

# Sage CRM 2021 R2

## Notas de versión

**Actualizado:** agosto 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**
- Clientes potenciales web: configure una URL de retorno individual para cada formulario web ..... 9
- Combinación de correspondencia: anexe identificadores de presupuestos o pedidos a nombres de archivo Word o PDF ..... 10
- Selección de plantilla cuando se envían presupuestos o pedidos ..... 11
- Personalización de CSS del tema actual ..... 11
- Cambio de apariencia de la gráfica tubular ..... 12
- Visualización de más archivos de registro desde la interfaz de usuario ..... 12
- Utilización del flujo de procesos de demostración para empresas ..... 14
- Visualización de información sobre el navegador en la tabla de base de datos Actividad ..... 15
- Cambios en campos y pestañas ..... 16
  - Cambios relacionados con incidencias ..... 16
  - Cambios relacionados con empresas ..... 17
  - Cambios relacionados con oportunidades ..... 17
  - Cambios relacionados con pedidos ..... 18
  - Cambios relacionados con presupuestos ..... 18
  - Cambios relacionados con personas ..... 18
  - Cambios en etiquetas de campos ..... 19
- Nuevo cursor que indica cuándo está ocupada la aplicación ..... 21
- Nueva plantilla de cuadro de mando e informes ..... 21
- Compatibilidad con nuevo software ..... 22

<b>Funciones suspendidas</b> .....	<b>23</b>
<b>Problemas y limitaciones conocidos</b> .....	<b>24</b>
<b>Incidencias solucionadas</b> .....	<b>26</b>
<b>Instalación y actualización</b> .....	<b>36</b>
Requisitos previos de instalación .....	36
Ruta de actualización .....	36
Tareas posteriores a la actualización .....	37

# 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 R2. Está dirigido a empresas de sistemas de control de operaciones de Sage, socios de Sage CRM y clientes de Sage CRM.

Aunque este documento haga referencia a Sage CRM, puede que los productos regionales utilicen nombres de marca diferentes.

Dependiendo de la zona donde se encuentre, puede obtener claves de licencia para Sage CRM 2021 R2 con el fin de instalar módulos específicos del producto, como **Ventas**, **Marketing**, y **Servicio** (o combinaciones de estos módulos). Para obtener más información sobre la disponibilidad de los módulos y las configuraciones disponibles en su zona, póngase en contacto con su oficina local de Sage.

Cuando instale Sage CRM 2021 R2, puede seleccionar y enviar opcionalmente estadísticas de uso de Sage CRM de forma anónima a Sage por medio de Google Analytics. Esta información permitirá a Sage mejorar los servicios y software que proporcionamos a nuestros clientes.

# Archivos y fechas de versión incluidos

Fecha de versión	Archivos incluidos	Versión
Agosto de 2021	eWare.dll	20.21.0.2
	Plugin de Outlook	20.21.0.1
	Plugin de documentos	20.21.0.2

# Documentación y ayuda

Para ver la ayuda contextual, haga clic en el botón **Ayuda** en Sage CRM 2021 R2.

Para obtener más información sobre el software con el que Sage CRM 2021 R2 puede funcionar e integrarse, consulte *Requisitos de hardware y software de 2021 R2* en el [Centro de ayuda de Sage CRM](#).

Para consultar la *Ayuda del usuario* en línea, la *Ayuda del administrador del sistema* en línea y toda la documentación en formato PDF para esta versión, vaya al [Centro de ayuda de Sage CRM](#).

**Nota:** Se han suspendido la ayuda y las guías traducidas. Ahora solo se proporciona documentación en inglés con Sage CRM.

# Nuevas funciones y mejoras

---

Sage CRM 2021 R2 proporciona las siguientes nuevas funciones y mejoras:

- [Clientes potenciales web](#): configure una URL de retorno individual para cada formulario web
- [Combinación de correspondencia](#): anexe identificadores de presupuestos o pedidos a nombres de archivo Word o PDF
- [Selección de plantilla](#) cuando se envían presupuestos o pedidos
- [Personalización de CSS](#) del tema actual
- [Cambio de apariencia](#) de la gráfica tubular
- [Visualización de más archivos](#) de registro desde la interfaz de usuario
- [Utilización del flujo](#) de procesos de demostración para empresas
- [Visualización de información](#) sobre el navegador en la tabla de base de datos Actividad
- [Cambios en campos](#) y pestañas
- [Nuevo cursor](#) que indica cuándo está ocupada la aplicación
- [Nueva plantilla](#) de cuadro de mando e informes
- [Compatibilidad](#) con nuevo software



# Cientes potenciales web: configure una URL de retorno individual para cada formulario web

Cuando un usuario envía un cliente potencial web, Sage CRM puede redirigir el usuario a la URL de una página web. Esta URL se denomina *URL de retorno*.

**Nota:** Para obtener más información sobre cómo habilitar y configurar clientes potenciales web, consulte [Clientes potenciales web](#) en la *Ayuda del administrador del sistema*.

