



Sage CRM 2024 R2

Notes de version

Mis à jour : 02 octobre 2024

© 2024, 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 |
| Affichage de plus de dossiers sur Exchange Online, modification du nombre de dossiers dans la liste | 13 |
| Ajout d'un champ personnalisé pour l'audience Mailchimp | 14 |
| Modification des balises de fusion Mailchimp | 16 |
| Conséquences de ces modifications | 16 |
| Renommage des balises de fusion Mailchimp | 17 |
| Suppression des liens des balises de fusion Mailchimp | 19 |
| Sélection du créateur d'e-mail Mailchimp | 20 |
| Activation ou désactivation du processus pour les devis et les commandes | 21 |
| Poser une question au chatbot IA Sage CRM Ally (beta) | 22 |
| Amélioration des performances de Sage CRM par la désactivation du chatbot | 23 |
| Augmentation de la longueur de champ maximale | 24 |
| Améliorations de l'API RESTful | 24 |
| Nouveaux modèles HTML en anglais | 25 |
| Marque mise à jour et noms corrigés pour les thèmes pour mobile | 26 |

| | |
|--|-----------|
| Problèmes abordés | 27 |
| Problèmes et limitations connus | 33 |
| Composants open-source | 38 |

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 2024 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 2024 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.

Date de version et fichiers inclus

| Date de version | version eWare.dll |
|------------------------|--------------------------|
| Septembre 2024 | 20.24.0.2 |

Documentation et aide

Pour afficher l'aide contextuelle, cliquez sur le bouton **Aide** dans Sage CRM 2024 R2.

Pour plus d'informations sur le logiciel avec lequel Sage CRM 2024 R2 peut travailler et intégrer, consultez le guide *Configurations logicielles et matérielles minimales requises par 2024 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**
- **Voie de mise à niveau**
- **Tâches à réaliser après l'installation/la mise à niveau**
- **Thèmes pris en charge**

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 2024 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 2024 R2 pour mettre à niveau les versions 2024 R1, 2023 R2, 2023 R1, 2022 R2 et 2022 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 2024 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 2024 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. Par conséquent, il se peut que Sage CRM utilise une version non prise en charge de Microsoft SQL Server Express. 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 2024 R2* publiées dans le [Centre d'aide Sage CRM](#).

- Sage CRM 2024 R2 modifie les balises de fusion Mailchimp ajoutées automatiquement. Si vous avez activé l'intégration Mailchimp, il se peut que vous deviez procéder à des actions manuelles après la mise à niveau de Sage CRM. Pour plus d'informations, consultez [Modification des balises de fusion Mailchimp](#).
- Vérifiez que les mots de passe utilisateur dans Sage CRM ne sont pas vides. Nous testons les fonctionnalités de Sage CRM dans un environnement où chaque utilisateur a reçu un mot de passe non vide. 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 2024 R2* publiée dans le **Centre d'aide Sage CRM**.

Nouvelles fonctionnalités et améliorations

Sage CRM 2024 R2 offre les nouvelles fonctionnalités et améliorations suivantes :

- **Affichage de plus de dossiers sur Exchange Online, modification du nombre de dossiers dans la liste**
- **Ajout d'un champ personnalisé pour l'audience Mailchimp**
- **Modification des balises de fusion Mailchimp**
- **Sélection du créateur d'e-mail Mailchimp**
- **Activation ou désactivation du processus pour les devis et les commandes**
- **Poser une question au chatbot IA Sage CRM Ally (beta)**
- **Amélioration des performances de Sage CRM par la désactivation du chatbot**
- **Augmentation de la longueur de champ maximale**
- **Améliorations de l'API RESTful**
- **Nouveaux modèles HTML en anglais**
- **Marque mise à jour et noms corrigés pour les thèmes pour mobile**

Affichage de plus de dossiers sur Exchange Online, modification du nombre de dossiers dans la liste

ID de fonctionnalité : CRMS-1766, CRMS-1823

Lorsqu'un utilisateur importe des e-mails depuis son compte Exchange Online, le champ **Dossier d'e-mail** de l'IU Sage CRM affiche maintenant par défaut 250 dossiers maximum. Auparavant, l'IU n'affichait que 10 dossiers.

Les administrateurs système peuvent faire passer la limite à 250 dossiers en procédant comme suit :

1. Ouvrez Microsoft SQL Server Management Studio et connectez-vous à la base de données Sage CRM.
2. Exécutez la requête suivante :

```
update custom_sysparams set parm_value = '{nombre de dossiers}' où parm_name = N'ImportedEmailFoldersRetrievalSize'
```

Remplacez le texte de l'espace réservé {nombre de dossiers} par le nombre maximum de dossiers que vous souhaitez que le champ **Dossier d'e-mail** affiche.

