



# Sage CRM 2022 R2

## Notas de versión

**Actualizado:** agosto 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 ..... 4**
- Archivos y fechas de versión incluidos ..... 5
- Documentación y ayuda ..... 6
  
- Nuevas funciones y mejoras ..... 7**
- Establecer la longitud máxima de la contraseña ..... 8
- Importar contactos y mensajes de correo electrónico desde Exchange Online ..... 9
  - Pasos para activar la importación de contactos y mensajes de correo electrónico ..... 10
  - Obtener el Id. y el secreto de cliente de Oauth 2.0 para Azure Active Directory. .... 11
  - Importar contactos ..... 12
  - Importar mensajes de correo electrónico ..... 13
- API de RESTful: Cargar archivo a carpeta especificada ..... 14
- Compatibilidad con nuevo software ..... 14
  
- Funciones suspendidas ..... 15**
  
- Problemas y limitaciones conocidos ..... 16**
  
- Incidencias solucionadas ..... 20**
  
- Instalación y actualización ..... 29**
- Requisitos previos de instalación ..... 29
- Ruta de actualización ..... 29
- Tareas posteriores a la instalación/actualización ..... 30
- Temas admitidos ..... 31

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

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

Dependiendo de la zona donde se encuentre, puede obtener claves de licencia para Sage CRM 2022 R2 con el fin de instalar módulos específicos del producto, como **Ventas, Marketing, y Servicio** (o combinaciones de estos módulos). Para obtener más información sobre la disponibilidad de los módulos y las configuraciones disponibles en su zona, póngase en contacto con su oficina local de Sage.

Cuando instale Sage CRM 2022 R2, puede seleccionar y enviar opcionalmente estadísticas de uso de Sage CRM de forma anónima a Sage por medio de Google Analytics. Esta información permitirá a Sage mejorar los servicios y software que proporcionamos a nuestros clientes.

# Archivos y fechas de versión incluidos

Fecha de versión	Versión de eWare.dll
Agosto de 2022	20.22.0.2

# Documentación y ayuda

Para ver la ayuda contextual, haga clic en el botón **Ayuda** en Sage CRM 2022 R2.

Para obtener más información sobre el software con el que Sage CRM 2022 R2 puede funcionar e integrarse, consulte *Requisitos de hardware y software de 2022 R2* en el [Centro de ayuda de Sage CRM](#).

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

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

# Nuevas funciones y mejoras

---

Sage CRM 2022 R2 proporciona las siguientes nuevas funciones y mejoras:

- **Establecer la longitud máxima de la contraseña**
- **Importar contactos y mensajes de correo electrónico desde Exchange Online**
- **API de RESTful: Cargar archivo a carpeta especificada**
- **Compatibilidad con nuevo software**

# Establecer la longitud máxima de la contraseña

Las políticas de contraseñas en  | [Administración](#) | [Usuarios](#) | [Seguridad](#) | [Políticas de seguridad de contraseñas](#) ahora proporcionan una nueva opción **Longitud máxima de contraseña**. Permite a los administradores del sistema configurar la longitud máxima de la contraseña para los usuarios a los que se aplica la política. El valor en esta opción no puede superar 200 caracteres y debe ser igual o superior al establecido en la opción **Longitud mínima de contraseña**.

El valor de la opción **Longitud máxima de contraseña** entra en vigor solo cuando un usuario al que se aplica la política intenta cambiar su contraseña.

# Importar contactos y mensajes de correo electrónico desde Exchange Online

Los administradores del sistema pueden configurar Sage CRM para permitir a los usuarios conectar con sus cuentas de Exchange Online e importar datos en Sage CRM.

Con esta función, los usuarios de Sage CRM pueden:

- Importar mensajes de correo electrónico desde sus cuentas conectadas de Exchange Online y registrarlos como un registro Empresa, Persona u Oportunidad en Sage CRM.
- Importar contactos desde sus cuentas conectadas de Exchange Online y almacenarlos en Sage CRM registros Persona o Cliente potencial. Si la empresa asociada con el contacto existe en Sage CRM, el contacto se importa como un registro Persona y se asocia con esa empresa. En caso contrario, el contacto se importa como un registro Cliente potencial.

Esta función sustituye la Integración Classic y Lite Outlook en nuevas instalaciones de Sage CRM.