Esta versión de Sage CRM permite que los administradores del sistema configuren una URL de retorno individual para cada formulario web con el fin de enviar clientes potenciales web. Por ejemplo, si tiene formularios web en diferentes idiomas, puede redirigir a los usuarios a una página web en su idioma después de que envíen un cliente potencial.

Para ello, sustituya la URL de redireccionamiento predeterminada en el código HTML de cada formulario web.

1. En el código HTML que implementa su formulario web, localice el siguiente elemento:

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

Si falta este elemento (por ejemplo, si utilizó una versión anterior de Sage CRM para generar el código HTML), añada manualmente el siguiente código entre las etiquetas `</TABLE>` y `</FORM>`:

```
</TABLE>
```

```
<input type=hidden name=_HIDDENlead_source value="Web"><input type="submit" value="Guardar y enviar"><input type="hidden" name="RuleID" id="RuleID" value=""><input type="hidden" name="WebLeadReturnURL" id="WebLeadReturnURL" value="">
```

```
</FORM>
```

2. En el atributo `value` del elemento cuyo ID es `WebLeadReturnURL`, introduzca la URL a la que desea redireccionar usuarios después de que envíen un cliente potencial. Ponga el prefijo `http://` o `https://` en la URL.

Ejemplo:

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

**Nota:** Cuando el atributo `value` de este elemento está vacío, el formulario utiliza la URL de retorno predeterminada definida en los parámetros de configuración de Cliente potencial Web.


3. Guarde sus cambios.

## Combinación de correspondencia: anexe identificadores de presupuestos o pedidos a nombres de archivo Word o PDF

Un administrador del sistema puede configurar Sage CRM para anexar automáticamente un identificador de presupuesto o pedido al nombre de un archivo Word o PDF generado por una combinación de correspondencia. Como resultado, cuando un usuario completa una combinación de correspondencia para un presupuesto o pedido, el nombre de archivo generado tendrá el siguiente formato:

*<nombre archivo plantilla>-<ID de presupuesto o pedido>.<extensión de nombre de archivo>*

Para configurar este comportamiento:

1. Vaya a  | **Administración | Gestión de datos | Productos**.
2. Seleccione la pestaña **Configuración del producto**.
3. Seleccione **Cambiar** y establezca las siguientes opciones en **Sí**:
  - **Utilizar formato de presupuesto para nombre de documento de combinación**
  - **Utilizar formato de pedido para nombre de documento de combinación**
4. Seleccione **Guardar**.

Tenga en cuenta las siguientes limitaciones:

- Sage CRM se eliminan automáticamente los caracteres especiales siguientes de los identificadores de presupuestos y pedidos antes de anexarlos a nombres de archivo:

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

- Esta característica solo funciona cuando un usuario selecciona un único presupuesto o pedido. Cuando se seleccionan varios presupuestos o pedidos, Sage CRM anexa un número generado aleatoriamente.

# Selección de plantilla cuando se envían presupuestos o pedidos

Ahora cuando un usuario selecciona el botón **Enviar presupuesto** o **Enviar pedido**, se le solicita seleccionar una plantilla de documento existente desde la que generar el presupuesto o el pedido. El presupuesto o pedido generado se adjunta a continuación al nuevo mensaje de correo electrónico en el paso siguiente.

## Personalización de CSS del tema actual

Puede cambiar el aspecto del tema actual de Sage CRM aplicando personalizaciones de CSS. Para ello, puede utilizar un archivo .css vacío suministrado con esta versión (**RedefinedStyles.css**) o copiar sus propios archivos .css a un servidor de Sage CRM. Si es necesario, puede revertir las personalizaciones modificando o eliminando sus archivos .css.

Tenga en cuenta que estas personalizaciones no se aplican a formatos y gadgets de informes y cuadros de mando interactivos.

1. En un servidor de Sage CRM, abra la siguiente ubicación:

**<Carpeta de instalación de Sage CRM>\WWWRoot\Themes\custom**

donde **<Carpeta de instalación de Sage CRM>** es la carpeta que especificó al instalar Sage CRM. Es de forma predeterminada **%ProgramFiles(x86)%\Sage\CRM\CRM**.

2. Agregue sus personalizaciones de CSS al archivo **RedefinedStyles.css** de la carpeta **custom**.

También puede copiar sus archivos .css personalizados a esa carpeta.

Es posible que tenga que utilizar la regla `!important` para aplicar sus personalizaciones de CSS.

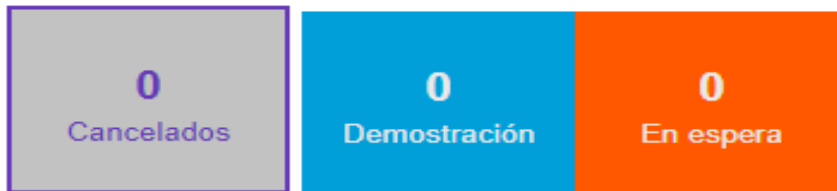
**Nota:** Sage CRM aplica sus archivos .css en el orden alfabético de sus nombres, de la A (primero) a la Z (último). Como resultado, si personaliza un elemento CSS en su primer archivo, podría verse sobrescrito por personalizaciones de los siguientes archivos.

