



# Sage CRM 2022 R1 Versionshinweise

**Aktualisiert:** Februar 2022

© 2022, 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

---

<b>Übersicht</b> .....	<b>5</b>
Freigabedatum und zugehörige Dateien .....	6
Dokumentation und Hilfe .....	7
<b>Neue Funktionen und Verbesserungen</b> .....	<b>8</b>
Speichern von Sage CRM-Daten in Azure SQL-Datenbank .....	9
Suchen einer entität mit der RESTful API .....	10
Beispielanforderung .....	10
Massenlöschen von Kommunikationseinträgen .....	11
Ändern des Standardspeicherorts von Protokolldateien .....	12
Aktualisieren von Gebieten für alle Interessenten, Tickets oder Verkaufschancen in einer Gruppe ...	13
Keine Änderungen von Benutzern zulässig, die eine E-Mail-Adresse gemeinsam verwenden .....	13
Einfügen einer E-Mail-Signatur in Antworten und Weiterleitungen .....	14
Ändern der Größe von Tabellenspalten in E-Mail-Vorlagen .....	14
Automatische Aktualisierung von Kalender und Kalenderliste .....	14
Anzeigen von Informationen zu Version und Lizenzschlüssel .....	15
Unterstützung neuer Software .....	15
<b>Eingestellte Funktionen</b> .....	<b>16</b>
<b>Bekannte Probleme und Einschränkungen</b> .....	<b>17</b>
<b>Behobene Probleme</b> .....	<b>21</b>
<b>Installation und Upgrade</b> .....	<b>33</b>
Voraussetzungen für die Installation .....	33
Upgrade-Pfad .....	33
Aufgaben nach der Installation/nach dem Upgrade .....	34

Unterstützte Themen ..... 35

# Übersicht

---

Dieses Dokument enthält Informationen über die neuen Funktionen und Verbesserungen, behandelte Probleme und bekannte Probleme (sofern vorhanden) in Sage CRM 2022 R1. 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 2022 R1 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 2022 R1 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
Januar 2022	eWare.dll	20.22.0.1
	Outlook-Plug-In	20.22.0.1
	Dokument-Plug-In	20.22.0.1

# Dokumentation und Hilfe

Zum Anzeigen kontextabhängiger Hilfe klicken Sie in Sage CRM 2022 R1 auf die Schaltfläche **Hilfe**.

Weitere Informationen über die Softwareprodukte, mit denen Sage CRM 2022 R1 zusammenarbeiten und integriert werden kann, finden Sie im [Sage CRM Help Center](#) unter *2022 R1 Hardware 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 2022 R1 bietet folgende neue Funktionen und Verbesserungen:

- Speichern von Sage CRM-Daten in Azure SQL-Datenbank
- Suchen einer entität mit der RESTful API
- Massenlöschen von Kommunikationseinträgen
- Ändern des Standardspeicherorts von Protokolldateien
- Aktualisieren von Gebieten für alle Interessenten, Tickets oder Verkaufschancen in einer Gruppe
- Keine Änderungen von Benutzern zulässig, die eine E-Mail-Adresse gemeinsam verwenden
- Einfügen einer E-Mail-Signatur in Antworten und Weiterleitungen
- Ändern der Größe von Tabellenspalten in E-Mail-Vorlagen
- Automatische Aktualisierung von Kalender und Kalenderliste
- Anzeigen von Informationen zu Version und Lizenzschlüssel
- Unterstützung neuer Software



# Speichern von Sage CRM-Daten in Azure SQL-Datenbank

Sage CRM Setup enthält die neue Option **Verbindung mit einer Microsoft Azure SQL-Lösung herstellen**. Wenn Sie eine neue Sage CRM-Installation durchführen, können Sie diese neue Option verwenden, um eine Verbindung zu einem Microsoft Azure SQL-Datenbankserver herzustellen, eine neue Datenbank zu erstellen und darin Sage CRM-Daten zu speichern.

Sage CRM unterstützt die folgenden Azure SQL-Lösungen und -Ressourcentypen:

Unterstützte Lösung	Unterstützter Ressourcentyp
Microsoft Azure SQL-Datenbank	Datenbankserver

Vergewissern Sie sich vor der Ausführung von Sage CRM Setup, dass der Azure SQL-Datenbankserver vorhanden ist.

So erstellen Sie einen neuen Azure SQL-Datenbankserver, der kompatibel mit Sage CRM ist:

1. Rufen Sie <https://portal.azure.com/#create/Microsoft.AzureSQL> auf.
2. Wählen Sie unter **SQL-Datenbanken** in der Liste **Ressourcentyp** den Typ **Datenbankserver** aus.
3. Wählen Sie **Erstellen** aus und befolgen Sie die Schritte zum Erstellen eines neuen Azure SQL-Datenbankservers.

Derzeit unterstützt Sage CRM keine anderen Azure SQL-Lösungen und -Ressourcentypen.

Beachten Sie die folgenden Einschränkungen:

- Sie können mit Sage CRM Setup keine vorhandene Azure SQL-Datenbank auswählen. Derzeit kann Setup nur eine neue Datenbank in einem vorhandenen Azure SQL-Datenbankserver erstellen.
- Sage CRM Setup kann keine Daten aus einer vorhandenen lokalen Microsoft SQL Server-Datenbank nach Microsoft Azure SQL migrieren.

Weitere Informationen zu Microsoft Azure SQL-Datenbank finden Sie unter [What is Azure SQL Database?](#).

