

# Sage CRM 2021 R2

## Notes de version

Mis à jour : août 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

---

<b>Nouvelles fonctionnalités et améliorations</b> .....	<b>5</b>
Prospects Web : configurer une URL de retour distincte pour chaque formulaire web .....	6
Publipostage : ajouter un ID de devis ou de commande au nom de fichier Word ou PDF .....	7
Sélectionner un modèle lors de l'envoi d'un devis ou d'une commande .....	8
Personnaliser la CSS du thème actuel .....	8
Modifier l'apparence du graphique de pipeline .....	9
Afficher davantage de fichiers journaux à partir de l'interface utilisateur .....	9
Utilisation du processus de démonstration pour une société .....	11
Afficher les informations sur le navigateur dans la table de base de données Activity .....	12
Modifications des champs et des onglets .....	13
Modifications concernant les dossiers .....	13
Modifications concernant les tickets .....	14
Modifications concernant les opportunités .....	14
Modifications concernant les commandes .....	15
Modifications concernant les devis .....	15
Modifications concernant les contacts .....	15
Modifications des légendes des champs .....	16
Nouveau curseur indiquant quand l'application est en train d'effectuer une opération .....	18
Nouveau modèle de tableau de bord et rapports .....	18
Prise en charge de nouveaux logiciels .....	19

<b>Fonctionnalités arrêtées</b> .....	<b>20</b>
<b>Problèmes et limitations connus</b> .....	<b>21</b>
<b>Problèmes abordés</b> .....	<b>23</b>
<b>Installation et mise à niveau</b> .....	<b>32</b>
Conditions préalables à l'installation .....	32
Voie de mise à niveau .....	32
Tâches à réaliser après la mise à niveau .....	33

# Nouvelles fonctionnalités et améliorations

---

Sage CRM 2021 R2 offre les nouvelles fonctionnalités et améliorations suivantes :

- [Prospects Web](#) : configurer une URL de retour distincte pour chaque formulaire web
- [Publipostage](#) : ajouter un ID de devis ou de commande au nom de fichier Word ou PDF
- [Sélectionner un modèle](#) lors de l'envoi d'un devis ou d'une commande
- [Personnaliser la CSS](#) du thème actuel
- [Modifier l'apparence](#) du graphique de pipeline
- [Afficher davantage de fichiers journaux](#) à partir de l'interface utilisateur
- [Utilisation du processus de démonstration](#) pour une société
- [Afficher les informations sur le navigateur](#) dans la table de base de données Activity
- [Modifications des champs et des onglets](#)
- [Nouveau curseur](#) indiquant quand l'application est en train d'effectuer une opération
- [Nouveau modèle de tableau de bord et rapports](#)
- [Prise en charge de nouveaux logiciels](#)

# Prospects Web : configurer une URL de retour distincte pour chaque formulaire web

Lorsqu'un utilisateur soumet un prospect Web, Sage CRM peut le rediriger vers l'URL d'une page Web. Cette URL est appelée *URL de retour*.

**Remarque :** Pour plus d'informations sur l'activation et la configuration des prospects Web, consultez [Prospects Web](#) dans l'*Aide de l'Administrateur système*.

Cette version de Sage CRM permet aux administrateurs système de configurer une URL de retour spécifique pour chaque formulaire web de soumission de prospects Web. Par exemple, si vous avez des formulaires web dans différentes langues, vous pouvez rediriger les utilisateurs vers une page Web dans leur langue après la soumission d'un prospect Web.

Pour ce faire, remplacez l'URL de redirection par défaut dans le code HTML de chaque formulaire web.