3. Abra IIS Manager y recicle **CRM App Pool** para aplicar sus personalizaciones.
4. Borre la memoria caché del navegador en cada equipo cliente para mostrar las personalizaciones de CSS correctamente.

## Ejemplo de personalización de CSS

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

Cambia el color del mosaico de embudo seleccionado en estos momentos a gris:

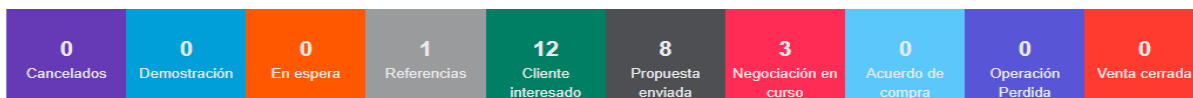


## Cambio de apariencia de la gráfica tubular

Una nueva opción **Estilo de gráfica tubular** se ha añadido a | Administración | Sistema | Comportamiento del sistema. Los administradores del sistema pueden utilizar esta opción para seleccionar el aspecto de la gráfica tubular.

Los valores disponibles son:

- **Rectángulo** (predeterminado):




- **Cilindro:**



## Visualización de más archivos de registro desde la interfaz de usuario

Esta mejora permite que un administrador del sistema abra y vea más archivos de registro desde la interfaz de usuario de Sage CRM, incluyendo los registros para Tomcat, SData 1.0 y 2.0, Spring Framework, y SQL Driver.

Para ver registros de Sage CRM:


1. Vaya a  **Administración | Sistema | Registros de actividad.**
2. Desde **Seleccionar archivos de registro**, seleccione el tipo de archivos de registro que desea ver.
3. En la columna **Ver registro**, haga clic en el icono para abrir el archivo de registro.

Puede ver los siguientes archivos de registro:

Tipo de archivo de registro en la interfaz de usuario	Nombre de archivo de registro correspondiente
Registro de .Net	<marca de tiempo>dotnet.log
Registro de importación de Active Directory	<marca de tiempo>ActiveDirectoryImportLog.log
Registro de actividad de usuario archivado	<marca de tiempo>ArchivedUserActivity.log
Registro de instalación de componentes	<marca de tiempo>componentinstall.log
Registro del Gestor de correo electrónico	<marca de tiempo>mailmanager.log
Registro de marco de trabajo de Hibernate	<marca de tiempo>hibernate.log
Registro de integración	<marca de tiempo>integration.log
Registro de integración con MailChimp	<marca de tiempo>mailchimp.log
Registro de Outlook	<marca de tiempo>ewareoutlooksync.log
Registro de instancia de Búsqueda rápida	<marca de tiempo>keywordSearch.log
Registro de SData 2.0	<marca de tiempo>sdata2.log
Registro de SData 1.0	<marca de tiempo>sdata.log
Registro de marco de trabajo de Spring	<marca de tiempo>spring.log
Registro de conexiones de redes sociales del marco de trabajo de Spring	<marca de tiempo>social.log
Registro de SQL Driver	<marca de tiempo>sql.log
Registro de SQL	<marca de tiempo>ewaresql.log
Registro del motor de sincronización	<marca de tiempo>syncenginesynch.log
Registro de sincronización	<marca de tiempo>synchlog.log
Registro del sistema	<marca de tiempo>ewaresystem.log
Registro de errores de zona	<marca de tiempo>ewareterritoryerrors.log

Tipo de archivo de registro en la interfaz de usuario	Nombre de archivo de registro correspondiente
Registro de Tomcat CRM	<marca de tiempo>crm.log
Registro de funciones globales de Tomcat	<marca de tiempo>gcrm.log
Registro principal de Tomcat	<marca de tiempo>core.log
Registro de funciones de sincronización de Tomcat	<marca de tiempo>scrm.log


# Utilización del flujo de procesos de demostración para empresas

Sage CRM 2021 R2 proporciona un nuevo flujo de procesos de demostración denominado *Sage Company Workflow*. Para consultar este flujo de procesos, diríjase a  | **Administración | Personalización avanzada | Flujo de procesos**.

El flujo de procesos ilustra cómo configurar reglas y acciones para la entidad Empresa, a saber:

- Crear una nota con un registro cambia a un valor comp\_slaid, comp\_type, comp\_status o comp\_primaryuserid.
- Permitir cambios en un valor de comp\_slaid solo después de acordarlo con el cliente y registrarlo en una comunicación.
- Crear automáticamente una tarea.
- Utilizar una condición JavaScript para determinar cuándo quedan disponibles las acciones del flujo de procesos.
- Utilizar una condición JavaScript para vincular acciones realizadas en una tarea al flujo de procesos.
- Utilizar una acción de regla Ejecutar sentencia SQL para insertar datos en la tabla de la base de datos Notas.

