



Sage CRM 2022 R2

Notes de version

Mis à jour : agosto 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	4
Date de version et fichiers inclus	5
Documentation et aide	6
Nouvelles fonctionnalités et améliorations	7
Définir la longueur maximale du mot de passe	8
Importer des contacts et des messages à partir d'Exchange Online	9
Étapes pour activer l'importation de contacts et de messages	10
Obtenir l'identifiant client et le code secret OAuth 2.0 pour Azure Active Directory	11
Importation de contacts	12
Importation de messages	13
API RESTful : importer le fichier dans le dossier spécifié	13
Prise en charge de nouveaux logiciels	14
Fonctionnalités arrêtées	15
Problèmes et limitations connus	16
Problèmes abordés	20
Installation et mise à niveau	29
Conditions préalables à l'installation	29
Voie de mise à niveau	29
Tâches à réaliser après l'installation/la mise à niveau	30
Thèmes pris en charge	31

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 R2. 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 R2 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 R2, 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	version eWare.dll
Août 2022	20.22.0.2

Documentation et aide

Pour afficher l'aide contextuelle, cliquez sur le bouton **Aide** dans Sage CRM 2022 R2.

Pour plus d'informations sur le logiciel avec lequel Sage CRM 2022 R2 peut travailler et intégrer, consultez le guide *Configurations logicielles et matérielles minimales requises par 2022 R2* 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 R2 offre les nouvelles fonctionnalités et améliorations suivantes :

- Définir la longueur maximale du mot de passe
- Importer des contacts et des messages à partir d'Exchange Online
- API RESTful : importer le fichier dans le dossier spécifié
- Prise en charge de nouveaux logiciels

Définir la longueur maximale du mot de passe

Les politiques de mot de passe qui se trouvent dans  | **Administration** | **Utilisateurs** | **Sécurité**

| **Politiques de mot de passe** proposent maintenant l'option **Longueur maximale du mot de passe**. Elle permet aux administrateurs système de configurer la longueur maximale du mot de passe pour les utilisateurs auxquels la politique s'applique. La valeur de cette option ne peut pas dépasser 200 et doit être égale ou supérieure à la valeur de l'option **Longueur minimale du mot de passe**.

La valeur de l'option **Longueur maximale du mot de passe** ne prend effet que lorsqu'un utilisateur concerné par la politique tente de modifier son mot de passe.

Importer des contacts et des messages à partir d'Exchange Online

Les administrateurs système peuvent configurer Sage CRM de manière à permettre aux utilisateurs de se connecter à leur compte Exchange Online et d'importer des données dans Sage CRM.

Grâce à cette fonctionnalité, les utilisateurs de Sage CRM peuvent :

- Importer des messages depuis leur compte Exchange Online connecté et les classer dans un enregistrement de société, de contact ou d'opportunité dans Sage CRM.
- Importer des contacts depuis leur compte Exchange Online et les stocker dans Sage CRM en tant qu'enregistrements de contact ou de prospect. Si la société associée au contact existe dans Sage CRM, le contact est importé en tant qu'enregistrement de contact et associé à la société en question. Autrement, le contact est importé en tant qu'enregistrement de prospect.

Cette fonctionnalité remplace l'intégration d'Outlook Classic et Lite dans les nouvelles installations de Sage CRM.


Lorsque vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version de Sage CRM dans laquelle l'intégration d'Outlook Classic ou Lite est activée, l'activation de l'importation des contacts et des messages ne désactive pas l'intégration d'Outlook Classic ou Lite.

