

Sage CRM

Sage CRM 7.3
**Guía de instalación y
actualización**

© Copyright 2014 Sage Technologies Limited, editor de este trabajo. Todos los derechos reservados.

Quedan prohibidos la copia, el fotocopiado, la reproducción, la traducción, la copia en microfilm o cualquier otro tipo de duplicado de esta documentación en su totalidad o parte en cualquier soporte sin el previo consentimiento por escrito de Sage Technologies Limited.

El uso del software descrito en la presente y esta documentación está sujeto al Contrato de licencia de usuario final incluido en el paquete de software o aceptado durante el registro en el sistema.

Sage y el logotipo de Sage son marcas comerciales registradas o marcas comerciales de The Sage Group PLC. El resto de marcas son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de sus respectivos propietarios.

Contenido

Capítulo 1: Acerca de esta guía	1-1
Resumen de capítulos	1-1
Capítulo 2: Información general del sistema	2-1
Información general de la arquitectura del sistema	2-1
Requisitos de software del cliente	2-2
Compatibilidad cruzada del navegador	2-2
Archivos y aplicaciones que puede necesitar en el cliente	2-3
Recomendaciones del hardware de cliente	2-3
Software del servidor	2-4
Servidores de la base de datos	2-4
Servidores Web	2-5
Instalaciones de Sage CRM en un servidor de 64 bits	2-5
Windows e IIS	2-5
Instalaciones de CRM en Windows Server	2-5
Instalaciones de CRM en Windows Server Essentials	2-6
Solución de problemas de Windows Server Essentials	2-7
Recomendaciones del hardware de servidor	2-8
Recomendaciones generales	2-8
Memoria de servidor	2-8
Instalaciones con menos de 50 usuarios	2-9
Instalaciones con más de 50 usuarios	2-9
Instalaciones con más de 200 usuarios	2-9
Instalaciones con varios cientos de usuarios	2-9
Servidores de prueba	2-9
Capítulo 3: Visión general de seguridad	3-1
Autenticación de usuario / Configuración de contraseña	3-1
Cifrado de contraseña	3-1
Caducidad de la contraseña	3-1
Perfiles de seguridad y zonas	3-1
Seguridad de campo	3-2

Restricciones del equipo de la empresa	3-2
Restringir información sensible	3-2
Restringir actualizaciones	3-3
Principios de una instalación segura	3-3
Seguridad de servidor	3-3
Seguridad de base de datos	3-4
Cortafuegos	3-5
Seguridad de aplicación	3-5
Software actualizado	3-6
Realización de copias de seguridad	3-6
Capítulo 4: Instalación	4-1
Requisitos previos	4-1
Ejecutar el programa de instalación	4-1
Instalar Sage CRM por primera vez	4-2
Instalar Sage CRM si ya hay una versión instalada	4-4
Utilizar la aplicación Actualizar clave de licencia.	4-5
Instalar cambios de la versión 7.3	4-6
Proceso de registro	4-6
Java Runtime Environment (JRE)	4-6
Apache Tomcat	4-6
Redireccionador Apache Tomcat	4-7
Comprobación de la configuración de Tomcat	4-7
Comprobación de la disponibilidad del motor de reescritura	4-7
Comprobación de la redirección del motor de reescritura	4-7
Nuevas carpetas en WWWRoot	4-8
Retirada de servicio de Solo y uso de identidades SQL	4-8
Desinstalar Sage CRM	4-8
Ejecutar Uninstall Shield	4-8
Desinstalar de forma manual	4-9
Capítulo 5: Administración de servidores	5-1
Programar copia de seguridad de la base de datos de Sage CRM	5-1

Restaurar una copia de seguridad de la base de datos de Sage CRM	5-2
Establecer un plan de mantenimiento de base de datos	5-2
Razones para realizar copias de seguridad manuales	5-3
Copia de seguridad de la base de datos	5-4
Copia de seguridad del registro	5-4
Copia de seguridad de archivos de programa	5-4
Capítulo 6: MultiServidor CRM	6-1
Instalar MultiServidor CRM	6-1
Requisitos previos	6-1
Instalación	6-1
Parámetros de configuración de MultiServidor CRM	6-3
Realizar modificaciones en un servidor de Sage CRM	6-4
Equilibrio de carga	6-4
Ejemplo de equilibrio de carga	6-4
Capítulo 7: Introducción a la actualización	7-1
Preparación para una actualización	7-1
Actualización desde una versión utilizando Solo	7-2
Pasos recomendados en el proceso de actualización	7-2
Capítulo 8: Actualización de prueba	8-1
Preparación de una actualización de prueba	8-1
Licencia	8-1
Instalación de software	8-1
Comprobación inicial	8-2
Personalizaciones de script	8-2
Comprobación de cambios de base de datos y personalizaciones	8-2
Retirada de Solo	8-2
Cambios de teléfono y correo electrónico en 7.1	8-3
Integración de Exchange	8-3
Instalación de copias de seguridad en el entorno de pruebas	8-4
Ejecución de una actualización de prueba	8-4
Revisión de los registros de actualización de prueba	8-5

Ejecución de una actualización de prueba	8-5
Capítulo 9: Actualización de Sage CRM	9-1
Preparación de una actualización real	9-1
Conocimiento de los scripts que se ejecutan durante la actualización	9-2
Ejecución del Install Shield de actualización	9-2
Borrado de la caché del navegador	9-3
Comprobación del registro de actualización	9-4
Inicio del servicio de indexación de Sage CRM	9-4
Ejecución de una actualización real	9-5
Capítulo 10: Restauración de un entorno real	10-1
Planificación para la restauración de un entorno real	10-1
Volver a registrar EWARE.DLL	10-1
Restauración de la copia de seguridad de la base de datos	10-2
Restauración de la copia de seguridad del registro	10-2
Desinstalación de servicios	10-2
Reinstalación de servicios	10-3
Redirección del sitio Web	10-3
Capítulo 11: Actualización de multiServidor CRM	11-1
Preparación para la actualización de multiServidor CRM	11-1
Proceso de actualización de multiservidor CRM	11-1
Ejecución de Install Shield en el servidor de base de datos	11-2
Ejecución de Install Shield en un servidor diferente al de base de datos	11-3
Capítulo 12: Lista de comprobación de la actualización	12-1
Lista de comprobación de muestra de la actualización	12-1
Capítulo 13: Solución de problemas	13-1
Error de vista	13-1
Solucionar problemas del redireccionador	13-1

Capítulo 1: Acerca de esta guía

Esta guía está dirigida a los administradores del sistema Sage CRM y los asesores certificados del sistema Sage CRM y su finalidad es ofrecer una introducción a los requisitos y a la arquitectura del sistema de Sage CRM, así como ofrecer instrucciones detalladas sobre la instalación o actualización de Sage CRM.

Tenga en cuenta que, aunque el documento haga referencia a Sage CRM, CRM o el sistema CRM, puede que los productos regionales utilicen nombres de marca diferentes.

Se asume que es un administrador o asesor certificado del sistema Sage CRM experimentado y que está familiarizado con:

- Las tareas de administración que se explican en la Guía del administrador del sistema Sage CRM.
- Procedimientos de copia de seguridad y restauración de bases de datos SQL o de cualquier tipo con las que trabaje.

Resumen de capítulos

Capítulo	Descripción
Información general del sistema	Introducción a la arquitectura del sistema y a las especificaciones recomendadas para el cliente y el servidor.
Instalación	Instalar el software mediante el programa de instalación.
Administración de servidores	Recomendaciones para la realización de copias de seguridad.
MultiServidor CRM	Introducción a Sage CRM en un entorno multiservidor.
Introducción a la actualización	Pasos recomendados en el proceso de actualización.
Actualización de prueba	Requisitos para configurar un entorno de prueba y realizar una actualización de prueba.
Actualización de Sage CRM	Cómo ejecutar y comprobar una actualización.
Restauración de un entorno real	Cómo restaurar un entorno real en caso de una actualización incorrecta.
Actualización de multiServidor CRM	Cómo actualizar un entorno de multiServidor CRM.
Lista de comprobación de la actualización	Una lista de objetivos clave del proceso de actualización.
Solución de problemas	Sugerencias de solución de problemas.

Capítulo 2: Información general del sistema

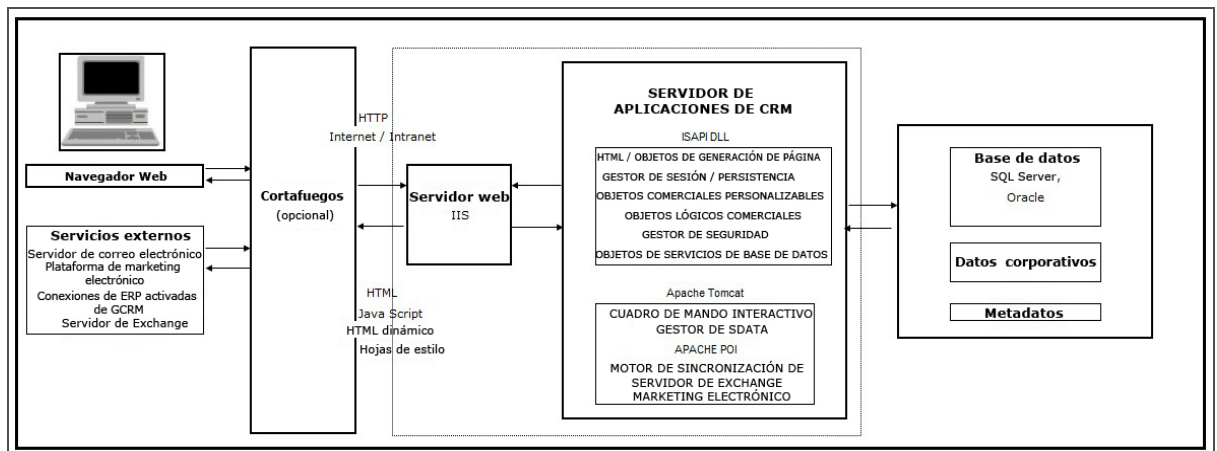
En este capítulo se explican los siguientes conceptos:

- Obtener información general de la arquitectura del sistema.
- Conocer qué software es necesario para clientes de Sage CRM.
- Determinar qué hardware es necesario para clientes de Sage CRM.
- Conocer qué software de servidor es necesario.
- Ejecutar Sage CRM en un servidor de 64 bits.
- Ejecutar Sage CRM en Windows Server.
- Ejecutar Sage CRM en Windows Server Essentials.
- Conocer qué hardware de servidor se recomienda.

Información general de la arquitectura del sistema

Este sistema es una solución basada en web que no requiere su instalación por separado en los equipos cliente. Para acceder al sistema, cada usuario debe contar con un navegador web y una conexión IP al servidor de la aplicación de Sage CRM.

El siguiente diagrama ofrece información general de la arquitectura técnica.



Información general de la arquitectura del sistema

Nota: El motor de sincronización de Exchange Server puede implementarse en un servidor remoto. Consulte la sección Integración de Exchange de la *Guía del administrador del sistema* para obtener más información.

Requisitos de software del cliente

No se necesita ningún tipo de instalación en el PC o portátil de usuarios de red para funciones básicas de Sage CRM, ya que el navegador web suele estar instalado de manera predeterminada. Algunas funciones de Sage CRM, como la de arrastrar y soltar un documento, la generación de informes y la integración de Outlook clásico requieren la instalación de plugins y aplicaciones externas. Estas funciones se describen en la siguiente sección.

Se admite el siguiente navegador web:

- Microsoft Internet Explorer 11

Nota: Si experimenta problemas de rendimiento con IE, esto puede deberse al número de conexiones HTTP abiertas en un momento determinado (por ejemplo, varias pestañas en una única sesión del navegador, una de las cuales sea de Sage CRM, con un cuadro de mando que incluya varios flujos de datos RSS). Para evitar que este problema afecte al rendimiento de Sage CRM, se recomienda abrir Sage CRM en su propia ventana del navegador.

Compatibilidad cruzada del navegador

El área de Menú principal de Sage CRM es compatible con los siguientes navegadores:

- Apple Safari 7
- Google Chrome (versión más reciente)
- Mozilla Firefox (versión más reciente)

Aún existen algunas pequeñas diferencias a tener en cuenta en el área de Menú principal. Las más importantes son:

- Teclas de acceso rápido: se pueden utilizar diferentes teclas de acceso rápido, como Alt + T para crear una nueva tarea desde la pestaña Calendario en IE, en los diferentes navegadores. Si desea más información, consulte el Manual del usuario.
- El botón Enviar con Outlook en la pantalla Nuevo correo electrónico solo es compatible con el navegador IE.

Existen algunas áreas del producto solo compatibles con IE. Entre ellas se incluyen:

- El menú Administración
- Sitio Web de demostración de autoservicio
- Cuadro de mando clásico
- Integración clásica de Outlook
- Plugin de Outlook para Exchange
- Plugin Lite de Outlook (Cloud)
- CTI

Archivos y aplicaciones que puede necesitar en el cliente

Plugin de documento: Para utilizar la función de arrastrar y soltar documento. Solo disponible al trabajar con Sage CRM en Internet Explorer. La primera vez que un usuario utiliza una de las funciones que necesitan el plugin (por ejemplo, si la página Mi CRM | Calendario muestra el icono Arrastrar y soltar documento), se le pedirá que descargue las instrucciones del plugin que aparecen en pantalla. Los usuarios deben ser administradores o usuarios avanzados en sus equipos para instalar el plugin. Su navegador también tiene que estar configurado para aceptar plugins. El administrador del sistema puede desactivar el acceso a Arrastrar y soltar documentos en **Administración | Correo electrónico y documentos | Configuración de documentos e informes**.

Adobe Reader: Para ver los informes de Sage CRM en formato Adobe PDF, debe tener instalado Adobe Reader en el equipo cliente. Puede descargar Adobe Reader en www.adobe.com.

Plugin de Outlook para la integración de Exchange: Su administrador del sistema puede implementar el plugin de Outlook para la integración de Exchange por medio de Active Directory Group Policy, o puede instalarlo usted mismo de manera manual. Para la instalación manual, los usuarios deben ser administradores o usuarios avanzados de su equipo, **deben ejecutar Outlook 2010, 2013 o 265** y estar habilitados por su administrador del sistema para ver el botón del plugin.

Plugin de Outlook para la integración de Outlook clásico: Para instalar la integración de Outlook de Sage CRM, los usuarios deben descargar el plugin de Outlook para la integración de Outlook clásico de Sage CRM en la pestaña **Mi CRM | Preferencias**. Los usuarios deben ser administradores o usuarios avanzados de sus equipos para instalar el plugin de Outlook. El plugin de Outlook requiere que XML Parser y .NET Framework estén instalados en el cliente. Durante el proceso de instalación se comprueba su presencia y se añaden si no están presentes.

Nota: **Se requiere que los usuarios dispongan de Outlook 2010, 2013 o 365** para utilizar la integración de Outlook clásico. La integración del cliente de Sage CRM con Outlook es compatible con cuentas de correo electrónico que se ejecutan en Microsoft Exchange Server MAPI o POP3. Los perfiles móviles no son compatibles.

Aplicaciones de Microsoft Office: La función de carga de datos es compatible con archivos en formato *.XLSX, creados por Microsoft Office Excel 2007 o versiones posteriores. La carga de datos también acepta archivos *.CSV. Puede guardar plantillas de combinación de correspondencia creadas en Microsoft Word en formato *.DOCX, *.HTM y *.HTML. Microsoft Word 2007 o posterior, o cualquier otro programa que pueda abrir archivos *.DOCX, debe estar instalado para ver los documentos combinados.

Adobe Flash: Adobe Flash Player no es necesario para ejecutar o interactuar con gráficos de informe. Algunas opciones de visualización mejoradas, como una mayor profundidad del color, están disponibles en gráficos cuando se instala Adobe Flash Player en el equipo cliente. Si Flash no está disponible, los gráficos aparecen utilizando HTML 5. Puede descargar Adobe Flash desde www.adobe.com.

Recomendaciones del hardware de cliente

Como la aplicación utiliza un navegador web, la especificación de hardware del cliente está determinada por los requisitos mínimos del navegador web del sistema operativo del cliente.