3. Dans Sage CRM, rendez-vous dans  | **Administration** | **Système** | **Métadonnées**.
4. Sélectionnez **Mettre à jour les paramètres système**, puis sélectionnez **Exécuter l'actualisation**.

Les administrateurs système peuvent également suivre ces étapes pour réduire le nombre maximal de dossiers affichés dans l'IU. Veuillez noter que la valeur minimale que vous pouvez fixer est 250.

Ajout d'un champ personnalisé pour l'audience Mailchimp

ID de fonctionnalité : CRMS-1680, CRMS-1694

Par défaut, Sage CRM ajoute automatiquement un nombre de champs à votre audience Mailchimp. Pour plus d'informations, consultez [Champs de l'audience Mailchimp ajoutés automatiquement par Sage CRM](#).

Si votre plan de tarification Mailchimp le permet, vous pouvez ajouter manuellement un champ personnalisé à votre audience Mailchimp pour inclure plus d'informations dans votre campagne.

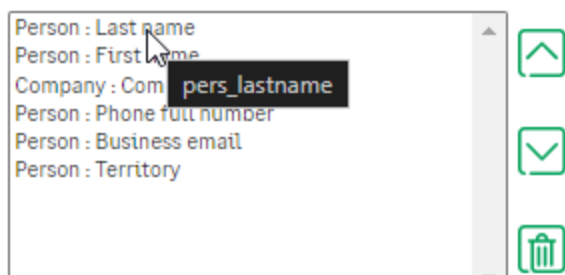
Tout d'abord, vous devez ajouter votre champ personnalisé au groupe dans Sage CRM, qui est lié à votre audience Mailchimp. Ensuite, créez manuellement le champ correspondant dans l'audience Mailchimp. Lorsque vous nommez le champ dans Mailchimp, utilisez les dix premiers caractères du nom de champ Sage CRM correspondant. Cela permet à Sage CRM d'effectuer une correspondance automatique de ces champs et d'envoyer les données au champ Mailchimp adéquat.

Remarque : Si votre groupe dans Sage CRM contient plusieurs champs dont les dix premiers caractères sont identiques, Sage CRM trouvera une correspondance avec le champ qui possède la position la plus élevée dans le groupe.

1. Dans Sage CRM, allez dans **Mon CRM | Groupes**.
2. Localisez et ouvrez le groupe lié à votre audience Mailchimp.
3. Sélectionnez **Modifier** et suivez les étapes de l'assistant pour ajouter un nouveau champ au contenu du groupe.

Notez le nom du champ que vous ajoutez. Pour cela, passez la souris sur la description du champ visible dans la fenêtre où vous ajoutez le champ au contenu du groupe. L'info-bulle qui apparaît affiche le nom du champ, par exemple :

Group contents



4. Ajoutez le champ correspondant (balise de fusion) dans votre audience Mailchimp. Pour obtenir des instructions détaillées, consultez [Ajouter et supprimer des champs dans les réglages de l'audience](#) dans l'aide de Mailchimp.

Lorsque vous nommez le champ dans Mailchimp, utilisez les dix premiers caractères du nom de champ correspondant dans Sage CRM, Sage CRM trouvera alors automatiquement une correspondance avec ces champs. La mise en correspondance est sensible à la casse.

Le type de champ dans Mailchimp doit être du `texte` car Sage CRM transmet les données à Mailchimp sous forme de texte.

Exemple de champs avec mise en correspondance automatique :

| Nom de champ dans Sage CRM | Nom de champ correspondant (balise de fusion) dans Mailchimp |
|-----------------------------------|---|
| comp_ mycustomfield | comp_mycus |

Par conséquent, Sage CRM renseigne la valeur du champ que vous avez ajouté à l'audience Mailchimp.

Modification des balises de fusion Mailchimp

ID de fonctionnalité : CRMS-1680

Lorsque vous activez l'intégration Mailchimp, Sage CRM ajoute automatiquement un nombre de champs (aussi appelé balises de fusion) à votre audience Mailchimp. Dans Sage CRM 2024 R2, nous avons procédé aux modifications suivantes :

- Certaines balises de fusion ont été renommées pour que leurs noms soient plus cohérents et pour éviter les conflits potentiels avec les noms de champs dans Sage CRM.
- Les liens de certaines balises de fusion ont été supprimés des champs Sage CRM correspondants pour réduire le nombre de balises de fusion et vous permettre d'ajouter plus de champs Sage CRM personnalisés.

Parallèlement à la fonctionnalité **Ajout d'un champ personnalisé pour l'audience Mailchimp**, ces modifications apportent plus de flexibilité aux utilisateurs Mailchimp dans le choix des champs Sage CRM à utiliser dans leurs campagnes Mailchimp. Le nombre de champs personnalisés qu'un utilisateur peut ajouter à son audience Mailchimp dépend de son plan de tarification Mailchimp.

