



Sage CRM 2022 R1

Notas de versión

Actualizado: febrero 2022

© 2022, The Sage Group plc o sus licenciarios. 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 licenciarios. 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
Almacenar datos de Sage CRM en la base de datos SQL de Azure	9
Buscar una entidad específica utilizando la API de RESTful	10
Solicitud de ejemplo	11
Eliminar comunicaciones de forma masiva	11
Cambiar columnas en plantilla de correo	12
Actualizar territorios en clientes/casos/oportunidades en grupo	13
Sin cambios para usuarios que comparten dirección	13
Insertar la firma de correo electrónico en respuestas y reenvíos	14
Cambiar columnas en plantilla de correo	14
Actualizar automáticamente el calendario y las lista de calendarios	14
Mostrar la información de la versión y la clave de licencia	15
Compatibilidad con nuevo software	15
Funciones suspendidas	16
Problemas y limitaciones conocidos	17
Incidencias solucionadas	21
Instalación y actualización	33
Requisitos previos de instalación	33
Ruta de actualización	33
Tareas posteriores a la instalación/actualización	34

Temas admitidos35

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 2022 R1. 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 2022 R1 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 2022 R1, 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
Enero de 2022	eWare.dll	20.22.0.1
	Plugin de Outlook	20.22.0.1
	Plugin de documentos	20.22.0.1

Documentación y ayuda

Para ver la ayuda contextual, haga clic en el botón **Ayuda** en Sage CRM 2022 R1.

Para obtener más información sobre el software con el que Sage CRM 2022 R1 puede funcionar e integrarse, consulte *Requisitos de hardware y software de 2022 R1* 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 2022 R1 proporciona las siguientes nuevas funciones y mejoras:

- Almacenar datos de Sage CRM en la base de datos SQL de Azure
- Buscar una entidad específica utilizando la API de RESTful
- Eliminar comunicaciones de forma masiva
- Cambiar columnas en plantilla de correo
- Actualizar territorios en clientes/casos/oportunidades en grupo
- Sin cambios para usuarios que comparten dirección
- Insertar la firma de correo electrónico en respuestas y reenvíos
- Cambiar columnas en plantilla de correo
- Actualizar automáticamente el calendario y las lista de calendarios
- Mostrar la información de la versión y la clave de licencia
- Compatibilidad con nuevo software

Almacenar datos de Sage CRM en la base de datos SQL de Azure

Configuración de Sage CRM proporciona una nueva opción **Conectar a una solución de Microsoft Azure SQL**. Cuando realice una nueva instalación de Sage CRM, puede utilizar esta nueva opción para conectar con un servidor de bases de datos de Microsoft Azure SQL, crear una nueva base de datos, y almacenar datos de Sage CRM en ella.

Sage CRM admite las siguientes opciones y tipos de recursos Azure SQL:

Solución admitida	Tipo de recurso admitido
Base de datos de Microsoft Azure SQL	Servidor de base de datos

Antes de ejecutar la Configuración de Sage CRM, asegúrese de que el servidor de base de datos Azure SQL existe.

Para crear un nuevo servidor de base de datos Azure SQL compatible con Sage CRM:

1. Diríjase a <https://portal.azure.com/#create/Microsoft.AzureSQL>.
2. Bajo **Bases de datos SQL**, desde la lista **Tipo de recurso**, seleccione **Servidor de base de datos**.
3. Seleccione **Crear** y siga los pasos para crear un nuevo servidor de base de datos Azure SQL.

A fecha de hoy, Sage CRM no admite otras soluciones y tipos de recursos Azure SQL.

Tenga en cuenta las siguientes limitaciones:

- No puede utilizar la Configuración de Sage CRM para seleccionar una base de datos existente en Azure SQL. A día de hoy, la Configuración solo puede crear una nueva base de datos en un servidor de base de datos Azure SQL existente.
- La Configuración de Sage CRM no puede migrar datos desde una base de datos de Microsoft SQL Server in situ a Microsoft Azure SQL.

Para obtener más información sobre la Base de datos de Microsoft Azure SQL, consulte [¿Qué es una base de datos Azure SQL?](#).

Para ver una lista completa del software de base de datos admitido, consulte los *Requisitos de hardware y software de Sage CRM 2022 R1* publicados en el [Centro de ayuda de Sage CRM](#).

Buscar una entidad específica utilizando la API de RESTful

En la API de RESTful suministrada con esta versión, hay un nuevo parámetro `entity` opcional para el extremo [Buscar entidades empleando Búsqueda rápida](#). Puede utilizar el parámetro `entity` para restringir su búsqueda de Búsqueda rápida a una única entidad.