1. Dans le code HTML d'implémentation de votre formulaire Web, localisez l'élément suivant :

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

Si cet élément est manquant (par exemple, vous avez utilisé une version précédente de Sage CRM pour générer le code HTML), ajoutez le code suivant entre les balises `</TABLE>` et `</FORM>` :

```
</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. Dans l'attribut `value` de l'élément dont l'ID est `WebLeadReturnURL`, saisissez l'URL vers laquelle vous voulez rediriger les utilisateurs après avoir soumis un prospect. L'URL doit être précédée de `http://` ou `https://`.

Exemple :

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

**Remarque :** Lorsque l'attribut `value` de cet élément est vide, le formulaire utilise l'URL de retour par défaut définie dans les paramètres de configuration de Dossier Prospect Web.


3. Enregistrez vos modifications.

## Publipostage : ajouter un ID de devis ou de commande au nom de fichier Word ou PDF

Un administrateur système peut configurer Sage CRM pour ajouter automatiquement l'identificateur d'un devis ou d'une commande au nom d'un fichier Word ou PDF généré par un publipostage. Par conséquent, lorsqu'un utilisateur réalise un publipostage pour un devis ou une commande, le nom de fichier généré présente le format suivant :

*<nom de fichier du modèle>-<ID de devis ou de commande>.<extension de fichier>*

Pour configurer ce comportement :

1. Rendez-vous dans  | **Administration** | **Gestion des données** | **Produits**.
2. Cliquez sur l'onglet **Configuration produit**.
3. Sélectionnez **Modifier** et réglez les options suivantes sur **Oui** :
  - **Utilisez Format Devis comme nom de document de fusion**
  - **Utilisez Format Commande comme nom de document de fusion**
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pensez aux limitations suivantes:

- Sage CRM supprime automatiquement les caractères spéciaux suivants des identifiants de devis et de commande avant de les ajouter aux noms de fichier :

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

- Cette fonctionnalité n'est valable que lorsqu'un utilisateur sélectionne un devis ou une commande unique. Lorsque plusieurs devis et commandes sont sélectionnés, Sage CRM ajoute un numéro généré aléatoirement.

# Sélectionner un modèle lors de l'envoi d'un devis ou d'une commande

Désormais, lorsqu'un utilisateur sélectionne le bouton **Envoyer le devis** ou **Envoyer la commande**, il est invité à sélectionner un modèle de document existant à partir duquel générer le devis ou la commande. Le devis ou la commande générée est alors jointe au nouvel e-mail à l'étape suivante.

## Personnaliser la CSS du thème actuel

Vous pouvez modifier l'aspect du thème actuel de Sage CRM en appliquant des personnalisations en CSS. Pour cela, vous pouvez utiliser le fichier .css vide fourni avec cette version (**RedefinedStyles.css**) ou copier vos propres fichiers .css sur un serveur Sage CRM. Si nécessaire, vous pouvez annuler les personnalisations en modifiant ou en supprimant vos fichiers .css/

Notez que ces personnalisations ne s'appliquent pas aux rapports ni aux agencements et gadgets de tableaux de bord interactifs.

1. Sur un serveur Sage CRM, ouvrez l'emplacement suivant :

**<Dossier d'installation Sage CRM>\WWWRoot\Themes\custom**

**<Dossier d'installation de Sage CRM>** étant le dossier que vous avez spécifié lors de l'installation de Sage CRM. Par défaut, il s'agit de **%ProgramFiles(x86)%\Sage\CRM\CRM**.

2. Ajoutez vos personnalisations au fichier **RedefinedStyles.css** au dossier **custom**. Vous pouvez également copier vos fichiers .css personnalisés dans ce dossier. Vous devrez peut-être utiliser la règle `!important` pour appliquer vos personnalisations CSS.

**Remarque :** Sage CRM applique vos fichiers .css dans l'ordre alphabétique de leurs noms, de A (en premier) à Z (en dernier). Par conséquent, si vous personnalisez un élément CSS dans votre premier fichier, il peut être potentiellement écrasé par les personnalisations des fichiers suivants.

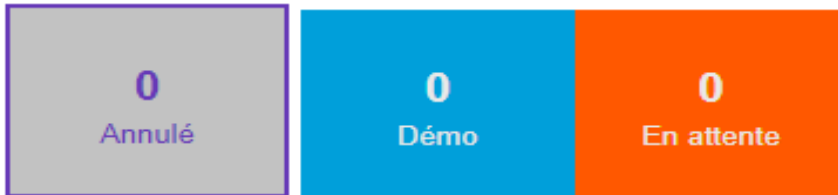
3. Ouvrez IIS Manager et recyclez **CRM App Pool** pour appliquer vos personnalisations.
4. Videz le cache du navigateur sur chaque ordinateur client afin d'afficher correctement les personnalisations CSS.

## Exemple de personnalisation CSS


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



Change la couleur de la tuile du pipeline actuellement sélectionné en gris :

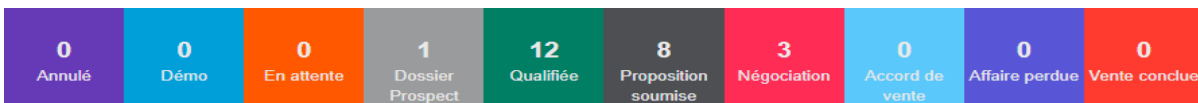