Software del servidor

Para una implementación estándar, puede encontrar información general de los entornos de software compatibles en la Matriz de compatibilidad de software disponible en la siguiente ubicación:

https://community.sagecrm.com/user_community/m/73_documentation/default.aspx

Antes de instalar la aplicación, debe instalarse un producto de cada servidor de aplicaciones, servidor de base de datos y servidor Web. Tenga en cuenta que, además de los costes de licencias de Sage CRM, los clientes necesitan adquirir licencias del software de forma independiente. Su departamento de TI debe organizar esta función utilizando sus proveedores establecidos. Es posible reutilizar licencias adquiridas para otras aplicaciones si no se están utilizando actualmente.

Sage CRM se puede ejecutar en un entorno virtualizado. La configuración, ajustes y rendimiento del entorno virtual son responsabilidad de su departamento de TI.

Servidores de la base de datos

TCP/IP debe estar activado para instalaciones de **SQL Server**.

Clúster Microsoft SQL Server En un entorno de alta disponibilidad, Sage CRM se puede utilizar junto con un clúster de Microsoft SQL server en una configuración activa/pasiva. Esta configuración proporcionará resistencia en la capa de la base de datos de su solución.

Nota: Un clúster de Microsoft SQL Server se debe configurar acorde con las especificaciones y directrices de Microsoft.

La instalación de Sage CRM en un clúster de Microsoft SQL funciona del mismo modo que la instalación de Sage CRM en una instancia única de Microsoft SQL Server. Proporcione la dirección del clúster de SQL y las credenciales de inicio de sesión cuando se le pidan en el cuadro de diálogo de inicio de sesión en servidor de base de datos durante la instalación de Sage CRM. Para obtener más información, consulte [Ejecutar el programa de instalación \(página 4-1\)](#).

Tamaño de base de datos El ajuste predeterminado para el tamaño inicial de la base de datos es de 0,5 GB (512 MB), pero se puede cambiar durante el proceso de instalación.

Las ediciones de SQL Express solo se pueden utilizar para instalaciones de prueba de Sage CRM y se desaconseja su uso en entornos de producción. Esto se debe principalmente a las restricciones del tamaño de la base de datos.

SQL Server 2014 permite crear una base de datos de hasta 10 GB.

Intercalación de base de datos La instalación de CRM crea su propia intercalación SQL en la base de datos de CRM. En versiones anteriores, heredaba la intercalación de SQL Server (en el nivel del servidor de la base de datos). Como consecuencia, las instalaciones localizadas de CRM deberían funcionar mejor.

La instalación de CRM crea las siguientes intercalaciones predeterminadas:

EN: Latin1_General_CI_AS

DE: Latin1_General_CI_AS

ES: Modern_Spanish_CI_AS

FR: French_CI_AS

CS: Chinese_PRC_CI_AS

Servidores Web

Si está trabajando con IIS 7.5 o posterior, asegúrese de que los siguientes componentes estén seleccionados en **Internet Information Services | Servicios de World Wide Web | Herramientas de desarrollo de aplicaciones:**

- ASP
- Extensiones ISAPI
- Filtros ISAPI

Si utiliza el módulo de ampliación con IIS 7.5 o posterior, compruebe que **IIS | Aplicaciones del servicio Web | Active Server Pages** no está definido como prohibido.

Si trabaja con IIS 7.5 o posterior, compruebe que la opción **Rutas principales activadas** está activada. Si está desactivada, podrá experimentar errores si trabaja con Self Service y páginas ASP personalizadas. Consulte <http://support.microsoft.com/> para obtener más información.

Instalaciones de Sage CRM en un servidor de 64 bits

Windows e IIS

Sage CRM es compatible con:

- Microsoft SQL Server 2014.
- IIS 7.5 y versiones posteriores.

Sage CRM es una aplicación de 32 bits que puede ejecutarse en un servidor de 64 bits. Si está realizando una instalación en Windows 2008 x64 o en Windows 2012 x64, deberá realizar lo siguiente después de la instalación para todos los grupos de aplicaciones bajo DefaultWebSite.

Para habilitar ISAPI.dll de 32 bits para ejecutar en IIS x64:

1. Haga clic en el nodo **Grupos de aplicaciones**.
2. Seleccione el elemento **AppPool** que desee modificar.
3. Seleccione **Configuración avanzada** en el panel Acciones.
4. En el cuadro de diálogo Configuración avanzada, defina **Habilitar aplicaciones de 32 bits a True**.
5. Haga clic en **Aceptar**.

Instalaciones de CRM en Windows Server

Si va a instalar Sage CRM en Windows 2008 Server R2 y no tiene una base de datos instalada, debe instalar Microsoft .NET Framework 3.5 Service Pack mediante la función del servidor para poder instalar Microsoft SQL Server Express.

Para instalar .NET Framework 3.5 Service Pack en Windows 2008 Server R2:

1. Seleccione **Inicio | Herramientas administrativas | Administrador de servidores**
2. En el panel Resumen de funciones, seleccione la opción **Añadir funciones**.
3. Seleccione la opción **.NET Framework 3.5.1 Features**.
4. Haga clic en **Instalar**.

Antes de instalar Sage CRM, asegúrese de que ISS está instalado como función servidor.

Para comprobar si ISS está instalado como función servidor:

1. Seleccione **Inicio | Todos los programas | Herramientas administrativas | Administrador de servidores | Funciones**.
2. Seleccione **Agregar funciones**. Se mostrará el Asistente para agregar funciones.
3. Haga clic en **Siguiente**.
4. Seleccione **Servidor Web (IIS)**.

A continuación, en la sección Servicios de funciones del Asistente para agregar funciones, asegúrese de que están seleccionados los siguientes servicios de función para la instalación.

- Desarrollo de aplicaciones | ASP .NET
- Desarrollo de aplicaciones | ASP (definir Activar rutas principales a True)
- Seguridad | Autenticación Windows (si se requiere Inicio de sesión automático)
- Herramientas de administración | Consola de administración IIS y Compatibilidad con Administración ISS.

Nota: También debe asegurarse en ISS que Credenciales de autenticación anónima están usando Identidad de grupo de aplicaciones o que tienen identificación de una cuenta de administrador local; si no es así, es posible que se produzcan problemas cuando edite la configuración del sistema de Sage CRM.

Instalaciones de CRM en Windows Server Essentials

Los siguientes pasos constituyen requisitos previos para la ejecución de Sage CRM en Windows Server Essentials:

1. Instale CRM.
2. En IIS | Grupos de aplicaciones | Grupo de aplicaciones predeterminado | Configuración avanzada | defina **Habilitar aplicaciones de 32 bits a True**.
3. Desactive **UAC** en Panel de control | Cuentas de usuario.
4. Inicie CRM, si obtiene el mensaje de error "Service Unavailable HTTP Error 503. The service is unavailable", cambie la línea siguiente en el archivo Host.config de su aplicación, que se encuentra en `%windir%\system32\inetsrv\config\`:
 - **De:** `<add name="PasswordExpiryModule" image="C:\Windows\system32\RpcProxy\RpcProxy.dll" />`
 - **A:** `<add name="PasswordExpiryModule" image="C:\Windows\system32\RpcProxy\RpcProxy.dll" precondition="bitness64" />`

Nota: Puede que este paso no sea necesario en un equipo SBS Standard limpio, ya que la condición previa "bitness64" se establece por defecto.

5. Inicie CRM.
6. Si obtiene el mensaje de error "HTTP Error 500 - Internal Server Error", ejecute el comando siguiente para desactivar la compresión HTTP:

```
%windir%\system32\inetsrv\appcmd.exe set config -
section:system.webServer/httpCompression /-[name='xpress']
```

7. Reinicie IIS.
8. Inicie CRM.

Solución de problemas de Windows Server Essentials

Siga estos pasos si obtiene uno de los siguientes errores, "HTTP Error 500: Error del servidor interno" o "HTTP Error 503 - Servicio no disponible":

1. Inicie el **Visor de eventos** (eventvwr.msc),
2. Amplíe los registros de Windows y busque errores en los registros de la aplicación. Es posible que vea errores relacionados con owaauth.dll.
3. Cambie la siguiente línea en el archivo Host.config de su aplicación, que se encuentra en **%windir%\system32\inetsrv\config**:
 - De: <filter name="Exchange OWA Cookie Authentication ISAPI Filter" path="C:\Program Files\Microsoft\Exchange Server\V14\ClientAccess\owa\auth\owaauth.dll" enabled="true"/>
 - A: <filter name="Exchange OWA Cookie Authentication ISAPI Filter" path="C:\Program Files\Microsoft\Exchange Server\V14\ClientAccess\owa\auth\owaauth.dll" enabled="true" precondition="bitness64" />
4. Restablezca IIS y compruebe que su CRM están funcionando correctamente.
5. Si no es así, solucione cualquier otro error que pueda ver en el Visor de eventos. Recuerde restablecer IIS después de cada cambio. Por ejemplo, es posible que tenga que agregar condiciones previas a otros archivos .dll:
 - <add name="kerbauth" image="C:\Program Files\Microsoft\Exchange Server\V14\Bin\kerbauth.dll" precondition="bitness64"/>
 - <add name="exppw" image="C:\Program Files\Microsoft\Exchange Server\V14\ClientAccess\Owa\auth\exppw.dll" precondition="bitness64" />
 - <add name="SharePoint14Module" image="C:\Program Files\Common Files\Microsoft Shared\Web Server Extensions\14\isapi\owssvr.dll" precondition="appPoolName=SharePoint Central Administration v4,bitness64;SBS Sharepoint AppPool" />

Recomendaciones del hardware de servidor

Las instalaciones de Sage CRM incluyen un servidor Web / de aplicaciones que ejecuta IIS y Apache Tomcat y un servidor de base de datos para almacenar los registros. También se necesita un directorio compartido para guardar archivos de biblioteca, aunque se suelen guardar generalmente en el servidor web.

Las secciones siguientes proporcionan recomendaciones generales para instalaciones de Sage CRM, así como especificaciones de instalaciones de Sage CRM mayores. Estas recomendaciones asumen que no hay otro software instalado en los servidores. Allá donde una instalación de cliente de Sage CRM está ejecutando un software adicional o aplicaciones Web, la persona que instale Sage CRM debe añadir los requisitos de ese software adicional para esas recomendaciones de Sage CRM.

Recomendaciones generales

- Para el servidor web, es recomendable utilizar duplicación de disco (RAID 1). Para el servidor de base de datos es muy recomendable utilizar un sistema de matrices de discos RAID 10. RAID 10 permite cambiar de unidad con una interrupción mínima en su entorno de producción y mejora su rendimiento. Los sitios mayores deben considerar el uso de un canal de fibra SAN.
- Cada sitio debe tener funciones de copia de seguridad y recuperación adecuadas.
- Es recomendable que utilice un SAI (Sistema de Alimentación Ininterrumpida).
- Es muy recomendable que disponga de un sistema de espera activa (hot stand-by) con una base de datos de copia de seguridad. Este sistema debe tener una configuración similar al sistema de producción principal. El sistema también se puede utilizar para el desarrollo y comprobación.
- La cantidad de espacio de disco necesaria varía en gran medida, dependiendo del número de registros de clientes, planes de archivo y políticas de copia de seguridad. El espacio de disco también puede variar en gran medida dependiendo de la cantidad de información que contiene cada cliente. Por lo tanto, es importante intentar realizar una estimación previa a la instalación y adquirir almacenamiento en disco para permitir un crecimiento significativo en el volumen de datos.
- Es importante tener en cuenta el tipo de usuario que utilizará el sistema. Por ejemplo, 200 usuarios de un centro de llamadas utilizarán el sistema con más intensidad que 200 usuarios de ventas y de marketing.
- Las siguientes directrices son para usuarios de un centro de llamadas de un sistema no personalizado. Tenga en cuenta que las personalizaciones de los productos pueden afectar significativamente al rendimiento de Sage CRM y se deben evaluar con atención a la hora de especificar el hardware.
- Para equipos más antiguos, la opción de hyper-threading (múltiples hilos) debe estar desactivada.

Memoria de servidor

El ajuste predeterminado para el tamaño inicial de la base de datos es de 0,5 GB (512 MB), pero se puede cambiar durante el proceso de instalación. El tamaño de memoria de servidor de la base de

datos es crítico para el rendimiento, y no debe ser inferior al tamaño de la base de datos anticipado después de un año más 1 gigabyte. Si se espera que la base de datos tenga más de 6 gigabytes tras un año, planifique un servidor con al menos 8 gigabytes de memoria. Si esta regla general indica un servidor con 4 gigabytes de memoria o más, debe instalar Windows 2008 R2 o posterior con software de base de datos de 64 bits.

Los servidores Web deberían tener al menos 8 gigabytes de memoria.

Instalaciones con menos de 50 usuarios

Servidores. Puede mantener el servidor web y el servidor de la base de datos en el mismo equipo si el tamaño de la base de datos es inferior a 2 gigabytes.

Procesadores. El equipo debe tener 2 procesadores Quad Core, aunque no es necesario que sean de gama alta, como Intel Xeon E5-2643.

Instalaciones con más de 50 usuarios

Servidores. El servidor web y el servidor de base de datos deben estar en equipos diferentes.

Procesadores. Cada equipo debe tener 2 procesadores eight Core, por ejemplo, Intel Xeon E5-2690, si bien se recomiendan procesadores de gama alta para permitir posibles ampliaciones en el número de usuarios.

Instalaciones con más de 200 usuarios

Procesadores. Los procesadores de cada equipo deben ser de gama alta, por ejemplo Intel Xeon E5-2690.

Instalaciones con varios cientos de usuarios

Procesadores. Los procesadores en cada uno de los equipos deben ser de gama alta, por ejemplo Intel Xeon E5-2690. El servidor de la base de datos debe ser dual eight core, por ejemplo Intel Xeon E7-2870.

Opción de multiservidor. También debe considerar Sage CRM MutiServidor.

Servidores de prueba

Es recomendable tener más de un servidor de prueba para reproducir la opción anterior. Nuestro servidor debe ser suficiente, salvo que se ejecute funciones de benchmarking, en cuyo caso debe reproducir las especificaciones y configuración del servidor con la mayor exactitud posible.

Las fases de proyectos más avanzadas y las solicitudes de cambios también necesitan un entorno de pruebas tras la configuración inicial de "Go Live".

Para cada servidor externo implicado en la implantación de Sage CRM, debe existir un servidor de prueba equivalente. Por ejemplo, el servidor de intercambio o el servidor de contabilidad.

Capítulo 3: Visión general de seguridad

En este capítulo se explican los siguientes conceptos:

- Aplicar autenticación de usuario y contraseñas.
- Aplicar perfiles de seguridad y zonas.
- Aplicar seguridad de campo.
- Aplicar restricciones del equipo de la empresa.
- Identificar los principios de instalación segura.

Autenticación de usuario / Configuración de contraseña

Los usuarios necesitan un identificador de inicio de sesión del nombre de usuario para acceder al sistema. También se pueden definir la longitud mínima y la solidez de las contraseñas. Se puede acceder a esta configuración desde **Administración | Usuarios | Seguridad | Políticas**.

Cifrado de contraseña

La contraseña de los usuarios está cifrada tanto dentro del sistema como en la base de datos para conseguir la máxima seguridad. El administrador del sistema puede modificar, aunque no puede ver, la contraseña que ya existe de un usuario.

Caducidad de la contraseña

El número de días que deben transcurrir para que venza la contraseña se define en **Administración | Usuarios | Configuración de usuario**. Cuando se modifica la contraseña, la fecha de vencimiento se ajusta de forma acorde. Para que la caducidad tenga efecto, el campo La contraseña no caduca en la página Detalles del Usuario debe definirse como Falso.

Perfiles de seguridad y zonas

El administrador del sistema puede gestionar los derechos de acceso de seguridad en toda la organización; para ello configura perfiles de seguridad y, si es necesario, zonas de seguridad.

Perfil. Un perfil es una forma de agrupar usuarios al definir derechos de acceso (Ver, Actualizar, Insertar, Eliminar).