Eine vollständige Liste der unterstützten Datenbanksoftware finden Sie in den *Hardware- und Softwareanforderungen für Sage CRM 2022 R1* im [Sage CRM Help Center](#).

# Suchen einer entität mit der RESTful API

In der RESTful-API im Lieferumfang dieser Version ist ein neuer optionaler `entity`-Parameter für den Endpunkt zum [Suchen von Entitäten mit der Schnellsuche](#) verfügbar. Mit dem `entity`-Parameter können Sie die Schnellsuche auf eine einzelne Entität eingrenzen.

Der `entity`-Parameter unterstützt die gleichen Standard- und benutzerdefinierten Entitäten wie die Schnellsuche und kann einen der folgenden Werte annehmen:

- Company
- Person
- Opportunity
- Lead
- Communication
- Orders
- Quotes
- Cases
- Solutions
- Library
- Name der benutzerdefinierten Entität

Die Parameterwerte berücksichtigen Groß-/Kleinschreibung und müssen exakt wie oben gezeigt eingegeben werden. Wie er in der Sage CRM-Benutzeroberfläche angezeigt wird.

Um festzustellen, wie der `entity`-Parameter funktioniert, können Sie die [Sage CRM 2022 R1 Postman-Sammlung](#) verwenden. Sie enthält eine Beispielanforderung, die die Suche nach Firmen veranschaulicht.

Um die Anforderung verwenden zu können, importieren Sie die Sammlung und Umgebungsdateien in Postman, erweitern den Ordner **RESTful API endpoints (formerly SData)** in der Sammlung und verwenden die Anforderung zum **Suchen von Entitäten mit der Schnellsuche**.

## Beispielanforderung

```
curl --request GET
http://127.0.0.1/sdata/crmj/sagecrm2/$service/quickFind/getResults?query=eurolandia&
SID=XXXXXXXXXXXXXXXX&entity=Company
```

Diese Anforderung sucht nach Firmen (`entity=Company`), deren einzeliges Text-, E-Mail-Adress- oder URL-Feld das Wort *eurolandia* (`query=eurolandia`) enthält. Der `SID`-Parameter enthält die Sitzungs-ID des Sage CRM-Benutzers, der die Anforderung sendet.

# Massenlöschen von Kommunikationseinträgen


**Funktions-ID:** CRMS-696

Um die Systemleistung zu verbessern, können Sie die Größe der Sage CRM-Datenbank durch Massenlöschen von Kommunikationseinträgen, die Benutzer nicht mehr benötigen, verringern.

Die Kommunikationseinträge werden dabei von Sage CRM permanent gelöscht. Das heißt, dass die Einträge für immer aus der Sage CRM-Datenbank gelöscht werden. Die einzige Möglichkeit, um die Einträge wiederherzustellen, ist eine Wiederherstellung der Datenbank aus einer Sicherung.

1. Sichern Sie die Sage CRM-Datenbank.

Dies ist notwendig, falls Sie die Kommunikationseinträge wiederherstellen möchten, die gelöscht werden sollen.

2. Navigieren Sie zu  | **Administration | Datenverwaltung | Kommunikationseinträge permanent löschen**.
3. Wählen Sie in **Alle Kommunikationseinträge löschen, die zuletzt aktualisiert wurden vor ein Datum** aus.
4. Legen Sie die folgenden Optionen auf **Ja** fest:
  - **Ich habe eine Sicherungskopie der Sage CRM-Datenbank erstellt.**
  - **Ich bin mir bewusst, dass der Löschvorgang dauerhaft ist.**
5. Wählen Sie **Löschen** aus.
6. Bestätigen Sie, dass die Kommunikationseinträge dauerhaft gelöscht werden sollen, wenn Sie dazu aufgefordert werden.

**Hinweis:** Wenn Sage CRM beim Massenlöschen von Kommunikationseinträgen einen Fehler feststellt, werden die bereits vorgenommenen Änderungen rückgängig gemacht, sodass Ihr System unbeschädigt bleibt.

# Ändern des Standardspeicherorts von Protokolldateien

Funktions-ID: CRMS-633

Die *Systemadministratorhilfe* wurde aktualisiert und enthält jetzt Anweisungen zum Speichern von Sage CRM-Protokolldateien in einem anderen Ordner.

Standardmäßig speichert Sage CRM Protokolldateien in **%ProgramFiles (x86)%\Sage\CRM\CRM\Logs**. Systemadministratoren können das mklink-Tool von Microsoft verwenden, um eine Verzeichnisjunction für diesen Ordner und einen beliebigen anderen Ordner, in dem die Protokolldateien gespeichert werden sollen, zu erstellen.

**Hinweis:** Diese Schritte gelten nur, wenn der Sage CRM-Server NTFS verwendet.

1. Erstellen Sie auf dem Sage CRM-Server manuell einen neuen Ordner, in dem die Sage CRM-Protokolldateien gespeichert werden sollen. Beispiel:

**C:\new-logs-location**

2. Beenden Sie IIS, indem Sie an einer Eingabeaufforderung `iisreset /stop` eingeben.
3. Nennen Sie den Ordner um, in dem die Protokolldateien derzeit gespeichert sind, z. B.:

**C:\Programme (x86)\Sage\CRM\CRM\Logs-backup**

4. Öffnen Sie das Eingabeaufforderungsfenster als Administrator.
5. Erstellen Sie eine Verzeichnisjunction für den ursprünglichen Protokolldateiordner und den neuen Ordner, z. B.:

```
mklink /J "C:\Programme (x86)\Sage\CRM\CRM\Logs" C:\new-logs-location
```

6. Starten Sie IIS, indem Sie an einer Eingabeaufforderung `iisreset /start` eingeben.
7. Überprüfen Sie den neuen Speicherort für Protokolldateien, um sich zu vergewissern, dass IIS die Protokolldateien dort erstellt hat. Löschen Sie den umbenannten Protokolldateiordner (**C:\Programme (x86)\Sage\CRM\CRM\Logs-backup**), wenn dies der Fall ist.