Dans cette section :

- [Étapes pour activer l'importation de contacts et de messages](#)
- [Obtenir l'identifiant client et le code secret OAuth 2.0 pour Azure Active Directory](#)
- [Importation de contacts](#)
- [Importation de messages](#)

Étapes pour activer l'importation de contacts et de messages


Étape 1 : En tant qu'administrateur système, saisissez l'identifiant client et le code secret OAuth 2.0 dans Sage CRM

1. Créez et configurez une application dans Azure Active Directory pour obtenir l'identifiant client et le code secret OAuth 2.0. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir l'identifiant client et le code secret OAuth 2.0 pour Azure Active Directory](#).
2. Dans Sage CRM, rendez-vous dans  | **Administration** | **E-mail et documents** | **Paramètres OAuth 2.0 pour l'importation de contacts et d'e-mails**, sélectionnez **Modifier** puis saisissez l'identifiant client et le code secret OAuth 2.0 obtenus.

Les utilisateurs peuvent désormais se connecter à leur compte Exchange Online et commencer à importer des données dans Sage CRM.

Étape 2 : En tant qu'utilisateur, connectez-vous à votre compte Exchange Online

Tous les utilisateurs qui souhaitent importer des données depuis Exchange Online dans Sage CRM doivent effectuer cette étape.

1. Dans Sage CRM, rendez-vous dans  | **Préférences**.
2. Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Si vous vous connectez à votre compte e-mail pour la première fois, sélectionnez **Se connecter au compte e-mail**. Ce bouton est disponible uniquement si votre administrateur système a configuré l'importation des contacts et des messages à partir d'Exchange Online.
 - Si vous êtes déjà connecté à un compte e-mail et souhaitez passer à un autre compte, sélectionnez **Changer de compte e-mail**.
3. Lorsqu'on vous y invite, saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe du compte Exchange Online dont vous voulez importer les données.

Pour importer des données, suivez les étapes décrites dans ces sections :

- [Importation de contacts](#)
- [Importation de messages](#)

Obtenir l'identifiant client et le code secret OAuth 2.0 pour Azure Active Directory

En tant qu'administrateur système, suivez ces étapes pour obtenir l'identifiant client et le code secret OAuth 2.0 et les saisir dans Sage CRM pour permettre aux utilisateurs de se connecter à leur compte Exchange Online et d'importer des contacts et des messages.

1. Connectez-vous au **centre d'administration d'Azure Active Directory** en tant qu'administrateur.
2. Rendez-vous dans **Inscription d'applications**.
3. Inscrivez une nouvelle application :
 - a. Cliquez sur **Nouvelle inscription**.
 - b. Donnez un nom explicite à l'application.
 - c. Sous **Types de compte pris en charge**, sélectionnez **Compte de tous les répertoires organisationnels (tout répertoire Azure AD - multi-locataire) et comptes Microsoft personnels (p. ex. Skype, Xbox)**.
 - d. Sous **URI de redirection (optionnel)**, sélectionnez **Web** et saisissez les URI suivants :

- *http://localhost/<nom de l'installation>/custompages/oauth/callback.html*
- *https://<nom du serveur>/<nom de l'installation>/custompages/oauth/callback.html*

Si votre serveur Sage CRM est accessible sur Internet, ajoutez également :

- *https://<FQDN du serveur>/<nom de l'installation>/custompages/oauth/callback.html*

Dans ces URI :

- *<nom de l'installation>* est le nom de votre installation Sage CRM. Il doit être entièrement en minuscules.
 - *<nom du serveur>* est le nom du serveur Sage CRM. Il doit être entièrement en minuscules.
 - *<FQDN du serveur>* est le nom de domaine complet du serveur Sage CRM. Il doit être entièrement en minuscules.
- e. Cliquez sur **Inscrire**.
 - f. Copiez l'identifiant de l'application (client) et stockez-le dans un fichier.
4. Obtention d'un code secret pour votre application :
 - a. Rendez-vous dans **Certificats et secrets**.
 - b. Cliquez sur **Nouveau secret client**, saisissez une description et sélectionnez une option d'expiration.

- c. Cliquez sur **Ajouter**.
 - d. Dans la colonne **Valeur**, copiez le code secret client et stockez-le dans un fichier.
5. Rendez-vous dans **Permissions d'API** et ajoutez les permissions déléguées Microsoft Graph suivantes :
- 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


Saisissez l'identifiant client et le code secret OAuth 2.0 dans Sage CRM. Consultez [Étapes pour activer l'importation de contacts et de messages](#).

