



Sage CRM 2023 R2

Notas de versión

Actualizado: septiembre 2023

© 2023, The Sage Group plc o sus licenciarios. Todos los derechos reservados. Sage, los logotipos de Sage y los nombres de productos y servicios de Sage mencionados en este documento son marcas comerciales de The Sage Group plc o sus licenciarios. El resto de las marcas son propiedad de sus respectivos propietarios.

Contenido

- Información general 5**
- Archivos y fechas de versión incluidos 6
- Documentación y ayuda 7

- Instalación y actualización 8**
- Requisitos previos de instalación 8
- Ruta de actualización 9
- Tareas posteriores a la instalación/actualización10
- Temas admitidos 11

- Nuevas funciones y mejoras 12**
- OAuth 2.0 en Exchange Online: Cobertura para un único arrendatario 13
 - Paso 1: Añadir la función ApplicationImpersonation en Exchange Online 13
 - Paso 2: Activar el acceso de la aplicación de correo en Microsoft 365 14
 - Paso 3: Registre Sage CRM como una nueva aplicación en Entra ID 14
 - Paso 4: Configurar la Integración de Exchange en Sage CRM 15
- Ver reglas y acciones de flujo de procesos sin desactivar el flujo de procesos 17
- Establecer la marca de tiempo predeterminada para mensajes de correo electrónico importados 18
 - Cómo funciona 18
- Nuevas columnas al importar correos electrónicos desde Exchange Online 19
- Abrir múltiples pestañas de solo lectura 20
- Gráficas tubulares: Ocultar etapas con cero registros 22
- Mejoras narrativas 22

Incidencias solucionadas	24
Funciones suspendidas	36
Problemas y limitaciones conocidos	37
Componentes de código abierto	41

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 2023 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 2023 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 2023 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
Septiembre de 2023	20.23.0.2

Documentación y ayuda

Para ver la ayuda contextual, haga clic en el botón **Ayuda** en Sage CRM 2023 R2.

Para obtener más información sobre el software con el que Sage CRM 2023 R2 puede funcionar e integrarse, consulte *Requisitos de hardware y software de 2023 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.

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 Sage CRM 2023 R2* publicados en el [Centro de ayuda de Sage CRM](#).
- Tiene el *Controlador de Microsoft OLE DB versión 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 para SQL Server](#)

Tendrá que instalar la versión 18 o posteriores del controlador. Si no tiene este controlador instalado, Configuración de Sage CRM no puede conectar con SQL Server.

Nota: Si hace que Sage CRM esté disponible fuera de su red corporativa, consulte a su socio comercial de Sage sobre la protección de sus datos, active Secure Socket Layer (SSL) y asegúrese de que los usuarios conectan con Sage CRM a través de una red privada virtual (VPN).

Ruta de actualización

Puede utilizar el paquete de instalación de Sage CRM 2023 R2 para actualizar desde las versiones 2023 R1, 2022 R2, 2022 R1, 2021 R2 y 2021 R1.

Para actualizar desde una versión anterior de Sage CRM, actualice primero a una de las versiones enumeradas aquí.

Tenga en cuenta lo siguiente:

- La Integración de telefonía informática (CTI) se ha retirado de Sage CRM y ya no se admite. Si tiene CTI instalada en una versión anterior de Sage CRM, la actualización a 2023 R2 elimina CTI completamente.
- La lista de bloqueo de **restricciones de extensión de archivos** se suspendió en Sage CRM 2023 R1. Si está actualizando desde una versión anterior a la 2023 R1, la Instalación de Sage CRM no transfiere las extensiones de nombre de archivo desde las **restricciones de extensión de archivo** a Sage CRM 2023 R2. Es necesario transferir estas restricciones manualmente.

Tareas posteriores a la instalación/actualización

- La Instalación de Sage CRM no puede actualizar Microsoft SQL Server Express instalado con una versión anterior de Sage CRM. Si es necesario, actualice manualmente Microsoft SQL Server Express después de actualizar Sage CRM.

Para consultar las versiones admitidas de Microsoft SQL Server Express, consulte *Requisitos de hardware and software de Sage CRM 2023 R2* publicados en el [Centro de ayuda de Sage CRM](#).

- asegúrese de que las contraseñas de usuario en Sage CRM no estén en blanco. Si tiene contraseñas de usuario en blanco en su entorno, las funciones de Sage CRM podrían comportarse de manera inesperada.
- 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 obtener detalles, consulte *Cambiar el tema predeterminado* en la *Ayuda del administrador del sistema de Sage CRM 2023 R2* publicada en el [Centro de ayuda de Sage CRM](#).

Nuevas funciones y mejoras


Sage CRM 2023 R2 proporciona las siguientes nuevas funciones y mejoras:

- **OAuth 2.0 en Exchange Online: Cobertura para un único arrendatario**
- **Ver reglas y acciones de flujo de procesos sin desactivar el flujo de procesos**
- **Establecer la marca de tiempo predeterminada para mensajes de correo electrónico importados**
- **Nuevas columnas al importar correos electrónicos desde Exchange Online**
- **Abrir múltiples pestañas de solo lectura**
- **Mejoras narrativas**

OAuth 2.0 en Exchange Online: Cobertura para un único arrendatario

ID de función: CRMS-1280

Al configurar OAuth 2.0 para una integración de Exchange Online en Sage CRM, puede especificar si su aplicación Sage CRM en Microsoft Entra ID admite un único o múltiples arrendatarios.

