



Sage CRM 2023 R2

Notes de version

Mis à jour : septembre 2023

© 2023, The Sage Group plc ou ses concédants. Tous droits réservés. Sage, les logos Sage et les noms de produit et service Sage mentionnés ici sont des marques déposées de The Sage Group plc ou de ses concédants. Toutes les autres marques commerciales sont des marques de leurs propriétaires respectifs.

Table des matières

Présentation	5
Date de version et fichiers inclus	6
Documentation et aide	7
Installation et mise à niveau	8
Conditions préalables à l'installation	8
Voie de mise à niveau	9
Tâches à réaliser après l'installation/la mise à niveau	10
Thèmes pris en charge	11
Nouvelles fonctionnalités et améliorations	12
OAuth 2.0 pour Exchange Online : prise en charge pour locataire unique	13
Étape 1 : Ajoutez le rôle ApplicationImpersonation dans Exchange Online	13
Étape 2 : Activez l'accès à l'application de messagerie dans Microsoft 365	14
Étape 3 : Enregistrez Sage CRM comme nouvelle application dans Entra ID	14
Étape 4 : Configuration de l'intégration Exchange dans Sage CRM	15
Affichage des règles et actions des processus sans désactivation préalable	17
Définition d'un horodatage par défaut pour les e-mails importés	18
Fonctionnement	18
Nouvelles colonnes en cas d'importation d'e-mails depuis Exchange Online	19
Ouverture de plusieurs onglets en lecture seule	20
Graphiques de pipeline : masquer les étapes sans enregistrement	22
Améliorations narratives	22

Problèmes abordés	24
Fonctionnalités arrêtées	36
Problèmes et limitations connus	37
Composants open-source	41

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 2023 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 2023 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 2023 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
Septembre 2023	20.23.0.2

Documentation et aide

Pour afficher l'aide contextuelle, cliquez sur le bouton **Aide** dans Sage CRM 2023 R2.

Pour plus d'informations sur le logiciel avec lequel Sage CRM 2023 R2 peut travailler et intégrer, consultez le guide *Configurations logicielles et matérielles minimales requises par 2023 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.

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 est conforme aux *Configurations logicielles et matérielles requises de Sage CRM 2023 R2* publiées dans le **Centre d'aide Sage CRM**.
- *Microsoft OLE DB Driver for SQL Server* est bien installé sur le serveur SQL qui va héberger la base de données Sage CRM.

Télécharger Microsoft OLE DB Driver for SQL Server

Vous devez installer la version 18 ou plus du pilote. Si ce pilote n'est pas installé, l'installation de Sage CRM ne pourra pas se connecter au serveur SQL.

Remarque : Pour rendre Sage CRM disponible en dehors de votre réseau d'entreprise, consultez votre partenaire commercial Sage qui vous aidera à protéger vos données, activer le protocole Secure Socket Layer (SSL) et veiller à ce que les utilisateurs de Sage CRM se connectent à l'aide d'un réseau privé virtuel (VPN).

Voie de mise à niveau

Vous pouvez utiliser le package d'installation Sage CRM 2023 R2 pour mettre à niveau les versions 2023 R1, 2022 R2, 2022 R1, 2021 R2 et 2021 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.


Pensez aux points suivants :

- L'intégration téléphonie-informatique (CTI) a été supprimée de Sage CRM et n'est plus prise en charge. Si vous avez installé CTI avec une version précédente de Sage CRM, le passage à 2023 R2 supprime entièrement CTI.
- La liste de **Restrictions sur les extensions de fichiers** a été arrêtée à la version 2023 R1 de Sage CRM. Si vous effectuez une mise à niveau depuis une version antérieure à 2023 R1, la configuration de Sage CRM ne transfère pas les extensions de noms de fichiers des **Restrictions sur les extensions de fichiers** à Sage CRM 2023 R2. Ces restrictions doivent être transférées manuellement.

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 antérieure de Sage CRM. Si nécessaire, réalisez manuellement la mise à niveau de Microsoft SQL Server Express après la mise à niveau 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 2023 R2* publiées dans le [Centre d'aide Sage CRM](#).

- Vérifiez que les mots de passe utilisateur dans Sage CRM ne sont pas vides. Si vous avez des mots de passe utilisateur vides dans votre environnement, les fonctionnalités de Sage CRM peuvent se comporter de manière 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 le thème 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 *Modifier le thème par défaut* dans l'*Aide de l'administrateur système Sage CRM 2023 R2* publiée dans le [Centre d'aide Sage CRM](#).