Importation de contacts

Avant de réaliser ces étapes, vérifiez que vous êtes connecté à votre compte Exchange Online comme décrit dans [Étapes pour activer l'importation de contacts et de messages](#).

1. Dans Sage CRM, rendez-vous sous l'onglet **Contacts**.
2. Sélectionnez **Importer des contacts**.

Une liste de contacts disponibles dans votre compte Exchange Online connecté s'ouvre.

3. Dans la colonne **Importer**, sélectionnez le bouton Importer () à côté des contacts que vous souhaitez importer. Cette opération importe les contacts dans Sage CRM.

Une fois dans Sage CRM, les contacts importés prennent l'une des formes suivantes :

- Enregistrement de prospect, si la société associée au contact n'existe pas dans Sage CRM ou n'est pas reconnue lors de l'importation.
- Enregistrement de contact, si la société associée au contact existe dans Sage CRM et est reconnue lors de l'importation.

Importation de messages

Avant de réaliser ces étapes, vérifiez que vous êtes connecté à votre compte Exchange Online comme décrit dans [Étapes pour activer l'importation de contacts et de messages](#).

1. Dans Sage CRM, ouvrez l'enregistrement de société, de contact ou d'opportunité dans lequel vous souhaitez importer des e-mails provenant de votre compte Exchange Online.
2. Sélectionnez **Importer des e-mails**.
3. Sous **Dossier d'e-mail**, sélectionnez le dossier où se trouvent les messages que vous souhaitez importer.

Vous ouvrez ainsi une liste de messages résidant dans le dossier sélectionné de votre compte Exchange Online connecté.

4. Cochez les cases devant les messages que vous souhaitez importer.
5. Effectuez la configuration suivante :
 - **Statut de communication**. Sélectionnez le statut que vous souhaitez attribuer aux e-mails dans Sage CRM.
 - **Action de communication**. Sélectionnez l'action que vous souhaitez attribuer aux e-mails dans Sage CRM.
 - **Utiliser la date de l'e-mail**. Cochez cette case si vous souhaitez que les messages importés conservent leur date originale d'envoi (pour les messages sortants) ou de réception (pour les messages entrants). Si vous décochez cette case, les messages auront la date du jour.
6. Sélectionnez **Importer des e-mails**.

De cette façon, les e-mails sont importés dans Sage CRM avec leurs pièces jointes et classés en tant que communications dans l'enregistrement de société, de contact ou d'opportunité sélectionné. Vous pouvez les consulter sur l'onglet **Communications** de l'enregistrement.

API RESTful : importer le fichier dans le dossier spécifié

Nous avons ajouté un paramètre `hiddenUserFolder` au point de terminaison [Importer un fichier dans un dossier](#).

Vous pouvez utiliser ce paramètre facultatif pour spécifier le nom d'un sous-dossier dans **<Sage CRM installation folder>\Library** afin d'y importer le fichier spécifié. Si le sous-dossier n'existe pas, le point de terminaison le crée.

Exemple de valeur de `hiddenUserFolder`

MyFolder

Si vous omettez le paramètre `hiddenUserFolder`, le fichier est importé dans **<Sage CRM installation folder>\Library\TEMP\<SID>**, où **<SID>** représente l'ID de session que vous utilisez pour authentifier votre appel. Par défaut, Sage CRM est installé dans **%ProgramFiles(x86)%\Sage\CRM\CRM**.

Pour essayer le paramètre `hiddenUserFolder`, utilisez une **collection Postman** fournie pour Sage CRM 2022 R2 :

1. Importez les fichiers `.json` de la **collection Postman** dans Postman.
2. Configurez Postman comme décrit dans la référence API REST de Sage CRM 2022 R2.
3. Dans la collection importée, développez le dossier des **points de terminaison de l'API RESTful (anciennement SData)**.
4. Exécutez la première requête pour obtenir un ID de session.
5. Exécutez la requête **Importer un fichier dans un dossier**.