Para ello, utilice una nueva opción **Tipo de cuenta admitido** cuando cree una nueva conexión o modifique una existente con Exchange Online en Sage CRM ( | **Administración | Correo electrónico y documentos | Integración de Exchange | Administración de conexiones**).

Complete los pasos siguientes para configurar OAuth 2.0 para Exchange Online. Antes de comenzar, asegúrese de que su cuenta de administrador de Office 365 tiene un buzón de correo configurado en Exchange Online.

Paso 1: Añadir la función ApplicationImpersonation en Exchange Online

1. Inicie sesión en el **Centro de admin. de Exchange** en Office 365.
2. Añada la función **ApplicationImpersonation** a su cuenta de administrador de Office 365:
 - a. Vaya a **permisos | roles de administrador**.
 - b. Seleccione el signo de suma (+) para crear un nuevo grupo de funciones para Sage CRM:
 - En **Nombre**, introduzca un nombre descriptivo para el grupo (por ejemplo, **Suplantación de Sage CRM**).
 - Bajo **Roles**, seleccione el signo de suma (+) y añada la función de administrador **ApplicationImpersonation**.

- Bajo **Miembros**, seleccione el signo de suma (+) y añada su cuenta de administrador de Office 365. La cuenta debe tener un buzón configurado en Exchange Online.

3. Cuando termine, seleccione **Guardar**.

Paso 2: Activar el acceso de la aplicación de correo en Microsoft 365

1. Inicie sesión en el **Centro de administración de Microsoft 365**.
2. Vaya a **Usuarios activos**.
3. Para cada usuario de la lista, realice lo siguiente:
 - a. Seleccione el nombre de visualización del usuario.
 - b. En el cuadro de diálogo que se abre, seleccione la pestaña **Correo**.
 - c. Seleccione **Administrar aplicaciones de correo**.
 - d. En el cuadro de diálogo que se abre, seleccione las casillas de verificación junto a todas las aplicaciones excepto **Outlook desktop (MAPI)** e **IMAP**.
 - e. Guarde sus cambios.

Paso 3: Registre Sage CRM como una nueva aplicación en Entra ID

1. Inicie sesión en el **Centro de administración de Microsoft Entra** como un administrador.
2. Diríjase a **Registros de aplicaciones**.
3. Registre una nueva aplicación:
 - a. Seleccione **Nuevo registro**.
 - b. Introduzca un nombre descriptivo para la aplicación.
 - c. Bajo **Tipos de cuenta admitidos**, seleccione una de las opciones siguientes:
 - **Solo cuentas en este directorio organizativo (solo directorio predeterminado - Único arrendatario)** si desea que su aplicación Sage CRM admita un único arrendatario.

- **Cuentas en cualquier directorio organizativo (cualquier arrendatario de Microsoft Entra ID - Arrendatarios múltiples)** si desea que su aplicación Sage CRM admita múltiples arrendatarios.

Nota: Sage CRM no admite otras opciones bajo **Tipos de cuenta admitidos**.

4. Bajo **URI de redirección (opcional)**, seleccione **Ciente público/nativo (móvil y escritorio)** 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.

5. Seleccione **Registrar**.
6. Copie el ID de aplicación (cliente) que se muestra y almacénelo en un archivo.
7. Vaya a **Permisos de API** y añada el siguiente permiso delegado de Microsoft Graph para su aplicación:
 - EWS.AccessAsUser.all

Paso 4: Configurar la Integración de Exchange en Sage CRM

Nota: Si tiene credenciales de Microsoft Office 365 en caché en el servidor de Sage CRM, es posible que aparezcan errores al completar los pasos que aparecen a continuación. Para evitar errores, recomendamos que complete los pasos en una ficha de incógnito de su navegador o que borre la caché de su navegador.

1. Abra un navegador en el servidor de Sage CRM e introduzca la URL de acceso a Sage CRM sustituyendo el nombre de servidor o la dirección IP por *localhost*.

Por ejemplo: *http://localhost/crm*


2. Inicie sesión en Sage CRM como administrador del sistema.
3. Vaya a **<Mi perfil> | Administración | Sistema | Comportamiento del sistema** y haga clic en **Cambiar**.
4. Asegúrese de que **Usar integración de Exchange** está establecida en **Sí**.
5. Vaya a **<Mi perfil> | Administración | Correo electrónico y documentos | Integración de Exchange | Administración de conexiones** y haga clic en **Nuevo**.
6. Realice las siguientes opciones:
 - En **Tipo de Exchange**, seleccione **Exchange Online (Office 365)**.
 - En **URL del servicio web de Exchange**, introduzca *https://outlook.office365.com/EWS/Exchange.asmx*.
 - En **ID de aplicación (cliente)**, introduzca el ID que copió en el *Paso 3: Registre Sage CRM como una nueva aplicación en Entra ID*.
 - En **Tipo de cuenta admitido**, introduzca uno de los siguientes valores, dependiendo de cómo esté configurada su aplicación en Entra ID:
 - *common*. Introduzca este valor si su aplicación en Entra ID admite varios arrendatarios.
 - *{Id. de arrendatario}* o *{nombre de dominio}*. Introduzca un Id. de arrendatario o nombre de dominio si su aplicación en Entra ID admite un único arrendatario.
 - **URL de autoridad de OAuth** muestra la URL de autenticación que Sage CRM utiliza para el tipo de cuenta especificado, que es, *https://login.microsoftonline.com/{tipo de cuenta}/oauth2/v2.0*, donde *{tipo de cuenta}* es *common* o *{Id. de arrendatario}/{nombre de dominio}*.
7. Seleccione **Guardar**.