El parámetro `entity` admite las mismas entidades estándar y personalizadas que Búsqueda rápida, y puede tomar uno de los siguientes valores:

- Empresa
- Persona
- Oportunidad
- Cliente potencial
- Comunicación
- Pedidos
- Presupuestos
- Incidencias
- Soluciones
- Biblioteca
- Nombre de entidad personalizada

Los valores de los parámetros distinguen entre mayúsculas y minúsculas, introdúzcalos exactamente como se muestra anteriormente. Cuando especifique un nombre de entidad personalizado, introdúzcalo exactamente como aparece en la interfaz de usuario de Sage CRM.

Para ver cómo funciona el parámetro `entity`, puede utilizar la [recopilación Postman de Sage CRM 2022 R1](#). Contiene una solicitud de ejemplo que le muestra cómo buscar empresas.

Para utilizar la solicitud, importe los archivos de recopilación y entorno en Postman, amplíe la carpeta de **los extremos de la API de RESTful (anteriormente SData)** en la recopilación y utilice la solicitud **Buscar empresas empleando Búsqueda rápida**.

Solicitud de ejemplo

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

Esta solicitud busca empresas (`entity=Company`) cuyos campos de texto de una sola línea, dirección de correo electrónico o URL contengan la palabra *eurolandia* (`query=eurolandia`). El parámetro `SID` contiene el ID de la sesión del usuario de Sage CRM que envía la solicitud.

Eliminar comunicaciones de forma masiva

ID de función: CRMS-696

Para mejorar el rendimiento del sistema, puede reducir el tamaño de la base de datos de Sage CRM eliminando de forma masiva los registros de comunicaciones que los usuarios ya no necesitan.

Al hacerlo, Sage CRM realiza una eliminación no recuperable de los registros de comunicaciones. Esto significa que los registros se eliminan de forma permanente de la base de datos de Sage CRM y la única forma de recuperarlos es restaurar la base de datos desde una copia de seguridad.

1. Realice una copia de seguridad de la base de datos de Sage CRM.

Esto se requiere en caso de que desee restaurar los registros de comunicaciones que está a punto de eliminar.

2. Vaya a  | **Administración** | **Gestión de datos** | **Eliminar comunicaciones permanentemente**.

3. En **Eliminar todos los registros de comunicaciones actualizados por última vez antes de**, seleccione una fecha.

4. Establezca las opciones siguientes a **Sí**:

- **He realizado una copia de seguridad de la base de datos de Sage CRM.**
- **Comprendo que la eliminación es permanente.**

5. Seleccione **Eliminar**.

6. Cuando se le solicite, confirme que desea eliminar de forma permanente los registros de comunicaciones.

Nota: Si Sage CRM encuentra un error al eliminar comunicaciones de forma masiva, revierte los cambios ya realizados y deja su sistema intacto.

Cambiar columnas en plantilla de correo

ID de función: CRMS-633

La *Ayuda del administrador del sistema* se ha actualizado para proporcionar instrucciones sobre cómo almacenar archivos de registro de Sage CRM en una carpeta diferente.

Sage CRM almacena sus archivos de registro en **%ProgramFiles(x86)%\Sage\CRM\CRM\Logs**. Puede usar `mklink` de Microsoft para crear una unión de directorios para esta carpeta y otra carpeta para archivos de registro.

Nota: Estos pasos son aplicables únicamente si su servidor de Sage CRM utiliza NTFS.

1. En su servidor de Sage CRM, cree manualmente una nueva carpeta para almacenar los archivos de registro de Sage CRM. Por ejemplo:
C:\nueva-ubicacion-registros
2. Detenga IIS: en el símbolo del sistema, ejecute `iisreset /stop`.
3. Cambie la carpeta actual que almacena los archivos de registro, como por ejemplo:
C:\Program Files (x86)\Sage\CRM\CRM\Copia-seguridad-registros
4. Abra la ventana del símbolo del sistema como administrador.
5. Cree una unión de directorios para la carpeta de los archivos de registro original y la nueva carpeta:

```
mklink /J "C:\Program Files (x86)\Sage\CRM\CRM\Logs" C:\nueva-ubicacion-registros
```
6. Inicie IIS: en el símbolo del sistema, ejecute `iisreset /start`.
7. Compruebe la ubicación de los archivos para asegurarse de que ISS los creó allí. Si es así, elimine la carpeta (**C:\Program Files (x86)\Sage\CRM\CRM\Copia-seguridad-registros**).