## Modifier l'apparence du graphique de pipeline

Une nouvelle option appelée **Style graphique de pipeline** a été ajoutée à  | Administration | Système | **Comportement du système**. Les administrateurs système peuvent utiliser cette option pour sélectionner l'habillage du graphique de pipeline.

Les valeurs disponibles sont :

- **Rectangle** (par défaut) :




- **Cylindre** :



## Afficher davantage de fichiers journaux à partir de l'interface utilisateur

Cette amélioration permet à un administrateur système d'ouvrir et d'afficher davantage de fichiers journaux depuis l'interface utilisateur de Sage CRM, notamment les fichiers journaux de Tomcat, SData 1.0 et 2.0, Spring Framework et SQL Driver.

Pour afficher les journaux de Sage CRM :


1. Rendez-vous dans  | **Administration** | **Système** | **Consignation**.
2. Dans **Sélectionner les fichiers journaux**, choisissez les types de fichiers journaux que vous voulez consulter.
3. Dans la colonne **Afficher le fichier journal**, cliquez sur l'icône pour ouvrir le fichier journal.

Vous pouvez afficher les fichiers journaux suivants :

Type de fichier journal dans l'interface	Nom de fichier journal correspondant
Journal .Net	<timestamp>dotnet.log
Journal d'importation Active Directory	<timestamp>ActiveDirectoryImportLog.log
Journal des activités utilisateur archivées	<timestamp>ArchivedUserActivity.log
Journal d'installation des composants	<timestamp>componentinstall.log
Journal de gestionnaire d'e-mails	<timestamp>mailmanager.log
Journal du framework Hibernate	<timestamp>hibernate.log
Journal d'intégration	<timestamp>integration.log
Journal d'intégration MailChimp	<timestamp>mailchimp.log
Journal Outlook	<timestamp>ewareoutlooksync.log
Journal d'instance de recherche rapide	<timestamp>keywordSearch.log
Journal de SData 2.0	<timestamp>sdata2.log
Journal de SData 1.0	<timestamp>sdata.log
Journal du framework Spring	<timestamp>spring.log
Journal de connexions sociales du framework Spring	<timestamp>social.log
Journal du pilote SQL	<timestamp>sql.log
Journal SQL	<timestamp>ewaresql.log
Journal du moteur de synchronisation	<timestamp>syncenginesynch.log
Journal de synchronisation	<timestamp>synchlog.log
Journal du système	<timestamp>ewaresystem.log
Journal d'erreurs de secteur	<timestamp>ewareterritoryerrors.log

Type de fichier journal dans l'interface	Nom de fichier journal correspondant
Journal du CRM Tomcat	<timestamp>crm.log
Journal des fonctions globales de Tomcat	<timestamp>gcrm.log
Journal principal de Tomcat	<timestamp>core.log
Journal des fonctions de synchronisation de Tomcat	<timestamp>scrm.log


# Utilisation du processus de démonstration pour une société

Sage CRM 2021 R2 fournit un nouveau processus de démonstration baptisé *Processus Sage pour les sociétés*. Pour découvrir ce processus, rendez-vous dans  | **Administration** | **Personnalisation avancée** | **Processus**.

Le processus illustre la façon dont on configure des règles et des actions pour l'entité Société, notamment :

- Créer une note pour enregistrer toute modification d'une valeur de comp\_slaid, comp\_type, comp\_status ou comp\_primaryuserid.
- Autoriser la modification d'une valeur comp\_slaid uniquement après en avoir convenu avec le client et l'avoir enregistré dans une communication.
- Créer automatiquement une tâche.
- Utiliser une condition JavaScript pour déterminer à quel moment les actions de processus deviennent disponibles.
- Utiliser une condition JavaScript pour lier les actions effectuées sur une tâche au processus.
- Utiliser une action de règle Exécuter une instruction SQL pour insérer des données dans la table de base de données Notes.

Par défaut, le processus Sage pour les sociétés est désactivé. Pour activer le processus :

1. Rendez-vous dans  | Administration | Personnalisation avancée | Configuration des processus et de l'escalade progressive.
2. Sélectionnez **Modifier**.
3. Réglez **Processus des sociétés** sur **Oui**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Lorsque le processus est activé, les actions de processus suivantes sont disponibles dans Sage CRM :

- Définir le responsable du compte
- Définir le type
- Définir l'état

## Afficher les informations sur le navigateur dans la table de base de données Activity

**ID de fonctionnalité** : CRMS-209

La colonne `acty_method` de la table `Activity` de la base de données Sage CRM stocke désormais des informations étendues sur le navigateur web employé par un utilisateur pour accéder à Sage CRM, ainsi que son système d'exploitation, par exemple :


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

Pour afficher le contenu de cette table `Activity`, exécutez `Select * from Activity`.

Les administrateurs système peuvent utiliser la table `Activity` pour comprendre l'utilisation du système et dépanner des problèmes.