Consultez aussi :

- **Conséquences de ces modifications**
- **Renommage des balises de fusion Mailchimp**
- **Suppression des liens des balises de fusion Mailchimp**

Conséquences de ces modifications

- **Nouvelles installations.** Vous ne serez pas affecté(e) par ces modifications si vous procédez à une nouvelle installation de Sage CRM 2024 R2. Pour plus d'informations, consultez **Champs de l'audience Mailchimp ajoutés automatiquement par Sage CRM**.
- **Mises à niveau.** Si vous avez procédé à la mise à niveau vers Sage CRM 2024 R2 depuis une version ultérieure où l'intégration Mailchimp était activée, renommez ou supprimez les balises de fusion dans vos modèles Mailchimp pour continuer à synchroniser les données depuis Sage CRM vers Mailchimp. Pour plus d'informations, consultez **Renommage des balises de fusion Mailchimp** et **Suppression des liens des balises de fusion Mailchimp**.

Renommage des balises de fusion Mailchimp

La mise à niveau vers Sage CRM 2024 R2 entraîne le renommage des balises de fusion listées ci-dessous dans votre audience Mailchimp existante. Pour poursuivre la synchronisation depuis Sage CRM vers Mailchimp, vous devez mettre à jour vos modèles Mailchimp pour refléter ces modifications.

Recherchez les anciens noms de balise de fusion dans vos modèles Mailchimp et remplacez-les par les nouveaux noms de balise de fusion listés dans la table pour que les balises de fusion continuent d'être renseignées avec les valeurs des champs Sage CRM mappés.

| Ancien nom de balise de fusion dans Sage CRM 2024 R1 et version antérieure | Nouveau nom de balise de fusion dans Sage CRM 2024 R2 | Nom de champ Sage CRM mappé |
|--|---|---|
| COMP_EMAIL | COM_EMAIL Étiquette de champ : Adresse e-mail de la société Type de champ : Texte | comp_emailaddress |
| Si le contact est une société : COMPNAME Si le contact est un prospect : LEA_COMPNA | COMPANY Étiquette de champ : Nom de la société Type de champ : Texte | Si le contact est une société : comp_name Si le contact est un prospect : lead_companyname |
| COMP_SECTO | COM_SECTOR Étiquette de champ : Secteur de la société Type de champ : Texte | comp_sector |
| COMP_WEB | COM_WEB Étiquette de champ : Site Web de | comp_website |

| Ancien nom de balise de fusion dans Sage CRM 2024 R1 et version antérieure | Nouveau nom de balise de fusion dans Sage CRM 2024 R2 | Nom de champ Sage CRM mappé |
|--|---|---|
| | la société Type de champ : Texte | |
| LEA_SALUTA | PER_SALUTA Étiquette de champ : Civilité Type de champ : Texte | lead_personsalutation |
| LEA_EMAIL | PER_EMAIL Étiquette de champ : Adresse e-mail du contact Type de champ : Texte | Si le contact est un prospect : lead_personemail Si le contact est une personne : pers_emailaddress |
| LEA_FNAME | FNAME Étiquette de champ : Prénom Type de champ : Texte | Si le contact est un prospect : lead_personfirstname Si le contact est une personne : pers_firstname |
| LEA_LNAME | LNAME Étiquette de champ : Nom Type de champ : Texte | Si le contact est un prospect : lead_personlastname Si le contact est une personne : pers_lastname |
| COMP_TERRI | TERRITORY Étiquette de champ : Secteur Type de champ : Texte | comp_secterr |

Suppression des liens des balises de fusion Mailchimp

La mise à niveau vers Sage CRM 2024 R2 entraîne la suppression des liens des balises de fusion listées ci-dessous des champs Sage CRM correspondants. Les balises de fusion dont les liens ont été supprimés restent dans votre audience Mailchimp existante.

Si vous avez encore besoin de ces balises de fusion, vous devez les renommer dans l'audience Mailchimp et les modèles, afin qu'elles soient à nouveau liées aux champs Sage CRM mappés.

Si vous n'avez plus besoin de ces balises de fusion, vous pouvez les supprimer de votre audience Mailchimp et des modèles après la mise à niveau.

Lorsque vous renommez une balise de fusion, assurez-vous que son nom contient les dix premiers caractères du champ Sage CRM correspondant. Cela est nécessaire pour que Sage CRM relie automatiquement la balise de fusion et le champ. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Ajout d'un champ personnalisé pour l'audience Mailchimp](#).