Zona. Además de los perfiles de derechos de acceso básicos, puede utilizar las zonas para dividir aún más los derechos de los usuarios. Por ejemplo, es posible que desee que los usuarios en la zona Europa vean todas las oportunidades de la zona EE.UU. pero que no puedan actualizarlas.

También se ofrecen derechos de seguridad complejos entre zonas y el manejo de excepciones para utilizar políticas avanzadas.


Los perfiles y las zonas se configuran desde **Administración | Seguridad** y se asignan a los usuarios dentro de **Administración | Usuarios**.

Consulte el capítulo Gestión de seguridad de la Guía del administrador del sistema para obtener más información.

Seguridad de campo

El administrador del sistema puede configurar la seguridad de campo para todo el sistema Sage CRM, para las personas individuales, los equipos y los perfiles de seguridad a través de **Administración | Personalización | <Entidad> | pestaña Campos**.

Por ejemplo, es posible hacer que un campo sea invisible a algunos usuarios, permitir a otros ver el contenido del campo, pero no modificarlo y otorgar a otros usuarios permiso de lectura y escritura. Además, también es posible hacer que el usuario tenga que introducir un valor en el campo para poder enviar el formulario. Para obtener más información acerca de la seguridad de campo, consulte el capítulo Uso de la seguridad de campo en la Guía del administrador del sistema.

Seguridad de Campos							
Tipo de seguridad	Fecha modificación	Acceso en lectura		Acceso en escritura		Obligatorio	Suprimir
		Permitir	Denegar	Permitir	Denegar		
Todos los usuarios	 25/03/2008	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Derechos de acceso definidos para Todos, para un usuario individual y para un perfil de seguridad

Restricciones del equipo de la empresa

Restringir información sensible

Se pueden restringir los derechos para ver las siguientes pestañas a usuarios individuales según su pertenencia al equipo de la empresa. Esto significa que si no se le ha asignado para trabajar en una cuenta a través de la pestaña Equipo de la empresa, es posible que no pueda ver o actualizar información en las pestañas siguientes:

- Vista rápida
- Cuadro de mando
- Marketing (si está disponible)
- Notas
- Comunicaciones
- Oportunidades
- Incidencias
- Equipo de la empresa
- Documentos

Las pestañas se muestran con signos de "ninguna entrada":



Pestañas de empresa

Si un usuario selecciona una de las pestañas restringidas, aparecerá un cuadro de diálogo para informar al usuario de que debe pertenecer al equipo para visualizar la información.

Estos derechos de acceso se pueden configurar en la página Detalles del usuario.

Si un usuario busca una entidad relacionada, como una oportunidad, y no es miembro del equipo de la empresa asociada, cuando haga clic en el vínculo de la entidad en la lista, se mostrará el mensaje siguiente: "No tiene acceso de seguridad para ver esta entidad".

Restringir actualizaciones

Los botones Eliminar y Modificar están disponibles en la página de resumen Empresa únicamente si el usuario es miembro del equipo de la empresa.

Además, se pueden restringir los derechos para actualizar las siguientes pestañas a usuarios individuales según su pertenencia al equipo de la empresa. Esto significa que si no se le ha asignado para trabajar en una cuenta a través de la pestaña Equipo de la empresa, es posible que no pueda actualizar alguna información de la siguiente relacionada con esa cuenta:

- Vista rápida
- Notas
- Comunicaciones
- Clientes Potenciales
- Oportunidades
- Incidencias
- Documentos

Principios de una instalación segura

La copia de seguridad de la información de la base de datos es un elemento más, aunque crítico para asegurar una instalación segura y estable de Sage CRM. Si respetan las prácticas recomendadas, los administradores pueden reducir al mínimo los riesgos de interrupción del servicio y de corrupción de los datos, que pueden surgir en instalaciones más sofisticadas.

Seguridad de servidor

Hay muchas maneras de proteger al sistema frente accesos no autorizados:

- Utilice el reto/respuesta de NT para permitir el acceso a clientes con un inicio de sesión de dominio válido.
- Utilice el cifrado SSL para proteger las sesiones de datos con usuarios clientes.
- Utilice un cortafuegos para restringir el acceso no autorizado desde el exterior de la red y permitir el acceso sólo a usuarios autorizados.
- Configure el cortafuegos de Windows.
- Separe el servidor del controlador de dominio de la aplicación Sage CRM y servidores de base de datos. En un entorno de sistemas de Windows Server, el controlador del dominio (DC) actúa como "guardián" de los recursos del dominio, almacenando la información de la cuenta, autenticando usuarios e implementando políticas de seguridad. La seguridad que ofrece un DC configurado se puede mejorar instalando un cortafuegos robusto.

- Configure las políticas de seguridad en Windows Server.
- Desactive o elimine las cuentas, los puertos y los servicios innecesarios en el servidor.
- Desinstale las aplicaciones innecesarias.
- Configure las auditorías en el servidor.
- Desactive las unidades compartidas innecesarias.
- Configure el cifrado en Windows Server.
- Instale el software antivirus.
- Instale los últimos parches y revisiones de Windows y Sage CRM.
- Utilice las herramientas Lockdown y URLScan de IIS para endurecer IIS.

Puede elegir la combinación de los siguientes métodos que mejor se ajustan a sus necesidades de conexiones seguros con el sistema.

Seguridad de base de datos

Los usuarios no tienen acceso directo a la base de datos de SQL. La DLL de eWare accede a la base de datos mediante una conexión predefinida. Cuando un usuario solicita datos, la DLL de eWare se conecta a la base de datos mediante MDAC y obtiene los datos necesarios.

Para mayor seguridad, la DLL de eWare se puede configurar para acceder a SQL mediante un inicio de sesión con acceso limitado o para acceder con los derechos adecuados para añadir, modificar y eliminar datos de todas las tablas de la base de datos. Los administradores deben utilizar el potencial de los usuarios remotos que obtienen acceso de nivel de administrador al sistema, garantizando que las contraseñas adecuadas se asocian con la cuenta "sa".

Otras medidas, específicas del servidor de SQL, incluyen:

- Instalar solo los componentes necesarios al instalar SQL Server.
- Ejecutar las herramientas Administración de configuración de SQL Server y Configuración de área de superficie de SQL Server para desactivar funciones y servicios innecesarios.
- Evaluar periódicamente la seguridad del servidor utilizando Microsoft Baseline Security Analyzer (MBSA) y SQL Server Best Practice Analyzer.
- Cambiar los puertos predeterminados asociados a la instalación de SQL Server para apartar los hackers del puerto que analiza el servidor.
- Eliminar el grupo BUILTIN/Administrators de los inicios de sesión de SQL Server.

Si necesita modificar la contraseña de inicio de sesión:

1. Inicie sesión en Sage CRM con los derechos de administrador del sistema.
2. Seleccione **Administración | Sistema | Base de datos**. Ahora podrá ver el inicio de sesión que el usuario utiliza para acceder a la base de datos de SQL.
3. Haga clic en el botón **Modificar** y escriba la nueva contraseña.
4. Haga clic en el botón **Guardar**.

Para iniciar el Administrador corporativo de SQL Server:

1. Vaya al registro de servidor adecuado (es decir, el nombre del servidor) y amplíe el árbol. Seleccione la carpeta Seguridad y, a continuación, Inicios de sesión.

2. Haga clic con el botón derecho en el inicio de sesión que desea modificar y haga clic en Propiedades para modificar la contraseña.
3. Ahora debe ir a la carpeta Administrador y hacer clic con el botón derecho en Agente SQL Server. Haga clic en Propiedades y seleccione la pestaña Conexión. Introduzca aquí la contraseña nueva.
4. Ahora debe detener e iniciar IIS (Internet Information Services) con el fin de reiniciarlo y que tenga efecto la modificación de contraseña. En el símbolo de sistema de DOS, escriba lo siguiente:

```
net stop iisadmin /y
net start w3svc
net start msftpsvc
```

SSL (Secure Sockets Layer)

Sin utilizar un cortafuegos, IIS puede recurrir a diferentes métodos para proteger los datos transmitidos y recibidos. Uno de ellos es el certificado de servidor SSL. Este método garantiza que los datos que se han transmitido y recibido entre el servidor y el usuario están cifrados. Existen dos versiones de cifrado SSL, 40bit y 128bit. En este momento, es posible atacar el cifrado de 40bit con la potencia informática adecuada pero los estándares informáticos actuales no permiten atacar el cifrado de 128bit. SSL no puede proteger al servidor frente a accesos no autorizados; sólo puede cifrar sesiones entre el servidor y un usuario.

Se puede importar un certificado SSL en IIS para crear una conexión segura entre Sage CRM y sus usuarios. Cuando un cliente inicia sesión en Sage CRM, el certificado SSL se descarga y los datos que se envían a y desde el cliente se cifran. Con este método, cualquiera puede iniciar sesión y descargar el certificado SSL. Para conseguir mayor seguridad, IIS puede configurarse para permitir el acceso sólo a los clientes con un certificado SSL instalado en su equipo y denegar el acceso a todo aquel que no tenga en certificado adecuado. Además, IIS puede utilizar la funcionalidad de reto/respuesta de Windows NT, que básicamente solicita al usuario que inicie sesión con un nombre de usuario y una contraseña válidos para ese dominio, antes de otorgarles acceso a cualquier dato.

Cortafuegos

Si tiene previsto que los usuarios puedan acceder al sistema de forma remota, la mejor manera de proteger la red desde Internet consiste en instalar un cortafuegos. De este modo, se garantizará que sólo pueda acceder a la base de datos de Sage CRM el tráfico autorizado lo que evita que los usuarios sin autorización puedan acceder al servidor. Gracias al cortafuegos puede configurar reglas para permitir sólo el acceso de determinado tráfico y del que proceda de un origen específico. Es un modo de asegurarse de que el servidor está protegido frente a ataques por Internet. También puede instalar un cortafuegos en todos los sitios remotos y configurar redes privadas virtuales (VPN) para aumentar la seguridad de los datos que se envían. Además, los usuarios de dispositivos móviles se pueden configurar como usuarios con cortafuegos para esos dispositivos móviles de modo que puedan acceder a la VPN y transmitir y recibir datos de forma segura.

Seguridad de aplicación

Cuando un usuario desea obtener acceso al sistema, el administrador del sistema debe haberle asignado un nombre de usuario y una contraseña válidos dentro de Sage CRM. En el sistema, cada usuario puede tener asignado diferentes niveles de seguridad de acceso según su función en el

trabajo (por ejemplo, informática, contabilidad). Para aumentar la seguridad, debe recomendarse a todos los usuarios que utilicen una contraseña alfanumérica de 6 caracteres como mínimo. Los protocolos de seguridad HTTPS más seguros protegen los datos de accesos no autorizados mediante el uso de SSL (Secure Sockets Layer) cifrado. Si IIS utiliza cifrado SSL, Sage CRM lo detecta y cuando el cliente adjunta documentos a un formulario en Sage CRM, los envía mediante la sesión cifrada.

Software actualizado

La instalación periódica de software como las actualizaciones de Windows y los parches de software reducen al mínimo las vulnerabilidades de seguridad del software. El software antivirus también es una herramienta necesaria para cualquier sistema de red.

Realización de copias de seguridad

Las copias de seguridad programadas y manuales forman una parte importante de la protección de su instalación de Sage CRM. Además de realizar copias de seguridad de la base de datos, se debe realizar y repetir un procedimiento regular de copias de seguridad de los archivos Registro y Programa, sobre todo antes de las actualizaciones o trabajos de personalización importantes.

Capítulo 4: Instalación

En este capítulo se explican los siguientes conceptos:

- Preparar la instalación del software.
- Ejecutar el programa de instalación.
- Utilizar la aplicación Actualizar clave de licencia.
- Instalar cambios de la versión 7.3.
- Desinstalar Sage CRM.

Requisitos previos

Para instalar Sage CRM necesita:

- El software descrito en [Información general del sistema \(página 2-1\)](#). Sage CRM se conecta a la base de datos utilizando Microsoft Data Access Components (MDAC). Si su sistema no admite MDAC o la versión más reciente, se instalará como parte de la configuración.
- La última versión de Java Runtime Environment (JRE) instalada en el lado del servidor. **Nota:** Sage CRM 7.3 instala su propia instancia de JRE. De forma predeterminada, si no especifica una carpeta de instalación para la instalación de Sage CRM, la nueva carpeta JRE estará aquí: ...:\Program Files (x86)\Sage\CRM\Services\JRE7
- Si está instalando una versión de prueba de CRM, deberá haber instalado IIS 7.5 o posterior. Si no existe ya, durante la configuración se instala una versión de evaluación de SQL Server.
- Una clave de licencia válida. La clave de licencia tiene en cuenta el nombre de su empresa. Tenga cuidado de introducir esta información durante la instalación exactamente de la forma indicada por el distribuidor.
- El CD Sage CRM o la descarga de instalación. La instalación incluye una utilidad de configuración que puede utilizar para instalar Sage CRM, la documentación en formato PDF y una instalación de evaluación de Microsoft SQL Server.

Nota: Durante la instalación, Sage CRM accederá y actualizará su registro e instalará el software.

Ejecutar el programa de instalación

El proceso de instalación de CRM varía dependiendo de si ya existe una instalación de Sage CRM en el servidor o si ésta es la primera. Ambos procedimientos se describen a continuación.

Nota: Es recomendable que cuando instale Sage CRM, utilice un usuario de SQL Server exclusivo para CRM (es decir, no el usuario "sa"). Además, asegúrese de que existe un usuario de copia de seguridad con los mismos privilegios que "sa" en SQL Server. Estas dos soluciones evitarán problemas de acceso si el usuario "sa" queda bloqueado en CRM.

Instalar Sage CRM por primera vez

Para instalar Sage CRM si no hay otras instalaciones de Sage CRM en el servidor:

1. Ejecute **SETUP.EXE** del CD o desde la ubicación en la que copió y guardó la instalación. Aparecerá la primera página de instalación de Sage CRM. Esta página se localiza para su país, aunque las opciones disponibles suelen incluir al menos un tipo de opción de instalación de Sage CRM y la posibilidad de visualizar la documentación de Sage CRM.
2. Seleccione una de las opciones para instalar Sage CRM.
3. En la primera página del asistente de instalación de Sage CRM, seleccione **Siguiente** para continuar.
4. Lea el contrato de licencia de software. Si acepta todas las condiciones, seleccione la opción **Sí, acepto los términos del Contrato de licencia** y haga clic en **Siguiente**; o bien seleccione la opción No acepto... y pulse Cancelar para finalizar la instalación.
5. Si selecciona Sí, acepto, aparecerá el cuadro de diálogo Detalles del usuario.
6. Introduzca su nombre en el campo **Nombre**, el nombre de su empresa en el campo **Empresa** y su clave de licencia en el campo **Licencia**. El nombre de la empresa y la clave de licencia deben escribirse exactamente de la misma forma en la que se la proporcionó el proveedor.
7. Seleccione **Siguiente**. Se abrirá el cuadro de diálogo Selección de la base de datos.
8. Elija entre **Microsoft SQL Server existente** o **Instalar Microsoft SQL Server Express** y seleccione **Siguiente**.

Si selecciona la opción **Microsoft SQL Server existente**, se muestra el cuadro de diálogo Nombre de la instalación. El servidor SQL debe tener una intercalación que no distinga entre mayúsculas y minúsculas. No se admiten las intercalaciones binarias ni las que distinguen entre mayúsculas y minúsculas. El puerto determinado de SQL Server es 1433.

Si selecciona la opción **Instalar Microsoft SQL Server Express**, se le pedirá que instale el software. Para obtener más información acerca de la instalación de Microsoft SQL Server Express en Windows Server, consulte [Instalaciones de CRM en Windows Server \(página 2-5\)](#). **Nota:** La contraseña para la instalación de SQL Server Express es "SageCRM73" y el nombre de la instancia, "crmsqlexpress". El puerto SQL Server Express será elegido de forma automática.

9. Introduzca el nombre de la instalación. Es recomendable que utilice el nombre de instalación por defecto, **CRM**. Si introduce un nombre alternativo, asegúrese de no dejar espacios en el nombre.
10. Seleccione **Siguiente**. Se abrirá el cuadro de diálogo Seleccionar ubicación de destino.
11. Especifique la ubicación predeterminada de los archivos de programa de Sage CRM. IIS busca en esta ubicación la página principal de Sage CRM.