Actualizar territorios en clientes/casos/oportunidades en grupo

ID de función: CRMS-370, CRMS-473

Los administradores del sistema pueden actualizar territorios en grupos que contienen clientes potenciales, casos u oportunidades. Para ello, abra un grupo y seleccione **Actualizar territorio** bajo **Acciones**.

Sin cambios para usuarios que comparten dirección

ID de función: CRMS-717

Sage CRM amplía el requisito para que cada usuario tenga una dirección de correo electrónico exclusiva en situaciones donde un administrador del sistema o gerente de información modifique un usuario existente.

Ahora si un usuario que se está modificando comparte la misma dirección de correo electrónico con otro usuario, el administrador del sistema o el gerente de información no podrá guardar los cambios hasta que asigne una dirección de correo electrónico exclusiva al usuario.

Los administradores del sistema pueden actualizar a Sage CRM 2022 R1 desde una versión anterior de Sage CRM donde varios usuarios comparten la misma dirección de correo electrónico. Dichos usuarios seguirán compartiendo la misma dirección de correo electrónico en 2022 R1 después de actualizar. Puede asignar direcciones de correo electrónico exclusivas a dichos usuarios cuando mejor le convenga.

Nota: Recomendamos encarecidamente que cada usuario de Sage CRM en su entorno tenga una dirección de correo electrónico exclusiva asignada. Al asignar direcciones de correo electrónico exclusivas, puede evitar posibles problemas. Por ejemplo, donde el usuario equivocado recibe un mensaje por correo electrónico que está destinado a un usuario diferente.

Insertar la firma de correo electrónico en respuestas y reenvíos


ID de función: CRMS-726

Cuando cree o modifique una firma de correo electrónico, puede utilizar una nueva casilla de verificación **Usar firma para respuestas y reenvíos**.

Seleccione esta casilla de verificación para insertar su firma de correo electrónico en nuevos mensajes y cuando responda o reenvíe mensajes de correo electrónico. Cuando deja en blanco esta casilla de verificación, su firma de correo electrónico se inserta solo en los nuevos mensajes.

Para obtener más información sobre cómo crear o modificar una firma de correo electrónico, consulte [Gestión de su firma de correo electrónico](#) en la *Ayuda de usuario*.


Cambiar columnas en plantilla de correo

Cuando inserte o modifique una tabla en una plantilla de correo electrónico en  | **Administración** | **Correo electrónico y documentos** | **Plantillas de correo electrónico**, los administradores del sistema pueden cambiar el tamaño de la anchura de las columnas de la tabla.


Para hacerlo, pase el ratón sobre el borde de la columna de tabla a la que desee cambiar el tamaño. Cuando el puntero se vuelva una flecha de dos puntas (*|*), haga clic y arrastre el borde para cambiar el tamaño de la anchura de la columna.


Actualizar automáticamente el calendario y las lista de calendarios

ID de función: CRMS-511

Ahora puede utilizar una nueva opción **Intervalo de actualización de calendario** en  | **Administración** | **Sistema** | **Comportamiento del sistema** para establecer el intervalo de actualización automática en segundos para las pestañas **Calendario** y **Lista de calendarios**. Para desactivar la actualización, establezca este valor en un valor en blanco o 0.

Mostrar la información de la versión y la clave de licencia

Los administradores de Sage CRM pueden mostrar u ocultar información sobre la versión instalada, la clave de licencia y la fecha de finalización de admisión de la versión de Sage CRM. Esta información se muestra en la parte superior de la pantalla en el área  | **Administración**.

Para mostrar u ocultar la información, los administradores pueden utilizar un nuevo campo **Mostrar información de versión y licencia** en  | **Administración** | **Preferencias**. Este campo está establecido como **Sí** de forma predeterminada.

Nota: Para recuperar y mostrar información sobre las versiones admitidas en estos momentos, Sage CRM requiere una conexión a Internet. Si su servidor de Sage CRM no está conectado a Internet, recomendamos que establezca **Mostrar información de versión y licencia** en **No**.

Compatibilidad con nuevo software

- **Microsoft SQL Server 2019 Express.** Esta versión de SQL Server se distribuye ahora en el paquete de instalación de Sage CRM. Puede instalar y utilizar Microsoft SQL Server 2019 Express junto con una nueva instalación de Sage CRM. Cuando actualiza desde una versión de Sage CRM anterior que utiliza una versión anterior de SQL Server Express, la Configuración Sage CRM mantiene la versión de SQL Server Express instalada.
- **Base de datos de Microsoft Azure SQL.** Cuando se realiza una nueva instalación de Sage CRM, los administradores del sistema pueden conectar con una solución de Base de datos de Microsoft Azure SQL, de modo que la Configuración de Sage CRM crea una nueva base de datos y almacena datos de Sage CRM allí. Para obtener detalles, consulte [Almacenar datos de Sage CRM en la base de datos SQL de Azure](#) en este documento.
- **Windows 11.** Los usuarios pueden acceder a Sage CRM desde equipos cliente que ejecuten Windows 11.