# Aktualisieren von Gebieten für alle Interessenten, Tickets oder Verkaufschancen in einer Gruppe

**Funktions-ID:** CRMS-370, CRMS-473

Systemadministratoren können das Gebiet in Gruppen, die Interessenten, Tickets oder Verkaufschancen enthalten, aktualisieren. Öffnen Sie dazu eine Gruppe, und wählen Sie **Gebiet aktualisieren** unter **Aktionen** aus.

# Keine Änderungen von Benutzern zulässig, die eine E-Mail-Adresse gemeinsam verwenden

**Funktions-ID:** CRMS-717

Sage CRM erweitert die Anforderung, dass jeder Benutzer über eine eindeutige E-Mail-Adresse verfügt, auf Situationen, in denen ein Systemadministrator oder Informationsmanager einen vorhandenen Benutzer bearbeitet.

Wenn jetzt ein bearbeiteter Benutzer die gleiche E-Mail-Adresse wie ein anderer Benutzer verwendet, kann der Systemadministrator oder Informationsmanager Änderungen erst speichern, nachdem dem Benutzer eine eindeutige E-Mail-Adresse zugewiesen wurde.

Systemadministratoren können von einer früheren Sage CRM-Version, in der mehrere Benutzer die gleiche E-Mail-Adresse gemeinsam verwenden, weiterhin ein Upgrade auf Sage CRM 2022 R1 durchführen. Solche Benutzer verwenden nach dem Upgrade weiterhin die gleiche E-Mail-Adresse in 2022 R1. Sie können solchen Benutzern ggf. jederzeit eine eindeutige E-Mail-Adresse zuweisen.

**Hinweis:** Es wird dringend empfohlen, jedem Sage CRM-Benutzer in Ihrer Umgebung eine eindeutige E-Mail-Adresse zuzuweisen. Durch die Zuweisung eindeutiger E-Mail-Adressen können mögliche Probleme vermieden werden, z. B. dass der falsche Benutzer eine E-Mail-Nachricht erhält, die für einen anderen Benutzer bestimmt ist.

# Einfügen einer E-Mail-Signatur in Antworten und Weiterleitungen


Funktions-ID: CRMS-726

Beim Erstellen oder Bearbeiten einer E-Mail-Signatur können Sie das neue Kontrollkästchen **Signatur für Antworten und Weiterleitungen verwenden**.

Aktivieren Sie diesen Kontrollkästchen, um Ihre E-Mail-Signatur in neue E-Mails und beim Beantworten oder Weiterleiten von E-Mails einzufügen. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen deaktivieren, wird Ihre E-Mail-Signatur nur in neue E-Mails eingefügt.

Weitere Informationen zum Erstellen oder Bearbeiten einer E-Mail-Signatur finden Sie unter [Verwalten Ihrer E-Mail-Signatur](#) in der *Benutzerhilfe*.


# Ändern der Größe von Tabellenspalten in E-Mail-Vorlagen

Beim Einfügen oder Bearbeiten einer Tabelle in einer E-Mail-Vorlage in  | **Administration | E-Mail und Dokumente | E-Mail-Vorlagen** können Systemadministratoren die Breite der Tabellenspalten ändern.


Bewegen Sie dazu den Mauszeiger über den Rand der Tabellenspalte, deren Größe Sie ändern möchten. Klicken und ziehen Sie den Rand, wenn sich der Zeiger in einen doppelköpfigen Pfeil ändert (↔), um die Spaltenbreite zu ändern.


# Automatische Aktualisierung von Kalender und Kalenderliste

Funktions-ID: CRMS-511

Sie können mit der neuen Option **Kalenderaktualisierungsintervall** in  | **Administration | System | Systemverhalten** die automatische Aktualisierungsrate in Sekunden für die Registerkarten **Kalender** und **Kalenderliste** festlegen. Um die Aktualisierung zu deaktivieren, legen Sie diesen Wert auf einen leeren Wert oder auf **0** fest.

# Anzeigen von Informationen zu Version und Lizenzschlüssel

Sage CRM-Administratoren können Informationen zur installierten Sage CRM-Version, zum Lizenzschlüssel und zum Enddatum der Unterstützung einer Version anzeigen oder ausblenden. Diese Informationen werden am oberen Rand des Bildschirms im Bereich  | **Administration** angezeigt.

Um die Informationen anzuzeigen oder auszublenden können Administratoren das neue Feld **Versions- und Lizenzinformationen anzeigen** in  | **Administration** | **Einstellungen** verwenden. Dieses Feld ist standardmäßig auf **Ja** eingestellt.

**Hinweis:** Um Informationen zu den derzeit unterstützten Versionen abzurufen und anzuzeigen, benötigt Sage CRM eine Internetverbindung. Wenn Ihr Sage CRM-Server nicht mit dem Internet verbunden ist, wird empfohlen, **Versions- und Lizenzinformationen anzeigen** auf **Nein** festzulegen.