Sage Company Workflow está desactivado de forma predeterminada. Para activar el flujo de procesos:

1. Diríjase a  |Administración | Personalización avanzada | Flujos de procesos y escalamiento.
2. Seleccione **Cambiar**.
3. Establezca **Flujo de procesos para empresas** en **Sí**.
4. Seleccione **Guardar**.

Cuando se habilita el flujo de procesos, están disponibles las siguientes acciones de flujo de procesos en Sage CRM:

- **Establecer gestor de cuentas**
- **Establecer tipo**
- **Establecer estado**

# Visualización de información sobre el navegador en la tabla de base de datos **Actividad**

**ID de función:** CRMS-209

La columna `acty_method` de la tabla `Actividad` en la base de datos de Sage CRM ahora almacena información ampliada sobre el navegador con el que un usuario accedió a Sage CRM y su sistema operativo, como por ejemplo:

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

Para ver el contenido de la tabla `Actividad`, ejecute `Select * desde Actividad`.

Los administradores del sistema pueden utilizar la tabla `Actividad` para comprender el uso del sistema y solucionar problemas.

# Cambios en campos y pestañas

Hemos retirado campos y pestañas poco utilizados y añadido campos y pestañas utilizados con mayor frecuencia a los objetos de pantalla predeterminados en la interfaz de usuario. Si es necesario, un administrador del sistema puede volver a añadir los campos retirados en

 | **Administración** | **Personalización** | **<Entidad>**. También hemos cambiado las etiquetas predeterminadas de algunos campos.

Tenga en cuenta lo siguiente:

- Los cambios en los campos se aplican únicamente cuando realiza una nueva instalación de Sage CRM 2021 R2.
- Los cambios en las pestañas se aplican únicamente cuando realiza una nueva instalación de Sage CRM 2021 R2 con datos de demostración en inglés.
- Los cambios enumerados en esta sección no se aplican si actualiza a Sage CRM 2021 R2 desde una versión anterior.

## Cambios relacionados con incidencias

Campos eliminados	De objetos
<ul style="list-style-type: none"><li>• Incidencias: Encontrada en (case_foundver)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pantalla: CaseDetailBox</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Incidencias: Área (case_productarea)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pantalla: CaseSearchBox</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Incidencias: Solución prevista para versión (case_targetver)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lista: Lista de incidencias</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Incidencias: Encontrada en (case_productid)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lista: Tabla de incidencias</li></ul>

También hemos trasladado la pestaña **Notas** bajo la opción **Más**.



# Cambios relacionados con empresas

Campos eliminados	De objeto
<ul style="list-style-type: none"><li>• Empresa: Empleados (comp_employees)</li></ul>	Pantalla: CompanyBoxLong
<ul style="list-style-type: none"><li>• Empresa: Ingresos (comp_revenue)</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Empresa: Este registro se envió a (comp_integratedsystems)</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Empresa: Dejar de recibir comunicaciones de marketing electrónico (comp_optout)</li></ul>	

También hemos trasladado las siguientes pestañas de Empresa bajo la opción **Más**.

- **Atributos clave**
- **Marketing**
- **Notas**
- **Autoservicio**

# Cambios relacionados con oportunidades

Campos añadidos	A objetos
<ul style="list-style-type: none"><li>• Oportunidad: Previsión (oppo_forecast)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lista: Tabla de oportunidades</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Oportunidad: % de certidumbre (oppo_certainty)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lista: Lista de oportunidades</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Oportunidad: Cerrar antes de (oppo_targetclose)</li></ul>	

Campo eliminado	De objeto
Oportunidad: Tipo (oppo_type)	Lista: Tabla de oportunidades

También hemos trasladado la pestaña **Notas** bajo la opción **Más**.

# Cambios relacionados con pedidos

Campos añadidos	A objetos
Empresa: Nombre de empresa (comp_name)	Lista: Tabla de pedidos
Pedidos: Fecha de creación (orde_createddate)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lista: Tabla de pedidos</li><li>• Lista: Lista de pedidos</li><li>• Lista: Cuadro de lista de pedidos</li></ul>

También hemos trasladado la pestaña **Notas** bajo la opción **Más**.

# Cambios relacionados con presupuestos

Hemos trasladado la pestaña **Notas** bajo la opción **Más**.

# Cambios relacionados con personas

Se cambió el orden de los campos	En los objetos
De: <ul style="list-style-type: none"><li>• Persona: Apellidos (pers_lastname)</li><li>• Persona: Nombre (pers_firstname)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pantalla: PersonBoxLong</li><li>• Pantalla: PersonBoxShort</li><li>• Lista: Tabla de personas</li></ul>
A: <ul style="list-style-type: none"><li>• Persona: Nombre (pers_firstname)</li><li>• Persona: Apellidos (pers_lastname)</li></ul>	

También hemos trasladado las siguientes pestañas de Persona bajo la opción **Más**.