Funciones suspendidas

- **Compatibilidad con Microsoft Internet Explorer 11.** Sage CRM ha dejado de admitir Microsoft Internet Explorer 11 anticipadamente a la retirada del navegador por parte de Microsoft el 15 de junio de 2022.

Junto con Internet Explorer 11, se han desusado las siguientes funciones de Sage CRM debido a que no están disponibles en otros navegadores admitidos por Sage CRM:

- Modificar documentos combinados
- Enviar mensajes de correo electrónico empleando Outlook
- **Imprimir el cuadro de mando interactivo** (ID de función: CRMS-425, CRMS-530). Hemos retirado el comando **Imprimir** de la esquina superior derecha del cuadro de mando interactivo. Es posible que su navegador tenga una función de impresión con la que puede imprimir el cuadro de mando.

Problemas y limitaciones conocidos

Estos son los problemas y limitaciones conocidos que hay en Sage CRM 2022 R1 en el momento del lanzamiento.

ID de incidencia	Área	Descripción
CRMS-450 CRMS-595	Correo electrónico	<p>Al hacer clic con el botón derecho del ratón en una palabra con un fallo ortográfico resaltado en el editor de correo electrónico integrado, el menú de acceso directo que se abre no proporciona una lista de sugerencias de la palabra correcta.</p> <p>Este problema se produce en los navegadores Google Chrome, Microsoft Edge y Mozilla Firefox y está provocado por un componente externo llamado CKEditor.</p> <p>SOLUCIÓN 1</p> <p>Mantenga pulsada la tecla Ctrl y haga clic en la palabra con el fallo ortográfico para mostrar una lista de sugerencias.</p> <p>SOLUCIÓN 2</p> <p>Instale y utilice una extensión de corrector ortográfico para su navegador como LanguageTool.</p>
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>SOLUCIÓN</p> <p>Implemente los plugins manualmente.</p>


ID de incidencia	Área	Descripción
CRMS-430	API de RESTful SData	<p data-bbox="623 262 1398 365">En Postman, cuando emplea caracteres comodín (%) en una solicitud GET para devolver registros específicos, recibe resultados inesperados.</p> <p data-bbox="623 401 1435 468">Por ejemplo, la siguiente solicitud devuelve todas las empresas en vez de solo las empresas cuyo nombre contiene <i>Gate</i>:</p> <pre data-bbox="623 499 1349 558">GET http://SageCrmServer/sdata/crmj/sagecrm2/-/Company?where=comp_name like '%Gate%'</pre> <p data-bbox="623 590 1442 846">Este problema viene provocado por la forma con que Postman procesa ciertos caracteres. En el pasado, Postman proporcionaba un parámetro denominado Utilizar procesamiento de URL de siguiente generación. 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 data-bbox="623 877 797 909">SOLUCIÓN 1</p> <p data-bbox="623 940 1398 1008">Utilice la codificación URL (%25) para codificar los caracteres comodín (%) en su solicitud, como por ejemplo:</p> <pre data-bbox="623 1039 1349 1098">GET http://SageCrmServer/sdata/crmj/sagecrm2/-/Company?where=comp_name like '%25Gate%25'</pre> <p data-bbox="623 1129 802 1161">SOLUCIÓN 2</p> <p data-bbox="623 1192 1458 1262">Utilice un cliente alternativo para probar la API de RESTful, como SoapUI o ReadyAPI.</p>