Nouvelles fonctionnalités et améliorations


Sage CRM 2023 R2 offre les nouvelles fonctionnalités et améliorations suivantes :

- **OAuth 2.0 pour Exchange Online : prise en charge pour locataire unique**
- **Affichage des règles et actions des processus sans désactivation préalable**
- **Définition d'un horodatage par défaut pour les e-mails importés**
- **Nouvelles colonnes en cas d'importation d'e-mails depuis Exchange Online**
- **Ouverture de plusieurs onglets en lecture seule**
- **Améliorations narratives**

OAuth 2.0 pour Exchange Online : prise en charge pour locataire unique

ID de fonctionnalité : CRMS-1280

Lors de la configuration d'OAuth 2.0 pour une intégration Exchange Online dans Sage CRM, vous pouvez spécifier si votre application Sage CRM dans Microsoft Entra ID prend en charge un locataire unique ou plusieurs locataires.

Pour ce faire, utilisez la nouvelle option **Types de compte pris en charge** en créant ou modifiant une connexion existante à Exchange Online dans Sage CRM ( | **Administration** | **Email et documents** | **Intégration Exchange** | **Gestion des connexions**).

Pour configurer OAuth 2.0 pour Exchange Online, effectuez les étapes ci-après : Avant de commencer, assurez-vous que votre compte administrateur Office 365 possède une boîte aux lettres configurée dans Exchange Online.

Étape 1 : Ajoutez le rôle ApplicationImpersonation dans Exchange Online

1. Connectez-vous au **centre d'administration d'Exchange** dans Office 365.
2. Ajoutez le rôle **ApplicationImpersonation** à votre compte administrateur Office 365 :
 - a. Rendez-vous dans **permissions | rôles de l'administrateur**.
 - b. Sélectionnez le signe plus (+) pour créer un nouveau groupe de rôles pour Sage CRM :
 - Sous **Nom**, saisissez un nom descriptif pour le groupe (par exemple, **Sage CRM impersonation**).
 - Sous **Rôles**, sélectionnez le signe plus (+) et ajoutez le rôle d'administration **ApplicationImpersonation**.
 - Sous **Membres**, sélectionnez le signe plus (+) et ajoutez votre compte

d'administrateur Office 365. Le compte requiert une boîte au lettres configurée dans Exchange Online.

3. Lorsque vous avez terminé, sélectionnez **Enregistrer**.

Étape 2 : Activez l'accès à l'application de messagerie dans Microsoft 365

1. Connectez-vous au **centre d'administration de Microsoft 365**.
2. Accédez à **Utilisateurs actifs**.
3. Procédez comme suit pour chaque utilisateur de la liste :
 - a. Sélectionnez le nom d'affichage de l'utilisateur.
 - b. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, sélectionnez l'onglet **Mail**.
 - c. Sélectionnez **Gérer les applications de messagerie**.
 - d. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, cochez les cases à côté de toutes les applications sauf **Outlook desktop (MAPI)** et **IMAP**.
 - e. Enregistrez vos modifications.

Étape 3 : Enregistrez Sage CRM comme nouvelle application dans Entra ID

1. Connectez-vous au **centre d'administration de Microsoft Entra** en tant qu'administrateur.
2. Rendez-vous dans **Inscription d'applications**.
3. Inscrivez une nouvelle application :
 - a. Sélectionnez **Nouvelle inscription**.
 - b. Donnez un nom explicite à l'application.
 - c. Sous **Types de compte pris en charge**, sélectionnez une des options suivantes :
 - **Comptes dans ce répertoire organisationnel uniquement (Répertoire par défaut uniquement – Locataire unique)** ; si vous souhaitez que votre application Sage CRM ne prenne en charge qu'un seul locataire.

- **Comptes dans tous les répertoires organisationnels (Tous les locataires Microsoft Entra ID – Multi-locataire)** ; si vous souhaitez que votre application Sage CRM prenne en charge plusieurs locataires.

Remarque : Sage CRM ne prend pas d'autre option en charge sous les Types de compte pris en charge.

4. Sous **URI de redirection (optionnel)**, sélectionnez **Client public/natif (mobile et bureau)** 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.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Copiez l'identifiant de l'application (client) qui s'affiche et stockez-le dans un fichier.
7. Rendez-vous dans **Permissions d'API** et ajoutez la permission déléguée Microsoft Graph suivante à votre application :
 - EWS.AccessAsUser.all

Étape 4 : Configuration de l'intégration Exchange dans Sage CRM

Remarque : Si vos identifiants Microsoft Office 365 sont en cache sur le serveur Sage CRM, vous pouvez rencontrer des erreurs lors de la réalisation des étapes ci-dessous. Pour éviter les erreurs, nous vous recommandons d'effectuer ces étapes dans un onglet privé de votre navigateur web ou de vider son cache.

1. Ouvrez un navigateur web sur le serveur Sage CRM et saisissez l'URL d'accès à Sage CRM en remplaçant le nom ou l'adresse IP du serveur par *localhost*.