## Unterstützung neuer Software

- **Microsoft SQL Server 2019 Express.** Diese SQL Server-Version ist jetzt im Sage CRM-Installationspaket enthalten. Sie können Microsoft SQL Server 2019 Express zusammen mit einer neuen Installation von Sage CRM installieren und verwenden. Bei einem Upgrade von einer früheren Sage CRM-Version, die eine ältere SQL Server Express-Version verwendet, behält Sage CRM Setup die installierte SQL Server Express-Version bei.
- **Microsoft Azure SQL-Datenbank.** Bei der Durchführung einer neuen Installation von Sage CRM können Systemadministratoren eine Verbindung zu einer Microsoft Azure SQL-Datenbanklösung herstellen, sodass Sage CRM Setup eine neue Datenbank erstellt, in der Sage CRM-Daten gespeichert werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Speichern von Sage CRM-Daten in Azure SQL-Datenbank](#) in diesem Dokument.
- **Windows 11.** Benutzer können von Clientcomputern mit Windows 11 aus auf Sage CRM zugreifen.

# Eingestellte Funktionen

---

- **Unterstützung für Microsoft Internet Explorer 11.** Microsoft Internet Explorer 11 wird von Sage CRM aufgrund der Stilllegung des Browsers am 15. Juni 2022 durch Microsoft nicht mehr unterstützt.

Zusammen mit Internet Explorer 11 werden die folgenden Sage CRM-Funktionen eingestellt, da sie nicht in anderen Browsern verfügbar sind, die von Sage CRM unterstützt werden:

- Bearbeiten von Serienbriefdokumenten
- Senden von E-Mails mit Outlook
- **Drucken im Control-Center** (Funktions-ID: CRMS-425, CRMS-530). Der Befehl **Drucken** oben rechts im Control-Center wurde entfernt. In der Regel verfügt der Web-Browser über eine Druckfunktion, um das Control-Center auszudrucken.



# Bekannte Probleme und Einschränkungen

---

Zum Zeitpunkt der Veröffentlichung sind folgende Probleme und Einschränkungen in Sage CRM 2022 R1 bekannt.

Problem-ID	Bereich	Beschreibung
CRMS-450 CRMS-595	E-Mail	<p>Wenn Sie mit der rechten Maustaste auf ein hervorgehobenes falsch geschriebenes Wort im integrierten E-Mail-Editor klicken, stellt das Kontextmenü, das sich öffnet, keine Liste mit Vorschlägen zum Korrigieren des Worts an.</p> <p>Dieses Problem tritt in den Web-Browsern Google Chrome, Microsoft Edge und Mozilla Firefox auf und wird durch eine Komponente eines Drittanbieters namens CKEditor verursacht.</p> <p><b>BEHELFLÖSUNG 1</b></p> <p>Klicken Sie bei gedrückter Strg-Taste mit der rechten Maustaste auf das falsch geschriebene Wort, um eine Liste mit Vorschlägen anzuzeigen.</p> <p><b>BEHELFLÖSUNG 2</b></p> <p>Installieren und verwenden Sie eine Rechtschreibprüfungserweiterung für Ihren Web-Browser wie <a href="#">LanguageTool</a>.</p>
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><b>BEHELFLÖSUNG</b></p> <p>Stellen Sie die Plug-Ins manuell bereit.</p>

Problem-ID	Bereich	Beschreibung
CRMS-430	RESTful-API SData	<p>Wenn Sie in Postman Platzhalterzeichen (%) in einer GET-Anforderung verwendet, um bestimmte Datensätze zurückzugeben, kommt es zu unerwarteten Ergebnissen.</p> <p>Die folgende Anforderung gibt z. B. alle Firmen zurück, anstatt lediglich der Firmen, deren Name <i>Gate</i> 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 <b>Use next generation URL processing</b> verfügbar. Wenn Sie diese Einstellung deaktivieren, funktionieren die Platzhalterzeichen. Die Einstellung wird in den aktuellen Postman-Versionen jedoch nicht mehr unterstützt.</p> <p><b>BEHELFLÖSUNG 1</b></p> <p>Verwenden Sie die URL-Codierung (%25), um Platzhalterzeichen (%) in Ihrer Anforderung zu codieren, z. B.:</p> <pre>GET http://SageCrmServer/sdata/crmj/sagecrm2/-/Company?where=comp_name like '%25Gate%25'</pre> <p><b>BEHELFLÖSUNG 2</b></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	RESTful-API	<p>Bei Verwendung der RESTful-API können die folgenden Probleme auftreten.</p> <p>Problem 1: Obwohl die an die RESTful-API gesendete Anforderung das HTTPS-Protokoll verwendet, verwenden die von der API zurückgegebenen URLs HTTP.</p> <p>Problem 2: Die Basis-URL der von der API zurückgegebenen Datensätze kann von der in Anforderung verwendeten URL abweichen. Sie kann z. B. den vollqualifizierten Domännennamen (FQDN) des Sage CRM-Servers enthalten, die Basis-URL der zurückgegebenen Datensätze enthält aber den Namen des lokalen Servers.</p> <p><b>GRUND</b></p> <p>Problem 1: Dies ist so vorgesehen. Die RESTful-API verwendet immer HTTP in den URLs der zurückgegebenen Datensätze.</p> <p>Problem 2: Um die URLs der zurückgegebenen Datensätze zu bilden, werden die Servernamen aus der <code>Parm_Value</code>-Spalte der <code>Custom_SysParams</code>-Datenbanktabelle verwendet. Dort können jedoch mehrere Namen für den Sage CRM-Server, z. B. der lokale Name und der FQDN, gespeichert sein:</p> <pre>myserver;myservername.mydomain.com</pre> <p>Die RESTful-API verwendet immer den ersten Servernamen, der in dieser Spalte gespeichert ist.</p> <p><b>BEHELFLÖSUNG FÜR PROBLEM 2</b></p> <p>Ändern Sie die Reihenfolge der Servernamen, die in der <code>Parm_Value</code>-Spalte der Sage CRM-Datenbank gespeichert sind, sodass der FQDN Ihres Servers an erster Stelle steht.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zeigen Sie die Servernamen an, die in der <code>Parm_Value</code>-Spalte gespeichert sind: <pre>SELECT Parm_Value from Custom_SysParams where Parm_Name='ServerNames'</pre> </li> <li>2. Sichern Sie die Sage CRM-Datenbank.</li> <li>3. Führen Sie eine SQL-Anfrage durch, um die Reihenfolge der Servernamen zu ändern, z. B.: <pre>UPDATE Custom_SysParams SET Parm_Value = 'myservername.mydomain.com;myserver' WHERE Parm_Name = 'ServerNames'</pre> </li> </ol>