Es posible que se le solicite iniciar sesión en su cuenta de administrador de Office 365 y otorgar permisos a la aplicación Sage CRM que registró anteriormente.

Ver reglas y acciones de flujo de procesos sin desactivar el flujo de procesos

ID de función: CRMS-523

Un administrador del sistema ya no tiene que desactivar un flujo de procesos para ver los detalles de sus reglas y acciones subyacentes. En las versiones anteriores de Sage CRM, un administrador del sistema tenía que desactivar un flujo de procesos para hacerlo.

1. Vaya a  | **Administración | Personalización avanzada | Flujo de procesos**
2. Seleccione un flujo de procesos de la lista.



Bajo **Reglas disponibles**, los nombres de las reglas del flujo de procesos tienen el formato de hipervínculos. Puede seleccionarlos para ver los detalles de las reglas y acciones subyacentes. Tenga en cuenta que para cambiar las reglas de flujos de procesos, aún tiene que desactivar el flujo de procesos.

Establecer la marca de tiempo predeterminada para mensajes de correo electrónico importados

ID de función: CRMS-1197, CRMS-1468

Una nueva opción **Marca de tiempo predeterminada para mensajes de correo electrónico importados** en las preferencias de usuario permite a los usuarios y administradores del sistema establecer la marca de tiempo predeterminada para aplicar los mensajes de correo electrónico importados desde Microsoft Exchange Online.

Para configurar esta nueva opción:

- El usuario debe dirigirse a  | **Preferencias**.
- Un administrador del sistema debe dirigirse a  | **Usuarios** | **Usuarios**, buscar y seleccionar un usuario, y luego seleccionar **Preferencias de usuario**.

Localice **Marca de tiempo predeterminada para mensajes de correo electrónico importados** y seleccione una de las opciones siguientes:

- **Utilizar fecha del correo electrónico.** Marca los mensajes importados con su fecha de envío original (si los mensajes son salientes) o la fecha de recepción (si los mensajes son entrantes).
- **Utilizar fecha actual.** Marca los mensajes importados con la fecha actual.


Por motivos de coherencia con esta nueva opción, también hemos cambiado la pantalla donde el usuario importa mensajes de correo electrónico sustituyendo la casilla de verificación **Utilizar fecha del correo electrónico** por una lista desplegable **Marca de tiempo para mensajes de correo electrónico importados**.

Cómo funciona

La marca de tiempo seleccionada en **Marca de tiempo predeterminada para mensajes de correo electrónico importados** también está seleccionada de forma predeterminada en **Marca de tiempo para mensajes de correo electrónico importados** en la pantalla donde un usuario importa mensajes desde Microsoft Exchange Online. Un usuario puede cambiar la marca de tiempo en **Marca de tiempo predeterminada para mensajes de correo electrónico importados** antes de empezar a importar mensajes.

Nuevas columnas al importar correos electrónicos desde Exchange Online

ID de función: CRMS-1197, CRMS-1334

Hemos agregado una nueva columna a la pantalla que se abre cuando un usuario selecciona **Importar correos electrónicos** para importar mensajes desde Microsoft Exchange Online. La nueva columna indica si un mensaje contiene uno o más archivos adjuntos. En caso afirmativo, la columna muestra un icono en forma de clip ()

Ahora, las columnas de esta pantalla cambian dependiendo de la carpeta seleccionada por un usuario en Exchange Online.

Si la carpeta seleccionada contiene mensajes salientes (por ejemplo, un usuario seleccionó **Enviado**), la pantalla proporciona las siguientes columnas:

- **Para.** Muestra los nombres de los destinatarios.
- **Direcciones de correo electrónico.** Muestra las direcciones de correo electrónico de los destinatarios.
- **Enviado.** Muestra la fecha y la hora del envío del correo electrónico.

Si la carpeta seleccionada contiene mensajes entrantes (por ejemplo, un usuario seleccionó **Bandeja de entrada**), la pantalla proporciona las siguientes columnas:


- **De.** Muestra el nombre del remitente.
- **Dirección de correo electrónico.** Muestra la dirección de correo electrónico del destinatario.
- **Recibido.** Muestra la fecha y la hora de la recepción del correo electrónico.

Abrir múltiples pestañas de solo lectura

Esta nueva función le permite trabajar con Sage CRM utilizando múltiples pestañas de navegador.

Cuando trabaje con registros de entidades estándar como Empresa, Cliente potencial u Oportunidad, es posible que tenga cambiar constantemente entre sus pestañas para ver la información proporcionada allí. Ahora puede evitar el cambio abriendo pestañas de entidades en pestañas de navegador de solo lectura separadas. A continuación, puede disponer las pestañas de navegador en su monitor para verlas todas a la vez.