- **Marketing**
- **Notas**
- **Autoservicio**
- **Consentimiento**

# Cambios en etiquetas de campos

Hemos sustituido *Fax* por *Alternativo* en las etiquetas de campo para los siguientes campos:

Familia de etiquetas	Familia de etiquetas tipo	Código de etiqueta	Etiqueta de campo anterior	Etiqueta de campo nueva
ColNames	Etiquetas	Comp_FaxAreaCode	Código de área de fax	Código de área alternativo
ColNames	Etiquetas	Comp_FaxCountryCode	Código de país de fax	Código de país alternativo
ColNames	Etiquetas	Comp_FaxFullNumber	Fax	Alternativo
ColNames	Etiquetas	Comp_FaxNumber	Número de fax	Número alternativo
ColNames	Etiquetas	lead_personfaxareacode	Código de área de fax	Código de área alternativo
ColNames	Etiquetas	lead_personfaxcountrycode	Código de país de fax	Código de país alternativo
ColNames	Etiquetas	lead_personfaxnumber	Número de fax	Número alternativo
ColNames	Etiquetas	pers_emailfaxnumber	Número de fax de correo electrónico	Número alternativo de correo electrónico
ColNames	Etiquetas	Pers_FaxAreaCode	Código de área de fax	Código de área alternativo
ColNames	Etiquetas	Pers_FaxCountryCode	Código de país de fax	Código de país alternativo
ColNames	Etiquetas	Pers_FaxFullNumber	Número de fax completo	Número completo alternativo
ColNames	Etiquetas	Pers_FaxNumber	Número de fax	Número alternativo

<b>Familia de etiquetas</b>	<b>Familia de etiquetas tipo</b>	<b>Código de etiqueta</b>	<b>Etiqueta de campo anterior</b>	<b>Etiqueta de campo nueva</b>
ColNames	Etiquetas	phon_areacodefax	Código de área de fax	Código de área alternativo
ColNames	Etiquetas	phon_countrycodefax	Código de país de fax	Código de país alternativo
ColNames	Etiquetas	phon_numberfax	Número de fax	Número alternativo
ColNames	Etiquetas	User_Fax	Fax	Alternativo
ColNames	Etiquetas	Visi_FaxCountryCode	Código de fax	Código alternativo
ColNames	Etiquetas	Visi_FaxNumber	Fax	Alternativo
Link_AccPhon	Vínculos	Fax	Fax	Alternativo
Link_CompPhon	Vínculos	Fax	Fax 1	Alternativo 1
Link_PersPhon	Vínculos	Fax	Fax 1	Alternativo 1
Link_PersPhon_Comp	Vínculos	Fax	Fax	Alternativo

# Nuevo cursor que indica cuándo está ocupada la aplicación

Sage CRM ahora muestra un cursor de espera (un indicador giratorio) para hacer saber al usuario que la aplicación está ocupada y tiene que esperar. El indicador giratorio se muestra cuando Sage CRM está cargando una página, procesando datos, guardando datos, etcétera.

# Nueva plantilla de cuadro de mando e informes

Hemos añadido los siguientes nuevos informes de lista:

- Todos los presupuestos activos
- Todos los pedidos

Para acceder a estos informes, vaya a **Informes | Ventas**.

Utilizamos estos informes en los gadgets de una nueva plantilla de cuadro de mando denominada *Cuadro de mando de presupuestos*. Para acceder a la plantilla, en la pestaña **Cuadro de mando**, seleccione **Plantillas | Plantillas de cuadro de mando**. Podrá encontrar el Cuadro de mando de presupuestos bajo **Cuadros de mando de equipo**.

El Cuadro de mando de presupuestos no está asignado de forma predeterminada a ningún usuario, pero puede asignarlo a usuarios según lo necesite. Para obtener más información, consulte [Creación de un cuadro de mando desde una plantilla](#) en la *Ayuda de usuario*.

# Compatibilidad con nuevo software

Hemos incorporado compatibilidad con las siguientes versiones de SQL Server:

- Microsoft SQL Server 2019 con la actualización acumulativa 10 y anteriores
- Microsoft SQL Server 2017 con la actualización acumulativa 24 y anteriores

Sage CRM 2021 R2 ahora admite Android 11.

# Funciones suspendidas

---

- **Compatibilidad con Android 9 Pie.** Sage CRM ya no admite esta versión del sistema operativo Android.

# Problemas y limitaciones conocidos

---

Estos son los problemas y limitaciones conocidos que hay en Sage CRM 2021 R2 en el momento del lanzamiento.

