



Sage CRM 2022 R1

Notes de version

Mis à jour : février 2022

© 2022, 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

Présentation	5
Date de version et fichiers inclus	6
Documentation et aide	7
Nouvelles fonctionnalités et améliorations	8
Stockage des données Sage CRM dans la base de données Azure SQL	9
Recherche d'entités avec l'API RESTful	10
Exemple de requête	10
Suppression groupée de communications	11
Modifier l'emplacement des journaux	12
Mise à jour groupée du secteur	12
Modification interdite avec un e-mail partagé	13
Insertion de la signature d'e-mail dans les réponses et les transferts	13
Largeur des colonnes dans les e-mails	14
Rafraîchissement automatique du calendrier et de la liste de calendriers	14
Affichage des informations de version et de clé de licence	14
Prise en charge de nouveaux logiciels	15
Fonctionnalités arrêtées	16
Problèmes et limitations connus	17
Problèmes abordés	21
Installation et mise à niveau	33
Conditions préalables à l'installation	33
Voie de mise à niveau	33
Tâches post-installation/MàN	34

Thèmes pris en charge35

Présentation

Ce document fournit des informations sur les nouvelles fonctionnalités et les améliorations effectuées, les problèmes résolus et les problèmes connus restants (le cas échéant) dans la version Sage CRM 2022 R1. Il est destiné à Sage OpCos, aux partenaires Sage CRM et aux clients Sage CRM.

Bien que ce document fasse référence à Sage CRM, les produits régionaux sont susceptibles d'utiliser différents noms.

Selon la région dans laquelle vous vous trouvez, vous pouvez obtenir des clés de licence Sage CRM 2022 R1 pour installer des modules spécifiques du produit, tels que **Ventes**, **Marketing** et **Service** (ou des combinaisons de ces modules). Pour plus d'informations sur les modules et configurations disponibles dans votre région, veuillez contacter votre agence Sage.

Lors de l'installation de Sage CRM 2022 R1, vous pouvez accepter d'envoyer à Sage des données d'utilisation Sage CRM anonymes par l'intermédiaire de Google Analytics. Ces informations permettront à Sage d'améliorer les services et logiciels que nous fournissons à nos clients.

Date de version et fichiers inclus

Date de version	Fichiers inclus	Version
Janvier 2022	eWare.dll	20.22.0.1
	Plug-in Outlook	20.22.0.1
	Plug-in de document	20.22.0.1

Documentation et aide

Pour afficher l'aide contextuelle, cliquez sur le bouton **Aide** dans Sage CRM 2022 R1.

Pour plus d'informations sur le logiciel avec lequel Sage CRM 2022 R1 peut travailler et intégrer, consultez le guide *Configurations logicielles et matérielles minimales requises par 2022 R1* publié sur le [Centre d'aide Sage CRM](#).

Pour une *Aide d'utilisateur* en ligne, une *Aide d'administrateur système* en ligne et tous les documents PDF pour cette version, allez au [Centre d'aide Sage CRM](#).

Remarque : La traduction de l'aide et des guides a été arrêtée. Désormais, seule une documentation en anglais est fournie avec Sage CRM.

Nouvelles fonctionnalités et améliorations

Sage CRM 2022 R1 offre les nouvelles fonctionnalités et améliorations suivantes :

- [Stockage des données Sage CRM dans la base de données Azure SQL](#)
- [Recherche d'entités avec l'API RESTful](#)
- [Suppression groupée de communications](#)
- [Modifier l'emplacement des journaux](#)
- [Mise à jour groupée du secteur](#)
- [Modification interdite avec un e-mail partagé](#)
- [Insertion de la signature d'e-mail dans les réponses et les transferts](#)
- [Largeur des colonnes dans les e-mails](#)
- [Rafraîchissement automatique du calendrier et de la liste de calendriers](#)
- [Affichage des informations de version et de clé de licence](#)
- [Prise en charge de nouveaux logiciels](#)

Stockage des données Sage CRM dans la base de données Azure SQL

La configuration de Sage CRM propose une nouvelle option pour **Se connecter à une solution Microsoft Azure SQL**. Lors de la réalisation d'une nouvelle installation de Sage CRM, vous pouvez utiliser cette nouvelle option pour vous connecter à un serveur de base de données Microsoft Azure SQL, créer une nouvelle base de données et y stocker des données Sage CRM.

Sage CRM prend en charge les solutions et types de ressource Azure SQL suivants :

Solution prise en charge	Type de ressource pris en charge
Base de données Microsoft Azure SQL	Serveur de base de données

Avant de lancer la configuration de Sage CRM, vérifiez que le serveur de base de données Azure SQL existe.