Para comprobar si puede abrir una ficha de navegador de solo lectura desde una pestaña de entidad, apunte al icono de la entidad proporcionado en la pestaña. Si se muestra la sugerencia de herramienta **Abrir en pestaña de solo lectura**, haga clic en el icono para abrir una pestaña de navegador de solo lectura.

Por ejemplo, en la pestaña **Resumen** de un registro Persona, haga clic en .

Nota: Para modificar la información mostrada en una pestaña de navegador de solo lectura, vuelva a la pestaña de la entidad original desde la que abrió la pestaña de solo lectura.

Puede abrir las siguientes pestañas de Sage CRM en modo de solo lectura:

Pestaña	Modo de solo lectura disponible en
Direcciones	Entidades Empresa y Persona
Archivos adjuntos	Entidades estándar en las que esta pestaña está disponible
Lista de campañas	Entidades estándar en las que esta pestaña está disponible
Incidencias	<ul style="list-style-type: none">• Entidades Empresa, Persona y Solución• Menú Mi CRM• Menú CRM del equipo
Comunicaciones	Entidades estándar excepto Comunicación


Pestaña	Modo de solo lectura disponible en
Equipo de la empresa	Entidad Empresa
Documentos	Entidades estándar excepto Comunicación
Asistentes externos	Entidades estándar en las que esta pestaña está disponible
Grupos	<ul style="list-style-type: none"> • Entidades estándar en las que esta pestaña está disponible • Menú Mi CRM
Clientes potenciales	<ul style="list-style-type: none"> • Menú Mi CRM • Menú CRM del equipo
Notas	Entidades estándar excepto Comunicación
Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> • Entidades Empresa y Persona • Menú Mi CRM • Menú CRM del equipo
Personas	Entidades Empresa y Persona
Teléfono/Correo electrónico	Entidades Empresa y Persona
Vista rápida	Entidades Empresa y Persona
Soluciones	<ul style="list-style-type: none"> • Entidad Caso • Menú CRM del equipo
Resumen	Entidades estándar excepto Comunicación, Presupuesto y Pedido
Seguimiento	Entidades estándar excepto Comunicación y Solución

Gráficas tubulares: Ocultar etapas con cero registros



ID de función: CRMS-738

Sage CRM proporciona una nueva opción **Mostrar etapas con cero registros** que permite a los usuarios y administradores del sistema ocultar las etapas de una gráfica tubular rectangular que no incluya registros. Esta nueva opción controla las gráficas tubulares de oportunidades, clientes potenciales y casos. **Mostrar etapas con cero registros** está establecida en **Sí** de forma predeterminada.

Anteriormente, una gráfica tubular rectangular siempre mostraba las etapas de la gráfica tubular con cero registros.

Nota: Mostrar etapas con cero registros solo está disponible si un administrador del sistema ha establecido **Estilo de gráfica tubular** en **Rectángulo** en  | **Administración** | **Sistema** | **Comportamiento del sistema**.

Para configurar esta nueva opción:

- El usuario debe dirigirse  | **Preferencias**.
- Los administradores del sistema deben dirigirse a  | **Administración** | **Usuarios** | **<usuario>** | **Preferencias de usuario**.

Mejoras narrativas

Hemos implementado las siguientes mejoras para la pestaña **Narrativa** mostrada para las empresas:

- **Localización.** La pestaña **Narrativa** está ahora traducida al alemán, español y francés. Para mostrar la pestaña en el idioma que desee, instale Sage CRM empleando el paquete de Instalación para ese idioma.
- **Ver etapa de caso.** La pestaña **Narrativa** muestra la etapa actual para cada caso mencionado.

- **Soluciones de fallos.** Los siguientes problemas se han solucionado en la pestaña **Narrativa**:
 - Cuando un equipo de empresa tenía dos o más miembros, faltaba un hipervínculo a la pestaña **Equipo de la empresa** en la descripción bajo **Empresa**.
 - Problemas de formato y sintaxis menores.