Par exemple : *http://localhost/crm*

2. Connectez-vous à Sage CRM en tant qu'administrateur système.
3. Accédez à **<Mon profil> | Administration | Système | Comportement du système** et cliquez sur **Modifier**.
4. Assurez-vous que **Utiliser l'intégration d'Exchange** est défini sur **Oui**.
5. Rendez-vous dans **<Mon profil> | Administration | E-mail et Documents | Intégration Exchange | Gestion des connexions** et cliquez sur **Nouveau**.
6. Configurez les options suivantes :
 - Comme **Type d'Exchange**, sélectionnez **Exchange Online (Office 365)**.
 - Comme **URL d'Exchange Web Service**, saisissez *https://outlook.office365.com/EWS/Exchange.asmx*.
 - Comme **ID d'application**, saisissez l'identifiant que vous avez copié à l'Étape 3 : *Enregistrez Sage CRM comme nouvelle application dans Entra ID*.
 - Dans **Types de compte pris en charge**, saisissez une des valeurs suivantes selon la configuration de votre application Entra ID :
 - *common*. Saisissez cette valeur si votre application Entra ID prend en charge plusieurs locataires.
 - *{ID de locataire}* ou *{nom de domaine}*. Saisissez un ID de locataire ou un nom de domaine si votre application Entra ID prend en charge un locataire unique.
 - **L'URL d'autorité OAuth** indique l'URL d'authentification utilisée par Sage CRM pour le type de compte spécifié, soit *https://login.microsoftonline.com/{type de compte}/oauth2/v2.0*, dont le *{type de compte}* est *common* ou *{ID de locataire}/{nom de domaine}*.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Vous serez peut-être invité à vous connecter à votre compte d'administration Office 365 et à accorder des permissions à l'application Sage CRM que vous avez enregistrée plus tôt.

Affichage des règles et actions des processus sans désactivation préalable

ID de fonctionnalité : CRMS-523

Désormais, un administrateur système n'a plus besoin de désactiver un processus pour afficher les détails de ses règles et les actions sous-jacentes. Chose qui devait être faite dans les versions Sage CRM précédentes.

1. Rendez-vous dans  | **Administration** | **Personnalisation avancée** | **Processus**.
2. Sélectionnez un processus de la liste.



Sous **Règles disponibles**, les noms des règles de processus sont présentés sous la forme de liens hypertextes. Vous pouvez les sélectionner pour afficher les détails des règles et les actions sous-jacentes. Notez que pour modifier les règles de processus, vous devrez continuer à désactiver le processus.

Définition d'un horodatage par défaut pour les e-mails importés

ID de fonctionnalité : CRMS-1197, CRMS-1468

La nouvelle option **Horodatage par défaut pour les e-mails importés**, dans les préférences utilisateur, permet aux utilisateurs et aux administrateurs système de définir l'horodatage par défaut à appliquer aux e-mails importés depuis Microsoft Exchange Online.

Pour configurer cette nouvelle option :

- Les utilisateurs doivent se rendre dans  | **Préférences**.
- Les administrateurs système doivent se rendre dans  | **Utilisateurs** | **Utilisateurs**, rechercher et sélectionner l'utilisateur, puis sélectionner **Préférences utilisateur**.

Localisez **Horodatage par défaut pour les e-mails importés** et sélectionnez l'une des options suivantes :

- **Utiliser la date de l'e-mail**. Les messages importés sont marqués de la date d'envoi d'origine (pour les messages sortants) ou de la date de réception (pour les messages sortants).
- **Utiliser la date actuelle**. Les messages importés sont marqués de la date actuelle.


Pour une question de cohérence avec cette nouvelle option, nous avons également modifié l'écran depuis lequel un utilisateur importe des e-mails : la case à cocher **Utiliser la date de l'e-mail** a été remplacée par une liste déroulante **Horodatage pour les e-mails importés**.

Fonctionnement

L'horodatage dans **Horodatage par défaut pour les e-mails importés** est également sélectionné par défaut dans **Horodatage pour les e-mails importés** à l'écran depuis lequel l'utilisateur importe des messages depuis Microsoft Exchange Online. Un utilisateur peut changer l'horodatage dans **Horodatage pour les e-mails importés** avant de démarrer l'importation de messages.

Nouvelles colonnes en cas d'importation d'e-mails depuis Exchange Online

ID de fonctionnalité : CRMS-1197, CRMS-1334

Nous avons ajouté une nouvelle colonne à l'écran qui s'affiche lorsqu'un utilisateur sélectionne **Importer des e-mails** pour importer des messages depuis Microsoft Exchange Online. La nouvelle colonne indique si le message contient une ou plusieurs pièces jointes. Le cas échéant, la colonne affiche une icône de trombone ()

Les nouvelles colonnes sur cet écran changent en fonction du dossier sélectionné par un utilisateur dans Exchange Online.