Prise en charge de nouveaux logiciels

- **Microsoft SQL Server 2019 Web Edition.** Vous pouvez configurer Sage CRM de façon à stocker les données dans une base de données hébergée sur Microsoft SQL Server 2019 Web Edition. Nous avons également mis à jour la *Configuration matérielle et logicielle requise* pour clarifier les éditions que nous prenons en charge pour chaque version de Microsoft SQL Server.

Fonctionnalités arrêtées

- **Plug-ins Outlook Lite et Classic.** Nous ne prenons plus en charge ces plug-ins et ils ne sont pas disponibles dans les nouvelles installations de Sage CRM 2022 R2. Utilisez **Importer des contacts et des messages à partir d'Exchange Online** à la place. Si le plug-in Outlook Lite ou Classic était activé dans une version précédente de Sage CRM, le passage à Sage CRM 2022 R2 ne désactive pas le plug-in. Veuillez noter que l'assistance de Sage ne traitera pas les problèmes liés à ce plug-in.

Problèmes et limitations connus

Les problèmes et limitations qui suivent sont connus dans Sage CRM 2022 R2 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>
CRMS-430	API RESTful SData	<p>Dans Postman, lorsque vous utilisez des caractères génériques (%) dans une requête GET pour renvoyer des enregistrements spécifiques, vous recevez des résultats inattendus.</p> <p>La requête suivante renvoie, par exemple, toutes les sociétés plutôt que les sociétés dont le nom contient <i>Gate</i> :</p> <pre>GET http://SageCrmServer/sdata/crmj/sagecrm2/-/Company?where=comp_name like '%Gate%'</pre> <p>Ce problème est dû à la façon dont Postman traite certains caractères. Auparavant, Postmal fournissait un réglage nommé Utiliser le traitement d'URL nouvelle génération. En désactivant</p>

ID du problème	Zone	Description
S.O.	API RESTful	<p>ce réglage, vous pouviez faire fonctionner les caractères génériques. Toutefois, ce réglage n'existe plus dans les dernières versions de Postman.</p> <p>SOLUTION 1</p> <p>Utilisez l'encodage d'URL (%25) pour encoder les caractères génériques (%) de votre requête, par exemple :</p> <pre>GET http://SageCrmServer/sdata/crmj/sagecrm2/-/Company?where=comp_name like '%25Gate%25'</pre> <p>SOLUTION 2</p> <p>Utilisez un client alternatif pour tester l'API RESTful, comme SoapUI ou ReadyAPI.</p> <hr/> <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>

ID du problème	Zone	Description
		<p data-bbox="623 262 1013 289">SOLUTION AU PROBLÈME 2</p> <p data-bbox="623 325 1429 430">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 data-bbox="643 464 1446 527" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="643 464 1446 527">1. Pour voir les noms de serveur stockés dans la colonne <code>Parm_Value</code> : <pre data-bbox="688 562 1403 625">SELECT Parm_Value from Custom_SysParams where Parm_Name='ServerNames'</pre> <ol data-bbox="643 653 1446 779" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="643 653 1446 680">2. Sauvegardez la base de données de Sage CRM. <li data-bbox="643 716 1446 779">3. Exécutez une requête SQL pour modifier l'ordre des noms de serveur, par exemple : <pre data-bbox="688 814 1386 905">UPDATE Custom_SysParams SET Parm_Value = 'monserveur.mondomaine.com;monserveur' WHERE Parm_Name = 'ServerNames'</pre>
S.O.	Interface utilisateur	<p data-bbox="623 940 1455 1045">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 data-bbox="623 1081 824 1108">ALTERNATIVE</p> <p data-bbox="623 1144 1455 1209">Nous vous recommandons d'utiliser le thème contemporain. Aucun autre thème n'est pris en charge.</p>
CRMS-151	Interface utilisateur	<p data-bbox="623 1245 1455 1423">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 data-bbox="623 1459 824 1486">ALTERNATIVE</p> <p data-bbox="623 1522 1455 1661">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>
CRMS-714	E-mail	<p data-bbox="623 1696 1455 1835">Lorsque vous utilisez l'éditeur d'e-mail intégré pour insérer une image en ligne dans le corps de l'e-mail en sélectionnant Coller dans un menu contextuel, un message vous indique que votre navigateur web ne prend pas en charge cette fonctionnalité et que</p>