ID de incidencia	Área	Descripción
N/D	Plugins Lite y Classic Outlook	<p>No puede utilizar los archivos del instalador del plugin de Outlook (.msi) para implementar los plugins a través de Política de grupos. Esta limitación es por diseño y no se arreglará.</p> <p><b>SOLUCIÓN</b></p> <p>Implemente los plugins manualmente.</p>
CRMS-430	API de RESTful SData	<p>En Postman, cuando emplea caracteres comodín (%) en una solicitud GET para devolver registros específicos, recibe resultados inesperados.</p> <p>Por ejemplo, la siguiente solicitud devuelve todas las empresas en vez de solo las empresas cuyo nombre contiene Gate:</p> <pre>GET http://SageCrmServer/sdata/crmj/sagecrm2/-/Company?where=comp_name like '%Gate%'</pre> <p>Este problema viene provocado por la forma con que Postman procesa ciertos caracteres. En el pasado, Postman proporcionaba un parámetro denominado <b>Utilizar procesamiento de URL de siguiente generación</b>. Al desactivar este parámetro, podía hacer que los caracteres comodín funcionaran. No obstante, este parámetro está desusado en las versiones de Postman recientes.</p> <p><b>SOLUCIÓN</b></p> <p>Utilice un cliente alternativo para probar la API de RESTful, como SoapUI o ReadyAPI.</p>

---



ID de incidencia	Área	Descripción
N/D	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><b>SOLUCIÓN</b></p> <p>Recomendamos que utilice el tema Moderno. No se admiten otros temas.</p>
CRMS-151	Interfaz de usuario	<p>Cuando el campo <b>Detalles</b> de una entidad contiene un valor largo (más de 255 caracteres) sin espacios, saltos de línea o guiones, el valor no se ajusta en el campo. Por ejemplo, este problema ocurre en el campo <b>Lead_detail</b>. Esta limitación es por diseño y no se arreglará.</p> <p><b>SOLUCIÓN</b></p> <p>Puede ajustar un valor largo en el campo mostrando solo los primeros 255 caracteres del valor. Para ello, ponga el campo <b>Detalles</b> en un bloque de lista. Esto no cambia el valor actual almacenado en la base de datos de SQL Server.</p>

# Incidencias solucionadas

---

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

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-322	Calendario	Con la Integración de Exchange habilitada, una cita creada en Microsoft Outlook por un usuario que no fuera un administrador se mostraba en Sage CRM como creada por un Administrador del sistema.	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-437	Calendario	<p>Cuando un usuario cambiaba desde la vista <b>Mes</b> en el calendario a la vista <b>Día</b>, <b>Semana</b> o <b>Semana de trabajo</b>, todas las citas que se mostraban correctamente en la vista <b>Mes</b> desaparecían.</p> <p>Luego, cuando un usuario volvía a cambiar a la vista <b>Mes</b>, las citas no aparecían.</p>	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-617	Empresas Personas	<p>Cuando un usuario buscaba una empresa empleando un botón de selección de búsqueda avanzada (🔍), Sage CRM dejaba de responder.</p> <p>Este problema solo se producía cuando uno o más nombres de empresa registrados con Sage CRM contenían comillas dobles ("").</p>	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-555	Personalización	<p data-bbox="643 264 1187 369">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="643 401 1187 548">Por ejemplo, este problema se producía cuando un administrador del sistema configuraba Sage CRM de la manera siguiente:</p> <ol data-bbox="659 579 1187 1871" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="659 579 1187 1094">1. Se creaba una entidad personalizada (Contrato) con la siguiente configuración: <ul data-bbox="740 716 1187 1094" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="740 716 1052 747">• Tiene comunicaciones</li> <li data-bbox="740 779 992 810">• Flujo de procesos</li> <li data-bbox="740 842 971 873">• Añadir a Buscar</li> <li data-bbox="740 905 1133 936">• Propiedad de Oportunidades</li> <li data-bbox="740 968 971 999">• Tiene biblioteca</li> <li data-bbox="740 1031 1097 1094">• Tiene progreso de flujo de procesos</li> </ul> </li> <li data-bbox="659 1125 1187 1188">2. Se agregaba un campo <b>Fecha</b> a la entidad Contrato.</li> <li data-bbox="659 1220 1187 1283">3. Se creaba otra entidad personalizada (ContractProducts).</li> <li data-bbox="659 1314 1187 1461">4. Se agregaba un campo de selección de búsqueda avanzada a la entidad ContractProducts para seleccionar un contrato por ID.</li> <li data-bbox="659 1493 1187 1598">5. Se agregaba el campo creado en el paso 4 a la nueva pantalla de entrada para la entidad ContractProducts.</li> <li data-bbox="659 1629 1187 1776">6. Se corrigió la nueva regla en el flujo de procesos de la entidad Contrato para establecer el campo <b>Fecha a Mostrar el campo para su modificación</b>.</li> <li data-bbox="659 1808 1187 1871">7. Se activaba la regla y se guardaba y activaba el flujo de procesos.</li> </ol> <p data-bbox="643 1923 1187 2091">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</p>	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-343	Personalización	<p>Un nuevo registro de entidad personalizada no tenía mostrado un flujo de procesos cuando hacía lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se creaba una nueva entidad personalizada con la siguiente configuración: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Flujo de procesos</li> <li>• Propiedad de empresas</li> <li>• Propiedad de personas</li> </ul> </li> <li>2. Se configuraba un flujo de procesos para la entidad.</li> <li>3. Se creaba una nueva entidad personalizada en el contexto de la empresa.</li> </ol>	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-443	Personalización	En algunos escenarios era posible dejar un campo de selección múltiple obligatorio en blanco.	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-439	Personalización	<p>Un usuario que tenía un registro de entidad personalizada asignado no podía ver el registro cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La entidad tenía el parámetro <b>Añadir a Mi CRM</b> seleccionado.</li> <li>• El usuario tenía los siguientes derechos de usuario establecidos en <b>Ver</b> para la entidad personalizada: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Asignada a</b></li> <li>• <b>Creada por</b></li> <li>• <b>Territorio de inicio del usuario</b></li> </ul> </li> </ul>	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-538	Arrastrar y soltar documento	<p>Cuando un usuario arrastraba y soltaba para agregar un archivo a un registro y luego empleaba este método para agregar otro archivo con el mismo nombre al mismo registro, el segundo archivo sobrescribía al primero.</p> <p>El comportamiento esperado en esta situación es que Sage CRM cambie automáticamente el nombre del segundo archivo para evitar sobrescribir el primero.</p>	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-669	Documentación	<p>Se producía un error 404 cuando intentaba descargar la Ayuda de usuario, la Ayuda del administrador del sistema o la Ayuda de solución de problemas como un archivo .pdf en el Centro de Ayuda de Sage CRM (<a href="http://help.sagecrm.com">help.sagecrm.com</a>).</p> <p>Este problema afectaba a la ayuda para Sage CRM 2019 R2, 2019 R1, 2018 R3, 2018 R2 y 2018 R1.</p>	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-662	Correo electrónico	<p>Cuando una empresas y una o más personas estaban asociadas con la misma dirección de correo electrónico, Sage CRM creaba comunicaciones solo para la empresa.</p>	<p>Según diseño.</p> <p>Se ha actualizado la documentación para mencionar este comportamiento.</p>