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“. Es werden keine anderen Themen unterstützt.</p>
CRMS-151	Benutzeroberfläche	<p>Wenn das <b>Details</b>-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 <b>Lead_detail</b>-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 <b>Details</b>-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-504	Tickets	Wenn ein Systemadministrator das Feld <b>SLA - Schweregrad</b> in    <b>Administration   Anpassung   Tickets</b> angepasst hat, um <b>Standard</b> auf einen beliebigen Wert festzulegen, und dann <b>Speichern</b> ausgewählt hat, ist ein "UnexpectedEvent"-Fehler aufgetreten.	Dieses Problem wurde behoben.
CRMS-628	Tickets	Wenn ein Benutzer ein neues Ticket erstellt hat, wurde der für die Ticketentität definierte Standardwert nicht in das <b>Team</b> -Feld eingetragen. Dieses Problem ist beispielsweise aufgetreten, wenn der Standardwert des <b>case_channelid</b> -Felds auf <b>Standardteam des aktuellen Benutzers</b> festgelegt wurde.	Dieses Problem wurde behoben.
CRMS-645	Tickets	Wenn ein Systemadministrator oder Informationsmanager das <b>case_primarypersonid</b> -Feld bearbeitet und <b>Speichern</b> ausgewählt hat, ist ein "ErrorSavingEntryDetails UnexpectedEvent"-Fehler aufgetreten.	Dieses Problem wurde behoben.

Problem-ID	Bereich	Beschreibung	Status
CRMS-693	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tickets</li> <li>• Firmen</li> <li>• Personen</li> <li>• E-Mail</li> <li>• Workflow</li> </ul>	<p>Wenn eine Workflow-Regel zum automatischen Senden von E-Mails konfiguriert wurde, wurden die E-Mails nicht zur Registerkarte <b>Kommunikation</b> des zugehörigen Ticketdatensatzes hinzugefügt.</p> <p>Dieses Problem ist beispielsweise im folgenden Szenario aufgetreten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie haben eine Workflow-Regel zum Senden von E-Mails konfiguriert, wenn von einem Benutzer ein neues Ticket erstellt wurde.</li> <li>• Die E-Mail sollte an den Benutzer, dem das Ticket zugewiesen wurde, und die Person (Kunde), für den das neue Ticket angelegt wurde, gesendet werden.</li> </ul> <p>Die E-Mail wurde daraufhin zur Registerkarte <b>Kommunikation</b> für den Benutzer und die Person hinzugefügt. Das Ticket wurde aber nicht hinzugefügt, weil der Wert des zugehörigen <b>comm_caseid</b>-Felds in der Datenbank auf <b>NULL</b> festgelegt war.</p>	Dieses Problem wurde behoben.
CRMS-582	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klassisches Outlook Plug-In</li> <li>• Lite Outlook-Plug-In</li> </ul>	Das klassische Outlook-Plug-In und das Lite Outlook-Plug-In haben keine E-Mails abgelegt, die eine Signatur mit einem Bild enthielten.	Dieses Problem wurde behoben.


Problem-ID	Bereich	Beschreibung	Status
CRMS-740	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Firmen</li> <li>• Personen</li> </ul>	<p>Sage CRM hat die Werte von mehrzeiligen Textfeldern nicht richtig umbrochen. Lange Werte wurden daher in der Benutzeroberfläche nicht vollständig angezeigt.</p> <p>Dieses Problem ist beispielsweise auf der Registerkarte <b>Kommunikation</b> aufgetreten, wenn im Betreff oder in den Details einer Kommunikation ein langer Wert enthalten war.</p>	Dieses Problem wurde behoben.
CRMS-703	Anpassung	<p>In der <i>Benutzerhilfe</i> wurde nicht das folgende Verhalten erwähnt:</p> <p>Wenn ein Benutzer eine Quellfirma zusammengeführt hat, der benutzerdefinierte Entitäten zugeordnet waren, wurden die benutzerdefinierten Entitäten von Sage CRM in die Zielfirma kopiert.</p>	Die <i>Benutzerhilfe</i> wurde aktualisiert.