Cuando actualiza desde una versión de Sage CRM donde la Integración Classic o Lite Outlook está activada, al habilitar la importación de contactos y mensajes de correo electrónico no desactiva la Integración Classic o Lite Outlook.

En esta sección:

- [Pasos para activar la importación de contactos y mensajes de correo electrónico](#)
- [Obtener el Id. y el secreto de cliente de Oauth 2.0 para Azure Active Directory..](#)
- [Importar contactos](#)
- [Importar mensajes de correo electrónico](#)

# Pasos para activar la importación de contactos y mensajes de correo electrónico

## Paso 1: Como administrador del sistema, introduzca el Id. y el secreto de cliente de OAuth 2.0 en Sage CRM

1. Cree y configure una aplicación en Azure Active Directory para obtener el Id. y el secreto de cliente de OAuth 2.0. Para obtener detalles, consulte [Obtener el Id. y el secreto de cliente de Oauth 2.0 para Azure Active Directory..](#)
2. En Sage CRM, vaya a  | **Administración | Correo electrónico y documentos | Configuración de OAuth 2.0 para Importar contactos y correos electrónicos**, seleccione **Cambiar** e introduzca el Id. y el secreto de cliente de OAuth 2.0 obtenido.

Ahora los usuarios pueden conectar con sus cuentas de Exchange Online y empezar a importar datos en Sage CRM.

## Paso 2: Como usuario, conecte con su cuenta de Exchange Online

Todos los usuarios que deseen importar datos desde Exchange Online en Sage CRM deberán completar este paso.

1. En Sage CRM, diríjase a  | **Preferencias**.
2. Realice cualquiera de las siguientes acciones:
  - Si está conectando con su cuenta de correo electrónico por primera vez, seleccione **Conectar con cuenta de correo electrónico**. Este botón está disponible únicamente si su administrador del sistema ha configurado la importación de contactos y mensajes de correo electrónico desde Exchange Online.
  - Si ya conectó con una cuenta de correo electrónico y desea cambiar a una cuenta diferente, seleccione **Cambiar cuenta de correo electrónico**.
3. Cuando se le solicite, introduzca el nombre de usuario y la contraseña para la cuenta de Exchange Online desde la que desea importar datos.

Para importar datos, siga los pasos de estas secciones:

- [Importar contactos](#)
- [Importar mensajes de correo electrónico](#)

# Obtener el Id. y el secreto de cliente de Oauth 2.0 para Azure Active Directory.

Como administrador del sistema, complete estos pasos para obtener el Id. y el secreto de cliente de OAuth 2.0 e introducirlos en Sage CRM para permitir que los usuarios conecten con sus cuentas de Exchange Online e importen contactos y mensajes de correo electrónico.

1. Inicie sesión en el **Centro de administración de Azure Active Directory**.
2. Diríjase a **Registros de aplicaciones**.
3. Registre una nueva aplicación:
  - a. Haga clic en **Nuevo registro**.
  - b. Introduzca un nombre descriptivo para la aplicación.
  - c. Bajo **Tipos de cuentas admitidos**, seleccione **Cuentas en cualquier directorio organizativo (cualquier directorio de Azure AD - Multiinquilino) y cuentas personales de Microsoft (por ej. Skype, Xbox)**.
  - d. Bajo **URI de redireccionamiento (opcional)**, seleccione **Web** e introduzca los siguientes URI:

- *http://localhost/<nombre de instalación>/custompages/oauth/callback.html*
- *https://<nombre de servidor>/<nombre de instalación>/custompages/oauth/callback.html*

Si su servidor de Sage CRM está accesible en Internet, añada también:

- *https://<FQDN de servidor>/<nombre de instalación>/custompages/oauth/callback.html*

En estos URI:

- *<nombre de instalación>* es el nombre de su instalación de Sage CRM. Debe estar todo en minúsculas.
  - *<nombre de servidor>* es el nombre del servidor de Sage CRM. Debe estar todo en minúsculas.
  - *<FQDN de servidor>* es el nombre de dominio completamente cualificado del servidor de Sage CRM. Debe estar todo en minúsculas.
- e. Haga clic en **Registrarse**.
  - f. Copie el Id. de aplicación (cliente) y almacénelo en un archivo.