Si le dossier sélectionné contient des messages sortants (par exemple, un utilisateur a sélectionné **Envoyé**), l'écran affiche les colonnes suivantes :

- **À.** Indique les noms des destinataires.
- **Adresses e-mail.** Indique les adresses e-mail des destinataires.
- **Envoyé.** Indique la date et l'heure d'envoi de l'e-mail.

Si le dossier sélectionné contient des messages entrants (par exemple, un utilisateur a sélectionné **Boîte de réception**), l'écran affiche les colonnes suivantes :


- **De.** Indique le nom de l'expéditeur.
- **Adresse e-mail.** Indique l'adresse e-mail de l'expéditeur.
- **Reçu.** Indique la date et l'heure de réception de l'e-mail.

Ouverture de plusieurs onglets en lecture seule

Avec cette fonctionnalité, vous pouvez utiliser plusieurs onglets de navigation pour travailler dans Sage CRM.

Lorsque vous travaillez avec des enregistrements d'entité standard (Société, Prospect, Opportunité, etc.), vous avez constamment besoin de basculer d'onglet en onglet pour accéder aux informations fournies. Vous pouvez désormais éviter cet inconvénient et ouvrir des onglets d'entité dans des onglets de navigation en lecture seule distincts. Organisez ensuite les onglets de navigation sur votre écran pour tous les afficher en même temps.

Pour vérifier que vous pouvez ouvrir un onglet de navigation en lecture seule depuis un onglet d'entité, placez le pointeur sur l'icône de l'entité qui apparaît dans l'onglet. Si l'info-bulle **Ouvrir l'onglet en lecture seule** s'affiche, cliquez sur l'icône pour ouvrir un onglet de navigation en lecture seule.

Par exemple, dans l'onglet **Résumé** d'un enregistrement de Contact, cliquez sur .

Remarque : Pour modifier les informations affichées dans un onglet de navigation en lecture seule, retournez sur l'onglet d'entité d'origine (depuis lequel vous avez ouvert l'onglet en lecture seule).

Vous pouvez ouvrir les onglets Sage CRM suivants en mode lecture seule :

Onglet	Mode lecture seule disponible sur
Adresses	Entités Société et Contact
Pièces jointes	Entités standard sur lesquelles cet onglet est disponible
Liste de campagne	Entités standard sur lesquelles cet onglet est disponible
Tickets	<ul style="list-style-type: none">Entités Société, Contact et SolutionMenu Mon CRMMenu Équipe CRM


Onglet	Mode lecture seule disponible sur
Communications	Entités standard hors Communication
Équipe société	Entité Société
Documents	Entités standard hors Communication
Participants externes	Entités standard sur lesquelles cet onglet est disponible
Groupes	<ul style="list-style-type: none"> Entités standard sur lesquelles cet onglet est disponible Menu Mon CRM
Prospects	<ul style="list-style-type: none"> Menu Mon CRM Menu Équipe CRM
Notes	Entités standard hors Communication
Opportunités	<ul style="list-style-type: none"> Entités Société et Contact Menu Mon CRM Menu Équipe CRM
Contacts	Entités Société et Contact
Numéro de téléphone/adresse e-mail	Entités Société et Contact
Résumé	Entités Société et Contact
Solutions	<ul style="list-style-type: none"> Entité Ticket Menu Équipe CRM
Résumé	Entités standard hors Communication, Devis et Commande
Suivi	Entités standard hors Communication et Solution

Graphiques de pipeline : masquer les étapes sans enregistrement



ID de fonctionnalité : CRMS-738

La nouvelle option **Afficher les étapes sans enregistrement**, proposée par Sage CRM, permet aux utilisateurs et administrateurs système de masquer les étapes d'un pipeline rectangulaire qui n'inclut aucun enregistrement. Cette nouvelle option contrôle les pipelines de tickets, de prospects et d'opportunités. **Afficher les étapes sans enregistrement** est défini sur **Oui** par défaut.

Jusqu'à maintenant, un pipeline rectangulaire affichait toujours les étapes sans enregistrement.

Remarque : L'option **Afficher les étapes sans enregistrement** est disponible uniquement si un administrateur système a défini **Style de graphique de pipeline** sur **Rectangle** dans  | **Administration** | **Système** | **Comportement du système**.

Pour utiliser cette nouvelle option :

- Les utilisateurs doivent se rendre dans  | **Préférences**.
- Les administrateurs système doivent se rendre dans  | **Administration** | **Utilisateurs** | **<utilisateur>** | **Préférences utilisateur**.

Améliorations narratives

Nous avons implémenté les améliorations suivantes concernant l'onglet **Informations** affiché pour les entreprises :

- **Localisation.** L'onglet **Informations** est désormais traduit en allemand, espagnol et français. Pour afficher l'onglet dans la langue de votre choix, installez Sage CRM à l'aide du package de configuration pour la langue concernée.
- **Affichage de l'étape du ticket.** L'onglet **Informations** affiche l'étape actuelle de chaque ticket mentionné.