# Modifications des champs et des onglets

Nous avons supprimé les champs et onglets inutilisés pour en ajouter d'autres plus souvent employés sur les objets de l'écran par défaut dans l'interface utilisateur. Si nécessaire, un administrateur système peut remettre en place les champs supprimés.

 | **Administration** | **Personnalisation** | **<Entité>**. Nous avons également modifié les légendes par défaut de certains champs.

Pensez aux points suivants :

- Les modifications des champs ne s'appliquent que lors d'une nouvelle installation de Sage CRM 2021 R2.
- Les modifications des onglets ne s'appliquent que lors d'une nouvelle installation de Sage CRM 2021 R2 avec les données de démonstration en anglais.
- Les modifications listées dans cette section ne s'appliquent pas si vous passez à Sage CRM 2021 R2 depuis une version précédente.

## Modifications concernant les dossiers

Champs supprimés	Dans les objets
<ul style="list-style-type: none"><li>• Tickets : Trouvé dans (case_foundver)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Écran : CaseDetailBox</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Tickets : Domaine (case_productarea)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Écran : CaseSearchBox</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Tickets : Corriger dans (case_targetver)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Liste : Liste des tickets</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Tickets : Trouvé dans (case_productid)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Liste : Grille des tickets</li></ul>

Nous avons également déplacé l'onglet **Notes** sous l'option **Plus**.

# Modifications concernant les tickets

Champs supprimés	De l'objet
<ul style="list-style-type: none"><li>• Société : Employés (comp_employees)</li><li>• Société : Revenus (comp_revenue)</li><li>• Société : Cet enregistrement a été envoyé à (comp_integratedsystems)</li><li>• Société : Désinscription des communications E-marketing (comp_optout)</li></ul>	Écran : CompanyBoxLong

Nous avons également déplacé les onglets Société sous l'option **Plus** :

- **Attributs clés**
- **Marketing**
- **Notes**
- **Portail Client**

# Modifications concernant les opportunités

Ajout de champs	Aux objets
<ul style="list-style-type: none"><li>• Opportunité : Prévision (oppo_forecast)</li><li>• Opportunité : %certitude (oppo_certainty)</li><li>• Opportunité : Fermer par (oppo_targetclose)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Liste : Grille des opportunités</li><li>• Liste : Liste des opportunités</li></ul>

Champ supprimé	De l'objet
Opportunité : Type (oppo_type)	Liste : Grille des opportunités

Nous avons également déplacé l'onglet **Notes** sous l'option **Plus**.

# Modifications concernant les commandes

Ajout de champs	Aux objets
Société : Nom de la société (comp_name)	Liste : Grille des commandes
Commandes : Date de création (orde_createddate)	<ul style="list-style-type: none"><li>Liste : Grille des commandes</li><li>Liste : Liste des commandes</li><li>Liste : Boîte de la liste des commandes</li></ul>

Nous avons également déplacé l'onglet **Notes** sous l'option **Plus**.

# Modifications concernant les devis

Nous avons déplacé l'onglet **Notes** sous l'option **Plus**.

# Modifications concernant les contacts

Modification de l'ordre des champs	Sur les objets
De :	<ul style="list-style-type: none"><li>Écran : PersonBoxLong</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Contact : Nom (pers_lastname)</li><li>Contact : Prénom (pers_firstname)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Écran : PersonBoxShort</li><li>Liste : Grille des contacts</li></ul>
En :	
<ul style="list-style-type: none"><li>Contact : Prénom (pers_firstname)</li><li>Contact : Nom (pers_lastname)</li></ul>	

Nous avons également déplacé les onglets Contact sous l'option **Plus** :

- **Marketing**
- **Notes**
- **Portail Client**
- **Consentement**

# Modifications des légendes des champs

Nous avons remplacé *Fax* par *Alternatif* dans les légendes des champs suivants :

Famille de légende	Famille de légende type	Code de légende	Ancienne légende de champ	Nouvelle légende de champ
ColNames	Balises	Comp_FaxAreaCode	Indicatif régional du fax	Indicatif régional alternatif
ColNames	Balises	Comp_FaxCountryCode	Indicatif international du fax	Indicatif international alternatif
ColNames	Balises	Comp_FaxFullNumber	Fax	Alternatif
ColNames	Balises	Comp_FaxNumber	Numéro de fax	Numéro alternatif
ColNames	Balises	lead_personfaxareacode	Indicatif régional du fax	Indicatif régional alternatif