Par exemple, pour lier à nouveau la balise de fusion **LEADDESC**, renommez-la **lead_descr**.

| Nom de balise de fusion dans Sage CRM 2024 R1 et version antérieure | Nom de champ Sage CRM mappé |
|--|------------------------------------|
| LEADDESC | lead_description |
| LEA_SOURCE | lead_source |
| LEA_STAGE | lead_stage |
| LEA_STATUS | lead_status |
| PER_GENDE | pers_gender |
| PER_SOURC | pers_source |
| PER_STATUS | pers_status |
| PER_TITLEC | pers_titleCode |

Sélection du créateur d'e-mail Mailchimp

ID de fonctionnalité : CRMS-1202

Lors de la mise en place de l'intégration Mailchimp, vous pouvez utiliser l'option **Créateur d'e-mail** pour sélectionner le créateur d'e-mail à utiliser pour la création d'e-mails et de modèles d'e-mail dans Mailchimp. Pour plus d'informations, consultez [À propos des créateurs d'e-mails de Mailchimp](#) dans l'aide de Mailchimp.

Pour obtenir des instructions détaillées sur l'installation de l'intégration Mailchimp, consultez [Étapes pour intégrer Sage CRM et Mailchimp](#) dans *l'aide de l'administrateur 2024 R2 Sage CRM*.

Avertissement : Vous devez utiliser le créateur d'e-mail sélectionné dans Mailchimp. Si vous utilisez un créateur d'e-mail différent, votre intégration Mailchimp peut s'interrompre. Si vous changez de créateur d'e-mail dans Mailchimp, vous devez aussi changer de créateur dans les réglages de l'intégration Mailchimp dans Sage CRM.

Activation ou désactivation du processus pour les devis et les commandes

Les administrateurs système peuvent maintenant activer ou désactiver le processus pour les devis et les commandes. Par défaut, le processus est désactivé pour les devis et les commandes.


1. Ouvrez Microsoft SQL Server Management Studio et connectez-vous à la base de données Sage CRM.
2. Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour activer le processus, exécutez cette requête :

```
update Custom_SysParams set Parm_Value = 'Y' where parm_name = 'workflowquotes';
update Custom_SysParams set Parm_Value = 'Y' where parm_name = 'workfloworders';
update Custom_SysParams set Parm_Value = 'Y' where parm_name = 'allowworkflowforQA';
```

- Pour désactiver le processus, exécutez cette requête :

```
update Custom_SysParams set Parm_Value = 'N' where parm_name = 'workflowquotes';
update Custom_SysParams set Parm_Value = 'N' where parm_name = 'workfloworders';
update Custom_SysParams set Parm_Value = 'N' where parm_name = 'allowworkflowforQA';
```

La désactivation du processus pour les devis et les commandes n'entraîne pas la suppression des fichiers existants.

3. Rendez-vous sur  | **Administration | Système | Métadonnées**, sélectionnez **Mettre à jour les paramètres système**, puis sélectionnez **Exécuter l'actualisation**.
4. Créez, modifiez ou supprimez les processus comme décrit dans **Construction d'un processus**.

Votre processus pour les devis ou les commandes doit toujours commencer avec une règle de transition.

Lorsqu'un utilisateur crée un devis ou une commande, cela affecte d'autres tables de base de données Sage CRM telles que `Liste de prix` et `Devise`. Cela signifie que votre processus pour un devis ou une commande devient actif uniquement après la création d'un enregistrement dans le système.

Poser une question au chatbot IA Sage CRM Ally (beta)

L'interface utilisateur Sage CRM inclut à présent un chatbot basé sur l'intelligence artificielle appelé *Sage CRM Ally (beta)*. Il est disponible uniquement si votre serveur Sage CRM dispose d'un accès Internet. Comme son nom l'indique, il s'agit d'une version beta du chatbot et nous améliorons continuellement la précision et l'utilité des réponses fournies par le chatbot.

Sage CRM Ally a été entraîné sur la documentation publiée pour les **versions Sage CRM prises en charge**. Ce chatbot est identique à ceux que vous trouverez sur le **Centre d'aide Sage CRM**. Vous pouvez interroger Sage CRM Ally sur des fonctionnalités spécifiques de Sage CRM ou la résolution de problèmes généraux. N'incluez pas d'informations personnelles ou confidentielles dans vos questions.


Quand vous utilisez Sage CRM Ally, sachez que :

- Toutes vos questions sont posées de manière anonyme.
- Si vous ne sélectionnez pas une version de Sage CRM dans l'interface utilisateur du chatbot, celui-ci vous fournira par défaut des informations concernant la version de Sage CRM la plus récente.
- Le chatbot analyse les demandes utilisateur sans conserver les données de localisation identifiables. En effet, le chatbot utilise des adresses IP anonymisées pour fournir des informations sur les tendances géographiques générales.