4. Obtenga un secreto para su aplicación:
  - a. Vaya a **Certificados y secretos**.
  - b. Haga clic en **Nuevo secreto de cliente**, escriba una descripción y seleccione una opción de caducidad.
  - c. Haga clic en **Añadir**.
  - d. En la columna **Valor**, copie el secreto de cliente y almacénelo en un archivo.
  
5. Vaya a **Permisos de API** y añada los siguientes permisos delegados de Microsoft Graph:
  - Contacts.Read
  - Contacts.Read.Shared
  - IMAP.AccessAsUser.All
  - Mail.Read
  - Mail.Read.Shared
  - Mail.ReadWrite
  - Mail.ReadWrite.Shared
  - POP.AccessAsUser.All
  - SMTP.Send
  - User.Read

Introduzca el Id. y el secreto de cliente de OAuth 2.0 obtenidos en Sage CRM. Consulte [Pasos para activar la importación de contactos y mensajes de correo electrónico](#).

## Importar contactos

Antes de completar estos pasos, asegúrese de que ha conectado con su cuenta de Exchange Online como se describe en [Pasos para activar la importación de contactos y mensajes de correo electrónico](#).

1. En Sage CRM, vaya a la pestaña **Contactos**.
2. Seleccione **Importar contactos**.

Se abrirá una lista de contactos disponibles en su cuenta conectada de Exchange Online.

3. En la columna **Importar**, seleccione el botón Importar () al lado de los contactos que desea importar. Esta acción importa los contactos en Sage CRM.

Los contactos importados se convierte en uno de los siguientes en Sage CRM:

- Registros de clientes potenciales, si la empresa asociada con el contacto no existe en Sage CRM o no se reconoce durante la importación.
- Registros de personas, si la empresa asociada con el contacto existe en Sage CRM y se reconoce durante la importación.

## Importar mensajes de correo electrónico

Antes de completar estos pasos, asegúrese de que ha conectado con su cuenta de Exchange Online como se describe en [Pasos para activar la importación de contactos y mensajes de correo electrónico](#).

1. En Sage CRM, abra el registro Empresa, Persona u Oportunidad en el que desea importar mensajes de correo electrónico desde su cuenta de Exchange Online.
2. Seleccione **Importar correos electrónicos**.
3. Bajo **Carpeta de correo electrónico**, seleccione la carpeta que almacena los mensajes que desea importar.

Esta acción abre una lista de mensajes que residen en la carpeta seleccionada de su cuenta conectada de Exchange Online.

4. Seleccione las casillas de verificación junto a los mensajes que desea importar.
5. Configure lo siguiente:
  - **Estado de comunicación.** Seleccione el estado que desea asignar a los mensajes de correo electrónico en Sage CRM.
  - **Acción de comunicación.** Seleccione la acción que desea asignar a los mensajes de correo electrónico en Sage CRM.
  - **Utilizar fecha de correo electrónico.** Seleccione esta casilla de verificación si desea marcar los mensajes de correo electrónico que se están importando con su fecha de envío original (si los mensajes son salientes) o la fecha de recepción (si los mensajes son entrantes). Cuando deja en blanco esta casilla de verificación, los mensajes se marcan con la fecha actual.
6. Seleccione **Importar correos electrónicos**.

Como resultado, los mensajes de correo electrónico se importan en Sage CRM junto con sus datos adjuntos y se registran como comunicaciones con el registro Empresa, Persona u Oportunidad seleccionado. Puede verlos en la pestaña **Comunicaciones** del registro.

# API de RESTful: Cargar archivo a carpeta especificada

Hemos añadido un parámetro `hiddenUserFolder` al extremo [Cargar un archivo a una carpeta](#).

Puede utilizar este parámetro opcional para especificar el nombre de una subcarpeta en **<Carpeta de instalación de Sage CRM>\Library\** en la que cargar el archivo especificado. Si la subcarpeta no existe, el extremo la crea.

## Valor de ejemplo de `hiddenUserFolder`

`MyFolder`

Cuando omite el parámetro `hiddenUserFolder`, el archivo se carga en **<Carpeta de instalación de Sage CRM>\Library\TEMP\<SID>**, donde `<SID>` es el Id. de sesión que utiliza para autenticar su llamada. De forma predeterminada, Sage CRM se instala en `%ProgramFiles(x86)%\Sage\CRM\CRM`.