Pour créer une nouvelle base de données Azure SQL compatible avec Sage CRM :

1. Rendez-vous sur <https://portal.azure.com/#create/Microsoft.AzureSQL>.
2. Sous **Bases de données SQL**, dans la liste **Type de ressource**, sélectionnez **Serveur de base de données**.
3. Sélectionnez **Créer** et suivez les étapes indiquées pour créer un nouveau serveur de base de données Azure SQL.

Pour le moment, Sage CRM ne prend en charge aucune autre solution ni aucun autre type de ressource Azure SQL.

Pensez aux limitations suivantes :

- Vous ne pouvez pas utiliser la configuration de Sage CRM pour sélectionner une base de données existante dans Azure SQL. Pour le moment, la configuration peut uniquement créer une nouvelle base de données sur un serveur de base de données Azure SQL existant.
- La configuration de Sage CRM ne peut pas migrer les données d'une base de données Microsoft SQL Server vers Microsoft Azure SQL.

Pour plus d'informations sur la base de données Microsoft Azure SQL, consultez [Qu'est-ce qu'une base de données Azure SQL ?](#)

Pour une liste complète des logiciels de base de données pris en charge, consultez les *Configurations logicielles et matérielles requises de Sage CRM 2022 R1* publiées dans le [Centre d'aide Sage CRM](#)

Recherche d'entités avec l'API RESTful

Avec l'API RESTful fournie dans cette version, un nouveau paramètre `entité` facultatif est disponible pour le terminal [Rechercher des entités à l'aide de la Recherche rapide](#). Vous pouvez utiliser le paramètre `entité` pour réduire votre Recherche rapide à une seule entité.

Le paramètre `entité` prend en charge les mêmes entités standards et personnalisées que la Recherche rapide, et peut ainsi prendre les valeurs suivantes :

- Société
- Contact
- Opportunité
- Prospect
- Communication
- Commandes
- Devis
- Tickets
- Solutions
- Bibliothèque
- Nom d'entité personnalisée

Les valeurs du paramètre sont sensibles à la casse, entrez-les comme indiqué. Si c'est un nom d'entité personnalisée, entrez-le exactement comme il apparaît dans l'interface de Sage CRM.

Pour voir comment fonctionne le paramètre `entité`, vous pouvez utiliser la [collection Postman Sage CRM 2022 R1](#). Elle contient un exemple de requête illustrant comment rechercher des sociétés.

Pour utiliser la requête, importez les fichiers de collection et d'environnement dans Postman, agrandissez le dossier **Terminaux API RESTful (anciennement SData)** dans la collection et utilisez la requête **Rechercher des sociétés à l'aide de la Recherche rapide**.

Exemple de requête

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

Cette requête recherche les sociétés (`entity=Company`) dont un champ de texte à ligne unique, d'adresse e-mail ou d'URL contient le mot *eurolandia* (`query=eurolandia`). Le paramètre `SID` contient l'identifiant de session de l'utilisateur de Sage CRM qui envoie la requête.

Suppression groupée de communications


ID de fonctionnalité : CRMS-696

Pour améliorer les performances du système, vous pouvez réduire la taille de la base de données de Sage CRM en supprimant les enregistrements de communications dont les utilisateurs n'ont plus besoin.

Lors de cette opération, Sage CRM effectue une suppression définitive des enregistrements de communications. Cela signifie que les enregistrements sont irrémédiablement supprimés de la base de données de Sage CRM et que la seule façon de les retrouver consiste à restaurer la base de données à partir d'une sauvegarde.

1. Sauvegardez la base de données de Sage CRM.

Cette opération est nécessaire si vous voulez restaurer les enregistrements de communications que vous êtes sur le point de supprimer.

2. Rendez-vous dans  | **Administration** | **Gestion des données** | **Supprimer définitivement des communications**.
3. Dans **Supprimer tous les enregistrements de communications mis à jour pour la dernière fois avant**, sélectionnez une date.
4. Définissez les options suivantes sur **Oui** :
 - **J'ai sauvegardé la base de données de Sage CRM.**
 - **Je comprends que la suppression est définitive.**
5. Sélectionnez **Supprimer**.
6. Lorsqu'on vous y invite, confirmez que vous voulez définitivement supprimer les enregistrements de communications.

Remarque : Si Sage CRM rencontre une erreur lors de la suppression groupée de communications, il annule les modifications déjà apportées et laisse votre système intact.

Modifier l'emplacement des journaux

ID de fonctionnalité : CRMS-633

L'*Aide de l'Administrateur système* a été mise à jour pour inclure des instructions sur le stockage des fichiers journaux de Sage CRM dans un répertoire différent.