ColNames	Balises	lead_personfaxcountrycode	Indicatif international du fax	Indicatif international alternatif
ColNames	Balises	lead_personfaxnumber	Numéro de fax	Numéro alternatif
ColNames	Balises	pers_emailfaxnumber	Numéro de fax de l'e-mail	Numéro alternatif de l'e-mail
ColNames	Balises	Pers_FaxAreaCode	Indicatif régional du fax	Indicatif régional alternatif
ColNames	Balises	Pers_FaxCountryCode	Indicatif international du fax	Indicatif international alternatif
ColNames	Balises	Pers_FaxFullNumber	Numéro de fax complet	Numéro alternatif complet
ColNames	Balises	Pers_FaxNumber	Numéro de fax	Numéro alternatif
ColNames	Balises	phon_areacodefax	Indicatif régional du fax	Indicatif régional alternatif



Famille de légende	Famille de légende type	Code de légende	Ancienne légende de champ	Nouvelle légende de champ
ColNames	Balises	phon_countrycodefax	Indicatif international du fax	Indicatif international alternatif
ColNames	Balises	phon_numberfax	Numéro de fax	Numéro alternatif
ColNames	Balises	User_Fax	Fax	Alternatif
ColNames	Balises	Visi_FaxCountryCode	Indicatif du fax	Indicatif alternatif
ColNames	Balises	Visi_FaxNumber	Fax	Alternatif
Link_AccPhon	Liens	Fax	Fax	Alternatif
Link_CompPhon	Liens	Fax	Fax 1	Alternatif 1
Link_PersPhon	Liens	Fax	Fax 1	Alternatif 1
Link_PersPhon_Comp	Liens	Fax	Fax	Alternatif

# Nouveau curseur indiquant quand l'application est en train d'effectuer une opération

Sage CRM affiche désormais un curseur d'attente (roue) pour informer l'utilisateur que l'application est en train de réaliser une opération et qu'il faut patienter. La roue s'affiche lorsque Sage CRM charge une page, traite des données, enregistre des modifications, etc.

# Nouveau modèle de tableau de bord et rapports

Nous avons ajouté les nouveaux rapports de liste suivants :

- Tous les devis actifs
- Toutes les commandes

Pour accéder à ces rapports, rendez-vous dans **Rapports | Ventes**.

Nous utilisons ces rapports dans les gadgets d'un nouveau modèle de tableau de bord appelé *Tableau de bord des devis*. Pour accéder au modèle, sur l'onglet **Tableau de bord**, sélectionnez **Modèles | Modèles de tableaux de bord**. Vous trouverez le Tableau de bord des devis sous **Tableaux de bord d'équipe**.

Par défaut, le Tableau de bord des devis n'est affecté à aucun utilisateur, mais vous pouvez l'affecter à des utilisateurs si nécessaire. Pour de plus amples informations, consultez [Créer un tableau de bord à partir d'un modèle](#) dans l'*Aide de l'utilisateur*.

# Prise en charge de nouveaux logiciels

Nous avons ajouté la prise en charge des versions suivantes de SQL Server :

- Microsoft SQL Server 2019 avec mise à jour cumulative 10 et antérieures
- Microsoft SQL Server 2017 avec mise à jour cumulative 24 et antérieures

Sage CRM 2021 R2 prend désormais en charge Android 11.

# Fonctionnalités arrêtées

---

- **Prise en charge d'Android 9 Pie.** Sage CRM ne prend plus en charge cette version du système d'exploitation Android.

# Problèmes et limitations connus

---

Les problèmes et limitations qui suivent sont connus dans Sage CRM 2021 R2 au moment de sa publication.

ID du problème	Zone	Description
S.O.	Plug-ins Outlook Lite et classique	<p>Vous ne pouvez pas utiliser les fichiers d'installateur de plug-in Outlook (.msi) pour déployer les plug-ins via une stratégie de groupe. Cette limite est prévue dans la conception et ne sera pas corrigée.</p> <p>ALTERNATIVE</p> <p>Déployez les plug-ins manuellement.</p>
CRMS-430	API RESTful SData	<p>Dans Postman, lorsque vous utilisez des caractères génériques (%) dans une requête GET pour renvoyer des enregistrements spécifiques, vous recevez des résultats inattendus.</p> <p>La requête suivante renvoie, par exemple, toutes les sociétés plutôt que les sociétés dont le nom contient Gate :</p> <pre>GET http://SageCrmServer/sdata/crmj/sagecrm2/-/Company?where=comp_name like '%Gate%'</pre> <p>Ce problème est dû à la façon dont Postman traite certains caractères. Auparavant, Postman fournissait un réglage nommé <b>Utiliser le traitement d'URL nouvelle génération</b>. En désactivant ce réglage, vous pouviez faire fonctionner les caractères génériques. Toutefois, ce réglage n'existe plus dans les dernières versions de Postman.</p> <p>ALTERNATIVE</p> <p>Utilisez un client alternatif pour tester l'API RESTful, comme SoapUI ou ReadyAPI.</p>

---

ID du problème	Zone	Description
S.O.	Interface utilisateur	<p>Après la mise à niveau vers Sage CRM, les anciens thèmes comme le thème classique ne sont plus disponibles dans l'interface utilisateur de Sage CRM.</p> <p>ALTERNATIVE</p> <p>Nous vous recommandons d'utiliser le thème contemporain. Aucun autre thème n'est pris en charge.</p>