Para probar el parámetro `hiddenUserFolder`, utilice una [recopilación Postman](#) proporcionada para Sage CRM 2022 R2:

1. Importe los archivos `.json` desde la [recopilación Postman](#) en Postman.
2. Configure Postman como se describe en la referencia de la API de REST de Sage CRM 2022 R2.
3. En la recopilación importada, amplíe la carpeta **RESTful API endpoints (formerly SData)**.
4. Ejecute la primera solicitud para obtener un Id. de sesión.
5. Ejecute la solicitud **Cargar un archivo en una carpeta**.

## Compatibilidad con nuevo software

- **Microsoft SQL Server 2019 Web Edition.** Puede configurar Sage CRM para almacenar datos en una base de datos alojada en Microsoft SQL Server 2019 Web Edition. También actualizamos los *Requisitos de hardware y software* para clarificar qué ediciones admitimos con cada versión de Microsoft SQL Server.

# Funciones suspendidas

---

- **Plugins Lite y Classic Outlook.** Ya no admitimos estos plugins y no están disponibles en nuevas instalaciones de Sage CRM 2022 R2. Utilice **Importar contactos y mensajes de correo electrónico desde Exchange Online** en su lugar. Si tenía el plugin Lite o Classic Outlook activado en una versión anterior de Sage CRM, actualizar a Sage CRM 2022 R2 no desactiva el plugin. Tenga en cuenta que el Servicio de asistencia de Sage no tratará ningún problema relacionado con los plugins.

# Problemas y limitaciones conocidos

---

Estos son los problemas y limitaciones conocidos que hay en Sage CRM 2022 R2 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><b>SOLUCIÓN 1</b></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><b>SOLUCIÓN 2</b></p> <p>Instale y utilice una extensión de corrector ortográfico para su navegador como <a href="#">LanguageTool</a>.</p>
CRMS-430	API de RESTful SData	<p>En Postman, cuando emplea caracteres comodín (*) en una solicitud GET para devolver registros específicos, recibe resultados inesperados.</p> <p>Por ejemplo, la siguiente solicitud devuelve todas las empresas en vez de solo las empresas cuyo nombre contiene <i>Gate</i>:</p> <pre>GET http://SageCrmServer/sdata/crmj/sagecrm2/-/Company?where=comp_name like '%Gate%'</pre> <p>Este problema viene provocado por la forma con que Postman procesa ciertos caracteres. En el pasado, Postman proporcionaba</p>

---

ID de incidencia	Área	Descripción
		<p>un parámetro denominado <b>Utilizar procesamiento de URL de siguiente generación</b>. Al desactivar este parámetro, podía hacer que los caracteres comodín funcionaran. No obstante, este parámetro está desusado en las versiones de Postman recientes.</p> <p><b>SOLUCIÓN 1</b></p> <p>Utilice la codificación URL (%25) para codificar los caracteres comodín (%) en su solicitud, como por ejemplo:</p> <pre>GET http://SageCrmServer/sdata/crmj/sagecrm2/-/Company?where=comp_name like '%25Gate%25'</pre> <p><b>SOLUCIÓN 2</b></p> <p>Utilice un cliente alternativo para probar la API de RESTful, como SoapUI o ReadyAPI.</p>
N/D	API de RESTful	<p>Cuando utilice la API de RESTful, podría observar los siguientes problemas.</p> <p>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>Problema 2: La URL base de los registros devueltos por la API podría ser diferente de la que utilizó en su solicitud. Por ejemplo, la URL base de su solicitud podría contener el nombre de dominio completamente cualificado (FQDN) del servidor de Sage CRM, pero la URL base de los registros devueltos tiene el nombre del servidor local en su lugar.</p> <p><b>MOTIVO</b></p> <p>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>Problema 2: Para formar las direcciones URL de los registros devueltos, la API de RESTful utiliza el nombre de servidor almacenado en la columna <code>Parm_Value</code> de la tabla de la base de datos <code>Custom_SysParams</code>. No obstante, esta columna puede almacenar varios nombres para su servidor de Sage CRM, como por ejemplo, su nombre local y FQDN separados por punto y coma:</p> <pre>miservidor;minombreservidor.midominio.com</pre>