Nota: Los caracteres extendidos en la ruta o carpeta de instalación no se admiten. Si desea incluir dichos caracteres, deberá implementar una solución. Una solución sugerida es ejecutar Tomcat como servicio mediante la herramienta de .NET RunAsService. Ésta es una herramienta de código abierto (<http://runasservice.sourceforge.net>) que registra un servicio de .NET Windows que se configura para ejecutar cualquier archivo ejecutable.

12. Seleccione **Siguiente**. Se abrirá el cuadro de diálogo Inicio de sesión en el servidor de la base de datos.
13. Confirme el nombre de su servidor y el ID de usuario de SQL Server e introduzca la contraseña para este ID de usuario. **Nota:** La opción Autenticación Windows no está disponible durante una instalación o actualización.
14. Especifique el tamaño inicial deseado para la base de datos de Sage CRM, por ejemplo: 1024 (para 1 GB), 2048 (para 2 GB), 4120 (para 5 GB), 10240 (para 10 GB). El tamaño predeterminado es de 512 MB (0,5 GB). Debe especificar un número entero (sin decimales), y el mínimo es 50. Este campo no tiene validación de límite superior, pero la entrada debe reflejar con exactitud las limitaciones de espacio en disco y de la base de datos. Seleccione **Siguiente** para continuar. Se abrirá el cuadro de diálogo Seleccionar tipo de instalación.
15. Decida si desea o no incluir datos de demostración en su instalación y después seleccione el botón **Siguiente** para continuar. Se abrirá el cuadro de diálogo Divisa predeterminada. La inclusión de datos de demostración implica que obtiene empresas, clientes potenciales, oportunidades, incidencias, soluciones, comunicaciones, personas, zonas, usuarios, campañas y flujos de procesos de muestra. Si no selecciona datos de demostración, obtendrá flujos de procesos de muestra, pero no otros datos de muestra.
16. Seleccione la **divisa predeterminada** de esta lista.
 - Si su divisa predeterminada no aparece en la lista, haga clic en el botón Nuevo. Se abrirá el siguiente cuadro de diálogo.

Introduzca su divisa y su código.

Nombre de la divisa:

Símbolo de divisa/código:

Precisión de decimales:

Cuadro de diálogo Divisa

- Añada el nombre de la divisa, por ejemplo Corona noruega, y el código reconocido a nivel internacional, por ejemplo NOK, y haga clic en el botón Aceptar. La nueva divisa aparecerá en la lista.
 - La divisa predeterminada aparece en un formato de sólo lectura con todos los campos de tipo de divisa en Sage CRM. Si su implementación trata múltiples divisas, ésta será la divisa base con la que se calcularán todas las demás divisas.
17. Seleccione **Siguiente**. Se muestra el cuadro de diálogo Protocolo HTTP y configuración de Proxy. Si está utilizando el protocolo HTTPS o un servidor proxy para acceder a Internet, seleccione la configuración **Usar Https** o **Usar Proxy** y, a continuación, seleccione **Siguiente** para continuar. Si selecciona la configuración Usar Proxy, se le pedirá que introduzca su dirección de proxy, el número de puerto y la información de autenticación, si fuera necesario.
 18. Revise los ajustes actuales y seleccione **Siguiente** para continuar. Comenzará la instalación de Sage CRM. Los distintos mensajes que aparezcan irán indicándole el progreso del proceso. Cuando la instalación se haya completado aparecerá el cuadro de diálogo Registro. Todos los campos del cuadro de diálogo Registro son obligatorios.
 19. Cumplimente todos los campos en la página Registro.
 20. Seleccione **Siguiente**. Los detalles de registro se envían al servidor de registro de Sage CRM como proceso en segundo plano. Si no se completa correctamente, es posible que el registro

deba realizarse manualmente en Sage CRM en **Administración | Sistema | Detalles de la clave de licencia**.

21. Seleccione **Finalizar** para completar el proceso de instalación. Se mostrarán el archivo Léame y la página de inicio de sesión.

Instalar Sage CRM si ya hay una versión instalada

Para instalar Sage CRM cuando hay otras instalaciones de Sage CRM en el servidor:

1. Siga los pasos 1 a 4 del proceso de instalación descrito en la sección [Instalar Sage CRM por primera vez \(página 4-2\)](#) y seleccione **Sí** para aceptar el contrato de licencia. Se le pedirá que seleccione un tipo de instalación.
2. La opción que seleccione determinará la siguiente parte del procedimiento de instalación. A continuación se describe cada opción de instalación y los pasos que necesita seguir cuando haya elegido una opción.

Nueva instalación: Crea una instalación completamente nueva de Sage CRM en el servidor. Si selecciona esta opción, siga los pasos que se indican a continuación para continuar con el proceso de instalación:

- Complete los pasos 5 a 21 de la sección anterior. Consulte [Instalar Sage CRM por primera vez \(página 4-2\)](#).

Actualización de una versión previa de Sage CRM: Esta opción le permite actualizar desde la versión 7.2. Para actualizar desde la versión 7.1, primero debe actualizar a la versión 7.2 mediante la instalación de la versión 7.2. No se admiten versiones anteriores a 7.1. Al igual que con todas las actualizaciones, se recomienda que realice una copia de seguridad completa de sus datos antes de actualizar.

Para obtener más información acerca de la actualización desde una versión previa de CRM, consulte [Ejecución del Install Shield de actualización \(página 9-2\)](#).

Cambiar instalación existente de Sage CRM: Esta opción le permite cambiar componentes específicos en Sage CRM sin tener que realizar una actualización completa. Los componentes que reinstale con esta opción serán la base de datos, el registro, los archivos de programa, los alias de IIS y la clave de licencia. La posibilidad de cambiar la clave de licencia implica que puede "añadir" fácilmente funciones de Sage CRM que no se adquirieron como parte de la licencia original o que puede aumentar el número de usuarios con licencia.

Nota: También puede utilizar la aplicación Actualizar clave de licencia como alternativa a la actualización de la instalación si el único cambio que necesita realizar es la clave de licencia. Consulte [Utilizar la aplicación Actualizar clave de licencia. \(página 4-5\)](#) para obtener más información.

Si selecciona la opción Cambiar instalación existente de Sage CRM, siga los pasos que se indican a continuación para continuar con el proceso de instalación:

- Los siguientes pasos dependerán de la cantidad de instalaciones de Sage CRM que haya en el servidor. Si hay una instalación, irá directamente al cuadro de diálogo Opciones de reinstalación. Si hay más de una instalación, seleccione la instalación de Sage CRM que desea actualizar. Cuando lo haga, irá directamente al cuadro de diálogo Opciones de reinstalación.

- Seleccione los componentes que desee reinstalar en el cuadro de diálogo Opciones de reinstalación y seleccione **Siguiente**. Se le pedirá que realice una copia de seguridad de los componentes que se verán afectados. Es recomendable que realice las copias de seguridad antes de continuar. El resultado será ligeramente distinto si selecciona la opción Clave de licencia. Cuando lo haga, se le pedirá que introduzca la nueva clave de licencia. Se mostrará el cuadro de diálogo Nuevas características de Sage CRM. Aquí se mostrarán las diferencias entre la licencia anterior y la nueva.
- Si existen opciones configurables, se le pedirá que las modifique en este momento. Por ejemplo, si ha elegido actualizar el componente CTI, se le pedirá que introduzca la información sobre su ubicación actual. Haga clic en **Siguiente** y la instalación comenzará automáticamente.

Reinstalación completa: Esta opción le permite volver a instalar una instalación de Sage CRM existente. Nota: La instalación existente se sobrescribe totalmente cuando selecciona esta opción.

Si selecciona la opción Reinstalación completa, siga los pasos que se indican a continuación para continuar con el proceso de instalación:

- Los siguientes pasos dependerán de la cantidad de instalaciones de Sage CRM que haya en el servidor. Si hay una instalación, irá directamente al cuadro de diálogo Seleccionar tipo de instalación. Si hay más de una instalación, seleccione aquella que desea volver a instalar. Cuando lo haga, irá directamente al cuadro de diálogo Seleccionar tipo de instalación.
- Complete los pasos 12 a 21 de la sección anterior. Consulte [Instalar Sage CRM por primera vez \(página 4-2\)](#) para completar la instalación.

Utilizar la aplicación Actualizar clave de licencia.

La aplicación Actualizar clave de licencia se puede utilizar como alternativa a seleccionar la opción Cambiar instalación existente de Sage CRM en el asistente de instalación de Sage CRM, si el único cambio que necesita realizar es la clave de licencia.

Para ejecutar la aplicación de actualización de clave de licencia:

1. Desplácese a su ubicación de instalación y seleccione la carpeta **License Update**:
..\Program Files(x86)\Sage\CRM\[nombre de instalación]\License Update
2. Inicie **LICENSEKEYUPDATE.EXE**.
3. Introduzca la nueva clave de licencia.
4. Haga clic en **Siguiente** y complete los pasos del asistente.

La aplicación Actualizar clave de licencia también está disponible con los archivos de instalación de Sage CRM en:

..\Sage\CRM\Utils\EN\License Update

Instalar cambios de la versión 7.3

Existe un número de cambios a tener en cuenta en la instalación de la versión 7.3. Tenga en cuenta que no se permite la modificación de la instalación de CRM. En concreto, la instalación de aplicaciones de otros fabricantes o de aplicaciones en Tomcat; modificaciones de los archivos de configuración de Tomcat, salvo que se solicite específicamente por el soporte de nivel 3 de Sage o por una empresa con autorización de Sage.

Proceso de registro

Hay un nuevo paso al final del proceso de instalación de CRM en el que se registra su sistema CRM. Los detalles de registro se envían al servidor de registro de Sage CRM como proceso en segundo plano. Si no se completa correctamente, es posible que el registro deba realizarse manualmente en Sage CRM en **Administración | Sistema | Detalles de la clave de licencia**. Aparecerá un mensaje azul en Sage CRM hasta que se registre el producto.

Un mensaje azul con el siguiente mensaje se mostrará si se registra la misma clave de licencia más de tres veces:

"El recuento de licencias ha superado su límite de instalaciones. Póngase en contacto con su socio comercial."

Java Runtime Environment (JRE)

Durante el proceso de instalación, el software de Sage CRM agregará su propia instancia de JRE.

Esta nueva carpeta estará en el directorio de servicios de CRM. Si no ha especificado una carpeta para la instalación de Sage CRM, estará en:

```
...\Program Files(x86)\Sage\CRM\Services\JRE7
```

La ventaja es que la instancia JRE de Sage CRM no se verá afectada por actualizaciones realizadas en el JRE predeterminado del servidor. Eso elimina el riesgo de pérdida de compatibilidad y la interrupción de funciones como la funcionalidad del Cuadro de mando o Exportación.

Apache Tomcat

Con cada versión 7.3 se instala un servicio Tomcat. Los archivos de Tomcat de cada instalación se encuentran en:

```
..\Program Files(x86)\Sage\CRM\[installname]\tomcat
```

Cada servidor de Tomcat necesita su propio puerto. El Proxy IIS-Tomcat se ancla en la información del siguiente puerto coincidiendo con:

- ..\Program Files(x86)\Sage\CRM\[installname]\tomcat\conf\server.xml
- <Connector port="16009" protocol="HTTP/1.1" redirectPort="8443" />

Tomcat funciona con servidores de 32 bits o 64 bits.

Nota: Si utiliza un servidor de 64 bits, la memoria inicial utilizada para cargar memoria al arrancar sería casi el doble. Eso es debido, en un entorno de 64 bits, a que todas las cadenas de metadatos

en memoria doblarán el tamaño. Pero la cantidad de memoria utilizada para iniciar la aplicación, ejecutar subprocesos, etc en estos momentos no cambia.

Redireccionador Apache Tomcat

Sage CRM 7.3 utiliza Apache Tomcat v7. Se instala un redireccionador Apache Tomcat para acomodar las funciones Cuadro de mando interactivo y SData. Los archivos comunes del redireccionador se instalan en:

```
..\Program Files(x86)\Sage\CRM\Services\IISUtils
```

Todas las reglas se encuentran en el archivo CRM.REWRITER.RULES localizado en:

```
..\Program Files(x86)\Sage\CRM\Services\IISUtils\CRMRewriter
```

La función básica del redireccionador es eliminar la parte de SData de cualquier URL entrante.

El redireccionador en Sage CRM 7.3 utiliza el módulo de extensión Application Request Routing (ARR) para gestionar solicitudes de SData y reescrituras de HTTP. ARR se configura en el Administrador de IIS una vez instalado Sage CRM 7.3.

ARR es un módulo de ruta basado en proxy que se basa en el módulo de reescritura de URL para examinar solicitudes de HTTP entrantes y a continuación tomar decisiones de ruta. Por lo tanto, se requiere el módulo de reescritura de URL para activar funciones de ARR. El módulo de reescritura de URL se puede encontrar en el Administrador de IIS.

Comprobación de la configuración de Tomcat

Para comprobar que Tomcat está funcionando adecuadamente, puede introducir la siguiente URL en su navegador:

```
http://[servename]:[Tomcat Port number]/[installname]/sagecrm/-/$schema
```

Puede encontrar el número de puerto de Tomcat en el archivo server.xml que se encuentra en:

```
..\Archivos de programa\Sage\CRM\[nombre de instalación]\tomcat\conf
```

Para comprobar que las reglas de reescritura de IIS están funcionando adecuadamente, puede introducir la siguiente URL en su navegador:

```
http://[servename]/sdata/[installname]/sagecrm/-/$schema
```

Comprobación de la disponibilidad del motor de reescritura

La siguiente prueba le ayudará a determinar si la aplicación SData en IIS está funcionando:

En un navegador Web, escriba:

```
http://[servename]/sdata/[installname]
```

Por ejemplo, <http://stl00458/sdata/crm73j/>

Aparecerá el mensaje "Conexión correcta" en la pantalla.

Comprobación de la redirección del motor de reescritura

Vaya a:

```
http://[servename]/sdata/[installname]/sagecrm/-/$schema
```


Por ejemplo, [http://stl00458/sdata/crm73j/sagecrm/-/\\$schema](http://stl00458/sdata/crm73j/sagecrm/-/$schema)

Si devuelve una página XML, el motor de reescritura está redireccionando solicitudes HTTP correctamente.

Nuevas carpetas en WWWRoot

Se han añadido las siguientes carpetas en la carpeta WWWRoot:

- ..\Program Files(x86)\Sage\CRM\[installname]\WWWRoot\js\

La carpeta Js contiene archivos de JavaScript desde CRM o desde carpetas personalizadas. Los archivos de Javascript están ahora gestionados e implementados por el servidor en el cliente. Consulte el capítulo Personalización avanzada de pantalla en la *Guía del administrador del sistema* si desea más información sobre cómo aplicar este scripting del lado del cliente.

- ..\Program Files(x86)\Sage\CRM\[installname]\WWWRoot\FusionCharts\

Esta carpeta proporciona una nueva librería Fusion Widgets. Fusion Widgets permite a los desarrolladores crear elementos y gráficos personalizados para la visualización de datos. La documentación detallada acerca de FusionCharts Widgets está disponible en <http://docs.fusioncharts.com/widgets>.

Nota: Es importante que no modifique ningún archivo o carpeta de configuración a menos que se le indique lo contrario.

Retirada de servicio de Solo y uso de identidades SQL

Solo era la solución sin conexión de Sage CRM para clientes remotos distribuidos, pero no es compatible con la versión 7.3. Si trabaja actualmente con Solo y está valorando actualizar a la versión 7.3, consulte más información en [Actualización desde una versión utilizando Solo \(página 7-2\)](#).

Una de las ventajas que supone eliminar Solo para todas las instalaciones nuevas de SQL Server es que cambia la forma en que se generan los identificadores únicos para los registros de Sage CRM. Las nuevas instalaciones de Sage CRM 7.3 en SQL Server usan identidades SQL. Esto debe redundar en importantes mejoras de rendimiento.