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-293	Correo electrónico	<p data-bbox="643 264 1154 405">En algunas situaciones, los campos de la Pantalla de búsqueda de documentos (LibrarySearchBox) se rellenaban con detalles incorrectos.</p> <p data-bbox="643 438 1138 506">Por ejemplo, este problema se producía cuando:</p> <ul data-bbox="675 539 1203 1268" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="675 539 1203 722">• La Pantalla de búsqueda de documentos solo contenía estos campos: <b>Biblioteca: Incidencia (libr_caseid)</b> <b>Biblioteca: Empresa (libr_companyid)</b></li> <li data-bbox="708 753 724 785">y</li> <li data-bbox="675 816 1203 1268">• Realizaba estos pasos en el contexto de una incidencia: <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="724 911 1138 978">a. Creaba un nuevo mensaje de correo electrónico:</li> <li data-bbox="724 1010 1203 1268">b. En el nuevo mensaje de correo electrónico, bajo <b>Para agregar un documento global o un documento procedente de la lista Documentos de incidencias</b>, seleccionaba la flecha hacia abajo y luego seleccionaba <b>Buscar</b>.</li> </ul> </li> </ul> <p data-bbox="643 1314 1203 1415">Como resultado, los campos de esta pantalla se rellenaban con los detalles de una empresa errónea.</p>	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-558	Integración de Exchange	<p data-bbox="643 1457 1203 1598">Con la Integración de Exchange configurada y con el registro completo habilitado, Sage CRM no creaba ningún registro de usuario en la carpeta siguiente:</p> <p data-bbox="643 1629 1122 1734">%ProgramFiles(x86)%\Sage\CRM\ &lt;NombreInstalación&gt;\Logs\Exchange Integration\User</p>	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-579	Cuadro de mando interactivo	Cuando un usuario hacía clic en el hipervínculo de <b>Ayuda</b> en el cuadro de mando interactivo, se producía un error 404.	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-458	Registros de actividad	El nombre del siguiente archivo de registro de Sage CRM era equivocado: log4j.xml_old	Según diseño.  Este es el archivo de registro antiguo que ya no se utiliza.  Para obtener más información sobre la nueva ubicación del archivo de registro, consulte <a href="#">Activar el registro detallado para cuadros de mando interactivos</a> .
CRMS-480	Combinación de correspondencia	Cuando un usuario realizaba una combinación de correspondencia, se producía un error. El problema aparecía solo cuando la ruta especificada en la opción <b>Directorio raíz físico para documentos de correo combinado</b> en <b>Configuración de documentos e informes</b> no contenía una barra invertida (\) anexa a ella.	Se actualizó la documentación para mencionar que la ruta debe tener una barra invertida al final.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-587	Combinación de correspondencia	<p>Se producía un error "No se puede acceder a esta página" cuando un usuario modificaba un documento de Word que contenía un registro de entidad personalizada combinado.</p> <p>Por ejemplo, esto ocurría cuando un usuario:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Creaba una entidad personalizada con la siguiente configuración: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propiedad de incidencias</li> <li>• Tiene comunicaciones</li> <li>• Tiene biblioteca</li> </ul> </li> <li>2. Agregaba un campo de texto personalizado a la entidad personalizada.</li> <li>3. Corregía una plantilla de Word existente para que incluyera el campo de texto personalizado como un campo de combinación.</li> <li>4. Creaba un nuevo registro de entidad personalizada y seleccionaba Combinar con Word.</li> <li>5. Modificaba el documento de Word creado y guardaba sus cambios.</li> </ol>	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-488	Oportunidades	<p>Cuando un usuario adjuntaba un documento a un presupuesto o pedido, el documento no aparecía en la pestaña <b>Documentos</b> de la oportunidad relacionada.</p>	Esta incidencia se ha solucionado.



ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-573	Plugin de Outlook	<p>Cuando se utilizaba el plugin Lite o Classic de Outlook para registrar un mensaje de correo electrónico con un archivo adjunto, se presentaba el siguiente problema:</p> <p>Solo se añadía el mensaje de correo electrónico a la comunicación, omitiéndose los datos adjuntos.</p> <p>Este problema se producía cuando el tamaño de los datos adjuntos superaba los 40 KB.</p>	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-201	Búsqueda rápida Buscar	<p>No era posible buscar el número de teléfono móvil de una persona empleando la Búsqueda por palabra clave.</p> <p>Por ejemplo, este problema se producía cuando un administrador del sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Añadía el campo <b>Pers_MobileFullNumber</b> a la Pantalla de búsqueda de personas (PersonSearchBox) y Tabla de personas.</li> </ul> <p>y</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Configuraba Búsqueda por palabras clave para utilizar <b>vSearchListPerson</b>.</li> </ul>	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-472	Búsqueda rápida Buscar	<p>Al seleccionar una entidad personalizada para indexar en <b>&lt;Mi perfil&gt;   Administración   Sistema   Búsqueda rápida</b> provocaba que los archivos de registro de Configuraba Búsqueda por palabras clave para utilizar aumentaran de tamaño extremadamente.</p>	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-557	Presupuestos Pedidos	<p>Cuando un usuario creaba un registro Presupuesto, lo duplicaba y luego combinaba el registro original y duplicado con Word, se producían algunas incoherencias en los documentos Word creados.</p> <p>Por ejemplo, una celda en blanco en el documento Word original se rellenaba inesperadamente con <b>0.00</b> en el documento generado para el registro Presupuesto duplicado.</p>	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-409	Informes	Un problema en la versión francesa de Sage CRM: Un informe configurado para incluir datos para la semana vigente mostraba en realidad datos de la semana anterior.	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-417	SData	<p>Cuando una solicitud enviada a la API de REST contenía una instrucción con una comilla simple entre comillas dobles, se producía un error.</p> <p>Ejemplo de una solicitud que provocaba un error:</p> <pre>GET /Company?where=comp_name eq "Peter O'Tool"</pre>	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-457	Usuarios Grupos	<p>Sage CRM no mostraba un mensaje de error cuando un administrador del sistema establecía la opción <b>Límite de tiempo de inactividad del Usuario</b> en <b>0</b> en <b>&lt;Mi perfil&gt;   Administración   Usuarios   Configuración de usuario</b>.</p> <p>Para esta opción, Sage CRM solo admite valores superiores a cero.</p>	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-384	Usuarios Grupos	Un usuario no podía crear una nueva previsión debido a que faltaban los trimestres para los años fiscales.	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-491	Servidor web	Sin realizar ninguna configuración, Apache Tomcat suministrado con Sage CRM generaba archivos de registro en modo de depuración. Como resultado, el tamaño de los archivos de registro era extremadamente grande y consumía mucho espacio en un servidor de Sage CRM.	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-611	Servicios web	Se producía un error cuando un administrador del sistema trabajaba con un registro a través de la API de Servicios web y uno de los valores de campo del registro contenía esta combinación de caracteres: %&	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-105	Servicios web	En algunas situaciones se cerraba inesperadamente la sesión de un usuario de Servicios web de Sage CRM antes de que se alcanzara el límite de tiempo de inactividad.	Esta incidencia se ha solucionado.

# Instalación y actualización

---

**Nota:** Instale solo una instancia de Sage CRM por servidor. Sage no admite configuraciones donde hay dos o más instancias Sage CRM instaladas en el mismo servidor.

## Requisitos previos de instalación

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

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

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


## Ruta de actualización

Puede utilizar el paquete de instalación de Sage CRM 2021 R2 para actualizar desde las versiones 2021 R1, 2020 R2, 2020 R1, 2019 R2, 2019 R1 y 2018 R3.

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 R2 y ya no se admite. Si tiene CTI instalada en una versión anterior de Sage CRM, la actualización a 2021 R2 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.