- **Correction des bugs.** Les problèmes suivants ont été corrigés sur l'onglet **Informations** :
 - Lorsque l'équipe société comptait deux membres ou plus, il manquait un lien hypertexte vers l'onglet **Équipe société** dans la description sous la **Société**.
 - Erreurs mineures de mise en forme et de syntaxe.

Problèmes abordés

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

ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-694	Tickets, Processus	<p>Dans certains scénarios, un processus qui créait une Communication (p. ex., envoi d'un e-mail au sujet d'un cas soulevé à certains utilisateurs) ajoutait plusieurs enregistrements à la table de base de données Communication pour cette Communication.</p> <p>Normalement, chaque Communication devait avoir un seul enregistrement dans la table de base de données Communication. Lorsqu'un e-mail était envoyé à plusieurs utilisateurs, le processus était censé créer plusieurs enregistrements dans la table de base de données Comm_Link et les lier à l'enregistrement unique dans la table Communication.</p>	Corrigé
CRMS-1435	Tickets, Processus	<p>Dans certains scénarios, une valeur de champ définie par une action d'un processus était tronquée de façon inattendue à 10 caractères.</p> <p>Ce problème survenait lorsqu'une action de processus était configurée pour réinitialiser une valeur dans une colonne et la remplacer avec celle d'un champ dont l'Attribut était défini sur Masqué.</p>	Corrigé

ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-1409	Sociétés, Contacts	Si un utilisateur ouvrait une Société sans Contact par défaut assigné, les informations de contact de la Société étaient vides.	Corrigé
CRMS-1405, CRMS-1418	Sociétés, Contacts	Lorsque vous modifiez un enregistrement Société sans contact principal assigné, l'erreur suivante survenait : « Un événement inattendu s'est produit : Exception : erreur – Enregistrement introuvable, vous n'avez probablement pas les autorisations de sécurité nécessaires. »	Corrigé
CRMS-1370, CRMS-1368	Produit principal	Avec la version 113.0.5682.64 de Google Chrome, chaque fois que vous sélectionniez un élément d'interface utilisateur cliquable dans Sage CRM, le message pop-up <i>Quitter la page ?</i> apparaissait.	Corrigé
CRMS-915	Personnalisation	<p>Dans certains scénarios, un rapport fournissait le mauvais ID d'enregistrement d'une entité personnalisée. Ce problème se produisait notamment lorsque vous aviez :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Créé une entité personnalisée qui comportait les mentions Société, Contact, Communication et Bibliothèque. 2. Vérifié que la colonne ID dans la table custom_edits pour l'entité personnalisée n'était pas marquée comme système. 3. Modifié la légende et le nom du champ représentant l'ID de votre entité personnalisée. 4. Ajouté une nouvelle vue comprenant un script de vue 	Corrigé

ID du problème	Zone	Description	Statut
----------------	------	-------------	--------


comparable à ce qui suit :



```
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
```



Les champs contenant SalesAndBookingId représentaient votre entité personnalisée.


5. Création d'un nouvel enregistrement Contact non lié à la Société.
6. Création d'un rapport de liste contenant le champ ID de l'entité personnalisée, avec le lien hypertexte automatique activé.

Résultat : lorsque vous exécutez le rapport et que vous sélectionnez l'ID d'un enregistrement d'entité personnalisée à ce moment, le mauvais enregistrement d'entité personnalisée s'ouvrait.

CRMS-742	Personnalisation	<p>Les options disponibles sous Contenu de la liste HTML de bureau étaient différentes dans des situations où elles ne devaient pas l'être.</p> <p>Le problème se produisait lorsque vous réalisiez les opérations suivantes :</p>	Corrigé
<ol style="list-style-type: none"> 1. Accès à  Administration 			

ID du problème	Zone	Description	Statut
		<p>Personnalisation Société Listes, sélection de Personnalisation intégrée, puis sélection de l'icône Personnaliser à côté de grille Société.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Observation des options sous Contenu de la liste HTML de bureau. 3. Dans Recherche rapide, sélection de la flèche vers le bas, puis Société, puis Rechercher, puis enfin Personnalisation de listes. 4. Observation des options sous Contenu de la liste HTML de bureau. <p>Les options à l'étape 1 et 2 étaient différentes alors qu'elles devaient être identiques.</p>	
CRMS-1424	Personnalisation, Prospects	<p>Il n'était pas possible d'ajouter des champs Prospects à la grille Prospects car aucun champ Prospect n'était disponible.</p> <p>Le problème se produisait principalement lorsqu'un administrateur système réalisait les étapes suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dans  Administration Personnalisation Prospects Listes, sélection de . 2. Tentative de sélection d'un champ Prospect depuis la liste Champ. <p>Résultat : le champ Prospect n'était pas présent dans la liste Champ.</p>	Corrigé