Remarque : Sage CRM Ally est encore en cours de développement et peut fournir des réponses incohérentes ou imprécises. Revérifiez toujours les informations fournies par le chatbot.

Amélioration des performances de Sage CRM par la désactivation du chatbot

Nous avons inclus une nouvelle option **Activer Sage CRM Ally** dans les réglages de comportement du système et les préférences utilisateur, permettant ainsi aux administrateurs système et aux utilisateurs d'activer ou de désactiver le chatbot appelé Sage CRM Ally. En désactivant le chatbot, vous pouvez améliorer les performances de Sage CRM.

Pour activer ou désactiver le chatbot pour tous les utilisateurs, les administrateurs système doivent se rendre sur  | **Administration | Système | Comportement du système** et utiliser l'option **Activer Sage CRM Ally**.



Sélectionnez l'une des valeurs suivantes :

Oui (par défaut). Active Sage CRM Ally pour tous les utilisateurs et affiche l'icône du chatbot en bas à droite de la fenêtre Sage CRM. Les utilisateurs peuvent sélectionner l'icône pour poser des questions sur Sage CRM.

Si **Oui** est sélectionné, Sage CRM Ally peut être désactivé pour un utilisateur en particulier dans les préférences utilisateurs.

- **Non.** Désactive Sage CRM Ally pour tous les utilisateurs, ce qui permet d'améliorer les performances de Sage CRM.


Lorsque le chatbot est activé dans les réglages de comportement du système, l'option **Activer Sage CRM Ally** est disponible dans les préférences utilisateur, ce qui permet aux administrateurs système ou aux utilisateurs de désactiver ou d'activer le chatbot pour le compte utilisateur concerné, en procédant comme suit :

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

Avertissement : Sage CRM Ally est toujours en cours de développement et peut fournir des réponses non pertinentes ou inexactes. Vérifiez toujours les informations fournies par le chatbot.

Augmentation de la longueur de champ maximale

ID de fonctionnalité : CRMS-1160

La longueur maximale des champs suivants dans  | **Administration** | **E-mail et documents** | **Gestion d'e-mail et options du serveur** a été augmentée, passant de 50 à 320 caractères :

- **Nom de compte POP/Nom de boîte aux lettres MAPI**
- **Adresse e-mail**
- **Nom d'utilisateur SMTP**
- **Adresse e-mail de l'administrateur**

Améliorations de l'API RESTful

- **Classement des enregistrements renvoyés.** Les opérations `GET` qui récupèrent tous les enregistrements d'entité qui ont été mis à jour pour fournir une option de requête de système `orderBy`. Vous pouvez utiliser `orderBy` pour classer les enregistrements renvoyés en fonction de la valeur d'un champ spécifié dans l'ordre croissant (`asc`) ou décroissant (`desc`).

Pour plus d'information sur les opérations qui prennent en charge `orderBy`, consultez [Sage CRM 2024 R2 référence API RESTful](#).

Exemple

```
curl --location 'http://mycrmsserver/sdata/CRMj/sagecrm2/-/Address?orderBy=addr_address2%20desc' --header 'Authorization: Basic QWRtaW46'
```

Récupère tous les enregistrements d'adresse et les classe en fonction de la valeur du champ `addr_address2` dans l'ordre décroissant.

Consultez également *Nouveautés* dans la [documentation sur l'API RESTful](#).

Nouveaux modèles HTML en anglais

Sage CRM fournit ces nouveaux modèles HTML en anglais pour la fusion d'un enregistrement vers Word ou PDF :

| Fichier du modèle | Entité | Catégorie |
|---|---------------|------------------|
| Customer Service Response Template.html | Ticket | Assistance |
| Case Progress Confirmation Template.html | Ticket | Assistance |
| Complaint Resolution Template.html | Ticket | Assistance |
| Case Update Notification Template.html | Ticket | Assistance |
| Initial Inquiry Acknowledgment Template.html | Prospect | Marketing |
| Product Information and Pricing Template.html | Prospect | Marketing |
| Introduction to Sales Team Template.html | Prospect | Marketing |
| Case Study-Success Story Template.html | Prospect | Marketing |
| Prospecting Introduction Template.html | Opportunité | Ventes |
| Needs Assessment Letter Template.html | Opportunité | Ventes |
| Proposal Letter Template.html | Opportunité | Ventes |
| Thank you letter Template.html | Opportunité | Ventes |
| Letter to CEO Template.html | Contact | Ventes |
| Letter to CFO Template.html | Contact | Ventes |

| Fichier du modèle | Entité | Catégorie |
|-----------------------------|---------|-----------|
| Letter to CTO Template.html | Contact | Ventes |
| Letter to COO Template.html | Contact | Ventes |

Les utilisateurs peuvent accéder à ces fichiers en suivant les étapes suivantes :

1. Ouvrez un enregistrement.
2. Sélectionnez **Fusionner vers Word** ou **Fusionner vers PDF**.
3. Filtrez la liste de modèles disponible en fonction de l'entité correspondante. Configurez tous les autres filtres sur **Tout**.