Para sistemas actualizados desde Sage CRM 7.1 a Sage CRM 7.3, se modificará el procedimiento almacenado **eware_get_identity_id**, que seguirá usándose para mantener la integridad de la clave principal.

Si ha realizado personalizaciones avanzadas de versiones anteriores de Sage CRM, puede que haya trabajado con tablas como **rep_ranges**, **rep_deletes** y **rep_conflicts**. Estas tablas, junto con **soloprofileoptions** y **clientrangesrequired** y sus vistas asociadas, ya no se usan.

Desinstalar Sage CRM

Puede eliminar Sage CRM utilizando el asistente de desinstalación de Sage CRM o bien realizando el proceso manualmente.

Ejecutar Uninstall Shield

Para desinstalar Sage CRM utilizando Uninstall Shield en Windows:

1. Seleccione **Inicio | Panel de control** y seleccione **Desinstalar un programa**.
2. Haga clic en **Sage CRM** y seleccione el botón **Desinstalar**.
3. Cuando aparezca el cuadro de diálogo de desinstalación de Sage CRM, seleccione **Siguiente**. Se abrirá el cuadro de diálogo Inicio de sesión de la base de datos.
 - Se tiene más de una instalación de Sage CRM, seleccione la que desea quitar en la lista Desinstalación y seleccione **Siguiente**. Tenga en cuenta que este cuadro de diálogo no se mostrará si sólo tiene una instalación de Sage CRM.
 - Si la instalación es de Autoservicio o de MultiServidor CRM, aparecerá un cuadro de diálogo preguntándole si está seguro de que desea quitar la base de datos (en el caso de un MultiServidor CRM) o la instalación del Autoservicio y el sitio Web (en el caso de Autoservicio). Haga clic en **Sí** para continuar.
4. Confirme el nombre de su servidor y su ID de usuario de SQL Server e introduzca la contraseña para este ID de usuario. Seleccione **Siguiente** para continuar.
5. Seleccione **Sí** para confirmar si desea desinstalar todos los componentes de Sage CRM mostrados. Cuando la desinstalación se haya completado, aparecerá un cuadro de diálogo.
6. Seleccione la casilla de verificación **Ver archivo de registro de desinstalación** si desea visualizar información de inicio de sesión y hacer clic en **Finalizar**. Aparecerá el archivo de registro. Si necesita eliminar archivos de forma manual, los detalles se especificarán en el registro.

Desinstalar de forma manual

Tenga en cuenta que los pasos enumerados más abajo se basan en una instalación de Sage CRM que utilice el nombre de instalación predeterminado (CRM). Si ha utilizado un nombre de instalación distinto, cámbielo por CRM. También deberá especificar el nombre de su unidad.

Para desinstalar Sage CRM de forma manual:

1. Elimine todos los servicios de Sage CRM (Escalation, Integration, E-mail Manager, Indexer). Se puede hacer desde la línea de comandos, por ejemplo:

```
..\Program Files(x86)\Sage\CRM\Services>crmindexerservice.exe /U
```

El servicio Apache Tomcat se puede eliminar desde una línea de comandos:

```
..\Program Files(x86)\Sage\CRM\[nombre de la instalación]\tomcat\bin>service.bat  
remove [nombre de la instalación]Tomcat7
```

2. Para cancelar el registro de DLL:
 - Seleccione Inicio | Ejecutar y escriba: **regsvr32 "..\Program Files(x86)\Sage\CRM\CRM\WWWRoot\ware.dll" /u**
 - **Nota:** Si la ruta se incluye entre comillas es posible incluir espacios entre "Archivos", "de" y "programas".
 - Cuando aparezca el cuadro de diálogo RegSvr32, haga clic en **Sí** para confirmar que desea la cancelación del registro de eWare.dll.
3. Seleccione **Inicio | Panel de control | Herramientas administrativas | Internet Information Services** y quite la entrada de Sage CRM ubicada en el árbol Sitio web predeterminado del panel izquierdo. **Nota:** En Windows 7, debe seleccionar **Inicio | Panel de control | Todos**

los elementos de Panel de control | Herramientas administrativas | Administrador de Internet Information Services (IIS)

4. Abra **Inicio | Programas | Microsoft SQL Server | Enterprise Manager** y, en el panel izquierdo, expanda el árbol **Bases de datos** para encontrar la base de datos Sage CRM. A continuación, haga clic con el botón derecho en la base de datos de Sage CRM y seleccione **Eliminar** para quitarla.
5. Para eliminar entradas del registro:
 - Seleccione **Inicio | Ejecutar**, escriba **Regedit** y seleccione el botón **Aceptar**.
 - Si sólo tiene una instalación de Sage CRM en su equipo, expanda **HKEY_LOCAL_MACHINE/SOFTWARE/** y elimine la carpeta **eWare** haciendo clic con el botón derecho y seleccionando **Eliminar**.
 - Si tiene múltiples instalaciones de Sage CRM, expanda **HKEY_LOCAL_MACHINE/SOFTWARE/eWare/Config** y elimine la clave adecuada de esta ubicación. Expanda **HKEY_LOCAL_MACHINE/SOFTWARE/eWare/Mapping** y elimine la clave adecuada de esta ubicación.
6. Para eliminar el directorio de instalación de Sage CRM:
 - Detenga el servicio Web seleccionando **Inicio | Ejecutar** y escribiendo **net stop iisadmin /y**. **Nota:** Puede acceder al comando Ejecutar en Windows 7 pulsando la tecla del logotipo de Windows + R.
 - Haga clic en el botón **Aceptar**.
 - Cuando el servicio se haya detenido, en el explorador de Windows vaya a ... \Archivos de programa\Sage\CRM\CRM y elimine la carpeta de Sage CRM, es decir, la carpeta que contiene los archivos de instalación de Sage CRM.
 - En el explorador de Windows, elimine el archivo **eware.cpl** que se encuentra en **C:\winnt\system32** si WINNT es su directorio de sistema.
7. Reinicie su equipo. Cuando lo haya hecho, todos los componentes de Sage CRM se eliminarán de la memoria.

Capítulo 5: Administración de servidores

En este capítulo se explican los siguientes conceptos:

- Programar copia de seguridad de la base de datos de Sage CRM.
- Restaurar una copia de seguridad de la base de datos de Sage CRM.
- Establecer un plan de mantenimiento de base de datos.
- Conocer cuándo realizar copias de seguridad manuales.
- Realizar una copia de seguridad de la base de datos.
- Realizar una copia de seguridad del registro.
- Realizar una copia de seguridad de archivos de programa.

Programar copia de seguridad de la base de datos de Sage CRM

Esta sección explica el procedimiento de copia de seguridad simple de la base de datos de Sage CRM, utilizando el servidor SQL. Para consultar los últimos procedimientos de copia de seguridad del SQL Server, o si utiliza una base de datos diferente, es recomendable que consulte el sitio Web y la documentación del fabricante.

1. Abra SQL Enterprise Manager y conéctese al **servidor** directamente o mediante un equipo local que tenga SQL instalado. Se abrirá una lista de todas las bases de datos almacenadas en el servidor.
2. Seleccione la base de datos **Sage CRM** haciendo clic en su nombre. Aparecerá una pantalla de resumen.
3. Una de las opciones es **Copia de seguridad de la base de datos**. Seleccione esta opción para crear un trabajo de copia de seguridad. También puede hacer clic en el menú Herramientas y seleccionar la opción Copia de seguridad de la base de datos. Aparecerá un cuadro de diálogo en el que podrá indicar el tipo de copia de seguridad y su destino. Salvo que tenga una razón válida para modificar estos ajustes, debe utilizar una copia de seguridad de base de datos completa a disco.
4. En el área de destino, seleccione **Disco** y haga clic en el botón **Añadir**. Se abrirá un cuadro de diálogo adicional donde deberá introducir el directorio de destino para guardar los archivos de copia de seguridad. De manera predeterminada mostrará el directorio de copia de seguridad de su instalación de SQL (por ejemplo, C:\MSSQL\BACKUP), aunque es posible que desee especificar un directorio alternativo.
5. Una vez haya especificado correctamente el tipo y el destino de la tarea de la copia de seguridad, puede hacer clic en la opción **Planificar** en la parte inferior de la ventana de copia de seguridad del servidor SQL.

El cuadro de diálogo Planificar tarea permite especificar una planificación para la copia de seguridad. Idealmente, es suficiente planificar que se ejecute cada noche.

Una vez se haya guardado la programación y la tarea de copia de seguridad, se realizará una copia de seguridad de su base de datos cada noche. Sin embargo, debe incluir estos archivos en los procedimientos de copia de seguridad de servidor que ya aplique, como almacenarlos en una unidad de cinta o un disco remoto.

Restaurar una copia de seguridad de la base de datos de Sage CRM

Para restaurar una copia de seguridad de una base de datos de Sage CRM realizada con el método anterior, deberá realizar el mismo procedimiento.

1. Abra SQL Enterprise Manager y conéctese al **servidor** SQL en el que tenga guardada la base de datos Sage CRM.
2. Haga clic en la base de datos que desea restaurar y seleccione **Restaurar base de datos** en la misma pantalla de resumen en la que ha definido Origen de copia de seguridad. Sin embargo, si la base de datos no existe en primer lugar, deberá seleccionar el menú Herramientas y hacer clic en Restaurar base de datos. Se abrirá el cuadro de diálogo Restaurar base de datos con la opción predefinida de restauración de una base de datos. Deberá cambiar la opción a **Restaurar desde dispositivo**.
3. Además, si hace clic en el botón **Seleccionar dispositivos**, especificará el directorio que ha definido durante el procedimiento de copia de seguridad. La base de datos se restaurará desde los archivos de SQL Server.

Establecer un plan de mantenimiento de base de datos

Es muy recomendable que establezca un plan de mantenimiento de base de datos como parte de la administración de su CRM Server. Esta sección explica un plan de muestra para la instalación de un SQL Server. Para obtener información detallada sobre la configuración de las tareas y el plan para SQL Server, visite el sitio web del fabricante.

Para establecer un nuevo plan de mantenimiento de base de datos para SQL Server:

1. Abra Microsoft SQL Server Management Studio.
2. Expanda la carpeta **Administrador** en el explorador de objetos.
3. Haga clic con el botón derecho en Planes de mantenimiento y seleccione **Asistente de plan de mantenimiento**.
4. Siga los pasos del asistente hasta que haya definido todas las tareas.

La siguiente pestaña le proporciona un ejemplo de tareas para implementar como parte de su plan de mantenimiento de la base de datos.

Tarea	Cada hora	Cada noche	Cada semana	Cada mes
Comprobación de la coherencia de la base de datos			✓	
Reducción de la base de datos				✓.
Reorganización de índices		✓		
Nueva creación de índices			✓	
Actualización de estadísticas		✓		
Copia de seguridad de la base de datos: completa			✓	
Copia de seguridad de la base de datos: diferencial		✓**		
Copia de seguridad de la base de datos: registro de transacciones	✓			
Limpieza de mantenimiento			✓	

*O más: La reducción frecuente de una base de datos fragmentará la unidad en la que está funcionando que a su vez reducirá el rendimiento. Si se realizan copias de seguridad de archivo de registro de transacciones y base de datos, la tarea Reducir base de datos no será necesaria.

** Excepto la noche en que se ejecuta la copia de seguridad completa de la base de datos.

Razones para realizar copias de seguridad manuales

Se recomienda realizar una copia de seguridad manual antes de implementar cualquier trabajo de personalización en un entorno real.

Cuando realiza una actualización puede hacer que el sistema realice una copia de seguridad automática de la base de datos y del registro. Sin embargo, es recomendable que también realice una copia de seguridad manual de la base de datos, registro y archivos de programa antes de comenzar con la actualización.

Una copia de seguridad es importante porque permite:

- Conservar todos los archivos del sistema, del registro y la base de datos de forma independiente al entorno de actualización, además de ofrecer seguridad adicional en caso de pérdida de datos durante el procedimiento de actualización.
- Restaurar el entorno original del cliente de forma remota, permitiendo crear una réplica del entorno actual de CRM del cliente. Posteriormente se puede completar el proceso de actualización y continuar las comprobaciones de actualización de forma remota o en un servidor de pruebas en las instalaciones del cliente.

Copia de seguridad de la base de datos

Para realizar una copia de seguridad manual de la base de datos de Sage CRM:

1. Defina una ubicación en la que guardará los archivos copiados y asegúrese que dispone de suficiente espacio libre para ello.
2. Abra la herramienta de administración de bases de datos, como por ejemplo, SQL 2008 R2 Management Studio, y realice una copia de seguridad desde ahí.
3. Guarde los archivos de base de datos restaurados en la carpeta de la copia de seguridad.
4. Comprima los archivos de copia de seguridad para ahorrar espacio.
5. Elimine la copia de seguridad de la base de datos que no ha comprimido.

Nota: Si tiene dificultades al realizar la copia de seguridad de la base de datos, póngase en contacto con el administrador de TI en el sitio del cliente.

Copia de seguridad del registro

Para realizar una copia de seguridad manual del registro:

1. Defina una ubicación en la que guardará los archivos copiados y asegúrese que dispone de suficiente espacio libre para ello.
2. En el escritorio del servidor Web, abra Inicio | Ejecutar e introduzca **Regedit** en el cuadro de diálogo.
3. Haga clic en **Aceptar**. Se abrirá el editor del registro.
4. Vaya hasta **HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\eware\Config\<Nombre de instalación>**
5. Seleccione **Archivo | Exportar**. Se abrirá el cuadro de diálogo Exportar archivo del registro.
6. Introduzca un nombre de archivo en el campo **Nombre del archivo** y navegue hasta la ubicación de la copia de seguridad.
7. Haga clic en el botón **Guardar**.
8. En el editor del registro, navegue hasta **HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\eware\Mappings**.
9. Seleccione el archivo que corresponde a la instalación que está actualizando.
10. Seleccione **Archivo | Exportar**. Se abrirá el cuadro de diálogo Exportar archivo del registro.
11. Introduzca un nombre de archivo en el campo **Nombre del archivo** y navegue hasta la ubicación de la copia de seguridad.
12. Haga clic en el botón **Guardar**.

Copia de seguridad de archivos de programa

Para realizar una copia de seguridad de los archivos de programa de Sage CRM de manera manual:

1. Defina una ubicación en la que guardará los archivos copiados y asegúrese que dispone de suficiente espacio libre para ello.
2. Navegue hasta los archivos de instalación Sage CRM. De manera predeterminada los archivos se instalarán en ..\Program Files(x86)\Sage\CRM\[nombre de instalación].
3. Cree un archivo comprimido con el nombre de la instalación y todas sus subcarpetas.
4. Guarde el archivo comprimido en su ubicación de copia de seguridad.

Capítulo 6: MultiServidor CRM

En este capítulo se explican los siguientes conceptos:

- Instalar servidores MultiServidor CRM.
- Debatir los parámetros de configuración de MultiServidor CRM.
- Explicar cómo MultiServidor CRM efectúa equilibrio de carga.

Instalar MultiServidor CRM

Sage CRM se puede implementar en un entorno distribuido por completo, en donde se pueda acceder a una única base de datos a través de varios servidores. La ventaja principal de la solución MultiServidor CRM consiste en el rendimiento mejorado debido al equilibrio de carga eficaz. El equilibrio de carga lo puede efectuar Sage CRM o una aplicación que se dedique a ello en exclusiva.

Requisitos previos

Para instalar el MultiServidor CRM necesita:

- Para decidir en qué servidores del clúster en el que desea instalar la aplicación Sage CRM. También necesita decidir en qué servidor se creará la base de datos. En un entorno típico de MultiServidor CRM, los archivos de instalación de Sage CRM se crearán en los servidores web/de aplicaciones y la base de datos residirá en un servidor exclusivo de base de datos.
- Para decidir en qué servidores del clúster desea que se ejecuten los servicios de Sage CRM como Indexer, Escalation o E-mail Manager. Sólo es necesario instalarlos una vez. Los servicios se suelen ejecutar en el primer servidor web ("primario"), pero en un entorno de MultiServidor CRM se pueden distribuir en otros servidores de aplicaciones en su clúster, por ejemplo:
 - Servidor de aplicaciones 1 (servidor web primario): administrador de correo electrónico
 - Servidor de aplicaciones 2: servicio de indexación
 - Servidor de aplicaciones 3: servicio de escalación
- Una licencia válida que incluya MultiServidor CRM. Su clave de licencia se puede utilizar en todos los servidores del clúster que va a configurar.