ID du problème	Zone	Description	Statut
CRMS-1454	Personnalisation, Prospects, Opportunités	<p>Il n'était pas possible de personnaliser la grille Opportunité car aucun champ Opportunité n'était disponible.</p> <p>Le problème se produisait principalement lorsqu'un administrateur système réalisait les étapes suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dans  Administration Personnalisation Opportunité Listes, sélection de . 2. Tentative de sélection d'un élément depuis la liste Champ. <p>Résultat : la liste Champ était vide.</p>	Corrigé
CRMS-1372	Tableau de bord	<p>Les options de filtre (Filtrer par, par exemple) n'étaient pas présentes dans les gadgets de tableau de bord sur lesquels les filtres devaient être disponibles.</p> <p>Ce problème affectait notamment le gadget Mes opportunités ouvertes.</p>	Corrigé
CRMS-1460	Documentation	<p>La documentation affichait l'ancien nom de Microsoft Entra ID : Azure Active Directory.</p>	Corrigé
CRMS-1884	Documentation	<p>Les instructions de configuration d'OAuth pour Exchange Online affichaient l'ancien nom de Microsoft Entra ID : Microsoft Azure Active Directory.</p>	Corrigé
CRMS-1378	E-mail	<p>Sage CRM ne répondait plus lorsqu'un utilisateur sélectionnait une action de processus qui envoyait un e-mail avec une pièce jointe. Ce problème affectait uniquement les utilisateurs dont le nom contenait des caractères</p>	Corrigé


ID du problème	Zone	Description	Statut
		non anglais.	
CRMS-1414, CRMS-1472	E-mail	Les options de Police et de Taille n'étaient pas présentes dans l'éditeur d'e-mail intégré.	Corrigé
CRMS-1089	E-mail	Si un utilisateur transférait un e-mail à l'aide de l'éditeur d'e-mail intégré, le rapport hauteur/largeur des images était perdu ; les images étaient distordues à réception de l'e-mail dans la boîte de réception du destinataire.	Corrigé
CRMS-1188	E-mail	Si les Options du serveur de gestion d'e-mails dans  Administration E-mail et documents étaient configurées pour envoyer un e-mail à l'administrateur du système au démarrage du service Gestionnaire d'e-mails de Sage CRM, l'administrateur ne le recevait pas.	Corrigé
CRMS-1199	E-mail, OAuth 2.0	Lorsqu'un jeton OAuth 2.0 utilisé pour accéder à une boîte aux lettres Outlook dans Microsoft 365 expirait, Sage CRM inscrivait l'erreur trompeuse suivante dans le journal : « Erreur lors de la connexion au serveur de messagerie : Échec lors de l'authentification : nom d'utilisateur inconnu ou mot de passe incorrect. »	Corrigé Le message inscrit dans le journal Sage CRM a été modifié pour faire correspondre la description au problème.
CRMS-970	Plug-in Lite Outlook	Après qu'un utilisateur avait envoyé un e-mail avec une pièce jointe dont le nom contenait des caractères chinois, ces derniers étaient remplacés par des espaces.	Corrigé Le plug-in Lite Outlook a été remplacé par la fonctionnalité Importation d'e-mails avancée dans Sage CRM 2022 R2 et

ID du problème	Zone	Description	Statut
			<p>versions ultérieures.</p> <p>Utilisez cette fonctionnalité pour importer des e-mails avec des pièces jointes qui contiennent des caractères chinois.</p> <p>Pour plus d'informations, consultez Importation de contacts et d'e-mails depuis Exchange Online.</p>
CRMS-1244	Publipostage	<p>Si une action de processus qui effectuait un publipostage était configurée pour créer un document .docx, il créait un document .doc à la place.</p>	Corrigé
CRMS-1447	Publipostage	<p>Lorsqu'un utilisateur effectuait un publipostage et modifiait le fichier fusionné, le fichier n'était pas relié à l'enregistrement cible dans Sage CRM.</p> <p>Ce problème se produisait uniquement si un utilisateur effectuait les opérations suivantes au cours du publipostage :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Désélection de la case Créer une communication. 2. Sélection du bouton Afficher/Modifier le fichier et modification du fichier fusionné. 	Corrigé