Par défaut, Sage CRM stocke ses fichiers journaux dans **%ProgramFiles (x86)%\Sage\CRM\CRM\Logs**. Les administrateurs système peuvent utiliser l'outil mklink fourni par Microsoft pour créer un lien de répertoire vers ce dossier et tout autre dossier où ils souhaitent stocker des fichiers journaux.

Remarque : Ces étapes ne s'appliquent que si votre serveur Sage CRM utilise NTFS.

1. Sur votre serveur Sage CRM, créez manuellement un nouveau dossier pour stocker vos fichiers journaux Sage CRM. Par exemple :
C:\nouvel-emplacement-journaux
2. Arrêtez IIS : dans la ligne de commande, exécutez `iisreset /stop`.
3. Renommez le dossier où sont actuellement stockés les fichiers journaux, par exemple :
C:\Program Files (x86)\Sage\CRM\CRM\Journaux-sauvegarde
4. Ouvrez une fenêtre de ligne de commande en tant qu'administrateur.
5. Créez un lien de répertoire pour le dossier de fichiers journaux d'origine et le nouveau dossier, par exemple :

```
mklink /J "C:\Program Files (x86)\Sage\CRM\CRM\Journaux" C:\nouvel-emplacement-journaux
```
6. Démarrez IIS : dans la ligne de commande, exécutez `iisreset / start`.
7. Vérifiez le nouvel emplacement des fichiers journaux pour confirmer qu'IIS y a bien créé les fichiers. Si c'est le cas, supprimez le dossier (**C:\Program Files (x86)\Sage\CRM\CRM\Journaux-sauvegarde**).

Mise à jour groupée du secteur

ID de fonctionnalité : CRMS-370, CRMS-473

Les administrateurs système peuvent modifier le secteur de groupes contenant des prospects, des tickets et des opportunités. Pour ce faire, ouvrez un groupe et sélectionnez **Mettre à jour le secteur** sous **Actions**.

Modification interdite avec un e-mail partagé

ID de fonctionnalité : CRMS-717

Sage CRM élargit l'obligation pour chaque utilisateur d'avoir une adresse e-mail unique aux situations où un administrateur système ou un gestionnaire des informations modifie un utilisateur existant.

Désormais, si un utilisateur en cours de modification partage une adresse e-mail commune avec un autre utilisateur, l'administrateur système ou le gestionnaire des informations ne peut pas enregistrer ses modifications tant qu'il n'a pas donné à l'utilisateur une adresse e-mail unique.

Les administrateurs système peuvent tout de même passer à Sage CRM 2022 R1 depuis une version antérieure de Sage CRM lorsque plusieurs utilisateurs partagent la même adresse e-mail. Ces utilisateurs continueront de partager la même adresse e-mail dans 2022 R1 après la mise à niveau. Vous pouvez attribuer des adresses e-mail uniques à ces utilisateurs au moment qui vous arrangera.

Remarque : Nous recommandons vivement que chaque utilisateur Sage CRM de votre environnement possède une adresse e-mail unique. En attribuant des adresses e-mail uniques, vous pouvez éviter des problèmes potentiels, par exemple la réception d'un message par un utilisateur autre que le destinataire prévu.

Insertion de la signature d'e-mail dans les réponses et les transferts


ID de fonctionnalité : CRMS-726

Lors de la création ou de la modification d'une signature d'e-mail, vous pouvez cocher une nouvelle case, intitulée **Utiliser la signature pour les réponses et les transferts**.

Cochez cette case pour insérer votre signature d'e-mail dans vos nouveaux messages mais aussi dans vos messages de réponse et de transfert. Si vous décochez cette case, votre signature d'e-mail n'est insérée que dans les nouveaux messages.

Pour plus d'informations sur la création ou la modification d'une signature d'e-mail, consultez [Gestion de votre signature électronique](#) dans l'*Aide utilisateur*.


Largeur des colonnes dans les e-mails

Lors de l'insertion ou de la modification d'un tableau dans un modèle d'e-mail dans  | **Administration** | **E-mail et documents** | **Modèles d'e-mails**, les administrateurs système peuvent redimensionner les colonnes des tableaux.


Pour ce faire, passez le pointeur de la souris sur la bordure de la colonne que vous voulez redimensionner. Lorsque le pointeur prend la forme d'une double flèche (+|+), cliquez et faites glisser la bordure pour redimensionner la colonne.


Rafraîchissement automatique du calendrier et de la liste de calendriers

ID de fonctionnalité : CRMS-511

Vous pouvez utiliser la nouvelle option **Intervalle de rafraîchissement du calendrier** dans  | **Administration** | **Système** | **Comportement système** pour définir la fréquence d'actualisation automatique des onglets **Calendrier** et **Liste de calendriers**. Pour désactiver le rafraîchissement, laissez ce paramètre vierge ou donnez-lui la valeur 0.