CRMS-151	Interface utilisateur	<p>Lorsque le champ <b>Détails</b> d'une entité contient une valeur longue (plus de 255 caractères) sans espaces, saut de ligne ni tiret, la valeur n'est pas adaptée à la largeur du champ. Cela ce produit notamment dans le champ <b>Lead_detail</b>. Cette limite est prévue dans la conception et ne sera pas corrigée.</p> <p>ALTERNATIVE</p> <p>Vous pouvez insérer une valeur longue dans le champ en affichant uniquement les 255 premiers caractères de la valeur. Pour ce faire, mettez le champ <b>Détails</b> dans un bloc de liste. Cela ne modifie pas la valeur réelle stockée dans la base de données du serveur SQL.</p>

# Problèmes abordés

---

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

ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-322	Calendrier	Lorsque l'intégration Exchange était activée, un rendez-vous créé dans Microsoft Outlook par un utilisateur non administrateur était affiché dans Sage CRM comme créé par un Administrateur système.	Ce problème a été résolu.
CRMS-437	Calendrier	Lorsqu'un utilisateur passait de la vue <b>Mois</b> du calendrier à la vue <b>Jour</b> , <b>Semaine</b> ou <b>Semaine de travail</b> , tous les rendez-vous qui s'affichaient correctement dans la vue <b>Mois</b> disparaissaient.  Ensuite, lorsque l'utilisateur basculait à nouveau sur la vue <b>Mois</b> , les rendez-vous n'apparaissaient pas.	Ce problème a été résolu.
CRMS-617	Sociétés Contacts	Lorsqu'un utilisateur recherchait une société à l'aide du bouton Sélectionner recherche avancée (🔍), Sage CRM cessait de répondre.  Ce problème se produisait uniquement lorsqu'un ou plusieurs noms de société inscrits dans Sage CRM contenaient des guillemets doubles (").	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-555	Personnalisation	<p data-bbox="662 262 1211 405">Une erreur « Valeur DateTime non valide » se produisait lorsqu'un utilisateur créait un nouvel enregistrement d'entité personnalisée.</p> <p data-bbox="662 436 1211 541">Le problème se produisait notamment lorsqu'un administrateur système configurait Sage CRM comme suit :</p> <ol data-bbox="678 573 1211 1797" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="678 573 1211 646">1. Création d'une entité personnalisée (Contract) avec les réglages suivants : <ul data-bbox="755 678 1211 1014" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="755 678 1003 709">• Communications</li> <li data-bbox="755 741 922 772">• Processus</li> <li data-bbox="755 804 1065 835">• Ajouter à la recherche</li> <li data-bbox="755 867 1138 898">• Détenu par les opportunités</li> <li data-bbox="755 930 946 961">• Bibliothèque</li> <li data-bbox="755 993 1117 1024">• Progression du processus</li> </ul> </li> <li data-bbox="678 1045 1122 1119">2. Ajout d'un champ <b>Date</b> à l'entité Contract.</li> <li data-bbox="678 1150 1159 1224">3. Création d'une autre entité personnalisée (ContractProducts).</li> <li data-bbox="678 1255 1211 1392">4. Ajout d'un champ Sélectionner recherche avancée à l'entité ContractProducts pour sélectionner un contrat par ID.</li> <li data-bbox="678 1423 1198 1528">5. Ajout du champ créé à l'étape 4 à l'écran de nouvelle entrée pour l'entité ContractProducts.</li> <li data-bbox="678 1560 1203 1707">6. Modification de la règle Nouveau dans le processus de l'entité Contract pour que le champ <b>Date</b> soit défini comme <b>Afficher pour modification</b>.</li> <li data-bbox="678 1738 1192 1797">7. Activation de la règle, enregistrement et activation du processus.</li> </ol> <p data-bbox="662 1843 1211 2058">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-343	Personnalisation	<p>Un nouvel enregistrement d'entité personnalisée n'avait pas de processus affiché lors des opérations suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Création d'une nouvelle entité personnalisée avec les réglages suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Processus</li> <li>• Détenu par les sociétés</li> <li>• Détenu par les contacts</li> </ul> </li> <li>2. Configuration d'un processus pour l'entité.</li> <li>3. Création d'un nouvel enregistrement d'entité personnalisée dans le contexte de la société.</li> </ol>	Ce problème a été résolu.
CRMS-443	Personnalisation	Dans certains scénarios, il était possible de laisser vide un champ obligatoire à sélections multiples.	Ce problème a été résolu.