Problem-ID	Bereich	Beschreibung	Status
CRMS-760	Anpassung	<p>Ein benutzerdefiniertes Element wurde nicht im Bereich <b>Administration</b> der Sage CRM-Benutzeroberfläche angezeigt, wenn das <b>SQL</b>-Feld in den Elementeigenschaften eine SQL-Anweisung mit einer <code>EXISTS</code>-Klausel enthielt.</p> <p>Dieses Problem trat auf, wenn ein Systemadministrator folgende Schritte ausführte:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Auswählen von    <b>Administration   Erweiterte Anpassung   Systemmenüs.</b></li> <li>2. Bearbeiten der Inhalte der <b>Admin-Registerkartengruppe</b>, um ein neues benutzerdefiniertes Element hinzuzufügen.</li> <li>3. Eingeben einer Anweisung mit einer <code>EXISTS</code>-Klausel in das <b>SQL</b>-Feld der Elementeigenschaften, z. B.: <pre>EXISTS(SELECT * from Custom_SysParams where parm_name='Escalation' and parm_Value='Y')</pre> </li> <li>4. Speichern der Änderungen.</li> </ol> <p>Das neue benutzerdefinierte Element wurde danach nicht im Bereich <b>Administration</b> angezeigt, war aber im Panel auf der linken Seite noch vorhanden.</p>	Dieses Problem wurde behoben.



Problem-ID	Bereich	Beschreibung	Status
CRMS-461	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anpassung</li> <li>• Workflow</li> </ul>	<p>Sage CRM zeigte falsche Workflow-Aktionen an, wenn ein Benutzer das Symbol <b>Aktion</b> (●) in einem Control-Center-Element vom Typ "Liste" ausgewählt hat.</p> <p>Dieses Problem ist in folgender Situation aufgetreten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Das Control-Center-Element war für die Anzeige von Workflow-Ankerspalten konfiguriert.</li> <li>• Die zugehörige Workflow-Regel war auf ein bestimmtes Team beschränkt oder für die zugehörige Workflow-Regel war eine benutzerdefinierte JavaScript-Bedingung konfiguriert.</li> </ul>	Dieses Problem wurde behoben.
CRMS-674	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datenbank</li> <li>• Benutzeroberfläche</li> </ul>	<p>Wenn ein Systemadministrator unter    <b>Administration   Erweiterte Anpassung   Tabellen und Datenbanken</b> die Schaltfläche <b>Ändern</b> (✍) und dann <b>Speichern</b> ausgewählt hat, ohne Werte geändert zu haben, ist der folgende Fehler aufgetreten:</p> <p>"Verbindung zur Datenbank kann nicht hergestellt werden."</p>	Dieses Problem wurde behoben.
CRMS-673	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datenbank</li> <li>• Benutzeroberfläche</li> </ul>	<p>Wenn ein Systemadministrator unter    <b>Administration   Erweiterte Anpassung   Tabellen und Datenbanken</b> eine neue Datenbankverbindung hinzugefügt hat, wurde die Verbindung nicht auf dem Bildschirm angezeigt.</p>	Dieses Problem wurde behoben.


Problem-ID	Bereich	Beschreibung	Status
CRMS-436	Dubletten- bereinigung	<p>Sage CRM zeigte ein unerwartetes Verhalten auf, wenn ein Benutzer eine neue Person erstellt hat und der Name der Person mit einem im System vorhandenen Namen identisch war:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bei aktivierter Dublettenbereinigung hat Sage CRM den Benutzer nicht aufgefordert, die vorhandene Person auszuwählen.</li> <li>• Bei deaktivierter Dublettenbereinigung hat Sage CRM den Benutzer weiterhin aufgefordert, die vorhandene Person auszuwählen.</li> </ul> <p>Dieses Problem betraf lediglich integrierte Systeme.</p>	Dieses Problem wurde behoben.
CRMS-842	Dokumentation	<p>Im Thema <i>Abrufen von Client-ID und Geheimnis für Outlook Web App</i> der <i>Administratorhilfe</i> wurde ein falscher Umleitungs-URI angegeben.</p> <p>Der im Thema angegebene Umleitungs-URI enthielt Großbuchstaben. Der URI darf aber nur Kleinbuchstaben enthalten.</p>	<p>Dieses Problem wurde behoben.</p> <p>Dokumentation wurde aktualisiert.</p>
CRMS-724	Dokumentation	<p>In der Dokumentation war keine Liste der unterstützten Sage CRM-Themen enthalten.</p>	<p>Dieses Problem wurde behoben.</p> <p>Die unterstützten Themen werden jetzt im Abschnitt <a href="#">Unterstützte Themen</a> dieses Dokuments aufgelistet.</p>

Problem-ID	Bereich	Beschreibung	Status
CRMS-739	E-Mail	<p>Wenn einer Firma mehrere Personen mit der gleichen E-Mail-Adresse zugeordnet waren, hat jede an die betreffende Adresse gesendete E-Mail-Nachricht bewirkt, dass Sage CRM unabhängig vom Status der Person in Sage CRM für jede Person einen Kommunikationseintrag erstellt hat.</p> <p>In diesem Fall wird das Verhalten erwartet, dass ein Kommunikationseintrag nur für die Personen erstellt wird, deren Status <b>Aktiv</b> oder leer ist.</p>	Dieses Problem wurde behoben.
CRMS-540	E-Mail	<p>Wenn ein Benutzer eine E-Mail anhand einer vorkonfigurierten Vorlage mit Seriendruckfeldern im Betreff erstellt hat, wurden die Seriendruckfelder von Sage CRM nicht durch die tatsächlichen Werte ersetzt.</p> <p>Dieses Problem ist aufgetreten, wenn ein Benutzer eine neue E-Mail im Kontext eines Datensatzes einer benutzerdefinierten Entität erstellt hat und die benutzerdefinierte Entität wie folgt konfiguriert war:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mit Kommunikation</li> <li>• Mit Bibliothek</li> <li>• Eigentümer: Firmen, Personen und Verkaufschancen</li> </ul>	Dieses Problem wurde behoben.
CRMS-481	E-Mail	<p>Wenn ein Systemadministrator unter    <b>Administration   E-Mail und Dokumente   Erweiterte E-Mail-Verwaltungsserveroptionen</b> ein Kennwort geändert hat, wurde der E-Mail-Verwaltungsdienst beendet und im Sage CRM-Protokoll der Fehler eingetragen:</p> <p>"Invalid eWare username or password."</p>	Dieses Problem wurde behoben.