Sur un serveur Sage CRM, les administrateurs système peuvent trouver ces nouveaux modèles dans l'emplacement suivant :

```
%ProgramFiles(x86)%\Sage\CRM\\Library\Global Templates\US
```

Marque mise à jour et noms corrigés pour les thèmes pour mobile

- **Marque mise à jour.** Nous avons mis à jour les thèmes pour mobile fournis avec Sage CRM afin qu'ils soient cohérents avec la nouvelle identité visuelle de la marque Sage et pour améliorer l'expérience client ainsi que l'accessibilité de l'interface utilisateur.

Les thèmes pour mobile incluent maintenant :


- Une nouvelle police
- Une nouvelle gamme d'icônes reconnaissables et cohérentes
- Un nouveau thème de couleurs améliorant l'accessibilité globale de l'IU
- **Correction des noms des thèmes pour mobile.** Les noms des thèmes pour mobile affichés dans l'interface utilisateur ont été mis à jour pour être plus informatifs et cohérents avec les noms utilisés dans la documentation.

Problèmes abordés

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

| ID du problème | Zone | Description | Statut |
|----------------|------------------------------------|---|---------|
| CRMS-1643 | Calendrier, Liste de calendrier | Lorsque le fuseau horaire dans Sage CRM et sur le serveur Windows qui héberge Sage CRM était réglé sur l'heure des Rocheuses (UTC -07:00, États-Unis et Canada), un rendez-vous rapide créé dans le calendrier Sage CRM indiquait une heure erronée. | Corrigé |
| CRMS-1825 | Communications | Une communication créée par une règle d'escalade mentionnait un contact erroné dans la colonne Contact . Par exemple, ce problème se produisait quand une règle d'escalade était configurée pour créer une communication sur une opportunité. | Corrigé |
| CRMS-1769 | Communications | Une règle d'escalade ne fonctionnait pas correctement : au lieu d'envoyer des e-mails sur des opportunités modifiées aux utilisateurs auxquels les opportunités en question étaient attribuées, la règle envoyait tous ces e-mails à un utilisateur uniquement. Ce problème se produisait lorsque le champ <code>oppo_assigneduserid</code> était utilisé pour identifier un utilisateur. | Corrigé |
| CRMS-1728 | Communications | Dans certaines situations, un e-mail lié à une opportunité en tant que communication mentionnait la mauvaise société, non liée à l'opportunité en question. | Corrigé |

| ID du problème | Zone | Description | Statut |
|-------------------------|-------------------|---|----------------|
| | | Ce problème se produisait quand des règles d'escalade étaient activées. | |
| CRMS-507 | Produit principal | Le service Apache Tomcat installé et utilisé par Sage CRM s'interrompait de façon inattendue. | Corrigé |
| CRMS-1869 | Produit principal | Après la mise à jour vers Sage CRM 2024 R1, l'erreur suivant se produisait : « Erreur SQL : une chaîne ou des données binaires seraient tronquées (ALTER TABLE Lead ALTER_COLUMN Lead CompanyWebSite NVARCHAR(100);) » | Corrigé |
| CRMS-1864 | Personnalisation | Après la mise à niveau vers Sage CRM 2024 R1, un champ Sélectionner recherche avancée qui fournissait une liste d'utilisateurs cessait de fonctionner : lorsqu'un utilisateur sélectionnait l'icône loupe, le champ affichait systématiquement « Veuillez patienter... ». | Corrigé |
| CRMS-710 | Personnalisation | Dans certaines situations, les champs Sélectionner recherche avancée affichaient des valeurs erronées. Ce problème se produisait uniquement quand Sage CRM était configuré pour utiliser une base de données externe. | Corrigé |
| CRMS-1806, CRMS-1854 | Personnalisation | Lorsqu'un utilisateur ouvrait un enregistrement d'entité personnalisée, l'erreur suivante se produisait : « Vous n'êtes actuellement pas connecté ou eCRM n'est pas correctement enregistré. » Ce problème concernait les entités personnalisées qui comprenaient Rechercher, Communication, Bibliothèque et Processus. | Corrigé |
| CRMS-1495 | Documentation | La documentation n'a pas mentionné que Sage CRM n'invite pas l'administrateur système à modifier son mot de passe | Par conception |