CRMS-439	Personnalisation	<p>Un utilisateur auquel un enregistrement d'entité personnalisée était affecté ne pouvait pas voir l'enregistrement quand :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le paramètre <b>Ajouter à Mon CRM</b> était sélectionné pour l'entité.</li> <li>• L'utilisateur avait les droits utilisateur suivants réglés sur <b>Voir</b> pour l'entité personnalisée en question : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Affecté à</b></li> <li>• <b>créé par ;</b></li> <li>• <b>Secteur d'origine de l'utilisateur</b></li> </ul> </li> </ul>	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-538	Déposer le document	<p>Lorsqu'un utilisateur utilisait le glisser-déplacer pour ajouter un fichier à un enregistrement, puis utilisait cette méthode pour ajouter un autre fichier portant le même nom au même enregistrement, le deuxième fichier écrasait le premier.</p> <p>Dans un tel scénario, le comportement attendu serait que Sage CRM renomme automatiquement le deuxième fichier pour éviter d'écraser le premier.</p>	Ce problème a été résolu.
CRMS-669	Documentation	<p>Une erreur 404 se produisait lorsque l'on tentait de télécharger l'Aide de l'utilisateur, l'Aide de l'Administrateur système ou l'Aide de dépannage en fichier .pdf sur le Centre d'aide Sage CRM (<a href="http://help.sagecrm.com">help.sagecrm.com</a>).</p> <p>Le problème concernait l'aide de Sage CRM 2019 R2, 2019 R1, 2018 R3, 2018 R2 et 2018 R1.</p>	Ce problème a été résolu.
CRMS-662	E-mail	Lorsqu'une société et une ou plusieurs personnes étaient associées à la même adresse e-mail, Sage CRM créait des communications pour la société seulement.	<p>Fonctionnement lié à la conception.</p> <p>Documentation mise à jour pour préciser ce comportement.</p>

ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-293	E-mail	<p>Dans certains scénarios, les champs de l'écran de recherche de document (LibrarySearchBox) contenaient des informations incorrectes.</p> <p>Par exemple, le problème se produisait quand :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'écran de recherche de document ne contenait que ces deux champs :  <b>Bibliothèque : Dossier (libr_caseid)</b>  <b>Bibliothèque : Société (libr_companyid)</b></li> </ul> <p>et</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• que vous effectuiez ces étapes dans le contexte d'un ticket : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Création d'un nouveau e-mail.</li> <li>b. Dans le nouvel e-mail, sous <b>Pour ajouter un document global ou document de la liste de documents du ticket</b>, sélection de la flèche bas puis <b>Trouver</b>.</li> </ul> </li> </ul> <p>Par conséquent, les champs de l'écran étaient remplis avec les informations de la mauvaise société.</p>	Ce problème a été résolu.
CRMS-558	Intégration Exchange	<p>Lorsque l'Intégration Exchange était configurée et la journalisation complète activée, Sage CRM ne créait pas de journaux utilisateur dans le dossier suivant :</p> <pre>%ProgramFiles(x86)%\Sage\CRM\ &lt;InstallName&gt;\Logs\Exchange Integration\User</pre>	Ce problème a été résolu.
CRMS-579	Tableau de bord interactif	<p>Lorsqu'un utilisateur cliquait sur l'hyperlien <b>Aide</b> dans le tableau de bord interactif, une erreur 404 se produisait.</p>	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-458	Consignation	Le nom du fichier journal Sage CRM suivant était incorrect : log4j.xml_old	<p>Fonctionnement lié à la conception.</p> <p>C'est l'ancien fichier journal qui n'est plus utilisé.</p> <p>Pour plus d'informations sur le nouvel emplacement du fichier journal, consultez <a href="#">Activer la journalisation détaillée pour les tableaux de bord interactifs</a>.</p>
CRMS-480	Publipostage	Lorsqu'un utilisateur effectuait un publipostage, une erreur se produisait. Le problème se produisait uniquement lorsque le chemin spécifié dans l'option <b>Répertoire racine physique pour le publipostage de documents</b> de <b>Configuration des documents et rapports</b> n'était pas terminé par une barre oblique inverse (\).	Documentation mise à jour pour préciser que le chemin doit se terminer par une barre oblique inverse.

ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-587	Publipostage	<p>Une erreur « page inaccessible » se produisait lorsqu'un utilisateur modifiait un document Word contenant un enregistrement d'entité personnalisée fusionnée.</p> <p>Par exemple, cela se produisait quand un utilisateur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Créait une entité personnalisée ayant les réglages suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Détenu par les tickets</li> <li>• Communications</li> <li>• Bibliothèque</li> </ul> </li> <li>2. Ajoutait un champ de texte personnalisé à l'entité personnalisée.</li> <li>3. Modifiait un modèle Word existant pour inclure le champ de texte personnalisé comme champ de fusion.</li> <li>4. Créait un nouvel enregistrement d'entité personnalisée et sélectionnait Fusionner dans Word.</li> <li>5. Modifiait le document Word créé et enregistrait les modifications.</li> </ol>	Ce problème a été résolu.