ID du problème	Zone	Description
		<p>vous devez utiliser le raccourci clavier Ctrl+V à la place.</p> <p>Mais le raccourci Ctrl+V ne permet pas non plus d'insérer l'image.</p> <p>ALTERNATIVE</p> <p>Pour ajouter une image en ligne :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Sous la zone de l'éditeur d'e-mail, naviguez jusqu'à un fichier image local et sélectionnez-le.2. Sélectionnez Importer une image en ligne.

Problèmes abordés


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


ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-857	Calendrier	<p>Ce problème survenait lorsque Sage CRM avait un territoire racine et un ou plusieurs sous-territoires configurés.</p> <p>Lorsqu'un administrateur système créait un nouvel utilisateur ayant tous les droits sur le territoire racine, puis que l'utilisateur créait un rendez-vous pour une société d'un sous-territoire, le rendez-vous ne s'affichait pas pour l'utilisateur dans le calendrier.</p>	Ce problème a été résolu.
CRMS-1040	Gestion des composants	<p>Sage CRM déconnectait un utilisateur de façon inattendue. Ce problème apparaissait dans le scénario suivant :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Un administrateur système utilisait le Gestionnaire de composants pour créer une nouvelle entité personnalisée contenant des cas.2. Un utilisateur créait un nouvel enregistrement	Ce problème a été résolu.


ID du problème	Zone	Description	Statut
		d'entité personnalisée, puis créait un nouveau cas pour l'enregistrement. Après cette étape, Sage CRM déconnectait l'utilisateur.	
CRMS-982	Personnalisation	Lorsqu'un utilisateur modifiait un enregistrement sur un écran personnalisé puis enregistrerait les modifications, l'écran de connexion de Sage CRM s'ouvrait.	Ce problème a été résolu.
CRMS-928	<ul style="list-style-type: none"> • Personnalisation • Déposer le document 	Sage CRM déconnectait un utilisateur après qu'il avait joint un document à un enregistrement d'entité personnalisée ou mis à jour un document joint existant.	Ce problème a été résolu.
CRMS-752	<ul style="list-style-type: none"> • Personnalisation • Devis et commandes 	<p>Lorsqu'un utilisateur sélectionnait un statut autre que celui par défaut pour un enregistrement de devis puis enregistrerait les modifications, le statut par défaut était inopinément rétabli.</p> <p>Ce problème se produisait lorsque le statut sélectionné utilisait une traduction et un code personnalisés.</p>	Ce problème a été résolu.
CRMS-969	Déposer le document	<p>Lorsqu'un utilisateur joignait un fichier à un enregistrement de société dans l'onglet Documents, le champ Concernant affichait une description erronée.</p> <p>Le problème se produisait lorsqu'un utilisateur réalisait les opérations suivantes :</p>	Ce problème a été résolu.