Instalación

Para instalar MultiServidor CRM, instale primero Sage CRM en el primer servidor web primario. Esta primera instalación también debería instalar la base de datos de Sage CRM en el servidor de base de datos. Posteriormente podrá instalar Sage CRM en el resto de servidores web del clúster. La base de datos que no se instalará en esas instalaciones como la base de datos de Sage CRM sólo se necesita instalar una vez durante la instalación de MultiServidor CRM. En entornos

multiservidor, sólo debe instalarse una única instancia del Motor de replicación en el primer servidor de un grupo.

Para acomodar las funciones Cuadro de mando interactivo y SData, se instala un servicio Tomcat en el servidor web. En un entorno de MultiServidor CRM, el servicio de Tomcat se instala en cada uno de los servidores web del clúster. Los archivos de Tomcat se encuentran en:

```
..Program Files(x86)\Sage\CRM\[installname]\tomcat
```

Si los cambios se realizan en tablas personalizadas en la base de datos, el servicio Tomcat de cada servidor web recargará sus metadatos (igual que EWARE.DLL en cada servidor web).

Nota: Debe asegurarse de que el servidor de la base de datos tiene suficientes conexiones para recargar la suma de una DLL por servidor web más un conjunto de conexiones de base de datos Tomcat por cada servidor web.

Para instalar Sage CRM en el servidor en el que va a residir la base de datos:

1. Siga las instrucciones de la pantalla de configuración como haría para una instalación de Sage CRM normal.
2. Tome nota del nombre de la instalación que especifique en el cuadro de diálogo **Nombre de instalación**. Este nombre es necesario cuando instale los demás servidores en el entorno MultiServidor CRM.
3. La base de datos quedará instalada automáticamente en el servidor como lo estaría en una instalación de Sage CRM normal.

Para instalar los demás servidores de Sage CRM:

1. Siga las instrucciones de la pantalla de configuración como haría para una instalación de Sage CRM normal. No tendrá que registrar estos otros servidores CRM
2. Asegúrese de que el nombre que introduce en el cuadro de diálogo **Nombre de instalación** es el que especificó durante la instalación de Sage CRM original. Tomó nota de este nombre en el Paso 2 anterior.
3. Marque la ubicación en el cuadro de diálogo Seleccionar ubicación de destino y seleccione **Siguiente**.
4. A continuación, modifique el nombre en el campo **Servidor de la base de datos** al servidor en el que la base de datos de Sage CRM se instaló previamente.
5. Cuando aparezca el siguiente cuadro de diálogo, seleccione **No** para que la base de datos no se instale en este servidor.
6. Instale el resto de servidores de este mismo modo.

Nota: Para que la función Biblioteca de documentos funcione correctamente en entornos multiservidor, se necesita una ruta de red UNC compartida con los derechos de acceso adecuados a la carpeta Biblioteca. Esto se define en **Administración | Correo electrónico y documentos | Configuración de documentos e informes | Directorio raíz físico para documentos de correo combinado y Ubicación predeterminada para las plantillas de combinación de correo**.

Parámetros de configuración de MultiServidor CRM

Los parámetros de configuración de la base de datos se configuran automáticamente al instalar MultiServidor CRM.

Para ver los parámetros de configuración de MultiServidor CRM correspondientes al servidor en el que la base de datos está instalada:

1. Abra **Administración | Sistema | Base de datos**.
2. Haga clic en el botón **Modificar**. Aparecerá la página de configuración de Base de datos en modo de modificación. Hay tres campos nuevos en la página de MultiServidor CRM: Nombres de servidores de Sage CRM, Efectuar equilibrio de carga y Nombre del servidor DTLS.

En la siguiente tabla se describen los campos de MultiServidor CRM en la página de configuración de Base de datos.

Campo	Descripción
Nombres de servidores de Sage CRM	Los nombres de todos los servidores de Sage CRM en el clúster separados por punto y coma.
Efectuar equilibrio de carga	Defina este campo como Verdadero para asegurarse de que Sage CRM efectúa el equilibrio de carga. Si quiere utilizar una aplicación especializada para efectuar el equilibrio de carga, defina la opción como Falso.
Nombre del servidor DTLS	Nombre de servidor de script de nivel de tabla retrasado. Es decir, el nombre del servidor en el que desea que se realicen todos los script de nivel de tabla. Nota: Si este servidor es un servidor HTTPS, entonces el nombre del servidor tendrá que ser el mismo al especificado en el certificado SSL del servidor.
Nombres de servidor web CRM totalmente cualificado	El nombre completo de dominio de servidores web CRM, compuesto por el nombre de host y el nombre del dominio. Por ejemplo, un nombre dominio totalmente cualificado para un servidor de correo puede ser mymail.sage.com. En este ejemplo, el nombre de host es "mymail" y el host se encuentra en el dominio "sage.com". Nota: Si alguno de estos servidores requiere HTTPS, entonces el nombre del servidor tendrá que ser el mismo al especificado en el certificado SSL del servidor.

Cuando todos los servidores estén configurados, observará que la entrada en el campo Base de datos predeterminada es igual en cada uno de los servidores de Sage CRM en el entorno MultiServidor CRM. Se trata del nombre de la instalación de Sage CRM original: la base de datos a la que todos los servidores se conectarán.

Realizar modificaciones en un servidor de Sage CRM

Una vez que MultiServidor CRM está configurado, todas las modificaciones que realice en cualquier servidor de Sage CRM se reflejen en todos los demás servidores de Sage CRM en el clúster. Los metadatos se actualizan en todos los servidores en caso de que se haga alguna personalización.

Si se realiza un restablecimiento de IIS o un reciclaje del grupo de aplicaciones en los servidores del clúster, debe iniciar sesión en cada servidor del clúster de forma manual para equilibrar las cargas y obtener un funcionamiento normal.

Equilibrio de carga

Cuando un usuario intenta iniciar sesión en Sage CRM en un entorno MultiServidor CRM que esté configurado para el equilibrio de carga:

1. La lista de todos los servidores disponibles se obtiene a partir de la tabla `custom_sysparams`.
2. Se calcula el número de usuarios que han iniciado sesión en cada servidor y se obtiene el nombre del servidor con el menor número de usuarios conectados.
3. La página Conexión de Sage CRM se envía al servidor con el menor número de usuarios conectados.
4. Una vez que el usuario ha iniciado sesión, el nombre del servidor al que se ha conectado el usuario se puede ver en la URL.

Ejemplo de equilibrio de carga

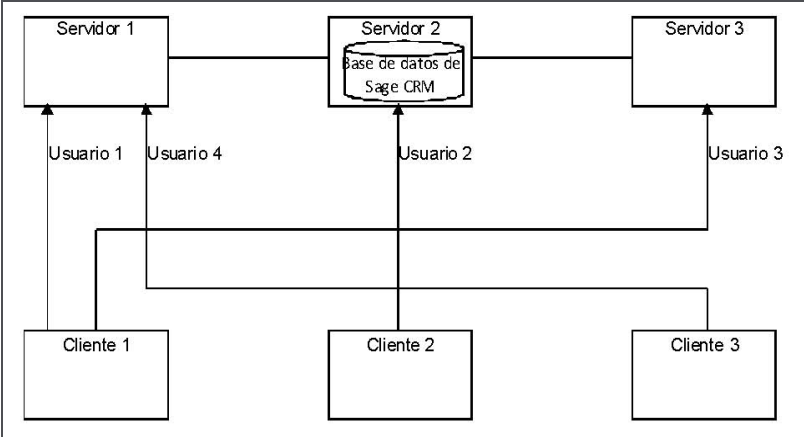
En este ejemplo se ilustra lo que sucede cuando hay cuatro usuarios que intentan iniciar sesión en Sage CRM en un entorno MultiServidor CRM.

Tenga en cuenta lo siguiente respecto al sistema de CRM representado a continuación:

- El equilibrio de carga se ha configurado.
- Hay un clúster de tres servidores, Servidor 1, Servidor 2 y Servidor 3.
- La base de datos de Sage CRM reside en el Servidor 2.
- Todos los servidores pueden acceder a la base de datos de Sage CRM.
- El Usuario 1 inicia sesión desde Cliente 1, después el Usuario 2 inicia sesión desde Cliente 2, después el Usuario 3 inicia sesión desde Cliente 1 y después el Usuario 4 inicia sesión desde Cliente 3.

Los usuarios están conectados a la base de datos del modo siguiente, vea el diagrama siguiente como ilustración:

1. El Usuario 1 y el Usuario 4 están conectados a la base de datos de Sage CRM por el Servidor 1.
2. El Usuario 2 está conectado a la base de datos de Sage CRM por el Servidor 2.
3. El Usuario 3 está conectado a la base de datos de Sage CRM por el Servidor 3.



Equilibrio de carga en un sistema MultiServidor CRM

Capítulo 7: Introducción a la actualización

En este capítulo se explican los siguientes conceptos:

- [Prepararse para la actualización.](#)
- [Preparar una actualización desde un sistema Solo.](#)
- [Seguir un enfoque estructurado para la actualización.](#)

Preparación para una actualización

Esta guía se puede utilizar cuando realice actualizaciones de Sage CRM versión 7.2 a la versión 7.3.

Si está actualizando desde la versión 7.1 o 7.2 de CRM a la versión 7.3, se recomienda que primero actualice a la versión 7.2 e inicie sesión en el sistema CRM antes de actualizar a la versión 7.3.

Nota: Es posible realizar la actualización directamente desde 7.1 a 7.3, sin embargo, se recomienda pasar a la versión 7.3 por medio de la 7.2.

Antes de comenzar una actualización, tenga en cuenta lo siguiente:

- Al actualizar a la versión 7.3, los usuarios necesitan una clave de licencia 7.3 para la nueva versión.
- Esta guía se puede utilizar con todo tipo de actualizaciones, incluyendo Sage CRM con funciones no estándar, como el módulo de ampliación. Si está actualizando desde un sistema de Sage CRM utilizando el cliente Solo, que ya no es compatible, lea [Actualización desde una versión utilizando Solo \(página 7-2\)](#).
- Esta guía se puede utilizar cuando actualice Sage CRM con todos los tipos de bases de datos. Para obtener información acerca de la realización de copias de seguridad y restauración de tipos específicos de bases de datos, póngase en contacto con el administrador de TI del sitio del cliente o consulte la documentación de la base de datos correspondiente.
- Dependiendo de factores como el tamaño de la instalación, el número de personalizaciones existentes y del número de usuarios, un socio comercial de Sage puede estar directamente implicado con algún aspecto de actualización en un sitio de un cliente. Este tipo de consultas son facturables y pueden incluir tareas como ejecutar una actualización de prueba, ejecutar una actualización real, comprobar una actualización y formación del administrador o de usuarios sobre el software actualizado.
- Los índices o estadísticas no se eliminan de las bases de datos durante la actualización. Si la columna de una base de datos incluye una estadística o un índice, puede provocar un error en Sage CRM durante el proceso de actualización. Es importante que estos errores se registren y rectifiquen para garantizar que Sage CRM se actualiza por completo y correctamente. Los nombres creados automáticamente de índices o estadísticas deben empezar por "_dta_

index_" o "_dta_stat_" respectivamente, y aquellos que causen problemas pueden eliminarse de forma segura para realizar una actualización correctamente. Si elimina los índices o estadísticas problemáticos, se recomienda que ejecute un proceso de optimización de base de datos (por ejemplo, MSSQL Database Tuning Advisor) después de la instalación.

- La versión 7.1 SP1/SP2 se incluye con cuadros de mando interactivos y gadgets de demostración. Estos gadgets de demostración se basan en orígenes de datos específicos que están presentes en la instalación de Sage CRM para su visualización. Si estos orígenes de datos se han eliminado o se han personalizado en gran medida antes de la actualización, entonces puede que estos gadgets no se muestren correctamente cuando se visualicen en 7.3 después de la actualización. Además, los usuarios deben obtener acceso a los Informes de la empresa (en Administración | Usuarios) para poder ver los datos en gadgets basados en orígenes de datos de Informe.
- Después de la actualización, los usuarios y administradores de CRM versión 7.3 tendrán acceso a los cuadros de mando de bienvenida. Estos se visualizan de forma predeterminada si el usuario no ha configurado un cuadro de mando predeterminado en 7.2. Si un usuario cuenta con un cuadro de mando definido, será el primer cuadro de mando que visualice después de la actualización, sin embargo, se puede seleccionar el Cuadro de mando de bienvenida desde la lista desplegable cuadro de mando.

Actualización desde una versión utilizando Solo

Solo no es compatible con Sage CRM 7.3.

Si desea continuar trabajando con Solo, puede hacerlo siempre que su versión actual de CRM sea compatible (7.0 o 7.1).

La solución recomendada para usuarios móviles desde la versión 7.2 en adelante es acceder a Sage CRM mientras están conectados a Internet a través de Sage CRM Mobile. Para los usuarios que desean acceso sin conexión a Sage CRM, hay alternativas a Solo como las aplicaciones móviles de Sage CRM o de socios empresariales de CRM que ofrecen soluciones sin conexión.

Consulte la *Guía de Sage CRM Mobile* para obtener más información acerca de Sage CRM Mobile Web.

Si ha estado usando Solo y está actualizando de 7.1 SP1/SP2 a 7.3, asegúrese de seguir todas las recomendaciones de actualización y de que todos los usuarios de clientes remotos se han sincronizado con el servidor Sage CRM antes de realizar la actualización. Es vital realizar una actualización de prueba.

Pasos recomendados en el proceso de actualización

Una actualización deficiente puede causar un tiempo de inactividad en el sitio del cliente. Sin embargo, si una actualización está bien planeada y se ejecuta correctamente, se pueden identificar los problemas de forma precoz y resolver sin provocar interrupciones en el sitio del cliente.

Para evitar algunos problemas relacionados con actualizaciones deficientes, es recomendable que complete los pasos siguientes durante la actualización:

- Cree una copia de seguridad manual de los archivos de programa CRM, el registro y la base de datos.

- Configure un entorno de prueba que replique el entorno con la mayor fiabilidad posible.
- Realice una actualización de prueba en el entorno de prueba.
- Compruebe la actualización. Es el mejor momento para comprobar la existencia de problemas potenciales en relación con la regularidad de uso y las funciones personalizadas.
- Si está satisfecho con los resultados de la actualización de prueba, realice una actualización real.
- Compruebe esta nueva actualización. No es necesario realizar una comprobación completa del sistema en este momento, porque los problemas potenciales ya se deben haber detectado y resuelto durante comprobaciones anteriores de la actualización.

Capítulo 8: Actualización de prueba

En este capítulo se explican los siguientes conceptos:

- Preparar una actualización de prueba.
- Comprobar los cambios de base de datos y personalizaciones.
- Instalar copias de seguridad en el entorno de pruebas.
- Ejecutar una actualización de prueba.
- Revisar los registros de actualización de prueba.
- Comprobar una actualización de prueba.

Preparación de una actualización de prueba

Un entorno de pruebas forma parte integral del procedimiento de actualización de Sage CRM. El entorno de prueba permite a los asesores de Sage CRM realizar pruebas en el procedimiento de actualización. Si se detectan errores durante el procedimiento de actualización, se pueden resolver en el entorno de pruebas. El entorno de pruebas es de gran utilidad para garantizar que un sistema actualizado se ha comprobado correctamente y especialmente para ejecutar pruebas en personalizaciones avanzadas actualizadas, en las funciones más utilizadas y comprobaciones de integridad de datos en un entorno controlado y simulado.

Un entorno de pruebas reduce al mínimo el tiempo de inactividad cuando se aplica la actualización real.

Idealmente, el entorno de pruebas debe replicar el entorno de producción. Si esto no es posible, la precisión de los resultados de prueba se verá afectada, ya que el comportamiento de los entornos de prueba es diferente del entorno real.