Problem-ID	Bereich	Beschreibung	Status
CRMS-452	E-Mail	<p>Wenn ein Benutzer anhand einer E-Mail-Vorlage mit dem <b>#comp_name#</b>-Seriendruckfeld im Text eine E-Mail an eine Firma gesendet hat, wurde das Feld nicht durch den tatsächlichen Firmennamen ersetzt.</p> <p>Dieses Problem ist aufgetreten, wenn für die Zielfirma keine Standardperson festgelegt war.</p>	Dieses Problem wurde behoben.
CRMS-615	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serienbrief</li> <li>• Angebote / Aufträge</li> </ul>	<p>Wenn ein Benutzer <b>Serienbrief in PDF-Format</b> für ein Angebot oder einen Auftrag ausgewählt hat, waren in dem daraufhin geöffneten Bildschirm Microsoft Word-Vorlagen (.docx) enthalten.</p>	Dieses Problem wurde behoben.
CRMS-527	Mailchimp	<p>Wenn ein Benutzer die Schaltfläche <b>An MailChimp senden</b> für eine Gruppe ausgewählt hat, wurden die Werte im <b>comp_idcust</b>-Feld in der <i>Company</i>-Tabelle der Sage CRM-Datenbank unerwartet auf <b>NULL</b> festgelegt.</p> <p>Dieses Problem betraf nur Gruppen, deren <b>comp_idcust</b>-Feld ausgefüllt war.</p>	Dieses Problem wurde behoben.

Problem-ID	Bereich	Beschreibung	Status
CRMS-495	Berichte	<p>Wenn ein Benutzer einen Bericht erstellt hat, ist ein SQL-Fehler aufgetreten. Darüber hinaus wurde ein "Invalid column name addr_city"-Fehler in die Sage CRM-Protokolldatei geschrieben.</p> <p>Dieses Problem ist aufgetreten, wenn der Bericht wie folgt konfiguriert war:</p> <p><b>Berichtsinhalt</b>  Firma: Firmenname  Verkaufschance: Angebotssumme  Verkaufschance: Details  Verkaufschance: Fällig am  Verkaufschance: Grund für Verlust  Verkaufschance: Zugewiesen an</p> <p><b>Suchkriterien</b>  Verkaufschance: Auftragssumme  Verkaufschance: Grund für Verlust</p> <p><b>Sortieren nach</b>  Verkaufschance: Auftragssumme</p> <p><b>Gruppieren nach</b>  Verkaufschance: Status  Verkaufschance: Zugewiesen an</p> <p><b>Logische Suche</b>  Der Bericht war so eingerichtet, dass die folgende Abfrage verwendet wurde:</p> <p><b>Adresse: Stadt</b> Beginnt mit  &lt;Wert&gt;</p> <p>ODER</p> <p><b>Tickets: SLA</b> = &lt;Wert&gt;</p> <p>UND</p> <p><b>Tickets: Geöffnet von</b> = &lt;Wert&gt;</p> <p>UND</p> <p><b>Tickets: Produkt</b> = &lt;Wert&gt;</p> <p>UND</p> <p><b>Tickets: Person</b></p>	Dieses Problem wurde behoben.

Problem-ID	Bereich	Beschreibung	Status
CRMS-630	RESTful-API	<p>Wenn ein Benutzer eine Firmenadresse gelöscht hat, wurde die Adresse aus der Benutzeroberfläche entfernt, aber nicht aus der Sage CRM-Datenbank.</p> <p>Wurde eine HTTP-Anforderung an die RESTful-API gesendet, wurde daher die gelöschte Firmenadresse zurückgegeben.</p>	Dieses Problem wurde behoben.
CRMS-636	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suchen</li> <li>• Schnellsuche</li> </ul>	<p>Wenn ein Systemadministrator eine SQL-Abfrage zum Filtern der Datensätze verwendet hat, die in der Dropdown-Liste für ein Feld der erweiterten Suchauswahl angezeigt werden (🔍) angezeigt werden, konnte die Dropdown-Liste nicht geöffnet werden.</p> <p>Dieses Problem trat z. B. auf, wenn ein Systemadministrator folgende Schritte ausführte:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Auswählen von <b>comm_opportunityid</b> unter <b>Administration   Anpassung   Kommunikation</b>.</li> <li>2. Eingeben einer Anweisung in <b>SQL suchen</b>.</li> <li>3. Speichern der Änderungen.</li> </ol>	Dieses Problem wurde behoben.

