>und</p> <ul style="list-style-type: none"> • Schlüsselwortsuche für die Verwendung von vSearchListPerson konfigurieren. 	Dieses Problem wurde behoben.
CRMS-472	Schnellsuche Suchen	<p>Bei Auswahl einer benutzerdefinierten Entität für die Indizierung in <Mein Profil> Administration System Schnellsuche wurden die Protokolldateien für die Schnellsuche extrem groß.</p>	Dieses Problem wurde behoben.
CRMS-557	Angebote Aufträge	<p>Wenn ein Benutzer einen Angebotsdatensatz erstellte, diesen kopierte und dann den ursprünglichen Datensatz und den kopierten Datensatz für einen Word-Serienbrief verwendete, kam es zu Inkonsistenzen in den erstellten Word-Dokumenten.</p> <p>So wurde beispielsweise für eine leere Zelle im ursprünglichen Word-Dokument der Wert 0.00 im Dokument eingetragen, das für den kopierten Angebotsdatensatz erstellt wurde.</p>	Dieses Problem wurde behoben.

Problem-ID	Bereich	Beschreibung	Status
CRMS-409	Berichte	Ein Problem in der französischen Version von Sage CRM: In einem Bericht, der Daten für die aktuelle Woche enthalten sollte, wurden Daten für die vorherige Woche angezeigt.	Dieses Problem wurde behoben.
CRMS-417	SData	<p>Wenn eine Anforderung, die an die REST-API gesendet wurde, eine Anweisung enthielt, die ein einfaches Anführungszeichen zwischen doppelten Anführungszeichen enthielt, ist ein Fehler aufgetreten.</p> <p>Beispiel einer Anforderung, die diesen Fehler verursacht hat:</p> <pre>GET /Company?where=comp_name eq "Peter O'Tool"</pre>	Dieses Problem wurde behoben.
CRMS-457	Benutzer Gruppen	<p>In Sage CRM wurde keine Fehlermeldung angezeigt, wenn ein Systemadministrator die Option Zeitlimit für Benutzerinaktivität in <Mein Profil> Administration Benutzer Benutzerkonfiguration auf 0 festgelegt hat.</p> <p>Sage CRM unterstützt für diese Option nur Werte, die größer als Null sind.</p>	Dieses Problem wurde behoben.
CRMS-384	Benutzer Gruppen	Ein Benutzer konnte keinen neuen Forecast erstellen, weil für Geschäftsjahre Quartale fehlten.	Dieses Problem wurde behoben.
CRMS-491	Webserver	Von Apache Tomcat im Lieferumfang von Sage CRM wurden standardmäßig Protokolldateien im Fehlersuchmodus erstellt. Die Protokolldateien waren daher extrem groß, sodass sehr viel Speicherplatz auf einem Sage CRM-Server beansprucht wurde.	Dieses Problem wurde behoben.
CRMS-611	Webservices	Wenn ein Systemadministrator einen Datensatz über die Webservices-API bearbeitete und einer der Feldwerte des Datensatzes die folgende Kombination von Zeichen enthielt, ist ein Fehler aufgetreten: %&	Dieses Problem wurde behoben.
CRMS-105	Webservices	In einigen Situationen wurde ein Benutzer unerwartet von den Sage CRM-Webservices abgemeldet, bevor das Inaktivitätszeitlimit abgelaufen war.	Dieses Problem wurde behoben.

Installation und Upgrade

Hinweis: Installieren Sie nur eine Instanz von Sage CRM pro Server. Sage unterstützt keine Konfigurationen, bei denen zwei oder mehr Instanzen von Sage CRM auf demselben Server installiert sind.

Voraussetzungen für die Installation

Vor der Installation von Sage CRM sollten Sie sicherstellen, dass der *Microsoft OLE DB-Treiber 18 für SQL Server* in der SQL Server-Instanz installiert ist, die zum Hosten der Datenbank von Sage CRM dient.

[Klicken Sie hier, um den Microsoft OLE DB-Treiber 18 für SQL Server herunterzuladen.](#)

Wenn dieser Treiber nicht installiert ist, kann Sage CRM Setup keine Verbindung zum SQL Server herstellen.


Upgrade-Pfad

Mithilfe des Sage CRM 2021 R2 Installationspakets können Sie für die Versionen 2021 R1, 2020 R2, 2020 R1, 2019 R2, 2019 R1 und 2018 R3 ein Upgrade ausführen.

Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version von Sage CRM durchführen möchten, müssen Sie zunächst auf eine der hier aufgeführten Versionen aktualisieren.

Hinweis: CTI (Computer Telephony Integration) wurde aus Sage CRM 2021 R2 entfernt und wird nicht mehr unterstützt. Wenn Sie CTI in einer früheren Version von Sage CRM installiert haben, wird CTI beim Upgrade auf 2021 R2 vollständig entfernt.

Aufgaben nach dem Upgrade

- Melden Sie sich bei Sage CRM mindestens einmal als Systemadministrator an, ehe Sie ein Upgrade auf die nächste Version durchführen. Dies ist für eine ordnungsgemäße Aktualisierung der Datenbank von Sage CRM erforderlich.
- Leeren Sie den Cache des Webbrowsers auf den Computern sämtlicher Benutzer, um sicherzustellen, dass das Control-Center ordnungsgemäß funktioniert.
- Geben Sie das Passwort des Systemadministrators von Sage CRM erneut ein, nachdem Sie für eine Version von Sage CRM, die in ein anderes System integriert ist, ein Upgrade durchgeführt haben. Dies ist notwendig, um einen Passwort-Hash für die sichere Passwortspeicherung zu erzeugen.
 - a. Melden Sie sich als Systemadministrator bei Sage CRM an.
 - b. Wählen Sie  | **Administration** | **Integration** | **Integrationsliste** aus, und klicken Sie auf die Integration, für die Sie das Passwort erneut eingeben möchten.
 - c. Klicken Sie auf **Deaktivieren** und dann auf **Fortfahren**.
 - d. Klicken Sie auf **Ändern**.
 - e. Geben Sie das Passwort in das Textfeld **CRM Passwort** erneut ein.
 - f. Klicken Sie auf **Speichern**.
 - g. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Hinweis: Sie müssen das Sage CRM Systemadministratorpasswort mithilfe der oben genannten Schritte immer dann erneut eingeben, wenn Sie die Integration ändern.