Incidencias solucionadas



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


ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-694	Incidencias, Flujo de procesos	<p>En algunas situaciones, un flujo de procesos que creó una comunicación (por ejemplo, envió un mensaje de correo electrónico sobre una incidencia elevada a varios usuarios), añadió más de un registro a la tabla de la base de datos Comunicación para esa comunicación.</p> <p>El resultado esperado es que cada comunicación debería tener solo un registro en la tabla de la base de datos Comunicación. Si se envió un mensaje de correo electrónico a varios usuarios, el flujo de trabajo debería crear múltiples registros en la tabla de la base de datos Comm_Link y vincular a ellos al único registro de la tabla Comunicación.</p>	Solucionado.
CRMS-1435	Incidencias, Flujo de procesos	<p>En algunas situaciones, un valor de campo establecido por una acción de flujo de procesos se truncaba inesperadamente a 10 caracteres.</p> <p>Este problema se producía cuando una acción de flujo de procesos estaba configurada para restablecer un valor en una columna y sustituirlo por el valor de un campo cuyo Atributo estaba establecido en</p>	Solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
Oculto.			
CRMS-1409	Empresas, Personas	Cuando un usuario abría una Empresa que no tenía una Persona predeterminada asignada, la información de contacto para la empresa quedaba en blanco.	Solucionado.
CRMS-1405, CRMS-1418	Empresas, Personas	Cuando modificaba un registro Empresa que no tenía un contacto principal asignado, se producía el siguiente error: “Se ha producido una situación inesperada: Excepción: Error – No se encontró el registro, es posible que no tenga permisos de seguridad.”	Solucionado.
CRMS-1370, CRMS-1368	Producto principal	Cuando se utilizaba la versión 113.0.5682.64 de Google Chrome, cada vez que seleccionaba un elemento de la interfaz de usuario con capacidad para hacer clic en él en Sage CRM, aparecía un mensaje emergente <i>¿Abandonar sitio?</i> .	Solucionado.
CRMS-915	Personalización	<p>En algunas situaciones, un informe proporcionaba un Id. erróneo de un registro de entidad personalizado. Por ejemplo, este problema se producía cuando completaba los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="688 1419 1170 1560">1. Creaba una entidad personalizada que tenía Empresa, Persona, Comunicación y Biblioteca. <li data-bbox="688 1591 1170 1732">2. Se aseguraba que la columna Id. en la tabla custom_edits para la entidad personalizada no estaba marcada como sistema. <li data-bbox="688 1764 1170 1871">3. Cambiaba la etiqueta y el nombre del campo que representaba el Id. de su entidad 	Solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
		<p>personalizada.</p> <p>4. Añadía una nueva vista que contenía una secuencia de comandos de vista como la siguiente:</p> <pre data-bbox="732 474 1180 884"> SELECT * FROM SALESANDBOOKING LEFT OUTER JOIN Communication ON SalesAndBooking.SaBo_ SalesAndBookingId = Communication.Comm_ SalesAndBookingId WHERE SalesAndBooking.SaBo_ Deleted IS NULL AND Communication.Comm_Deleted IS NULL </pre> <p>Donde los campos que contienen SalesAndBookingId representaban su entidad personalizada.</p> <p>5. Creaba un nuevo registro Persona no vinculado a una Compañía.</p> <p>6. Creaba un informe de lista que contenía el Id. de campo de la entidad personalizada, con la función de hipervínculos automáticos activada.</p> <p>Como resultado, cuando ejecutaba el informe y seleccionaba el Id. de un registro de entidad personalizado allí, se abría el registro de entidad personalizado erróneo.</p>	
CRMS-742	Personalización	<p>Las opciones disponibles bajo Contenidos de la lista HTML de escritorio eran diferentes en situaciones donde deberían ser idénticos.</p>	Solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
		<p>Este problema se producía cuando realizaba lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se dirigía a  Administración Personalización Empresa Listas, seleccionaba Personalización integrada, y luego seleccionaba el icono Personalizar junto a Tabla de empresas. 2. Observaba las opciones bajo Contenidos de la lista HTML de escritorio. 3. En Búsqueda rápida, seleccionaba la flecha hacia abajo, seleccionaba Empresa, seleccionaba Buscar y luego seleccionaba Personalizar lista. 4. Observaba las opciones bajo Contenidos de la lista HTML de escritorio. <p>Las opciones mostradas en los pasos 1 y 2 eran diferentes, cuando deberían ser idénticas.</p>	
CRMS-1424	Personalización, Clientes potenciales	<p>No era posible añadir campos Cliente potencial a la tabla Cliente potencial porque no había campos Cliente potencial disponibles.</p> <p>En particular, este problema se producía cuando un administrador del sistema realizaba estos pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En  Administración Personalización Cliente potencial Listas, seleccionaba . 	Solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
		<p>2. Se intentaba seleccionar un campo Cliente potencial desde la lista Campo.</p> <p>Como resultado, los campos Cliente potencial faltaban en la lista Campo.</p>	
CRMS-1454	Personalización, Clientes potenciales, Oportunidades	<p>No era posible personalizar la tabla Oportunidades porque no había campos Oportunidad disponibles.</p> <p>En particular, este problema se producía cuando un administrador del sistema realizaba estos pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En  Administración Personalización Oportunidad Listas, seleccionaba . 2. Se intentaba seleccionar un elemento desde la lista Campo. <p>Como resultado, la lista Campo estaba vacía.</p>	Solucionado.
CRMS-1372	Cuadro de mando	<p>Faltaban las opciones de filtro (como Filtrar por) de los gadgets de cuadro de mando en los que los filtros se suponía que deberían estar disponibles.</p> <p>Por ejemplo, este problema afectaba al gadget Mis oportunidades abiertas.</p>	Solucionado.
CRMS-1460	Documentación	<p>La documentación utilizaba el nombre antiguo de Microsoft Entra ID: Azure Active Directory.</p>	Solucionado.
CRMS-1884	Documentación	<p>Las instrucciones sobre cómo configurar OAuth 2.0 para Exchange Online utilizaban el nombre antiguo de Microsoft Entra ID: Microsoft Azure Active Directory.</p>	Solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-1378	Correo electrónico	Sage CRM dejaba de responder cuando un usuario seleccionaba una acción de flujo de trabajo que enviaba un mensaje de correo electrónico que contenía datos adjuntos. Este problema afectaba solo a aquellos usuarios cuyos nombres contenían caracteres no ingleses.	Solucionado.
CRMS-1414, CRMS-1472	Correo electrónico	Las opciones Tipo de letra y Tamaño faltaban en el editor de correo electrónico integrado.	Solucionado.
CRMS-1089	Correo electrónico	Cuando un usuario reenviaba un mensaje de correo electrónico empleando el editor de correo electrónico integrado, la relación de aspecto de las imágenes se perdía y las imágenes quedaban distorsionadas después de que el mensaje de correo electrónico llegara a la bandeja de entrada del destinatario.	Solucionado.
CRMS-1188	Correo electrónico	Cuando Opciones del servidor de administración de correo electrónico en  Administración Correo electrónico y documentos estaba configurada para enviar un mensaje de correo electrónico al administrador del sistema cuando se iniciaba el servicio Administrador de correo electrónico de CRM, el administrador del sistema no recibía dicho mensaje de correo electrónico.	Solucionado.
CRMS-1199	Correo electrónico, OAuth 2.0	Cuando se utilizaba un token de OAuth 2.0 para acceder a un buzón de Outlook en Microsoft Office 365 caducado, Sage CRM escribía el siguiente error equívoco en el registro:	Solucionado. Se ha cambiado el mensaje que se escribe en el registro de Sage