ID de incidencia	Área	Descripción
N/D	API de RESTful	<p data-bbox="623 264 1446 331">Cuando utilice la API de RESTful, podría observar los siguientes problemas.</p> <p data-bbox="623 363 1433 468">Problema 1: Aunque su solicitud enviada a la API de RESTful utiliza el protocolo HTTPS, las direcciones URL de los registros devueltos por la API utilizan HTTP.</p> <p data-bbox="623 499 1463 678">Problema 2: La URL base de los registros devueltos por la API diferiría de la que utilizó en su solicitud. Por ejemplo, la URL base podría contener el nombre de dominio completamente cualificado (FQDN) del servidor de Sage CRM, pero la de los registros devueltos tiene el nombre del servidor local.</p> <p data-bbox="623 709 740 741">MOTIVO</p> <p data-bbox="623 772 1398 877">Problema 1: Se trata de un problema de diseño. La API de RESTful siempre utiliza HTTP en las direcciones URL de los registros devueltos.</p> <p data-bbox="623 909 1463 1098">Problema 2: Para las URL de registros devueltos, la API de RESTful usa el nombre de servidor de la columna <code>Parm_Value</code> de la tabla de la base de datos <code>Custom_SysParams</code>. Puede almacenar varios nombres para Sage CRM, como su nombre local y FQDN separados por punto y coma:</p> <pre data-bbox="623 1119 1271 1150">miservidor;minombreservidor.midominio.com</pre> <p data-bbox="623 1182 1433 1245">La API de RESTful siempre utiliza el primer nombre de servidor almacenado en esta columna.</p> <p data-bbox="623 1276 1097 1308">SOLUCIÓN PARA EL PROBLEMA 2</p> <p data-bbox="623 1339 1442 1444">Cambie el orden de los nombres de servidor almacenados en la columna <code>Parm_Value</code> de la base de datos de Sage CRM, de modo que el FQDN de su servidor vaya primero.</p> <ol data-bbox="639 1476 1463 1843" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="639 1476 1369 1549">1. Consulte los nombres de servidor almacenados en la columna <code>Parm_Value</code>: <pre data-bbox="686 1581 1398 1644">SELECT Parm_Value from Custom_SysParams where Parm_Name='NombresServidor'</pre> <li data-bbox="639 1675 1463 1738">2. Realice una copia de seguridad de la base de datos de Sage CRM. <li data-bbox="639 1770 1393 1843">3. Ejecute una consulta SQL para cambiar el orden de los nombres de servidor, como por ejemplo: <pre data-bbox="686 1875 1463 1959">UPDATE Custom_SysParams SET Parm_Value = 'minombreservidor.midominio.com;miservidor' WHERE Parm_Name = 'NombresServidor'</pre>

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>SOLUCIÓN</p> <p>Recomendamos que utilice el tema Moderno. No se admiten otros temas.</p>
CRMS-151	Interfaz de usuario	<p>Cuando el campo Detalles 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 Lead_detail. Esta limitación es por diseño y no se arreglará.</p> <p>SOLUCIÓN</p> <p>Puede ajustar un valor largo en el campo mostrando solo los primeros 255 caracteres del valor. Para ello, ponga el campo Detalles 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-504	Incidencias	Cuando un administrador del sistema personalizaba el campo Gravedad según acuerdo de servicio en  Administración Personalización Casos para establecer Predeterminado en cualquier valor y luego se seleccionaba Guardar , se producía un error "UnexpectedEvent".	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-628	Incidencias	Cuando un usuario creaba un nuevo caso, el campo Equipo no se rellenaba con el valor predeterminado definido para la entidad Caso. Por ejemplo, este problema ocurría cuando el valor predeterminado del campo case_channelid se establecía en Equipo predeterminado de los usuarios actuales .	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-645	Incidencias	Cuando un administrador del sistema o gerente de información modificaba el campo case_primarypersonid y seleccionaba Guardar , se producía un error "ErrorSavingEntryDetails UnexpectedEvent".	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-693	<ul style="list-style-type: none"> • Incidencias • Empresas • Personas • Correo electrónico • Flujo de procesos 	<p>Cuando una regla de flujo de procesos se configuraba para enviar mensajes de correo electrónico automáticamente, los mensajes no se agregaban a la pestaña Comunicaciones del registro del caso relacionado.</p> <p>Por ejemplo, este problema ocurría en el siguiente escenario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tenía una regla de flujo de procesos configurada para enviar mensajes de correo electrónico siempre que un usuario creaba un nuevo caso. • El mensaje tenía que enviarse al usuario que asignó el caso y la persona (cliente) para el que se creaba el nuevo caso. <p>Como resultado, el mensaje de correo electrónico se añadía a la pestaña Comunicaciones para el usuario y la persona, pero no para el caso por que el valor del campo relacionado comm_caseid estaba establecido en <code>NULL</code> en la base de datos.</p>	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-582	<ul style="list-style-type: none"> • Plugin Clásico de Outlook • Plugin Lite de Outlook 	Los plugins Clásico y Lite de Outlook no registraban mensajes de correo electrónico que contuvieran una firma con una imagen.	Esta incidencia se ha solucionado.


ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-740	<ul style="list-style-type: none"> • Empresas • Personas 	<p>Sage CRM no ajustaba correctamente la longitud los valores de campos de texto con varias líneas. Como resultado, los valores largos no se mostraban completamente en la interfaz de usuario.</p> <p>Por ejemplo, se podía observar este problema en la pestaña Comunicaciones cuando el asunto o los detalles de una comunicación contenían un valor largo.</p>	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-703	Personalización	<p>La <i>Ayuda de usuario</i> no mencionaba el siguiente comportamiento:</p> <p>Cuando un usuario combinaba una empresa de origen que tuviera entidades personalizadas asociadas, Sage CRM copiaba las entidades personalizadas sobre la empresa de destino.</p>	Se actualizó la <i>Ayuda de usuario</i> .

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-760	Personalización	<p data-bbox="683 262 1195 478">Un elemento personalizado no se mostraba en el área Administración de la interfaz de usuario de Sage CRM si el campo SQL en las propiedades del elemento contenían una instrucción SQL con una cláusula <code>EXISTS</code>.</p> <p data-bbox="683 514 1195 619">Este problema se producía cuando un administrador del sistema realizaba lo siguiente:</p> <ol data-bbox="699 646 1195 1102" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="699 646 1195 758">1. Se dirigía a  Administración Personalización avanzada Menús del sistema. <li data-bbox="699 768 1195 909">2. Se modificaba el contenido del grupo de pestañas Administrador para añadir un elemento nuevo personalizado. <li data-bbox="699 919 1195 1102">3. Se rellenaba el campo SQL en las propiedades del elemento con una instrucción que contuviera una cláusula <code>EXISTS</code>, como por ejemplo: <pre data-bbox="743 1136 1195 1262">EXISTS (SELECT * from Custom_ SysParams where parm_ name='Escalation' and parm_ Value='Y')</pre> <li data-bbox="699 1293 1044 1327">4. Guardaba los cambios. <p data-bbox="683 1367 1195 1514">Como resultado, el nuevo elemento personalizado no se mostraba en el área Administración, pero seguía presente en el panel del lado izquierdo.</p>	Esta incidencia se ha solucionado.


ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-461	<ul style="list-style-type: none"> Personalización Flujo de procesos 	<p>Sage CRM mostraba acciones de flujo de procesos erróneas cuando un usuario seleccionaba el icono Acción (●) en un gadget de cuadro de mando interactivo de tipo Lista.</p> <p>Este problema se producía cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> El gadget del cuadro de mando interactivo se configuraba para mostrar columnas de anclaje de flujo de procesos. La regla de flujo de procesos se restringía a un equipo específico o tenía una condición JavaScript personalizada configurada. 	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-674	<ul style="list-style-type: none"> Base de datos Interfaz de usuario 	<p>Cuando un administrador del sistema se dirigía a  Administración Personalización avanzada Tablas y bases de datos, seleccionaba el botón Cambiar (✎), y luego seleccionaba Guardar sin cambiar los valores, se producía el siguiente error:</p> <p>"No se puede conectar con la base de datos".</p>	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-673	<ul style="list-style-type: none"> Base de datos Interfaz de usuario 	<p>Cuando un administrador del sistema añadía una nueva conexión de la base de datos en  Administración Personalización avanzada Tablas de y bases de datos, la conexión no aparecía en la pantalla.</p>	Esta incidencia se ha solucionado.


ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-436	Prevención de duplicados	<p>Sage CRM se comportaba inesperadamente cuando un usuario creaba una nueva persona y el nombre de la persona era idéntico a un nombre existente en el sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con la prevención de duplicados activada, Sage CRM no solicitaba al usuario que seleccionara la persona existente. • Con la prevención de duplicados desactivada, Sage CRM seguía solicitando al usuario que seleccionara la persona existente. <p>Este problema solo afectaba a sistemas integrados.</p>	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-842	Documentación	<p>El tema <i>Obtener el ID y el secreto de cliente para la aplicación web de Outlook</i> en la <i>Ayuda de administrador</i> proporcionaba un URI de redireccionamiento incorrecto.</p> <p>El URI de redireccionamiento proporcionado en el tema incluía letras en mayúsculas. No obstante, el URI debe ser en minúsculas al completo.</p>	<p>Esta incidencia se ha solucionado.</p> <p>Documentación actualizada.</p>
CRMS-724	Documentación	La documentación no proporcionaba una lista de temas de Sage CRM admitidos.	<p>Esta incidencia se ha solucionado.</p> <p>Los temas admitidos ahora se enumeran en la sección Temas admitidos de este documento.</p>