| ID du problème | Zone | Description | Statut |
|----------------|--------------------------------------|---|---|
| | | lorsque des données de démonstration sont installées. | |
| CRMS-1548 | Documentation | La rubrique intitulée <i>Configuration OAuth 2.0 pour Exchange Online (Office 365)</i> dans l'aide de l'administrateur système contenait l'URL erronée suivante avec un point à la fin : https://outlook.office365.com/EWS/Exchange.asmx. | Corrigé |
| CRMS-213 | Documentation | L'IU Sage CRM et la documentation utilisaient un terme erroné (SData 2.0) pour l'API RESTful Sage CRM. | Corrigé |
| CRMS-1542 | E-mail | Une règle d'escalade configurée pour envoyer des e-mails ne fonctionnait pas. | Corrigé |
| CRMS-1879 | Gestion d'e-mail | Lorsque la gestion d'e-mail était configurée pour utiliser HTTP au lieu de HTTPS, l'erreur suivante était inscrite dans les journaux : « Erreur lors de la connexion au serveur de messagerie : Erreur de connexion avec SSL. ». | Corrigé |
| CRMS-1523 | Gestion d'e-mail | La case à cocher Utiliser TLS pour SMTP n'était pas disponible dans  Administration E-mail et documents Options du serveur de gestion d'e-mail dans la version en allemand de Sage CRM. | Corrigé |
| CRMS-1590 | Installation, Gestion de la sécurité | Lorsqu'un administrateur système sélectionnait la désactivation de l'analytique Web, Sage CRM tentait toujours d'appeler l'API d'analytique Web. | Corrigé Le code d'analytique Web est désormais totalement supprimé de la configuration Sage CRM. |
| CRMS-1480 | Publipostage | Lorsque l'option Dossier de | Corrigé |

| ID du problème | Zone | Description | Statut |
|----------------|-----------|---|---|
| | | téléchargement par défaut dans les préférences utilisateur spécifiait un dossier local, Sage CRM n'enregistrait toujours pas les fichiers dans le dossier spécifié. | <p>Cette option a été supprimée des préférences utilisateur.</p> <p>En raison des modifications dans JavaScript et les navigateurs Web, il n'est plus possible de configurer le dossier de téléchargement par défaut.</p> |
| CRMS-1809 | Mailchimp | Lorsqu'un utilisateur sélectionnait Envoyer à pour envoyer un groupe à Mailchimp, une erreur « Ressource non valide » se produisait. | Corrigé |
| CRMS-254 | Mailchimp | Lorsqu'un utilisateur basculait de l'abonnement standard à premium dans Mailchimp, l'intégration Mailchimp était interrompue. | Corrigé |
| CRMS-1124 | Mailchimp | Lorsque le nom d'une campagne Mailchimp contenait une apostrophe ('), il n'était pas possible de fermer la campagne : Sélectionner Fermer la campagne n'avait aucun effet. | Corrigé |
| CRMS-1022 | Mailchimp | Lorsqu'un segment de la campagne Mailchimp était créé par un utilisateur, le champ Créé par indiquait toujours que le segment était créé par l'administrateur système. | <p>Par conception</p> <p>Le champ Créé par a été supprimé de l'IU pour éviter la confusion.</p> <p>Le champ indiquait toujours que le</p> |

| ID du problème | Zone | Description | Statut |
|------------------|-------------------------------------|---|--|
| | | | <p>segment était créé par l'administrateur système.</p> <p>Cette erreur se produisait car techniquement, un segment est créé par une action automatique qui utilise le compte de l'administrateur système.</p> |
| CRMS-910 | Mailchimp, Utilisateurs/groupes | Lorsqu'un utilisateur envoyait un groupe à Mailchimp, certains enregistrements au sein du groupe n'étaient pas envoyés et Sage CRM n'affichait pas d'erreur dans ce cas. | Corrigé |
| CRMS-1743 | Opportunités | <p>La longueur du champ oppo_description dans la table de base de données OpportunityProgress était limitée à 50 caractères.</p> <p>Cela provoquait des problèmes lorsqu'un utilisateur modifiait un enregistrement d'opportunité existant.</p> | <p>Corrigé</p> <p>La longueur du champ oppo_description a été augmentée, passant à 128 caractères.</p> |
| CRMS-1444 | Rapports | Lorsqu'un utilisateur configurait la recherche avancée dans un rapport, puis modifiait et enregistrerait le rapport, la configuration de la recherche avancée était perdue. | Corrigé |
| CRMS-1329 | API RESTful | Les opérations GET dans l'API RESTful renvoyaient des données classées de façon incorrecte dans certains scénarios. | Corrigé |
| CRMS-1788, CRMS- | API RESTful, Gestion de la sécurité | Lorsque la connexion automatique IIS était activée dans Sage CRM, il était possible d'utiliser l'API RESTful pour afficher, | Corrigé |

| ID du problème | Zone | Description | Statut |
|--------------------|------------------------|--|---|
| 1458 | | modifier et supprimer les données sans fournir de mot de passe. | |
| CRMS-1895 | Sécurité | Apache Solr 8.11.2 utilisé par Sage CRM contenait des vulnérabilités de sécurité. | Corrigé Apache Solr a été mis à niveau vers la version 8.11.3. |
| CRMS-925, CRMS-914 | Gestion de la sécurité | Les bibliothèques Log4j utilisées par Sage CRM contenaient des vulnérabilités de sécurité. | Corrigé Les bibliothèques Log4j ont été mises à niveau. |