CRMS-488	Opportunités	Lorsqu'un utilisateur joignait un document à un devis ou une commande, le document n'apparaissait pas sur l'onglet <b>Documents</b> de l'opportunité associée.	Ce problème a été résolu.
CRMS-573	Plug-in Outlook	<p>Lors de l'utilisation du plug-in Outlook Lite ou Classic pour ajouter un e-mail avec un fichier joint, vous rencontriez le problème suivant :</p> <p>Seul l'e-mail était ajouté à la communication, la pièce jointe ne l'était pas.</p> <p>Ce problème se produisait quand la taille de la pièce jointe dépassait 40 Ko.</p>	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-201	Recherche rapide Rechercher	<p>Il n'était pas possible de rechercher le numéro de téléphone portable d'un contact à l'aide de recherche par mot clé.</p> <p>Par exemple, le problème se produisait quand un administrateur système :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ajoutait le champ <b>Pers_MobileFullNumber</b> à l'écran de recherche de contact (PersonSearchBox) et à la grille Contacts.</li> </ul> <p>et</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Configurait la recherche par mot clé de façon à utiliser <b>vSearchListPerson</b>.</li> </ul>	Ce problème a été résolu.
CRMS-472	Recherche rapide Rechercher	<p>Sélectionner une entité personnalisée pour indexation dans <b>&lt;Mon profile&gt;   Administration   Système   Recherche rapide</b> entraînait une augmentation considérable du volume du fichier journal de la recherche rapide.</p>	Ce problème a été résolu.
CRMS-557	Devis Commandes	<p>Lorsqu'un utilisateur créait un enregistrement de devis, le clonait puis fusionnait les enregistrements original et cloné dans Word, il remarquait certaines incohérences dans les documents Word générés.</p> <p>Par exemple, une cellule vide dans le document Word d'origine affichait, de façon inattendue, la valeur <b>0,00</b> dans le document généré pour l'enregistrement de devis cloné.</p>	Ce problème a été résolu.
CRMS-409	Rapports	<p>Problème dans la version française de Sage CRM : Un rapport configuré pour inclure les données de la semaine en cours présentait en fait celles de la semaine précédente.</p>	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-417	SData	<p>Lorsqu'une requête envoyée à l'API REST contenait une déclaration avec un guillemet simple entre des guillemets doubles, une erreur se produisait.</p> <p>Exemple de requête générant une erreur :</p> <pre>GET /Company?where=comp_name eq "Peter O' Tool"</pre>	Ce problème a été résolu.
CRMS-457	Utilisateurs Groupes	<p>Sage CRM n'affichait pas de message d'erreur lorsqu'un administrateur système réglait l'option <b>Délai d'inactivité</b> sur <b>0</b> dans <b>&lt;Mon profile&gt;   Administration   Utilisateurs   Configuration de l'utilisateur</b>.</p> <p>Pour l'option en question, Sage CRM prend uniquement en charge les valeurs supérieures à zéro.</p>	Ce problème a été résolu.
CRMS-384	Utilisateurs Groupes	Un utilisateur ne pouvait pas créer de nouvelle prévision parce que des trimestres manquaient pour certains exercices financiers.	Ce problème a été résolu.
CRMS-491	Serveur Web	Au départ, Apache Tomcat fournissait des fichiers journaux Sage CRM en mode de débogage. Par conséquent, la taille des fichiers journaux était extrêmement grande et consommait beaucoup d'espace sur un serveur Sage CRM.	Ce problème a été résolu.
CRMS-611	Services Web	Une erreur se produisait lorsqu'un administrateur système travaillait avec un enregistrement dans l'API Services Web et que l'une des valeurs de champ de l'enregistrement contenait la combinaison de caractères suivante : %&	Ce problème a été résolu.
CRMS-105	Services Web	Dans certaines situations, l'utilisateur était déconnecté de façon inattendue des Services Web Sage CRM avant l'expiration du délai d'inactivité.	Ce problème a été résolu.

# Installation et mise à niveau

---

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

## Conditions préalables à l'installation

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

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

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

## Voie de mise à niveau


Vous pouvez utiliser le package d'installation Sage CRM 2021 R2 pour mettre à niveau les versions 2021 R1, 2020 R2, 2020 R1, 2019 R2, 2019 R1 et 2018 R3.

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 R2 et n'est plus prise en charge. Si vous avez installé CTI avec une version précédente de Sage CRM, le passage à 2021 R2 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.