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-739	Correo electrónico	<p>Cuando una empresa tenía varias personas asociadas compartiendo la misma dirección de correo electrónico, cada mensaje de correo electrónico enviado a esa dirección provocaba que Sage CRM creara una comunicación para cada persona independientemente del estado de la persona en Sage CRM.</p> <p>El comportamiento esperado en este caso es que se cree una comunicación solo para las personas cuyo estado sea Activo o en blanco.</p>	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-540	Correo electrónico	<p>Cuando un usuario creaba un mensaje de correo electrónico utilizando una plantilla preconfigurada que contuviera campos de combinación en el asunto, Sage CRM no sustituía los campos de combinación por los valores reales.</p> <p>Este problema se producía cuando un usuario creaba un nuevo mensaje de correo electrónico en el contexto de un registro de entidad personalizada y la entidad personalizada se configuraba de la manera siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiene comunicaciones • Tiene biblioteca • Era propiedad de empresas, personas y oportunidades 	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-481	Correo electrónico	<p>Cuando un administrador del sistema cambiaba una contraseña en  Administración Correo electrónico y documentos Opciones de servidor de Gestión avanzada de correo electrónico, el servicio Gestión de correo electrónico dejaba de funcionar y se escribía el siguiente error en el registro de Sage CRM:</p> <p>"Nombre de usuario o contraseña de eWare incorrecto".</p>	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-452	Correo electrónico	<p>Cuando un usuario enviaba un mensaje de correo electrónico a una empresa empleando una plantilla de correo electrónico cuyo cuerpo contuviera el campo de combinación #comp_name#, el campo no se sustituía por el nombre de la empresa en cuestión.</p> <p>Este problema se producía cuando la empresa de destino no tenía una persona predeterminada establecida.</p>	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-615	<ul style="list-style-type: none"> • Combinación de correspondencia • Presupuestos / pedidos 	<p>Cuando un usuario seleccionaba Combinar en PDF para un presupuesto o pedido, la pantalla que se abría contenía plantillas de Microsoft Word (.docx).</p>	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-527	MailChimp	<p>Cuando un usuario seleccionaba el botón Enviar a Mailchimp en un grupo, los valores del campo comp_idcust se establecían inesperadamente como <code>NULL</code> en la tabla <code>Empresa</code> de la base de datos de Sage CRM.</p> <p>Este problema afectaba únicamente a aquellos grupos cuyo campo comp_idcust estaba relleno.</p>	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-495	Informes	<p>Cuando un usuario ejecutaba un informe, se producía un error SQL. También se escribía un error "Nombre de columna no válido addr_city" en el archivo de registro de Sage CRM.</p> <p>Esto se producía cuando el informe se configuraba de la manera siguiente:</p> <p>Contenido del informe Empresa: Nombre de empresa Oportunidad: Valor total del presupuesto Oportunidad: Detalles Oportunidad: Cerrar antes de Oportunidad: Motivo de pérdida Oportunidad: Asignado a</p> <p>Criterios de búsqueda Oportunidad: Valor total del pedido Oportunidad: Motivo de pérdida</p> <p>Ordenar por Oportunidad: Valor total del pedido</p> <p>Agrupar por Oportunidad: Estado Oportunidad: Asignado a</p> <p>Búsqueda avanzada El informe estaba configurado para utilizar la siguiente consulta:</p> <p>Dirección: Ciudad empieza por <valor></p> <p>O bien</p> <p>Incidencias: SLA = <valor></p> <p>Y</p> <p>Incidencias: Abierto por = <valor></p> <p>Y</p> <p>Incidencias: Producto = <valor></p> <p>Y</p> <p>Incidencias: Persona</p>	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-630	API de RESTful	<p>Cuando un usuario eliminaba una dirección de empresa, la dirección se eliminaba de la interfaz de usuario pero no de la base de datos de Sage CRM.</p> <p>Como resultado, una solicitud HTTP enviada a la API de RESTful devolvía la dirección borrada de la empresa.</p>	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-636	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar • Búsqueda rápida 	<p>Cuando un administrador del sistema utilizaba una consulta SQL para filtrar los registros mostrados en la lista desplegable de un campo de selección de búsqueda avanzada (🔍), la lista desplegable no se abría.</p> <p>Por ejemplo, este problema se produjo cuando un administrador del sistema realizaba lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En  Administración Personalización Comunicación, se seleccionaba comm_opportunityid. 2. Se introducía una instrucción en SQL de Búsqueda. 3. Guardaba los cambios. 	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-848 CRMS-849 CRMS-851	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de seguridad Componentes de terceros 	<p>Sage CRM utilizaba un componente externo denominado Log4j de Apache cuyas versiones 2.0.0 - 2.14.1 contenían vulnerabilidades que permitían a un atacante ejecutar código dañino.</p> <p>Estas vulnerabilidades están registradas en la base de datos de vulnerabilidades (National Vulnerability Database) de NIST bajo los siguiente identificadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> CVE-2021-45046 CVE-2021-45105 CVE-2021-44228 CVE-2021-44832 <p>También podrá encontrar descripciones detalladas de estas vulnerabilidades en la página Apache Log4j Security Vulnerabilities.</p>	<p>Esta incidencia se ha solucionado.</p> <p>Log4j de Apache suministrado con Sage CRM se actualizó a la versión 2.17.1, donde estas vulnerabilidades se han solucionado.</p>
CRMS-698	<ul style="list-style-type: none"> Interfaz de usuario Cuadro de mando interactivo 	<p>Cuando un usuario establecía una coma (,) como un punto decimal y un punto (.) como separador de miles en  Preferencias, esos cambios no se aplicaban a informes en el cuadro de mando interactivo.</p> <p>Como resultado, los informes utilizaban separadores incorrectos: un punto (.) como punto decimal y una coma (,) como separador de miles.</p>	<p>Esta incidencia se ha solucionado.</p>
CRMS-773	<ul style="list-style-type: none"> Usuarios Grupos 	<p>No era posible eliminar un grupo cuyo nombre contuviera un apóstrofo (').</p>	<p>Esta incidencia se ha solucionado.</p>