Affichage des informations de version et de clé de licence

Les administrateurs de Sage CRM peuvent afficher ou masquer les informations concernant la version de Sage CRM installée, la clé de licence et la date de fin de prise en charge de la version. Ces informations sont affichées en haut de l'écran, dans l'espace  | **Administration**.

Pour afficher ou masquer les informations, les administrateurs peuvent utiliser un nouveau champ **Afficher les informations de version et de licence** dans  | **Administration** | **Préférences**. Ce champ est défini sur **Oui** par défaut.

Remarque : Pour récupérer et afficher des informations sur les versions actuellement prises en charge, Sage CRM a besoin d'une connexion à Internet. Si votre serveur Sage CRM n'est pas connecté à Internet, nous vous recommandons de définir **Afficher les informations de version et de licence** sur **Non**.

Prise en charge de nouveaux logiciels

- **Microsoft SQL Server 2019 Express.** Cette version de SQL Server est désormais distribuée dans le package d'installation de Sage CRM. Vous pouvez installer et utiliser Microsoft SQL Server 2019 Express avec une nouvelle installation de Sage CRM. Lorsque vous venez d'une version précédente de Sage CRM qui utilisait une version antérieure de SQL Server Express, la configuration de Sage CRM conserve la version installée de SQL Server Express.
- **Base de données Microsoft Azure SQL.** Lors de la réalisation d'une nouvelle installation de Sage CRM, les administrateurs système peuvent se connecter à une solution de base de données Microsoft Azure SQL pour que la configuration de Sage CRM crée une nouvelle base de données et y stocke les données de Sage CRM. Pour plus d'informations, consultez [Stockage des données Sage CRM dans la base de données Azure SQL](#), dans ce document.
- **Windows 11.** Les utilisateurs peuvent accéder à Sage CRM depuis des ordinateurs clients sous Windows 11.

Fonctionnalités arrêtées

- **Fin de prise en charge de Microsoft Internet Explorer 11.** Sage CRM a cessé de prendre en charge Microsoft Internet Explorer 11, anticipant le retrait du navigateur par Microsoft le 15 juin 2022.

Avec Internet Explorer 11, les fonctionnalités suivantes de Sage CRM sont interrompues car elles ne sont pas disponibles dans les autres navigateurs pris en charge par Sage CRM :

- Modification de documents fusionnés
- Envoi d'e-mails avec Outlook
- **Impression de tableau de bord interactif** (ID de fonctionnalité : CRMS-425, CRMS-530). Nous avons retiré la commande **Imprimer** du coin supérieur droit du tableau de bord interactif. Votre navigateur est susceptible de proposer une fonctionnalité d'impression pour imprimer le tableau de bord.

Problèmes et limitations connus

Les problèmes et limitations qui suivent sont connus dans Sage CRM 2022 R1 au moment de sa publication.

ID du problème	Zone	Description
CRMS-450 CRMS-595	E-mail	<p>Lorsque vous faites un clic droit sur un mot mal orthographié en surbrillance dans l'éditeur d'e-mail intégré, le menu de raccourcis qui s'ouvre ne fournit pas de liste de suggestions de corrections.</p> <p>Ce problème survient dans les navigateurs Google Chrome, Microsoft Edge et Mozilla Firefox, et il est dû à un composant tiers appelé CKEditor.</p> <p>SOLUTION 1</p> <p>Appuyez sur la touche Ctrl et faites un clic droit sur le mot mal orthographié pour afficher une liste de suggestions.</p> <p>SOLUTION 2</p> <p>Installez une extension de correction orthographique pour votre navigateur web, comme LanguageTool.</p>
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>


ID du problème	Zone	Description
CRMS-430	API RESTful SData	<p data-bbox="643 222 1458 331">Dans Postman, lorsque vous utilisez des caractères génériques (%) dans une requête GET pour renvoyer des enregistrements spécifiques, vous recevez des résultats inattendus.</p> <p data-bbox="643 363 1458 432">La requête suivante renvoie, par exemple, toutes les sociétés plutôt que les sociétés dont le nom contient <i>Gate</i> :</p> <pre data-bbox="643 464 1365 527">GET http://SageCrmServer/sdata/crmj/sagecrm2/- /Company?where=comp_name like '%Gate%'</pre> <p data-bbox="643 558 1458 772">Ce problème est dû à la façon dont Postman traite certains caractères. Auparavant, Postmal fournissait un réglage nommé Utiliser le traitement d'URL nouvelle génération. 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 data-bbox="643 804 808 835">SOLUTION 1</p> <p data-bbox="643 867 1458 936">Utilisez l'encodage d'URL (%25) pour encoder les caractères génériques (%) de votre requête, par exemple :</p> <pre data-bbox="643 968 1365 1031">GET http://SageCrmServer/sdata/crmj/sagecrm2/- /Company?where=comp_name like '%25Gate%25'</pre> <p data-bbox="643 1062 808 1094">SOLUTION 2</p> <p data-bbox="643 1125 1458 1188">Utilisez un client alternatif pour tester l'API RESTful, comme SoapUI ou ReadyAPI.</p>