Licencia

Se necesita una licencia diferente para la instalación de prueba. Su representante local de Sage puede proporcionarle una clave de licencia de pruebas de forma gratuita. Esta clave puede replicar la clave de licencia real y debe incluir el módulo de ampliación. Caducará tres meses después de la instalación.

Instalación de software

Para replicar el entorno real correctamente, debe tener instalados en el servidor Microsoft IIS, software de gestión de bases de datos (por ejemplo, SQL Server) y una instalación completa de Sage CRM (de la versión correspondiente). La base de datos real actual, el registro real y los archivos de programa se deben guardar antes de comprobar el entorno. Consulte [Instalación de copias de seguridad en el entorno de pruebas \(página 8-4\)](#).

Todo el software de otros fabricantes que Sage CRM utilice o que esté integrado también se debe instalar en el entorno de pruebas. Entre las aplicaciones se pueden incluir ACCPAC Advantage

Series, ACCPAC Pro Series, Fax Serve, Crystal Reports, CRM Email Management y CRM Escalation Service.

Nota: El entorno de pruebas no debe estar en el mismo servidor que el servidor web real Sage CRM o SQL Server, ya que las variables que se añaden en un entorno de producción aumentan las posibilidades de tiempo de inactividad del usuario final. Por ejemplo, si es necesario restablecer IIS en el servidor web de pruebas y el cliente ejecuta Sage CRM en el mismo servidor, afectará al sistema de producción.

Comprobación inicial

Una vez haya configurado su entorno de pruebas, debe realizar algunas comprobaciones rápidas para garantizar que es una réplica exacta del entorno real. Estas pruebas deben centrarse en las funciones y componentes de Sage CRM utilizados con mayor frecuencia. Por ejemplo, si genera informes de un tipo concreto diariamente, debe comprobar exactamente el mismo procedimiento en el entorno de pruebas. Si el entorno de pruebas se encuentra en el sitio del cliente, puede ser de gran utilidad hacer que algunos usuarios de Sage CRM ejecuten las tareas que realizan normalmente en el entorno de pruebas.

No es recomendable que pase demasiado tiempo comprobando funciones que no utiliza el cliente.

Personalizaciones de script

Si la licencia del cliente incluye el módulo de ampliación, todas las modificaciones que realice en Sage CRM registran en un archivo de script ES. Para asegurarse que todas las personalizaciones que realice en el entorno de pruebas se pueden aplicar en el entorno real actualizado, es recomendable que compruebe que la licencia incluye el módulo de ampliación.

Comprobación de cambios de base de datos y personalizaciones

Esta sección destaca las zonas que deben comprobarse atentamente durante las actualizaciones de prueba y en directo, sobre todo en los sistemas con muchas personalizaciones.

Retirada de Solo

La eliminación de Solo de Sage CRM 7.2 y versiones posteriores ha supuesto una serie de cambios en el modelo de datos que tienen muchas posibilidades de afectar a las personalizaciones relacionadas con el control de la inserción de registros.

Las siguientes tablas, columnas y vistas relacionadas con Solo se han eliminado de la versión 7.2:

- SoloProfile
- SoloProfileOption
- Rep_Ranges
- Rep_Deletes
- Rep_Conflicts
- ClientRangesRequired

Si cree que su sistema puede estar afectado:

1. Lea la descripción de los cambios en esta sección.
2. Siga el procedimiento de actualización de prueba estándar. Este procedimiento debería llevarse a cabo con todas las actualizaciones, independientemente de la personalización.
3. Compruebe los registros de actualización para ver los errores que se hayan producido en la actualización.
4. Después de actualizar, compruebe si cuenta con errores de SQL provocados por la eliminación de los campos de Solo.
5. Es posible que se deban comprobar y probar las siguientes áreas de personalización:
 - CustomPages (asp)
 - Listas personalizadas
 - Informes personalizados
 - Pantallas personalizadas
 - Crear y validar scripts
 - Pestañas personalizadas
 - Scripts de pestaña y entidad
 - Flujo de procesos
 - Reglas de escalamiento y notificación
6. Compruebe también las siguientes áreas:
 - Propiedades de búsqueda SQL de campos
 - Selección de búsqueda avanzada (filtros)
 - Código de servicios Web SOAP (WSDL es diferente)
 - Código Ajax en contenido personalizado o modificación
 - Código .NET.
 - Referencias de bloque de autoservicio

Cambios de teléfono y correo electrónico en 7.1

Si está actualizando desde la versión 7.0, a la versión 7.1 SP1/SP2, tendrá que comprobar los cambios de la tabla teléfono y correo electrónico. Consulte **Comprobación de los cambios de la tabla Teléfono y Correo electrónico** en la *Guía de instalación y actualización de la versión 7.1 SP2*.

Integración de Exchange

Si está utilizando una versión de Sage CRM anterior a 7.1, debe actualizar a 7.1, antes de actualizar a 7.3. Eso incluye la instalación de la función integración de Exchange.

Es posible actualizar desde un sistema 7.0 que tenga instalado el antiguo plugin de Outlook a 7.1 SP1/SP2 e instalar y trabajar correctamente con la función Integración de Exchange.

Cuando se expone el área Integración de Exchange, se rompen todos los vínculos entre los registros en los clientes de Outlook y los registros en CRM; parecido a lo que sucede durante un restablecimiento de la información de sincronización de integración con Outlook.

Si está utilizando la integración clásica de Outlook en 7.0 y desea cambiar a la nueva función de integración de Exchange al realizar la actualización, las reglas de eliminación de duplicados de CRM serán las responsables de vincular los registros de Exchange con los registros de CRM, suponiendo que están dentro del rango de fecha correcto para la sincronización. En otras palabras, CRM no utiliza los ID antiguos de Outlook para fines de eliminación de duplicados o vínculos.

El mismo criterio de aplica a los registros vinculados previamente entre CRM y Exchange bajo la antigua función de Integración de Exchange. Todos los vínculos existentes entre los registros de Exchange y CRM mediante la antigua función de Integración de Exchange se romperán cuando se lleve a cabo la actualización a 7.1 SP2.

Las reglas de eliminación de duplicados de CRM eliminan los duplicados o vinculan los registros vinculados previamente; por ejemplo, CRM no utilizará los antiguos ID de Integración de Exchange en CRM para fines de eliminación de duplicados o vínculos.

Para obtener más información sobre la función Integración de Exchange, consulte el capítulo Integración de Exchange en la *Guía del administrador del sistema*.

Instalación de copias de seguridad en el entorno de pruebas

Antes de realizar una actualización de prueba, debe instalar antes los archivos copiados en el entorno de prueba para asegurarse de que el entorno de prueba es una réplica del entorno real.

Para instalar copias de seguridad en el entorno de pruebas:

1. Realice una instalación de prueba de la versión actual de Sage CRM. Por ejemplo, si el cliente utiliza actualmente Sage CRM versión 7.1 SP1, instale la versión 7.1 SP1 en el entorno de pruebas. La clave de pruebas que utilice debe tener el mismo número de usuarios y las mismas funciones opcionales que la clave utilizada en el entorno de pruebas.
2. Detenga IIS.
3. Restablezca la **copia de seguridad de la base de datos** que hizo del entorno real. Para obtener más información, consulte [Restauración de la copia de seguridad de la base de datos \(página 10-2\)](#).
4. Restaure la **copia de seguridad del registro**. Para obtener más información, consulte [Restauración de la copia de seguridad del registro \(página 10-2\)](#).
5. Copie los archivos del sistema del área de copia de seguridad al entorno de pruebas.
6. Volver a registrar **EWARE.DLL**. Consulte [Volver a registrar EWARE.DLL \(página 10-1\)](#) de esta guía.
7. Reinicie IIS.

Ejecución de una actualización de prueba

El procedimiento para comprobar una actualización de prueba es el mismo que para comprobar un sistema real. Para obtener más información, consulte [Ejecución del Install Shield de actualización \(página 9-2\)](#).

Revisión de los registros de actualización de prueba

Cuando concluya la actualización de prueba, puede visualizar los archivos de registro de actualización. Los archivos de registro pueden proporcionar información importante sobre los errores producidos durante la actualización. Consulte [Comprobación del registro de actualización \(página 9-4\)](#) para obtener más información acerca de la revisión de los registros de actualización.

Ejecución de una actualización de prueba

Cuando concluya una actualización de prueba, se debe comprobar para asegurar que se han identificado y corregido todos los errores. Cuando compruebe la actualización, debe centrarse en comprobar las funciones y componentes utilizados con mayor frecuencia. Consulte [Ejecución de una actualización real \(página 9-5\)](#) para obtener más información acerca de la ejecución de una actualización.

Sólo debe realizar una actualización real cuando esté totalmente satisfecho de la comprobación realizada.

Capítulo 9: Actualización de Sage CRM

En este capítulo se explican los siguientes conceptos:

- Preparar una actualización real.
- Conocer los scripts que se ejecutan durante una actualización.
- Ejecutar Install Shield de actualización.
- Revisar el registro de actualización.
- Iniciar el servicio de indexación de Sage CRM.
- Comprobar una actualización real.

Preparación de una actualización real

Antes de comenzar una actualización real, tenga en cuenta lo siguiente:

- Si intenta realizar una actualización después del horario laboral, es recomendable que tenga a mano la clave de licencia y que la compruebe durante el horario laboral para poder resolver problemas potenciales el servicio de asistencia está disponible. Para comprobar la clave, inicie la actualización. Si la clave no se acepta, seleccione la opción Cancelar y póngase en contacto con su proveedor de claves de licencia. Si se acepta la clave, haga clic en Cancelar, ya que el propósito de esta prueba es comprobar únicamente que la clave funciona correctamente.
- Tenga en cuenta que IIS se detendrá durante la duración de una actualización. Esto afectará a los sitios de los clientes si hay otras aplicaciones web ejecutándose en el mismo servidor que Sage CRM. Generalmente es recomendable que, en la medida de lo posible, Sage CRM esté instalado en un servidor exclusivo.
- Debe notificar a los usuarios que no podrán utilizar Sage CRM durante la actualización.
- Debe realizar una copia de seguridad manual de la base de datos, del registro y de los archivos de programa. Consulte [Razones para realizar copias de seguridad manuales \(página 5-3\)](#) para obtener más información sobre las copias de seguridad manuales.
- Asegúrese de que ha realizado una copia de seguridad de las vistas del sistema que haya personalizado ya que es posible que se sobrescriban durante la actualización.
- Compruebe que actualiza a la última versión de Sage CRM y que incluye el parche de service pack más actualizado para esa versión.
- Si está actualizando desde una versión anterior a la 7.1 de Sage CRM, se recomienda que revise los scripts de nivel de campo que se hayan usado para controlar el acceso a campos en la interfaz de usuario, como por ejemplo, ocultando un campo para un cierto tipo de usuario. Estos campos pueden estar expuestos en el flujo de datos SData en el cuadro de mando interactivo. El esquema SData es compatible con las funciones de seguridad estándar de CRM (seguridad de campo, perfiles de seguridad y territorios).

Conocimiento de los scripts que se ejecutan durante la actualización

Los siguientes scripts se ejecutan cuando se activa la actualización de Install Shield:

- **CustomPages.es**: actualiza las páginas personalizadas internas de Sage CRM.
- **Custom_Captions.es**: añade nuevas capturas y traducciones al sistema.
- **updatehelplink.es**: inserta todo el contenido de los archivos de ayuda.
- **update_metadata.es**: actualiza y limpia todos los metadatos.
- **addConstraints.es**: aplica restricciones de integridad de base de datos.
- **views.es**: ejecuta y actualiza las vistas del sistema.
- **user_views.es**: ejecuta y actualiza vistas de usuario Sage CRM personalizables.
- **Tables.es**: actualiza el esquema, añade tablas nuevas, columnas y columnas ajustadas.
- **Update_indexes_mssql.sql**

Ejecución del Install Shield de actualización

Para ejecutar Install Shield de actualización:

1. Coloque el CD de instalación de Sage CRM en la unidad de CD. Aparecerá la pantalla de instalación de Sage CRM.
2. Seleccione **Instalar Sage CRM**. Se abrirá el asistente para Install Shield.
3. Haga clic en el botón **Siguiente** para continuar.
4. Lea el contrato de licencia de software. Si acepta todas las condiciones, seleccione la opción **Sí, acepto los términos del Contrato de licencia** y haga clic en **Siguiente**; o bien seleccione la opción **No acepto ...** y pulse **Cancelar** para finalizar la instalación. Si acepta los términos del contrato de licencia, se abrirá el cuadro de diálogo del tipo de instalación.
5. Seleccione la opción **Actualización de una versión previa de Sage CRM**.
6. Haga clic en **Siguiente** para continuar. Se abrirá el cuadro de diálogo de selección de la instalación.
7. Seleccione la instalación que desea actualizar. **Nota:** Es recomendable que utilice el nombre de instalación por defecto, CRM, si instala y actualiza Sage CRM.
8. Haga clic en el botón **Siguiente**. Se mostrará el cuadro de diálogo Información de cliente.
9. Asegúrese de que su nombre está en el campo **Nombre**, y su nombre de empresa está en el campo **Nombre de empresa**.
10. Introduzca la **clave de licencia** en el campo Clave de licencia.
11. Seleccione **Siguiente**. Se abrirá el cuadro de diálogo Inicio de sesión en el servidor de la base de datos.
12. Confirme el nombre de su servidor de base de datos, el número de puerto y su ID de usuario de SQL Server e introduzca la contraseña para este ID de usuario. **Nota:** La opción Autenticación Windows no está disponible durante una instalación o actualización.

13. Seleccione **Siguiente** para continuar.
14. Seleccione la opción **Copia de seguridad de una copia existente de la base de datos, archivos de programa y registro**.
15. Seleccione **Siguiente**. Se abrirá el cuadro de diálogo Ubicación de la base de datos.
16. Navegue hasta la ubicación de la copia de seguridad de la base de datos.
17. Haga clic en el botón **Siguiente**. Se abrirá la página Iniciar copia de archivos.
18. Haga clic en el botón **Siguiente**.
19. Haga clic en **Siguiente**. Se muestra el cuadro de diálogo Protocolo HTTP y configuración de Proxy. Si está utilizando el protocolo HTTPS o un servidor proxy para acceder a Internet, seleccione la configuración **Usar Https o Usar Proxy** y, a continuación, seleccione **Siguiente** para continuar. Si selecciona la configuración Usar Proxy, se le pedirá que introduzca su dirección de proxy, el número de puerto y la información de autenticación, si fuera necesario.
20. Haga clic en **Siguiente**. Se abrirá un cuadro de diálogo informándole que necesita detener IIS para continuar.
21. Haga clic en **Sí**. IIS se detendrá y se crearán las copias de seguridad. Cuando termina este proceso, se abrirá un cuadro de diálogo indicándole dónde se encuentran las copias de seguridad de los archivos de programa, base de datos y registro.
22. Haga clic en **Aceptar** para continuar. Cuando la actualización se haya completado aparecerá el cuadro de diálogo Registro. Todos los campos del cuadro de diálogo Registro son obligatorios.
23. Cumplimente todos los campos en la página Registro.
24. Seleccione **Siguiente**. Los detalles de registro se envían al servidor de registro de Sage CRM como proceso en segundo plano. Si no se completa correctamente, es posible que el registro deba realizarse manualmente en Sage CRM en **Administración | Sistema | Detalles de la clave de licencia**. Se abrirá el cuadro de diálogo Configuración finalizada cuando se complete la actualización.
25. Seleccione las casillas de verificación **Iniciar Sage CRM ahora y Ver los archivos de registro de actualización**.
26. Haga clic en **Finalizar**. Aparecerá la página de inicio de sesión en Sage CRM en una nueva ventana del navegador.

Borrado de la caché del navegador

Cuando haya actualizado Sage CRM aparecerá una ventana emergente para cada usuario con un mensaje para borrar la caché del navegador.

Si borra la caché del navegador después de la actualización tendrá una visualización optimizada de Sage CRM. Los pasos para borrar la caché variarán en función del navegador que esté usando. Por ejemplo, en IE 9 vaya a **Herramientas | Seguridad | Eliminar el historial de exploración**, seleccione **Archivos temporales de Internet** y elimínelos. Consulte la ayuda del navegador para obtener más información.