ID du problème	Zone	Description	Statut
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Ouvrir un enregistrement d'opportunité. 2. Ouvrir la recherche par mot-clé, recherche un enregistrement de société et l'ouvrir. 3. Ouvrir l'onglet Documents de l'enregistrement de société et joindre un fichier. 	
CRMS-929	Documentation	<p>Le document <i>Configuration matérielle et logicielle requise</i> ne couvrait pas les scénarios dans lesquels le serveur de base de données utilisé par Sage CRM avait besoin de davantage de ressources matérielles.</p>	<p>La section <i>Configuration matérielle</i> du document <i>Configuration matérielle et logicielle requise</i> a été actualisée.</p>
CRMS-822	E-mail	<p>Lorsqu'un utilisateur envoyait un e-mail à l'aide d'un modèle contenant une pièce jointe, l'e-mail n'était pas envoyé.</p> <p>Ce problème se produisait uniquement lorsque le nom de la pièce de la pièce jointe contenait un signe diacritique (â, ê, î, etc.).</p>	<p>Ce problème a été résolu.</p>
CRMS-912	Intégration Exchange	<p>Lorsqu'un administrateur système activait la synchronisation de la boîte d'e-mail d'un utilisateur Sage CRM avec Exchange sur l'onglet Gestion de la boîte de réception des utilisateurs dans  Administration E-mail et documents Intégration Exchange Server Gestion des connexions,</p>	<p>La rubrique Configuration d'OAuth 2.0 pour Exchange Online (Office 365) de l'<i>Aide de l'administrateur système</i> a été mise à jour pour mentionner que votre compte administrateur Office 365 doit avoir une boîte configurée</p>

ID du problème	Zone	Description	Statut
		<p>l'opération de synchronisation échouait avec un message d'erreur indiquant que le moteur de synchronisation n'était pas parvenu à se connecter à une boîte Exchange.</p> <p>Ce problème se produisait si l'administrateur système n'avait pas de boîte Exchange Online configurée pour son compte administrateur dans Office 365.</p>	dans Exchange Online.
CRMS-751	Intégration Exchange	<p>Lorsqu'un utilisateur modifiait un rendez-vous ou une tâche synchronisée depuis Sage CRM vers Exchange Online, l'heure du rendez-vous ou de la tâche changeait de façon inattendue.</p> <p>Ce problème apparaissait dans le scénario d'exemple suivant :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Un administrateur système configurait la synchronisation bidirectionnelle des rendez-vous et des tâches entre Sage CRM et Exchange Online. 2. Un utilisateur créait un rendez-vous dans Sage CRM et réglait l'heure du rendez-vous à 16 h 00-17 h 00 le jour-même. 3. Lorsque le rendez-vous était synchronisé avec Exchange Online, l'utilisateur modifiait le rendez-vous dans 	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
		<p>Microsoft Outlook sans modifier l'heure du rendez-vous.</p> <p>4. Lorsque l'utilisateur enregistrerait le rendez-vous modifié, son heure passait de façon inattendue à 15 h 00-16 h 00.</p>	
CRMS-460	Prospects	<p>Lorsque la fonctionnalité Web vers prospect était activée et qu'un workflow de prospect était configuré, lorsqu'un utilisateur créait un nouveau prospect, Sage CRM attribuait les mauvaises valeurs aux champs lead_status and lead_stage du prospect.</p>	Ce problème a été résolu.
CRMS-878	<ul style="list-style-type: none"> • Prospects • Opportunités 	<p>Une erreur « Aucune société ou aucun contact sélectionné. Impossible de poursuivre la conversion. » se produisait lorsqu'un utilisateur essayait de convertir un prospect en opportunité.</p> <p>Ce problème était observé uniquement si l'adresse du site web spécifiée pour la société associée dépassait 40 caractères.</p>	Ce problème a été résolu.
CRMS-874	Opportunités	<p>Lorsqu'un administrateur système passait Tri descendant sur Oui dans  Administration Personnalisation Entités secondaires : Progression des opportunités Listes OpportunityProgressList, cette modification n'était pas appliquée à la dernière</p>	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
		colonne sur l'onglet Suivi d'un enregistrement d'opportunité.	
CRMS-896	Rapports	Lorsqu'un utilisateur modifiait un rapport sur les opportunités afin de trier les enregistrements en fonction du champ Opportunité : Société , cette modification n'avait aucun effet.	Fonctionnement lié à la conception. Ce problème se produit parce que le champ Opportunité : Société contient uniquement des identifiants uniques de société, et non pas des noms de société. Pour trier les enregistrements par société, utilisez le champ Société : Nom de la société .