ID du problème	Zone	Description
S.O.	API RESTful	<p>Lorsque vous utilisez l'API RESTful, vous pouvez observer les problèmes suivants.</p> <p>Problème 1 : Bien que votre requête envoyée à l'API RESTful utilise le protocole HTTPS, les URL des enregistrements renvoyés par l'API utilisent HTTP.</p> <p>Problème 2 : L'URL de base des enregistrements renvoyés par l'API peut être différente de celle que vous avez utilisée dans votre requête. Par exemple, l'URL de base de votre requête peut contenir le nom de domaine pleinement qualifié (FQDN) du serveur Sage CRM, mais l'URL de base des enregistrements renvoyés peut contenir le nom du serveur local à la place.</p> <p>EXPLICATION</p> <p>Problème 1 : Par conception. L'API RESTful utilise toujours HTTP dans les URL des enregistrements renvoyés.</p> <p>Problème 2 : Pour former les URL des enregistrements renvoyés, l'API RESTful utilise le nom de serveur stocké dans la colonne <code>Parm_Value</code> de la table <code>Custom_SysParams</code> de la base de données. Toutefois, cette colonne peut stocker plusieurs noms pour votre serveur Sage CRM, notamment son nom local et son FQDN, séparés par un point-virgule :</p> <pre>monserveur;monserveur.mondomaine.com</pre> <p>l'API RESTful utilise toujours le premier nom de serveur stocké dans cette colonne.</p> <p>SOLUTION AU PROBLÈME 2</p> <p>Modifiez l'ordre des noms de serveur stockés dans la colonne <code>Parm_Value</code> de la base de données de Sage CRM de façon à ce que le FQDN soit lu en premier.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pour voir les noms de serveur stockés dans la colonne <code>Parm_Value</code> : <pre>SELECT Parm_Value from Custom_SysParams where Parm_Name='ServerNames'</pre> 2. Sauvegardez la base de données de Sage CRM. 3. Exécutez une requête SQL pour modifier l'ordre des noms de serveur, par exemple : <pre>UPDATE Custom_SysParams SET Parm_Value = 'monserveur.mondomaine.com;monserveur' WHERE Parm_Name = 'ServerNames'</pre>

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 Détails 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 Lead_detail. 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 Détails 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-504	Tickets	Quand un administrateur système personnalisait le champ Gravité du Contrat de Service dans  Administration Personnalisation Tickets pour définir une valeur Par défaut puis sélectionnait Enregistrer , une erreur « Événement imprévu » se produisait.	Ce problème a été résolu.
CRMS-628	Tickets	Quand un utilisateur créait un nouveau ticket, le champ Équipe ne recevait pas la valeur par défaut définie pour l'entité Ticket. Par exemple, le problème se produisait quand la valeur par défaut du champ case_channelid était définie comme l'Équipe par défaut de l'utilisateur actuel .	Ce problème a été résolu.
CRMS-645	Tickets	Quand un administrateur système ou un gestionnaire des informations modifiait le champ case_primarypersonid et sélectionnait Enregistrer , une erreur « Erreur lors de l'enregistrement des informations saisies Événement imprévu » se produisait.	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-693	<ul style="list-style-type: none"> • Tickets • Sociétés • Contacts • E-mail • Processus 	<p>Quand une règle de processus était configurée pour envoyer automatiquement des e-mails, ceux-ci n'étaient pas ajoutés à l'onglet Communications de l'enregistrement de ticket associé.</p> <p>Cela se produisait notamment dans le scénario suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vous aviez une règle de processus configurée pour envoyer des e-mails à chaque fois qu'un utilisateur créait un nouveau ticket. • L'e-mail devait être envoyé à l'utilisateur à qui le ticket était attribué et au contact (le client) pour lequel il était créé. <p>Suite à cela, l'e-mail était ajouté à l'onglet Communications de l'utilisateur et du contact, mais pas à celui du ticket, car le champ comm_caseid prenait comme valeur <code>NULL</code> dans la base de données.</p>	Ce problème a été résolu.
CRMS-582	<ul style="list-style-type: none"> • Plug-in Outlook classique • Plug-in Lite Outlook 	Les plug-ins Outlook classique et Lite ne classaient pas les e-mails contenant une signature incluant une image.	Ce problème a été résolu.


ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-740	<ul style="list-style-type: none"> • Sociétés • Contacts 	<p>Sage CRM ne renvoyaient pas correctement à la ligne les valeurs des champs de texte multiligne. Par conséquent, les valeurs longues ne s'affichaient pas en entier dans l'interface utilisateur.</p> <p>Ce problème était notamment visible sur l'onglet Communications lorsque le sujet ou les détails d'une communication contenaient une valeur longue.</p>	Ce problème a été résolu.
CRMS-703	Personnalisation	<p>L'<i>Aide utilisateur</i> ne mentionnait pas le comportement suivant :</p> <p>Quand un utilisateur fusionnait une entreprise source ayant des entités personnalisées associées, Sage CRM copiait les entités personnalisées vers l'entreprise de destination.</p>	L' <i>Aide utilisateur</i> a été mise à jour.

ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-760	Personnalisation	<p>Un élément personnalisé n'était pas affiché dans l'espace Administration de l'interface utilisateur de Sage CRM si le champ SQL des propriétés de l'élément contenait une déclaration SQL incluant une clause <code>EXISTS</code>.</p> <p>Le problème se produisait lorsqu'un administrateur système réalisait les opérations suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il se rendait dans  Administration Personnalisation avancée Menus système. 2. Il modifiait le contenu du groupe d'onglets Admin pour ajouter un nouvel élément personnalisé. 3. Il saisissait, dans le champ SQL dans les propriétés de l'élément, une déclaration contenant une clause <code>EXISTS</code>, par exemple : <pre data-bbox="756 1062 1195 1184">EXISTS (SELECT * from Custom_SysParams where parm_name='Escalation' and parm_Value='Y')</pre> 4. Il enregistrait les modifications. <p>Par conséquent, le nouvel élément personnalisé n'était pas affiché dans l'espace Administration, mais il était encore présent dans le volet de gauche.</p>	Ce problème a été résolu.


ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-461	<ul style="list-style-type: none"> Personnalisation Processus 	<p>Sage CRM affichait des actions de processus incorrectes lorsqu'un utilisateur sélectionnait l'icône Action () dans un gadget de tableau de bord interactif de type Liste.</p> <p>Le problème se produisait quand :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le gadget de tableau de bord interactif était configuré pour afficher les colonnes d'ancrage de processus. La règle de processus connexe était limitée à une équipe spécifique ou comprenait une condition JavaScript personnalisée. 	Ce problème a été résolu.
CRMS-674	<ul style="list-style-type: none"> Base de données Interface utilisateur 	<p>Quand un administrateur système se rendait dans  Administration Personnalisation avancée Tables et bases de données, sélectionnait le bouton Modifier () puis sélectionnait Enregistrer sans modifier aucune valeur, l'erreur suivante se produisait :</p> <p>« Impossible de se connecter à la base de données. »</p>	Ce problème a été résolu.
CRMS-673	<ul style="list-style-type: none"> Base de données Interface utilisateur 	<p>Quand un administrateur système ajoutait une nouvelle connexion à la base de données dans  Administration Personnalisation avancée Tables et bases de données, la connexion n'apparaissait pas à l'écran.</p>	Ce problème a été résolu.


ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-436	Déduplication	<p>Sage CRM se comportait de façon inattendue lorsqu'un utilisateur créait une nouvelle personne et que le nom de cette personne était identique à un nom existant dans le système :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lorsque l'élimination des doublons était activée, Sage CRM ne demandait pas à l'utilisateur de sélectionner la personne existante. • Lorsque l'élimination des doublons était désactivée, Sage CRM demandait quand même à l'utilisateur de sélectionner la personne existante. 	Ce problème a été résolu.
		Ce problème touchait uniquement les systèmes intégrés.	
CRMS-842	Documentation	<p>La rubrique <i>Obtention de l'ID de client et le code secret d'une boîte Outlook Web</i> dans l'<i>Aide administrateur</i> fournissait une URI de redirection incorrecte.</p> <p>L'URI de redirection fournie dans la rubrique comprenait des lettres majuscules, alors que l'URI doit être intégralement en minuscule.</p>	Ce problème a été résolu. Documentation mise à jour.
CRMS-724	Documentation	La documentation ne donnait pas de liste des thèmes Sage CRM pris en charge.	Ce problème a été résolu. La liste des thèmes pris en charge figure maintenant dans la section Thèmes pris en charge de ce document.

ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-739	E-mail	<p>Quand plusieurs contacts associés à une entreprise partageaient la même adresse e-mail, chaque message envoyé à cette adresse conduisait Sage CRM à créer une communication pour chaque contact, quel que soit son statut dans Sage CRM.</p> <p>Dans ce cas, le comportement attendu est qu'une communication ne doit être créée que pour les contacts dont le statut est actif ou vide.</p>	Ce problème a été résolu.
CRMS-540	E-mail	<p>Quand un utilisateur créait un e-mail à l'aide d'un modèle préconfiguré contenant certains champs de fusion dans l'objet, Sage CRM ne remplaçait pas les champs de fusion par les valeurs réelles.</p> <p>Ce problème se produisait quand un utilisateur créait un nouvel e-mail dans le contexte d'un enregistrement d'entité personnalisée, et que l'entité personnalisée était configurée comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Communications • Bibliothèque • Détenu par des sociétés, des contacts et des opportunités 	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-481	E-mail	<p>Quand un administrateur système modifiait un mot de passe dans  Administration E-mail et documents Options avancées du serveur de gestion des e-mails, le service Gestion des e-mails cessait de fonctionner et l'erreur suivante était inscrite dans le journal de Sage CRM :</p> <p>« Invalid eWare username or password » (nom d'utilisateur ou mot de passe eWare non valide)</p>	Ce problème a été résolu.
CRMS-452	E-mail	<p>Quand un utilisateur envoyait un e-mail à une entreprise à l'aide d'un modèle d'e-mail dont le corps contenait le champ de fusion #comp_name#, le champ n'était pas remplacé par le nom réel de la société.</p> <p>Ce problème se produisait quand la société en question n'avait pas de contact par défaut.</p>	Ce problème a été résolu.
CRMS-615	<ul style="list-style-type: none"> • Publipostage • Devis/ commandes 	<p>Quand un utilisateur sélectionnait Fusionner vers PDF pour un devis ou une commande, l'écran qui s'ouvrait contenait les modèles Microsoft Word (.docx).</p>	Ce problème a été résolu.
CRMS-527	Mailchimp	<p>Quand un utilisateur sélectionnait le bouton Envoyer vers Mailchimp sur un groupe, les valeurs du champ comp_idcust étaient, de manière imprévue, définies sur <code>NULL</code> dans la table <code>Société</code> de la base de données de Sage CRM.</p> <p>Ce problème concernait uniquement les groupes dont le champ comp_idcust était renseigné.</p>	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-495	Rapports	<p>Quand un utilisateur exécutait un rapport, une erreur SQL se produisait. De plus, une erreur « Invalid column name addr_city » (Nom de colonne addr_city non valide) était inscrite dans le fichier journal de Sage CRM.</p> <p>Cela se produisait lorsque le rapport était configuré comme suit :</p> <p>Contenu du rapport Société : Nom de la société Opportunité : Total du devis Opportunité : Détails Opportunité : À fermer avant Opportunité : Raison de l'échec Opportunité : Affecté à</p> <p>Critères de recherche Opportunité : Total de la commande Opportunité : Raison de l'échec</p> <p>Trier par Opportunité : Total de la commande</p> <p>Grouper par Opportunité : Statut Opportunité : Affecté à</p> <p>Recherche avancée Le rapport était configuré pour utiliser la requête suivante :</p> <p>Adresse : Ville commence par <valeur></p> <p>OU</p> <p>Tickets : SLA = <valeur></p> <p>ET</p> <p>Tickets : Ouvert par = <valeur></p> <p>ET</p> <p>Tickets : Produit = <valeur></p> <p>ET</p> <p>Tickets : Contact</p>	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-630	API RESTful	<p>Quand un utilisateur supprimait une adresse de société, l'adresse était supprimée de l'interface utilisateur mais pas de la base de données de Sage CRM.</p> <p>Par conséquent, une requête HTTP envoyée à l'API RESTful renvoyait l'adresse de société supprimée.</p>	Ce problème a été résolu.
CRMS-636	<ul style="list-style-type: none"> • Rechercher • Recherche rapide 	<p>Quand un administrateur système utilisait une requête SQL pour filtrer les enregistrements affichés dans le menu déroulant pour un champ de sélection de recherche avancée (🔍 ▼), le menu déroulant ne s'ouvrait pas.</p> <p>Le problème se produisait notamment lorsqu'un administrateur système réalisait les opérations suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dans  Administration Personnalisation Communication, l'utilisateur sélectionnait comm_opportunityid. 2. Il saisissait une déclaration dans Rechercher SQL. 3. Il enregistrait les modifications. 	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-848 CRMS-849 CRMS-851	<ul style="list-style-type: none"> Gestion de la sécurité Composants tiers 	<p>Sage CRM utilisait le composant tiers Apache Log4j dont les versions 2.0.0 à 2.14.1 contenaient des vulnérabilités permettant à un malfaiteur d'exécuter du code malveillant.</p> <p>Ces vulnérabilités sont enregistrées dans la Base de données nationale des vulnérabilités du NIST sous les identifiants suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> CVE-2021-45046 CVE-2021-45105 CVE-2021-44228 CVE-2021-44832 <p>Vous trouverez également des descriptions détaillées de ces vulnérabilités sur la page Vulnérabilités de sécurité Apache Log4j.</p>	<p>Ce problème a été résolu.</p> <p>La version d'Apache Log4j fournie avec Sage CRM a été passée à la version 2.17.1, dans laquelle ces vulnérabilités sont corrigées.</p>
CRMS-698	<ul style="list-style-type: none"> Interface utilisateur Tableau de bord interactif 	<p>Quand un utilisateur choisissait la virgule (,) comme signe décimal et le point (.) comme séparateur de milliers dans  Préférences, ces modifications n'étaient pas appliquées aux rapports du tableau de bord interactif.</p> <p>Par conséquent, les rapports utilisaient des séparateurs incorrects : un point (.) comme signe décimal et une virgule (,) comme séparateur de milliers.</p>	<p>Ce problème a été résolu.</p>
CRMS-773	<ul style="list-style-type: none"> Utilisateurs Groupes 	<p>Il n'était pas possible de supprimer un groupe dont le nom contenait une apostrophe (').</p>	<p>Ce problème a été résolu.</p>

ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-761	<ul style="list-style-type: none"> • Processus • E-mail 	<p>L'<i>Aide de l'Administrateur système</i> indiquait à tort que lorsque le Service escalade était activé et que vous vouliez que le nom et l'adresse e-mail de l'utilisateur actuel apparaisse dans les e-mails de notification, il fallait renseigner les champs Nom de l'e-mail de notification et Adresse e-mail de notification.</p> <p>En réalité, pour mettre en œuvre ce scénario, vous devez laisser ces champs vides.</p>	<p>L'<i>Aide de l'Administrateur système</i> a été mise à jour.</p>

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 ou de mettre à niveau Sage CRM, vérifiez que :

- Votre environnement répond aux *Configurations logicielles et matérielles requises de Sage CRM 2022 R1* publiées dans le [Centre d'aide Sage CRM](#).
- *Microsoft OLE DB Driver 18 for SQL Server* est bien installé sur le serveur SQL qui va héberger la base de données Sage CRM.

[Télécharger Microsoft OLE DB Driver 18 for SQL Server](#)

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

Voie de mise à niveau

Vous pouvez utiliser le package d'installation Sage CRM 2022 R1 pour mettre à niveau les versions 2021 R2, 2021 R1, 2020 R2, 2020 R1, 2019 R2 et 2019 R1.


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 2022 R1 et n'est plus prise en charge. Si vous avez installé CTI avec une version précédente de Sage CRM, le passage à 2022 R1 supprime entièrement CTI.

Tâches post-installation/MàN

- La configuration de Sage CRM ne peut pas mettre à niveau Microsoft SQL Server Express installé avec une version précédente de Sage CRM. Par conséquent, il se peut que Sage CRM utilise une version non prise en charge de Microsoft SQL Server Express. Si nécessaire, mettez manuellement Microsoft SQL Server Express à niveau après le changement de version de Sage CRM.

Pour connaître les versions de Microsoft SQL Server Express prises en charge, consultez les *Configurations logicielles et matérielles requises de Sage CRM 2022 R1* publiées dans le [Centre d'aide Sage CRM](#)

- Vérifier que les mots de passe des utilisateurs dans Sage CRM ne sont pas vierges. Nous testons les fonctionnalités de Sage CRM dans un environnement où chaque utilisateur a un mot de passe non vierge. Si vous avez des mots de passe vierges dans votre environnement, les fonctionnalités de Sage CRM peuvent se comporter de façon imprévisible.
- 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. Sélectionnez **Désactiver** puis **Continuer**.
 - d. Sélectionnez **Modifier**.
 - e. Dans la case **Mot de passe CRM**, saisissez à nouveau le mot de passe.

f. Cliquez sur **Enregistrer**.

g. Sélectionnez **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.

Thèmes pris en charge

Le seul thème Sage CRM pris en charge est Contemporain.

Après l'installation ou la mise à niveau de Sage CRM, nous recommandons aux administrateurs système de vérifier que le thème contemporain est défini comme thème par défaut.

Pour plus d'informations, consultez *Modification du thème par défaut* dans l'*Aide de l'administrateur système de Sage CRM 2022 R1* publiée dans le [Centre d'aide Sage CRM](#).