ID de incidencia	Área	Descripción
		<p>La API de RESTful siempre utiliza el primer nombre de servidor almacenado en esta columna.</p> <p><b>SOLUCIÓN PARA EL PROBLEMA 2</b></p> <p>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 style="list-style-type: none"> <li>1. Consulte los nombres de servidor almacenados en la columna <code>Parm_Value</code>: <pre>SELECT Parm_Value from Custom_SysParams where Parm_Name='NombresServidor'</pre> </li> <li>2. Realice una copia de seguridad de la base de datos de Sage CRM.</li> <li>3. Ejecute una consulta SQL para cambiar el orden de los nombres de servidor, como por ejemplo: <pre>UPDATE Custom_SysParams SET Parm_Value = 'minombreservidor.midominio.com;miservidor' WHERE Parm_Name = 'NombresServidor'</pre> </li> </ol>
N/D	Interfaz de usuario	<p>Después de actualizar Sage CRM, los temas antiguos como Classic están disponibles en la interfaz de usuario de Sage CRM.</p> <p><b>SOLUCIÓN</b></p> <p>Recomendamos que utilice el tema Moderno. No se admiten otros temas.</p>
CRMS-151	Interfaz de usuario	<p>Cuando el campo <b>Detalles</b> de una entidad contiene un valor largo (más de 255 caracteres) sin espacios, saltos de línea o guiones, el valor no se ajusta en el campo. Por ejemplo, este problema ocurre en el campo <b>Lead_detail</b>. Esta limitación es por diseño y no se arreglará.</p> <p><b>SOLUCIÓN</b></p> <p>Puede ajustar un valor largo en el campo mostrando solo los primeros 255 caracteres del valor. Para ello, ponga el campo <b>Detalles</b> en un bloque de lista. Esto no cambia el valor actual almacenado en la base de datos de SQL Server.</p>
CRMS-714	Correo	<p>Cuando utiliza el editor de correo electrónico incorporado para</p>

ID de incidencia	Área	Descripción
	electrónico	<p>insertar una imagen en línea en el cuerpo del correo electrónico seleccionando <b>Pegar</b> en un menú de método abreviado, un mensaje aparece indicando que su navegador no admite esta función y que debe utilizar la combinación de teclas Ctrl+V en su lugar.</p> <p>Pero pulsar la combinación de teclas Ctrl+V tampoco inserta la imagen.</p> <p><b>SOLUCIÓN</b></p> <p>Para añadir una imagen en línea:</p> <ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="623 659 1414 726">1. Debajo del cuadro del editor de correo electrónico, busque y seleccione un archivo de imagen local.</li><li data-bbox="623 758 1127 789">2. Seleccione <b>Cargar imagen en línea</b>.</li></ol>

# Incidencias solucionadas

---

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

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-857	Calendario	<p>Este problema se producía cuando Sage CRM tenía un territorio raíz y uno o más subterritorios configurados.</p> <p>Cuando un administrador del sistema creaba un nuevo usuario que tenía todos los derechos sobre el territorio raíz y luego el usuario creaba una cita para una empresa en un subterritorio, la cita no se mostraba al usuario en el calendario.</p>	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-1040	Gestión de componentes	<p>Sage CRM cerró la sesión de un usuario de forma inesperada. Este problema se producía únicamente en la siguiente situación:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Un administrador del sistema utilizaba el Administrador de componentes para crear una nueva entidad personalizada que</li></ol>	Esta incidencia se ha solucionado.