CRMS-879	Rapports	Sage CRM ne parvenait pas à générer un rapport au format Microsoft Excel lorsque le taux de change spécifié dans  Administration Gestion des données Devise dépassait 999.	Ce problème a été résolu.
CRMS-926	Gestion de la sécurité	Apache Tomcat 9.0.33, fourni avec Sage CRM, contenait les vulnérabilités de sécurité suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • CVE-2021-30639 • CVE-2021-41079 	Apache Tomcat, fourni avec Sage CRM, a été mis à jour vers la version 9.0.62, dans laquelle les vulnérabilités ont été corrigées.
CRMS-786	Portail Client	PROBLÈME 1 Lorsqu'un utilisateur ouvrait un enregistrement de cas, une erreur HTTP 500 se	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
		<p>produisait. Ce problème se manifestait lorsqu'un administrateur système avait configuré l'entité Cas comme suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ouvert  <ul style="list-style-type: none"> Administration Personnalisation Cas. 2. Sous l'onglet Écrans, sélectionné l'écran ssCaseEntry. 3. Sélectionné le champ case_referenceid. 4. Dans la case CreateScript, ajouté <code>Required=true</code>. 	
		<p>PROBLÈME 2</p> <p>Lorsqu'un utilisateur essayait de modifier et d'enregistrer un enregistrement de cas, une erreur HTTP 500 se produisait. Ce problème se manifestait lorsqu'un administrateur système avait configuré l'entité Cas comme suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ouvert <My profile> Administration Personnalisation Cas. 2. Sous l'onglet TableScripts, sélectionné Nouveau. 3. Dans la case Table-level script, saisi un script. 4. Enregistré les modifications. 	
CRMS-804	Secteurs	Le champ Territoire du	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
		<p>document d'un fichier joint était réinitialisé à une valeur vide lorsqu'un utilisateur effectuait les étapes suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ouvrir un enregistrement de société. 2. Ajouter un document sous l'onglet Documents. 3. Définir le champ Territoire du document du fichier joint sur Défaut. 4. Enregistrer les modifications. 5. Ouvrir le fichier joint dans l'onglet Documents et observer la valeur du champ Territoire du document. 	
CRMS-979 CRMS-850	Traduction	<p>Lorsque le pipeline d'opportunités était activé dans une version non anglaise de Sage CRM, la légende sous le pipeline et une partie du texte et une partie du texte de l'interface utilisateur s'affichaient encore en anglais.</p>	Ce problème a été résolu.
CRMS-875	Interface utilisateur	<p>Lorsqu'un utilisateur saisissait un numéro de téléphone dans Sage CRM sans préciser d'indicatif pays, puis cliquait sur ce numéro pour le composer, le numéro était composé avec un indicatif pays.</p>	<p>On peut corriger ce problème en ajoutant les champs suivants à  Administration Système Comportement du système :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utiliser le code de pays

ID du problème	Zone	Description	Statut
			<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser l'indicatif régional <p data-bbox="1081 415 1357 709">Utilisez ces champs pour préciser s'il faut inclure l'indicatif de pays ou de région lors de la composition de numéros de téléphone depuis Sage CRM.</p>
CRMS-881	Interface utilisateur	Lorsqu'un utilisateur créait un devis, les informations récapitulatives de la société étaient incorrectes ou absentes du devis.	Ce problème a été résolu.

Installation et mise à niveau

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

Conditions préalables à l'installation

Avant d'installer ou de mettre à niveau Sage CRM, vérifiez que :

- Votre environnement répond aux *Configurations logicielles et matérielles requises de Sage CRM 2022 R2* 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 R2 pour mettre à niveau les versions 2022 R1, 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 R2 et n'est plus prise en charge. Si vous avez installé CTI avec une version précédente de Sage CRM, le passage à 2022 R2 supprime entièrement CTI.

Tâches à réaliser après l'installation/la mise à niveau

- 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 R2* 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 R2* publiée dans le [Centre d'aide Sage CRM](#).