ID du problème	Zone	Description	Statut
		<ol style="list-style-type: none"> 3. Recherche et sélection du fichier modifié. 4. Sélection de Charger le fichier et continuer. 	
CRMS-1043	Opportunités	<p>Lorsque vous accédez à un enregistrement Opportunité, la section du haut de l'enregistrement affichait les détails d'une autre Opportunité.</p> <p>Ce problème apparaissait dans le scénario suivant :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vous ouvriez l'Opportunité A. 2. Vous utilisiez la Recherche rapide et ouvriez l'Opportunité B. 3. Vous utilisiez le bouton retour dans votre navigateur web pour retourner à l'Opportunité A. 	Corrigé
CRMS-1233	Opportunités	<p>Vous rencontriez l'erreur « Un événement inattendu s'est produit » en effectuant les opérations suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Depuis le menu principal, sélection de Équipe CRM Opportunités, puis ouverture d'un enregistrement Opportunité. 2. Sélection de Équipe CRM Opportunités, puis ouverture d'une autre Opportunité. 3. Sélection de Modifier. 	Corrigé
CRMS-1384	Opportunités	<p>Si un utilisateur sélectionnait une étape du pipeline d'Opportunité, plusieurs étapes étaient sélectionnées.</p>	Corrigé
CRMS-1251	Opportunités	<p>Lorsqu'un utilisateur sélectionnait une Opportunité dans Équipe CRM </p>	Corrigé

ID du problème	Zone	Description	Statut
		<p>Opportunités, puis l'onglet Commandes, aucune Commande ne s'affichait.</p>	
CRMS-1260	Opportunités	<p>Lorsqu'un utilisateur ouvrait une Opportunité dans Équipe CRM Opportunités, puis sélectionnait l'onglet Commandes, puis l'onglet Résumé, l'erreur suivante se produisait :</p> <p>« Impossible de créer des devis et des commandes car l'opportunité actuelle possède des éléments. »</p>	Corrigé
CRMS-1419	Opportunités	<p>Dans certains tickets, le pipeline d'Opportunité affichait un nom incorrect pour une ou plusieurs étapes ainsi que le mauvais nombre d'enregistrements au cours d'une étape.</p> <p>Ce problème survenait lorsqu'un administrateur personnalisait le pipeline d'Opportunité en ajoutant de nouvelles étapes.</p>	Corrigé
CRMS-1361	Opportunités	<p>Lorsqu'un utilisateur tentait de modifier une Opportunité en accédant à Équipe CRM Opportunités et en sélectionnant une Opportunité, l'erreur suivante se produisait :</p> <p>« Un événement inattendu s'est produit : Exception : erreur – Enregistrement introuvable, vous n'avez probablement pas l'autorisation de sécurité nécessaire. »</p>	Corrigé
CRMS-1345	Opportunités	<p>Lorsqu'un utilisateur tentait de modifier un enregistrement d'Opportunité, l'erreur suivante s'affichait :</p> <p>« Un événement inattendu s'est</p>	Corrigé

ID du problème	Zone	Description	Statut
		<p>produit. Exception : erreur – enregistrement introuvable, vous n’avez probablement pas les autorisations de sécurité nécessaires. »</p> <p>Ce problème survenait après qu’un utilisateur avait personnalisé Sage CRM pour ajouter un champ de la table de base de données Opportunité à l’écran Détails du ticket.</p>	
CRMS-1223	Opportunités, Devis, Commandes	<p>Dans certains scénarios, lorsque vous ouvriez une Opportunité dans Équipe CRM Opportunités, puis sélectionniez l’onglet Devis, le bouton Nouveau n’apparaissait pas et il était impossible de créer un nouveau Devis.</p>	Corrigé
CRMS-1194	Opportunités, Processus	<p>Après la mise à niveau de Sage CRM, les processus basés sur les Opportunités ont cessé de fonctionner.</p> <p>Par exemple : si un processus était configuré pour assigner une équipe de vérification à une Opportunité nouvellement créée, rien ne se passait.</p>	Corrigé
CRMS-868, CRMS-839	Recherche rapide	<p>Lorsque le nom d’une entreprise contenait des parenthèses, il ne s’affichait pas correctement dans la Recherche rapide.</p> <p>Par exemple : la partie du nom entre parenthèses s’affichait comme <i>indéfinie</i>.</p>	Corrigé
CRMS-1033	Portail client	<p>L’erreur suivante se produisait dans l’IU du Portail Client :</p> <p>« eWare.eWareBlockContainer error `<code d’erreur>` [SafeCall Exception]:</p>	Corrigé

ID du problème	Zone	Description	Statut
erreur catastrophique »			
CRMS-1387	Services web	<p>Si un administrateur système analysait son serveur Sage CRM à l'aide de ManageEngine Vulnerability Manager Plus, il observait les vulnérabilités suivantes, causées par Tomcat 9.0 qui était fourni avec 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 • CVE-2021-33037 • CVE-2021-30640 • CVE-2022-23181 • CVE-2022-34305 	<p>Corrigé</p> <p>Le service Tomcat fourni avec Sage CRM a été mis à jour vers la version 9.0.75, dans laquelle ces vulnérabilités ont été corrigées.</p>
CRMS-1300	Processus	<p>Le problème suivant survenait lorsqu'un administrateur système modifiait un processus dans  Administration Personnalisation avancée Processus :</p>	Corrigé