---

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
		<p>tenía casos.</p> <p>2. Un usuario creaba un nuevo registro de entidad personalizado, y luego creaba un nuevo caso para el registro. En este paso, Sage CRM cerraba la sesión del usuario.</p>	
CRMS-982	Personalización	<p>Cuando un usuario modificaba un registro en una pantalla personalizada y luego guardaba los cambios, se abría la página de inicio de sesión de Sage CRM.</p>	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-928	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personalización</li> <li>• Arrastrar y soltar documento</li> </ul>	<p>Sage CRM cerraba la sesión de un usuario después de que este adjuntara un documento a un registro de entidad personalizada o actualizara un documento existente adjunto a aquél.</p>	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-752	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personalización</li> <li>• Presupuestos y pedidos</li> </ul>	<p>Cuando un usuario seleccionaba un estado no predeterminado para un registro Presupuesto y guardaba los cambios, el estado se restablecía de manera inesperada al predeterminado.</p> <p>Este problema se producía cuando el estado seleccionado utilizaba una traducción y código personalizados.</p>	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-969	Arrastrar y soltar documento	<p>Cuando un usuario adjuntaba un archivo a un registro Empresa en la pestaña <b>Documentos</b>, el campo <b>Referente</b> mostraba la descripción errónea.</p> <p>Este problema se producía cuando un usuario realizaba los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Abría un registro Oportunidad.</li> <li>2. Abría Búsqueda de palabra clave, buscaba un registro Empresa y lo abría.</li> <li>3. Abría la pestaña <b>Documentos</b> del registro <b>Empresa</b> y adjuntaba un archivo.</li> </ol>	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-929	Documentación	El documento <i>Requisitos de hardware y software</i> no cubría los escenarios donde el servidor de la base de datos utilizado por Sage CRM requería más recursos de hardware.	La sección <i>Requisitos de hardware</i> en el documento <i>Requisitos de hardware y software</i> se ha actualizado.
CRMS-822	Correo electrónico	<p>Cuando un usuario enviaba un mensaje por correo electrónico empleando una plantilla de correo electrónico con un archivo adjunto añadido, no se enviaba el mensaje.</p> <p>Este problema ocurría únicamente cuando el nombre del archivo adjunto contenía un signo</p>	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-912	Integración de Exchange	<p>diacrítico (â, ê, î, etcétera).</p> <hr/> <p>Cuando un administrador del sistema activaba un buzón de correo de usuario de Sage CRM para su sincronización con Exchange en la pestaña <b>Administración de buzones de correo de usuarios</b> en    <b>Administración   Correo electrónico y documentos   Integración de Exchange Server   Administración de conexiones</b>, la operación de sincronización fallaba con un error indicando que el Motor de sincronización no pudo conectar con un buzón de Exchange.</p> <p>Este problema se producía si el administrador del sistema no tenía un buzón de Exchange Online configurado para su cuenta de administrador en Office 365.</p>	<p>El tema <b>Configuración de OAuth 2.0 para Exchange Online (Office 365)</b> en la <i>Ayuda del administrador del sistema</i> se actualizó para mencionar que su cuenta de administrador de Office 365 debe tener un buzón configurado en Exchange Online.</p>
CRMS-751	Integración de Exchange	<p>Cuando un usuario modificaba una cita o tarea sincronizada desde Sage CRM con Exchange Online, la hora de la cita o tarea cambiaba inesperadamente.</p> <p>Este problema se producía en la siguiente situación de ejemplo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un administrador del</li> </ol>	<p>Esta incidencia se ha solucionado.</p>

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
		<p>sistema configuraba la sincronización bidireccional para citas y tareas entre Sage CRM y Exchange Online.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Un usuario creaba una cita en Sage CRM y establecía la hora de la cita entre las 4:00 PM - 5:00 PM de la fecha vigente.</li> <li>3. Cuando la cita se sincronizaba con Exchange Online, el usuario modificaba la cita en Microsoft Outlook sin cambiar la hora de la cita.</li> <li>4. Cuando el usuario guardaba la cita modificada, la hora cambiaba inesperadamente a 3:00 PM - 4:00 PM.</li> </ol>	
CRMS-460	Clientes potenciales	<p>Con la función Cliente potencial web activada y un flujo de procesos de cliente potencial configurado, cuando un usuario creaba un nuevo cliente potencial, Sage CRM asignaba los valores erróneos a los campos <b>lead_status</b> y <b>lead_stage</b> del cliente potencial.</p>	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-878	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes potenciales</li> <li>• Oportunidades</li> </ul>	<p>Se producía un error "No se seleccionó ninguna empresa o persona. No se puede continuar con la conversión." cuando un</p>	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
		<p>usuario intentaba convertir un cliente potencial en una oportunidad.</p> <p>Este problema surgía únicamente si la dirección del sitio web especificada para la empresa relacionada superaba los 40 caracteres.</p>	
CRMS-874	Oportunidades	<p>Cuando un administrador del sistema cambiaba <b>Ordenar por desc a Sí</b> en    <b>Administración</b>   <b>Personalización</b>   <b>Entidades secundarias: Progreso de oportunidades</b>   <b>Listas</b>   <b>OpportunityProgressList</b>, este cambio no se aplicaba a la última columna de la pestaña <b>Seguimiento</b> de un registro Oportunidad.</p>	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-896	Informes	<p>Cuando un usuario modificaba un informe sobre oportunidades para ordenar los registros por el campo <b>Oportunidad: Empresa</b>, este cambio no tenía ningún efecto.</p>	<p>Según diseño.</p> <p>Este problema se produce porque el campo <b>Oportunidad: Empresa</b> contiene identificadores exclusivos de empresas, no nombres de empresas.</p> <p>Para ordenar registros por empresa, utilice el campo <b>Empresa: Nombre de empresa</b> en su lugar.</p>
CRMS-879	Informes	Sage CRM no generaba	Esta incidencia se ha