Problèmes et limitations connus

Les problèmes et limitations qui suivent sont connus dans Sage CRM 2024 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. 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-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. Mais le raccourci Ctrl+V ne permet pas non plus d'insérer l'image.</p> <p>ALTERNATIVE</p> <p>Sous la zone de l'éditeur d'e-mail, naviguez jusqu'à un fichier image local et sélectionnez-le. Sélectionnez Importer une image</p> |

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

| ID du problème | Zone | Description |
|----------------|-------------|--|
| CRMS-1630 | API RESTful | <p>serveur, par exemple :</p> <pre data-bbox="631 327 1422 417">UPDATE Custom_SysParams SET Parm_Value = 'monserveur.mondomaine.com;monserveur' WHERE Parm_ Name = 'ServerNames'</pre> <hr/> <p>Les performances de l'API RESTful peuvent être ralenties en raison du problème suivant.</p> <p>Tout appel d'API envoyé à <code>http://{nom du serveur ou IP}/sdata/{nom d'installation}j/sagecrm2/-/{ressource}</code> est redirigé par IIS vers <code>http://localhost:{numéro de port}/{nom d'installation}j/sagecrm2/-/{ressource}</code>.</p> <p>Par conséquent, la réponse de l'API RESTful contient un cookie JSESSIONID avec le chemin d'accès incorrect : <code>Path={nom d'installation}j</code> au lieu de <code>Path=/sdata/{nom d'installation}j</code></p> <p>En raison de ce chemin d'accès incorrect, le navigateur n'enregistre pas le cookie. Par conséquent, Sage CRM crée une nouvelle session avec un nouveau cookie JSESSIONID.</p> <p>ALTERNATIVE</p> <p>Créez une règle de réécriture sortante dans IIS pour modifier le chemin d'accès du cookie dans les réponses depuis <code>Path={nom d'installation}j</code> vers <code>Path=/sdata/{nom d'installation}j</code>.</p> <p>Exemple :</p> <pre data-bbox="602 1409 1365 1766" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"><outboundRules> ... <rule name="Change Set-Cookie crmj HTTP" enabled="true"> <match serverVariable="RESPONSE_Set-Cookie" pattern="^JSESSIONID=([^;]+); Path=\/crmj;" /> <action type="Rewrite" value="JSESSIONID={R:1}; Path=/sdata/crmj; HttpOnly;" /> <conditions> <add input="{SERVER_PORT_SECURE}" pattern="0" /> </conditions> </rule> ... </outboundRules></pre> |

Cet exemple utilise `crm` comme nom d'installation.

| ID du problème | Zone | Description |
|----------------|-----------------------|--|
| CRMS-430 | API RESTful, SData | <p>Pour plus d'informations, consultez Création de règles de trafic sortant pour le module de réécriture d'URL dans la documentation Microsoft.</p> <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, Postman 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. | Balises | <p>Lorsque vous sélectionnez l'icône en forme de croix (x) sur une balise afin de la supprimer d'un enregistrement, il est possible que le nom de la balise n'apparaisse plus dans la liste sur certains navigateurs, avant même que vous n'ayez confirmé sa suppression dans la boîte de dialogue qui s'ouvre.</p> <p>ALTERNATIVE</p> <p>Ignorez ce comportement. Une balise n'est pas supprimée tant que vous n'avez pas confirmé sa suppression.</p> |
| CRMS-151 | Interface utilisateur | <p>Lorsque le champ Détails d'une entité contient une valeur longue (plus de 255 caractères) sans espaces, saut de ligne ni tiret, la valeur n'est pas adaptée à la largeur du champ. Cela ce produit</p> |

| ID du problème | Zone | Description |
|----------------|------|--|
| | | <p>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> |

Composants open-source

Sage CRM 2024 R2 installe les composants open-source suivants :

| Composant | Informations légales |
|---|---|
| Apache FOP 2.9 | © 2024 The Apache Software Foundation Licence Apache, version 2.0 https://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0 Code source : https://github.com/apache/xmlgraphics-fop/releases/tag/2_9 |
| Apache Solr 8.11.3 | © 2024 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/8.11.3/ |
| Apache Tomcat 9.0 | © 2024 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 |