ID du problème	Zone	Description	Statut
		<p>Si la liste des Règles disponibles était longue (plus de 30 règles), il était impossible de faire glisser une règle depuis le bas de la liste jusqu'à l'emplacement souhaité dans le schéma du processus. En effet, il était impossible de faire défiler le schéma.</p>	

Fonctionnalités arrêtées

- **Oracle Java Runtime Environment (JRE) 8.** Nous ne fournissons plus cette édition de JRE avec Sage CRM, car la redistribution d'Oracle JRE 8 nécessite une licence commerciale. Afin de nous assurer que toutes les fonctionnalités de Sage CRM dépendantes de JRE continuent de fonctionner comme avant, nous avons remplacé Oracle JRE 8 par une version open-source 32 bits de JRE 8. Celle-ci est disponible gratuitement au téléchargement sur le site web adoptium.net. Aucune action n'est requise pour appliquer ce remplacement si vous effectuez une mise à niveau vers Sage CRM 2023 R2 ou si vous installez cette version pour la première fois.

Si vous souhaitez utiliser une version pré-2023 R2 Sage CRM, vous devrez soit acheter une licence Oracle JRE 8, soit la remplacer manuellement par une version open-source de JRE 8 pour vous conformer aux conditions de la licence commerciale d'Oracle JRE 8. Pour des instructions détaillées et plus d'informations à propos du remplacement de Oracle JRE 8, consultez le [Sage CRM blog sur SageCity](#).

Problèmes et limitations connus

Les problèmes et limitations qui suivent sont connus dans Sage CRM 2023 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>

ID du problème	Zone	Description
		<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 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>
S.O.	API RESTful	<p>Lorsque vous utilisez l'API RESTful, vous pouvez observer les problèmes suivants.</p> <p>Problème 1 : Bien que votre requête envoyée à l'API RESTful utilise le protocole HTTPS, les URL des enregistrements renvoyés par l'API utilisent HTTP.</p> <p>Problème 2 : L'URL de base des enregistrements renvoyés par l'API peut être différente de celle que vous avez utilisée dans votre requête. Par exemple, l'URL de base de votre requête peut contenir le nom de domaine complet (FQDN) du serveur Sage CRM, alors que l'URL de base des enregistrements renvoyés utilise le nom du serveur local.</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 ; par exemple, son nom local et son FQDN, séparés par un point-virgule :</p>

ID du problème	Zone	Description
		<pre>monserveur;monserveur.mondomaine.com</pre> <p>l'API RESTful utilise toujours le premier nom de serveur stocké dans cette colonne.</p> <p>SOLUTION AU PROBLÈME 2</p> <p>Modifiez l'ordre des noms de serveurs stockés dans la colonne <code>Parm_Value</code> de la base de données de Sage CRM, pour que le FQDN de votre serveur apparaisse en premier.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pour voir les noms de serveur stockés dans la colonne <code>Parm_Value</code> : <pre>SELECT Parm_Value from Custom_SysParams where Parm_Name='ServerNames'</pre> 2. Sauvegardez la base de données de Sage CRM. 3. Exécutez une requête SQL pour modifier l'ordre des noms de serveur, par exemple : <pre>UPDATE Custom_SysParams SET Parm_Value = 'monserveur.mondomaine.com;monserveur' WHERE Parm_Name = 'ServerNames'</pre>
CRMS-151	Interface utilisateur	<p>Lorsque le champ Détails d'une entité contient une valeur longue (plus de 255 caractères) sans espaces, saut de ligne ni tiret, la valeur n'est pas adaptée à la largeur du champ. Cela ce produit notamment dans le champ Lead_detail. Cette limite est prévue dans la conception et ne sera pas corrigée.</p> <p>ALTERNATIVE</p> <p>Vous pouvez insérer une valeur longue dans le champ en affichant uniquement les 255 premiers caractères de la valeur. Pour ce faire, mettez le champ Détails dans un bloc de liste. Cela ne modifie pas la valeur réelle stockée dans la base de données du serveur SQL.</p>
CRMS-714	E-mail	<p>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 vous devez utiliser le raccourci clavier Ctrl+V à la place.</p>

ID du problème	Zone	Description
		<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.

Composants open-source

Sage CRM 2023 R2 installe les composants open-source suivants :

Composant	Informations légales
Apache Solr 6.1	© 2023 The Apache Software Foundation Licence Apache, version 2.0 https://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0 . Code source : https://archive.apache.org/dist/lucene/solr/6.1.0/
Apache Tomcat 9.0	© 2023 The Apache Software Foundation Licence Apache, version 2.0 https://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0 . Code source : https://tomcat.apache.org/download-90.cgi
Eclipse Temurin Java Runtime Environment 8 basé sur OpenJDK	© Eclipse Foundation Licence publique générale GNU, version 2 https://www.gnu.org/licenses/old-licenses/gpl-2.0.en.html Code source : https://adoptium.net/en-GB/temurin/releases/?os=windows&arch=x86&package=jre&version=8