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
		   <b>Administración   Gestión de datos   Divisa</b> superaba 999.	solucionado.
CRMS-926	Gestión de seguridad	Apache Tomcat 9.0.33 suministrado con Sage CRM contenía las siguientes vulnerabilidades de seguridad: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">CVE-2021-30639</a></li> <li>• <a href="#">CVE-2021-41079</a></li> </ul>	Apache Tomcat suministrado con Sage CRM se ha actualizado a la versión 9.0.62, donde estas vulnerabilidades están solucionadas.
CRMS-786	Autoservicio	<b>PROBLEMA 1</b>  Cuando un usuario abría un registro Incidencia, se producía un error HTTP 500. Este problema se presentaba cuando un administrador del sistema configuraba la entidad Caso de la manera siguiente: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Abría  <ul style="list-style-type: none"> <li>  <b>Administración   Personalización   Incidencias.</b></li> </ul> </li> <li>2. En la pestaña <b>Pantallas</b>, seleccionaba la pantalla <b>ssCaseEntry</b>.</li> <li>3. Seleccionaba el campo <b>case_referenceid</b>.</li> <li>4. En el cuadro <b>CreateScript</b> , añadía <code>Required=true</code>.</li> </ol>	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
		<p>PROBLEMA 2</p> <p>Cuando un usuario intentaba modificar y guardar un registro Incidencia, se producía un error HTTP 500. Este problema se presentaba cuando un administrador del sistema configuraba la entidad Caso de la manera siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Abría &lt;Mi perfil&gt;   <b>Administración</b>   <b>Personalización</b>   <b>Incidencias</b>.</li> <li>2. En la pestaña <b>TableScripts</b>, seleccionaba <b>Nuevo</b>.</li> <li>3. En el cuadro <b>Script de nivel de tabla</b>, introducía un script.</li> <li>4. Guardaba los cambios.</li> </ol>	
CRMS-804	Zonas	<p>El campo <b>Territorio de documento</b> de un archivo adjunto se restablecía a un valor en blanco cuando un usuario realizaba los pasos siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Abría un registro Empresa.</li> <li>2. Añadía un documento a la pestaña <b>Documentos</b>.</li> <li>3. Establecía el campo <b>Territorio de documento</b> del archivo adjunto a <b>Predeterminado</b>.</li> </ol>	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-979 CRMS-850	Traducción	<p>4. Guardaba los cambios.</p> <p>5. Abría el archivo adjunto en la pestaña <b>Documentos</b> y observaba el valor del campo <b>Territorio de documento</b>.</p>	Esta incidencia se ha solucionado.
CRMS-875	Interfaz de usuario	<p>Cuando un usuario introducía un número de teléfono en Sage CRM sin especificar un código de país y luego hacía clic en ese número de teléfono para marcarlo, el número de teléfono se marcaba sin el código de país.</p>	<p>Este problema se soluciona añadiendo los campos siguientes a    <b>Administrador   Sistema   Comportamiento del sistema:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usar código de país</li> <li>• Usar código de área</li> </ul> <p>Utilice estos campos para especificar si incluir los códigos de país o área al marcar números de teléfono desde Sage CRM.</p>
CRMS-881	Interfaz de usuario	<p>Cuando un usuario creaba un presupuesto, la información de resumen de empresa era incorrecta o faltaba en el presupuesto.</p>	Esta incidencia se ha solucionado.

# Instalación y actualización

---

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

## Requisitos previos de instalación

Antes de instalar o actualizar Sage CRM, asegúrese de que:

- Su entorno cumple los *Requisitos de hardware y software de Sage CRM 2022 R2* 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 R2 para actualizar desde las versiones 2022 R1, 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 R2 y ya no se admite. Si tiene CTI instalada en una versión anterior de Sage CRM, la actualización a 2022 R2 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 R2* 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 R2* publicado en el [Centro de ayuda de Sage CRM](#).