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-761	<ul style="list-style-type: none"> Flujo de procesos Correo electrónico 	<p>La <i>Ayuda del administrador del sistema</i> indicaba incorrectamente que cuando el Servicio de escalamiento estaba habilitado y deseaba que el nombre y la dirección de correo electrónico apareciera en mensajes de correo electrónico de notificación, tenía que rellenar los campos Nombre del correo electrónico de notificación y Dirección de correo electrónico de notificación.</p> <p>En realidad, para implementar este escenario, debe dejar estos campos en blanco.</p>	<p>Se actualizó la <i>Ayuda del administrador del sistema</i>.</p>

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 o actualizar Sage CRM, asegúrese de que:

- Su entorno cumple los *Requisitos de hardware y software de Sage CRM 2022 R1* publicados en el [Centro de ayuda de Sage CRM](#).
- 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.

[Descargar el Controlador de Microsoft OLE DB versión 18 para SQL Server](#)

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

Ruta de actualización

Puede utilizar el paquete de instalación de Sage CRM 2022 R1 para actualizar desde las versiones 2021 R2, 2021 R1, 2020 R2, 2020 R1, 2019 R2 y 2019 R1.


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 2022 R1 y ya no se admite. Si tiene CTI instalada en una versión anterior de Sage CRM, la actualización a 2022 R1 elimina CTI completamente.

Tareas posteriores a la instalación/actualización

- Configuración de Sage CRM no puede actualizar Microsoft SQL Server Express instalado con una versión de Sage CRM anterior. Como resultado, es posible que Sage CRM acabe utilizando una versión de Microsoft SQL Server Express no admitida. Si es necesario, actualice Microsoft SQL Server Express manualmente después de actualizar Sage CRM.

Para versiones de Microsoft SQL Server Express no admitidas, consulte los *Requisitos de hardware y software de Sage CRM 2022 R1* publicados en el [Centro de ayuda de Sage CRM](#).

- Asegúrese de que las contraseñas de usuario en Sage CRM no están en blanco. Probamos las funciones de Sage CRM en un entorno donde cada usuario tiene una contraseña no en blanco asignada. Si tiene contraseñas de usuario en blanco en su entorno, las funciones de Sage CRM podrían comportarse de forma impredecible.
- 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 **Deshabilitar** y, a continuación, en **Continuar**.
 - d. Seleccione **Cambiar**.
 - e. En el cuadro de texto **Contraseña de CRM**, vuelva a introducir la contraseña.

f. Seleccione **Guardar**.

g. Seleccione **Habilitar**.

Nota: Deberá volver a introducir la contraseña del administrador del sistema de Sage CRM realizando los pasos anteriores siempre que modifique su integración.

Temas admitidos

El único tema de Sage CRM admitido es Moderno.

Recomendamos que después de instalar o actualizar Sage CRM, los administradores del sistema se aseguren de que el tema Moderno esté establecido como el tema predeterminado.

Para consultar los detalles, vea *Cambiar el tema predeterminado* en la *Ayuda del administrador de Sage CRM 2022 R1* publicado en el [Centro de ayuda de Sage CRM](#).