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-970	Plugin Lite de Outlook	<p>"Excepción al conectar con el servidor de correo: Fallo de autenticación: nombre de usuario desconocido o contraseña errónea."</p> <p>Después de que un usuario registrara un correo electrónico con datos adjuntos cuyo nombre contuviera caracteres en el idioma chino, esos caracteres se sustituían por espacios en blanco.</p>	<p>CRM para describir el problema correctamente.</p> <p>Solucionado.</p> <p>El Plugin Lite de Outlook ha sido sustituido por la función Importar correo electrónico mejorado en Sage CRM 2022 R2 y versiones posteriores.</p> <p>Utilice esta función para importar mensajes de correo electrónico que contienen datos adjuntos con caracteres en el idioma chino.</p> <p>Para obtener más información, consulte Importar contactos y mensajes de correo electrónico desde Exchange Online.</p>
CRMS-1244	Combinación de correspondencia	<p>Cuando una acción de flujo de procesos que ejecutaba una combinación de correspondencia se configuraba para crear un documento .docx, creaba un documento .doc erróneamente.</p>	Solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-1447	Combinación de correspondencia	<p>Cuando un usuario realizaba una combinación de correspondencia y modificaba el archivo combinado, el archivo no se adjuntaba al registro de destino en Sage CRM.</p> <p>Este problema solo se producía si un usuario realizaba lo siguiente durante la combinación de correspondencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Borraba la casilla de verificación Crear comunicación. 2. Seleccionaba el botón Ver/Modificar archivo y modificaba el archivo combinado. 3. Se desplazaba y seleccionaba el archivo modificado. 4. Seleccionaba Cargar archivo y continuar. 	Solucionado.
CRMS-1043	Oportunidades	<p>Cuando veía un registro Oportunidad, la sección superior del registro mostraba los detalles de una oportunidad diferente.</p> <p>Este problema se producía únicamente en la siguiente situación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Abría Oportunidad A. 2. Utilizaba Búsqueda rápida para encontrar y abrir Oportunidad B. 3. Utilizaba el botón para retroceder en su navegador para volver a Oportunidad A. 	Solucionado.
CRMS-1233	Oportunidades	<p>Se producía el error “Se ha producido una situación inesperada” cuando realizaba lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Desde el menú principal, 	Solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
		<p>seleccionaba CRM del equipo Oportunidades, y luego abría un registro Oportunidad.</p> <p>2. Seleccionaba CRM del equipo Oportunidades, y luego abría una oportunidad diferente.</p> <p>3. Seleccionaba Cambiar.</p>	
CRMS-1384	Oportunidades	Cuando un usuario seleccionaba una etapa en la gráfica tubular Oportunidad, se seleccionaban varias etapas.	Solucionado.
CRMS-1251	Oportunidades	Cuando un usuario seleccionaba una oportunidad en CRM del equipo Oportunidades , y luego seleccionaba la pestaña Pedidos , no se mostraban pedidos.	Solucionado.
CRMS-1260	Oportunidades	<p>Cuando un usuario abría una oportunidad en CRM del equipo Oportunidades, seleccionaba la pestaña Pedidos, y luego seleccionaba la pestaña Resumen, se producía el siguiente error:</p> <p>"No se pueden crear presupuestos y pedidos debido a que la oportunidad actual tiene artículos."</p>	Solucionado.
CRMS-1419	Oportunidades	<p>En algunos casos, la gráfica tubular Oportunidad mostraba el nombre incorrecto de una o varias etapas y el número erróneo de registros en una etapa.</p> <p>Este problema se producía cuando un administrador del sistema personalizaba la gráfica tubular Oportunidad añadiendo nuevas etapas.</p>	Solucionado.
CRMS-1361	Oportunidades	Cuando un usuario intentaba	Solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
		<p>modificar una oportunidad dirigiéndose a CRM del equipo Oportunidades y seleccionando una oportunidad, se mostraba el siguiente error:</p> <p>“Se ha producido una situación inesperada: Excepción: Error - No se encontró el registro, es posible que no tenga permisos de seguridad.”</p>	
CRMS-1345	Oportunidades	<p>Cuando un usuario intentaba modificar un registro Oportunidad, se mostraba el siguiente error:</p> <p>“Se ha producido una situación inesperada: Excepción: Error – No se encontró el registro, es posible que no tenga permisos de seguridad.”</p> <p>Este problema se producía después de que el administrador del sistema personalizaba Sage CRM para agregar un campo desde la tabla de la base de datos Oportunidad a la pantalla Detalles de la incidencia.</p>	Solucionado.
CRMS-1223	Oportunidades, Presupuestos, Pedidos	<p>En algunas situaciones, cuando abría una oportunidad en CRM del equipo Oportunidades, y luego seleccionaba la pestaña Presupuestos, faltaba el botón Nuevo y no era posible crear un nuevo presupuesto.</p>	Solucionado.
CRMS-1194	Oportunidades, Flujo de procesos	<p>Después de actualizar Sage CRM, un flujo de procesos relacionado con oportunidades dejaba de funcionar.</p> <p>Por ejemplo, cuando un flujo de procesos estaba configurado para asignar un equipo de revisión a una oportunidad de nueva creación, no se producía.</p>	Solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
CRMS-868, CRMS-839	Búsqueda rápida	<p>Un nombre de empresa que contuviera paréntesis se mostraba de manera incorrecta en Búsqueda rápida.</p> <p>Por ejemplo, la parte del nombre dentro de los paréntesis se mostraba como <i>indefinido</i>.</p>	Solucionado.
CRMS-1033	Autoservicio	<p>Se producía el siguiente error en la interfaz de usuario de Autoservicio:</p> <p>“Error de eWare.eWareBlockContainer `<code><código de error></code>` [Excepción de SafeCall]: fallo catastrófico”</p>	Solucionado.
CRMS-1387	Servicios web	<p>Cuando un administrador del sistema exploraba su servidor Sage CRM empleando ManageEngine Vulnerability Manager Plus, observaba las siguientes vulnerabilidades provocadas por Tomcat 9.0 suministrado con Sage CRM:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CVE-2020-8022 • CVE-2020-9484 • CVE-2020-11996 • CVE-2020-13934 • CVE-2020-13935 • CVE-2020-13943 • CVE-2020-17527 • CVE-2021-24122 • CVE-2021-25329 • CVE-2021-25122 • CVE-2021-30639 • CVE-2021-41079 • CVE-2022-29885 	<p>Solucionado.</p> <p>Tomcat proporcionado Sage CRM ha sido actualizado a la versión 9.0.75, donde estas vulnerabilidades se han solucionado.</p>