Problem-ID	Bereich	Beschreibung	Status
CRMS-848 CRMS-849 CRMS-851	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicherheitsverwaltung</li> <li>• Komponenten von Drittanbietern</li> </ul>	<p>Sage CRM verwendet die Drittanbieterkomponente Apache Log4j, deren Versionen 2.0.0 bis 2.14.1 Schwachstellen enthielten, die einem Angreifer die Ausführung von Schadcode ermöglichten.</p> <p>Diese Schwachstellen wurde in der NIST National Vulnerability Database unter den folgenden IDs protokolliert:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">CVE-2021-45046</a></li> <li>• <a href="#">CVE-2021-45105</a></li> <li>• <a href="#">CVE-2021-44228</a></li> <li>• <a href="#">CVE-2021-44832</a></li> </ul> <p>Ausführliche Beschreibungen dieser Schwachstellen finden Sie auch auf der Seite <a href="#">Apache Log4j Security Vulnerabilities</a>.</p>	<p>Dieses Problem wurde behoben.</p> <p>Apache Log4j im Lieferumfang von Sage CRM wurde auf Version 2.17.1 aktualisiert, in der diese Schwachstellen behoben wurden.</p>
CRMS-698	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Benutzeroberfläche</li> <li>• Control Center</li> </ul>	<p>Wenn ein Benutzer ein Komma (,) als Dezimaltrennzeichen und einen Punkt (.) als 1000-er-Trennzeichen in den    <b>Einstellungen</b> festgelegt hat, wurden diese Änderungen nicht in Berichte im Control-Center übernommen.</p> <p>In den Berichten wurden daher falsche Trennzeichen verwendet: ein Punkt (.) als Dezimaltrennzeichen und ein Komma (,) als 1000-er-Trennzeichen.</p>	<p>Dieses Problem wurde behoben.</p>
CRMS-773	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Benutzer</li> <li>• Gruppen</li> </ul>	<p>Es war nicht möglich, eine Gruppe zu löschen, in deren Name ein Apostroph (') enthalten war.</p>	<p>Dieses Problem wurde behoben.</p>

Problem-ID	Bereich	Beschreibung	Status
CRMS-761	<ul style="list-style-type: none"><li>• Workflow</li><li>• E-Mail</li></ul>	<p>In der <i>Systemadministratorhilfe</i> wurde fälschlicherweise gesagt, dass bei aktiviertem Eskalationsdienst die Felder <b>Absender der E-Mail-Benachrichtigung</b> und <b>E-Mail-Adresse für Benachrichtigung</b> ausgefüllt werden müssen, wenn Name und E-Mail-Adresse des aktuellen Benutzers in den Benachrichtigungs-E-Mails angezeigt werden sollten.</p> <p>Tatsächlich müssen diese Felder zum Implementieren dieses Szenarios leer bleiben.</p>	Die <i>Systemadministratorhilfe</i> wurde aktualisiert.



# 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

Vergewissern Sie sich vor einer Installation oder einem Upgrade von Sage CRM, dass folgende Voraussetzungen erfüllt sind:

- Ihre Umgebung erfüllt die *Hardware- und Softwareanforderungen für Sage CRM2022 R1*, die im [Sage CRM Help Center](#) veröffentlicht sind.
- Der *Microsoft OLE DB-Treiber 18 für SQL Server* ist in der SQL Server-Instanz installiert, die zum Hosten der Sage CRM-Datenbank dient.

[Herunterladen des Microsoft OLE DB-Treibers 18 für SQL Server](#)

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

## Upgrade-Pfad

Mithilfe des Installationspakets für Sage CRM 2022 R1 können Sie für die Versionen 2021 R2, 2021 R1, 2020 R2, 2020 R1, 2019 R2 und 2019 R1 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 2022 R1 entfernt und wird nicht mehr unterstützt. Wenn Sie CTI in einer früheren Version von Sage CRM installiert haben, wird CTI beim Upgrade auf 2022 R1 vollständig entfernt.

# Aufgaben nach der Installation/nach dem Upgrade

- Sage CRM Setup kann kein Upgrade von Microsoft SQL Server Express durchführen, das mit einer früheren Sage CRM-Version installiert wurde. Dies kann dazu führen, dass Sage CRM eine nicht unterstützte Version von Microsoft SQL Server Express verwendet. Führen Sie ggf. nach einem Upgrade von Sage CRM manuell ein Upgrade von Microsoft SQL Server Express durch.

Informationen zu den unterstützten Microsoft SQL Server Express-Versionen finden Sie in den *Hardware- und Softwareanforderungen für Sage CRM 2022 R1* im [Sage CRM Help Center](#).

- Vergewissern Sie sich, dass Benutzerkennwörter in Sage CRM nicht leer sind. Wir testen Sage CRM-Funktionen in einer Umgebung, in der allen Benutzer ein nicht leeres Kennwort zugewiesen ist. Falls in Ihrer Umgebung leere Benutzerkennwörter vorhanden sind, können Sage CRM-Funktionen ein unerwartetes Verhalten aufweisen.
- 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. Wählen Sie **Deaktivieren** und dann **Fortfahren** aus.
  - d. Wählen Sie **Ändern** aus.
  - e. Geben Sie das Passwort in das Textfeld **CRM Passwort** erneut ein.

- f. Klicken Sie auf **Speichern**.
- g. Wählen Sie **Aktivieren** aus.

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

## Unterstützte Themen

Das einzige unterstützte Sage CRM-Thema ist "Modern".

Es wird empfohlen, dass Sage CRM-Systemadministratoren nach der Installation oder einem Upgrade das Thema "Modern" als Standardthema festlegen.

Weitere Informationen finden Sie unter *Ändern des Standardthemas* in der *Systemadministratorhilfe zu Sage CRM 2022 R1* im [Sage CRM Help Center](#).