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
		<ul style="list-style-type: none"> • CVE-2021-33037 • CVE-2021-30640 • CVE-2022-23181 • CVE-2022-34305 	
CRMS-1300	Flujo de procesos	<p>Se producía el siguiente problema cuando un administrador del sistema modificaba un flujo de procesos en  Administración Personalización avanzada Flujo de procesos:</p> <p>Cuando la lista Reglas disponibles era larga (más de 30 reglas), no era posible arrastrar una regla desde la parte inferior de la lista a la parte deseada del diagrama del flujo de procesos, debido a que el diagrama no tenía capacidad de desplazamiento.</p>	Solucionado.

Funciones suspendidas

- **Entorno en tiempo de ejecución Java de Oracle (JRE) 8.** Ya no proporcionamos esta edición de JRE con Sage CRM, debido a que Oracle JRE 8 ahora requiere una licencia comercial para su redistribución. Para asegurarse de que todas las funciones dependientes de JRE de Sage CRM siguen funcionando como antes, hemos sustituido Oracle JRE 8 por una versión de código abierto de 32 bits de JRE 8 que está disponible para su descarga en el sitio web adoptium.net y que puede utilizarse de forma gratuita. Esta sustitución no requiere ninguna acción por su parte si actualiza a Sage CRM 2023 R2 o instala esta versión por primera vez.

Si desea seguir utilizando una versión anterior de 2023 R2 Sage CRM, tendrá que comprar una licencia de Oracle JRE 8 o sustituir Oracle JRE 8 por una versión de JRE 8 de código abierto manualmente para cumplir con las condiciones de la licencia comercial de Oracle JRE 8. Para obtener instrucciones detalladas y más información sobre la sustitución de Oracle JRE 8, consulte el [blog de Sage CRM en SageCity](#).

Problemas y limitaciones conocidos

Estos son los problemas y limitaciones conocidos que hay en Sage CRM 2023 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>SOLUCIÓN 1</p> <p>Mantenga pulsada la tecla Ctrl y haga clic en la palabra con el fallo ortográfico para mostrar una lista de sugerencias.</p> <p>SOLUCIÓN 2</p> <p>Instale y utilice una extensión de corrector ortográfico para su navegador como LanguageTool.</p>
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/-</pre>

ID de incidencia	Área	Descripción
		<p data-bbox="638 260 1230 287"><code>/Company?where=comp_name like '%Gate%'</code></p> <p data-bbox="638 323 1430 575">Este problema viene provocado por la forma con que Postman procesa ciertos caracteres. En el pasado, Postman proporcionaba un parámetro denominado Utilizar procesamiento de URL de siguiente generación. Al desactivar este parámetro, podía hacer que los caracteres comodín funcionaran. No obstante, este parámetro está desusado en las versiones de Postman recientes.</p> <p data-bbox="638 611 792 638">SOLUCIÓN 1</p> <p data-bbox="638 674 1414 737">Utilice la codificación URL (%25) para codificar los caracteres comodín (%) en su solicitud, como por ejemplo:</p> <p data-bbox="638 772 1360 835"><code>GET http://SageCrmsServer/sdata/crmj/sagecrm2/-/Company?where=comp_name like '%25Gate%25'</code></p> <p data-bbox="638 871 800 898">SOLUCIÓN 2</p> <p data-bbox="638 934 1430 989">Utilice un cliente alternativo para probar la API de RESTful, como SoapUI o ReadyAPI.</p>
N/D	API de RESTful	<p data-bbox="638 1031 1349 1094">Cuando utilice la API de RESTful, podría observar los siguientes problemas.</p> <p data-bbox="638 1129 1446 1234">Problema 1: Aunque su solicitud enviada a la API de RESTful utiliza el protocolo HTTPS, las direcciones URL de los registros devueltos por la API utilizan HTTP.</p> <p data-bbox="638 1270 1458 1480">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 puede contener el nombre de dominio totalmente 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 data-bbox="638 1516 743 1543">MOTIVO</p> <p data-bbox="638 1579 1430 1684">Problema 1: Se trata de un problema de diseño. La API de RESTful siempre utiliza HTTP en las direcciones URL de los registros devueltos.</p> <p data-bbox="638 1719 1458 1850">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</p>

ID de incidencia	Área	Descripción
		<p>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 data-bbox="638 401 1284 426">miservidor;minombreservidor.midominio.com</pre> <p>La API de RESTful siempre utiliza el primer nombre de servidor almacenado en esta columna.</p> <p>SOLUCIÓN PARA EL PROBLEMA 2</p> <p>Cambie el orden de los nombres de servidor alojados en la columna <code>Parm_Value</code> de la base de datos de Sage CRM, de modo que el FQDN de su servidor venga primero.</p> <ol data-bbox="659 758 1438 1115" style="list-style-type: none"> 1. Consulte los nombres de servidor almacenados en la columna <code>Parm_Value</code>: <pre data-bbox="699 856 1409 915">SELECT Parm_Value from Custom_SysParams where Parm_Name='NombresServidor'</pre> 2. Realice una copia de seguridad de la base de datos de Sage CRM. 3. Ejecute una consulta SQL para cambiar el orden de los nombres de servidor, como por ejemplo: <pre data-bbox="699 1146 1373 1241">UPDATE Custom_SysParams SET Parm_Value = 'minombreservidor.midominio.com;miservidor' WHERE Parm_Name = 'NombresServidor'</pre>
CRMS-151	Interfaz de usuario	<p>Cuando el campo Detalles de una entidad contiene un valor largo (más de 255 caracteres) sin espacios, saltos de línea o guiones, el valor no se ajusta en el campo. Por ejemplo, este problema ocurre en el campo Lead_detail. Esta limitación es por diseño y no se arreglará.</p> <p>SOLUCIÓN</p> <p>Puede ajustar un valor largo en el campo mostrando solo los primeros 255 caracteres del valor. Para ello, ponga el campo Detalles en un bloque de lista. Esto no cambia el valor actual almacenado en la base de datos de SQL Server.</p>
CRMS-714	Correo electrónico	<p>Cuando utiliza el editor de correo electrónico incorporado para insertar una imagen en línea en el cuerpo del correo electrónico seleccionando Pegar en un menú de método abreviado, un mensaje aparece indicando que su navegador</p>

ID de incidencia	Área	Descripción
		<p>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>SOLUCIÓN</p> <p>Para añadir una imagen en línea:</p> <ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="659 590 1386 653">1. Debajo del cuadro del editor de correo electrónico, busque y seleccione un archivo de imagen local.<li data-bbox="659 684 1211 716">2. Seleccione Cargar imagen en línea.

Componentes de código abierto

Sage CRM 2023 R2 instala los siguientes componentes de código abierto:

Componente	Información legal
Apache Solr 6.1	© 2023 The Apache Software Foundation Licencia de Apache, Versión 2.0 https://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0 . Código fuente: https://archive.apache.org/dist/lucene/solr/6.1.0/
Apache Tomcat 9.0	© 2023 The Apache Software Foundation Licencia de Apache, Versión 2.0 https://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0 . Código fuente: https://tomcat.apache.org/download-90.cgi
Eclipse Temurin Java Runtime Environment 8 basado en OpenJDK	© Eclipse Foundation Licencia pública general de GNU, versión 2 https://www.gnu.org/licenses/old-licenses/gpl-2.0.en.html Código fuente: https://adoptium.net/en-GB/temurin/releases/?os=windows&arch=x86&package=jre&version=8