Comprobación del registro de actualización

Debe comprobar el registro de actualización para comprobar que todos los elementos como vistas, tablas, índices, límites de índices y claves de registro se han actualizado completamente.

Para comprobar el registro de actualización:

1. Para ver el registro de actualización, desplácese hasta **..\Program Files(x86)s\Sage\CRM\[nombre de instalación]\Setup** y abra **UPGRADELOG.HTML**. Se mostrará el panel Resumen de actualización. El panel Resumen de actualización contiene todos los scripts que se han ejecutado durante la actualización e indica si se han ejecutado correctamente. Consulte [Conocimiento de los scripts que se ejecutan durante la actualización \(página 9-2\)](#) para obtener más información acerca de los scripts que se ejecutan durante la actualización.
2. Si desea volver al panel Resumen de actualización en cualquier momento, seleccione el vínculo de hipertexto **Resumen de actualización** en la parte superior de la pantalla.
3. Compruebe los **registros de scripts CRM** en la parte superior del panel izquierdo. Se incluyen todos los archivos de script CRM (archivos ES) que se han ejecutado. Todos los elementos de la lista son un vínculo de hipertexto.
4. Haga clic en un vínculo para ver un informe de algunos de los **scripts de ES** que se han ejecutado. Cuando haga esto, aparecerá un informe de resumen en el panel derecho.
5. Haga clic en el botón **Ampliar todo** para ver el informe completo. Puede hacer clic en cualquiera de los nombres de las vistas o elementos resaltados para contraer la lista. Puede volver a hacer clic en el elemento para ampliarlo.
7. Desplácese por el informe y compruebe cada una de las secciones. Aparecerá el mensaje "NB se debe solucionar" para indicar que debe solucionar un problema. Deberá solucionar los problemas manualmente si se indican de esta forma.
8. A continuación compruebe los **registros de script SQL** en la parte inferior del panel izquierdo. Todos los scripts SQL que se han ejecutado durante la actualización, aparecen como archivos LOG.
9. Haga clic en un vínculo de hipertexto de registro para ver el archivo de registro de cualquiera de los scripts SQL que se han ejecutado durante la actualización.
10. Si se producen errores mientras se ejecuta un script SQL, aparecerá un archivo HTML adicional que se corresponde con el archivo LOG. Aparecerá un símbolo de asterisco (*) añadido al final del nombre del archivo HTML resaltando que se ha generado el archivo HTML.
11. Cuando hace clic en el vínculo de hipertexto del archivo HTML, aparecerá un resumen del error en el panel derecho. Puede hacer clic en el archivo LOG para ver el registro del script SQL.
12. Una vez haya revisado ambos archivos, deberá resolver los problemas manualmente.

Inicio del servicio de indexación de Sage CRM

El servicio de indexación de Sage CRM es necesario para alimentar datos a la función de búsqueda por palabra clave de Sage CRM. Ya no es necesario activar este servicio manualmente. Sin

embargo, si se ha detenido y desea volver a iniciarlo, puede hacerlo manualmente.

Para iniciar el servicio de indexación de Sage CRM:

1. Seleccione **Panel de control | Herramientas administrativas | Servicios**.
2. Haga clic con el botón derecho en **Servicio de indexación de Sage CRM** y haga clic en **Iniciar**.

Ejecución de una actualización real

Debe tratar por adelantado acerca de los requisitos de prueba con el cliente. Las comprobaciones posteriores a la actualización no implicar comprobar todas las funciones de Sage CRM. Es recomendable que se centre en comprobar:

- Funciones utilizadas con mayor frecuencia por el cliente.
- Personalizaciones avanzadas. En general, la comprobación de personalizaciones de clientes debe implicar la mayor parte del tiempo de comprobación.
- Integridad de los datos. Los datos se deben comprobar para garantizar que los datos actualizados aparecen como se han configurado.

Nota: Si el entorno de pruebas está en el sitio del cliente, puede ser beneficioso que algunos de los usuarios finales del sitio del cliente comprueben las funciones que utilizan con mayor frecuencia.

A continuación se incluye una guía de las funcionalidades que se deben comprobar tras la actualización:

Acción de prueba	Éxito
Inicio de sesión correcto	
Las funciones combinación de correo / soltar documentos funcionan correctamente y tienen el plugin adecuado	
Generador de informes en todos los formatos (HTML, PDF, CSV, XLSX)	
La gestión de correo electrónico funciona correctamente, incluyendo las funciones personalizadas	
Las funciones que utiliza el cliente con mayor frecuencia funcionan correctamente	
La integración con funciones de bases de datos otros fabricantes funciona correctamente	
Las personalizaciones avanzadas (páginas .ASP) funcionan correctamente	
Los iconos personalizaciones copiados en la nueva ubicación de instalación	
La integración de Outlook y Exchange funciona correctamente	

Acción de prueba	Éxito
Todos los plugins (Outlook, xEwareControl Version y CTI) se han actualizado y funcionan correctamente	
Todos los plugins son compatibles y coinciden con la versión de Sage CRM actualizada	
Comprobación de la ubicación de la biblioteca	
Añada/Busque/Edite/Elimine registros de todas las entidades	
La ayuda del sistema funciona correctamente	
La carga de datos funciona correctamente	
Verifique que el cuadro de mando interactivo se carga correctamente (Mi CRM Cuadro de mando).	
Verifique que el cuadro de mando interactivo se carga correctamente en el contexto Empresa (contexto Empresa Cuadro de mando) y que el cuadro de mando predeterminado es el cuadro de mando Resumen de Empresa	

Capítulo 10: Restauración de un entorno real

En este capítulo se explican los siguientes conceptos:

- Planificar la restauración de un entorno real.
- Volver a registrar EWARE.DLL.
- Restaurar la copia de seguridad de la base de datos.
- Restaurar la copia de seguridad del registro.
- Desinstalar servicios.
- Reinstalar servicios.
- Redirigir el sitio Web.

Planificación para la restauración de un entorno real

Si falla una actualización real o si existen problemas con funcionalidades en una nueva actualización, es recomendable que el sitio del cliente se restaure al entorno previo a la actualización mientras se resuelven los problemas detectados. De esta forma se reducirán al mínimo los tiempos de inactividad en el sitio del cliente.

Nota: Todos los pasos siguientes están relacionados con la restauración de un entorno real 7.2.

Para restaurar un entorno real 7.2, debe completar los pasos siguientes:

- Volver a registrar EWARE.DLL 7.2.
- Restaure la copia de seguridad de la base de datos.
- Restaure la copia de seguridad del registro.
- Desinstale la función de gestión de correo electrónico 7.3 y los servicios de escalamiento.
- Restaure la función de gestión de correo electrónico 7.2 y los servicios de escalamiento.
- En Administración de IIS, redirija el sitio web del nuevo sitio 7.3 al antiguo sitio 7.2.
- Detenga y reinicie ISS.

Volver a registrar EWARE.DLL

Para volver a registrar EWARE.DLL 7.2:

1. Haga clic en **Inicio | Ejecutar**.
2. Introduzca **regsvr32 C:\Archivos de programa\Sage\CRM\ y haga clic en **Aceptar**. Se abrirá el cuadro de diálogo RegSvr32.**
3. Haga clic en **Aceptar** para completar el registro de DLL.

Restauración de la copia de seguridad de la base de datos

Para restaurar la copia de seguridad de la base de datos:

1. Abra la herramienta de administración de bases de datos, como por ejemplo, SQL 2008 R2 Management Studio.
2. Guarde los archivos de base de datos restaurados en la carpeta de la copia de seguridad.
3. Restaure la copia de seguridad de la base de datos en la antigua instalación de 7.2.

Nota: Consulte la documentación de su aplicación de administración de base de datos para obtener información acerca de la restauración de copias de seguridad de bases de datos. Si tiene dificultades al restaurar la copia de seguridad de la base de datos, póngase en contacto con el administrador de TI en el sitio del cliente.

Restauración de la copia de seguridad del registro

Para restaurar la copia de seguridad del registro:

1. En el escritorio del servidor Web, abra **Inicio | Ejecutar** e introduzca **Regedit** en el cuadro de diálogo.
2. Haga clic en **Aceptar**. Se abrirá el editor del registro.
3. Navegue hasta **HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\eware\Config**
4. Seleccione **Archivo | Importar**. Se abrirá el cuadro de diálogo Importar archivo de registro.
5. Navegue hasta la ubicación en la que ha ubicado la copia de seguridad del registro y seleccione el archivo de registro.
6. Haga clic en el botón **Abrir**. Se abrirá el cuadro de diálogo Editor del registro.
7. Haga clic en **Aceptar** para completar la importación del registro.
8. En el editor del registro, navegue hasta **HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\eware\Mappings**.
9. Seleccione **Archivo | Importar**. Se abrirá el cuadro de diálogo Importar archivo de registro.
10. Navegue hasta la ubicación en la que ha ubicado la copia de seguridad del registro y seleccione el archivo de asignaciones.
11. Haga clic en el botón **Abrir**. Se abrirá el cuadro de diálogo Editor del registro.
12. Haga clic en **Aceptar** para completar la importación de asignaciones.

Desinstalación de servicios

Para desinstalar la aplicación del servicio de gestión de correo electrónico:

1. Haga clic en **Inicio | Ejecutar** e introduzca **cmd**. Se abrirá la pantalla de DOS.
2. Desplácese hasta la carpeta en la que ha guardado el archivo **EWAREEMAILMANAGER.EXE**. Por defecto, se encuentra en **..\Program Files(x86)\Sage\CRM\Services**.

3. Introduzca **eWareEmailManager /u**.
4. Pulse la tecla **Intro**. Se abrirá un cuadro de diálogo informándole de que el servicio se ha desinstalado correctamente.

Para desinstalar la aplicación del servicio de escalación:

1. Haga clic en **Inicio | Ejecutar** e introduzca **cmd**. Se abrirá la pantalla de DOS.
2. Desplácese hasta la carpeta en la que ha guardado el archivo **CRMESCALATIONSERVICE.EXE**. Por defecto, se encuentra en **..\Program Files(x86)\Sage\CRM\Services**.
3. Introduzca **CRMEscalationService /u**.
4. Pulse la tecla **Intro**. Se abrirá un cuadro de diálogo informándole de que el servicio se ha desinstalado correctamente.

Reinstalación de servicios

No es necesario reinstalar la aplicación del servicio de gestión de correo electrónico 7.2, pero si lo desea puede:

1. Haga clic en **Inicio | Ejecutar** e introduzca **cmd**. Se abrirá la pantalla de DOS.
2. Desplácese hasta la carpeta en la que ha guardado el archivo **EWAREEMAILMANAGER.EXE**. Por defecto, se encuentra en **..\Program Files\Sage(x86)\CRM\Services**.
3. Escriba **eWareEmailManager /i**.
4. Pulse la tecla **Intro**. Se abrirá un cuadro de diálogo informándole de que el servicio se ha instalado correctamente.

No es necesario que vuelva a instalar la aplicación del servicio de escalación 7.2, pero si lo desea puede:

1. Haga clic en **Inicio | Ejecutar** e introduzca **cmd**. Se abrirá la pantalla de DOS.
2. Desplácese hasta la carpeta en la que ha guardado el archivo **CRMESCALATIONSERVICE.EXE**. Por defecto, se encuentra en **..\Program Files(x86)\Sage\CRM\Services**.
3. Introducir **CRMEscalationService /i**.
4. Pulse la tecla **Intro**. Se abrirá un cuadro de diálogo informándole de que el servicio se ha instalado correctamente.

Redirección del sitio Web

Para redirigir el sitio Web:

1. Abra **IIS Manager**.
2. Desplácese hasta **Sitios | Sitio web predeterminado | Instalación CRM**.
3. Haga clic con el botón derecho del ratón en el nombre de instalación y seleccione **Gestionar aplicación | Configuración avanzada**. Se abrirá el cuadro de diálogo Propiedades de CRM.

4. La nueva ubicación del sitio actualizado aparecerá en el campo Ruta física. Deberá sustituir esta ruta por la ruta de acceso local de la copia de seguridad del sitio 7.2 que está restaurando. Por ejemplo, introduzca **C:\Program Files(x86)\Sage\CRM\[installname]_backup** en el campo Ruta de acceso local.
5. Haga clic en **Aceptar**.

Capítulo 11: Actualización de multiServidor CRM

En este capítulo se explican los siguientes conceptos:

- [Preparar la actualización del multiServidor CRM.](#)
- [Comprender el proceso de actualización del multiServidor CRM.](#)
- [Ejecutar Install Shield en el servidor de la base de datos.](#)
- [Ejecutar Install Shield en un servidor diferente al de la base de datos.](#)

Preparación para la actualización de multiServidor CRM

Cuando actualice multiServidor CRM, debe tener en cuenta lo siguiente:

- Si actualiza a la versión 7.3 desde 7.2, necesitará una clave de licencia de la versión 7.3.
- Su clave de licencia se puede utilizar en todos los servidores del clúster que va a configurar.
- Antes de comenzar una actualización, compruebe que todos los servidores (con la excepción del servidor de base de datos) están desconectados de la base de datos.
- Puede tener varios servidores Tomcat apuntando a la base de datos siempre que dicha base de datos esté configurada para proporcionar suficientes conexiones para servir a los diversos grupos de conexiones. Cada servidor Tomcat abre un grupo de conexiones de 10 conexiones por defecto.

Proceso de actualización de multiservidor CRM

Cuando actualice la versión de multiServidor CRM, debe tener en cuenta los siguientes pasos:

- Cree una copia de seguridad manual de la base de datos desde el servidor de base de datos CRM. Para obtener más información, consulte [Razones para realizar copias de seguridad manuales \(página 5-3\)](#).
- Cree copias de seguridad de los archivos del programa y del registro en todos los servidores CRM del clúster, incluyendo el servidor de base de datos. Para obtener más información, consulte [Razones para realizar copias de seguridad manuales \(página 5-3\)](#).
- Configure un entorno de prueba que replique el entorno con la mayor fiabilidad posible. Por ejemplo, si hay cuatro servidores en su clúster de multiservidor CRM, deberá configurar cuatro servidores de prueba diferentes, siendo cada uno de ellos una copia exacta (o muy cercana) de uno de los servidores reales. Consulte [Actualización de prueba \(página 8-1\)](#) para obtener más información acerca de la configuración del entorno de pruebas.
- Realice una actualización de prueba en el entorno de prueba. Consulte [Actualización de prueba \(página 8-1\)](#) para obtener más información acerca de la realización de una actualización de prueba.

- Compruebe la actualización. Consulte [Actualización de prueba \(página 8-1\)](#) para obtener más información acerca de la comprobación de una actualización de prueba.
- Si está contento con los resultados de la actualización de prueba, realice una actualización real de cada uno de los servidores CRM, comenzando por el servidor de base de datos. Consulte [Ejecución de Install Shield en el servidor de base de datos \(página 11-2\)](#) y [Ejecución de Install Shield en un servidor diferente al de base de datos \(página 11-3\)](#) en este capítulo para obtener más información acerca de la actualización de cada servidor CRM del clúster.
- Compruebe la actualización real. Consulte [Ejecución de una actualización real \(página 9-5\)](#) para obtener más información acerca de la ejecución de una actualización real.

Ejecución de Install Shield en el servidor de base de datos

Para ejecutar Install Shield de actualización:

1. Coloque el CD de instalación de Sage CRM en la unidad de CD. Aparecerá la pantalla de instalación de Sage CRM.
2. Seleccione **Instalar Sage CRM**. Se abrirá el asistente para Install Shield.
3. Haga clic en el botón **Siguiente** para continuar.
4. Lea el contrato de licencia de software. Si acepta todas las condiciones, seleccione la opción **Sí, acepto los términos del Contrato de licencia** y haga clic en **Siguiente**; o bien seleccione la opción **No acepto ...** y pulse **Cancelar** para finalizar la instalación. Si acepta el contrato de licencia, se abrirá el cuadro de diálogo del tipo de instalación.
5. Seleccione la opción **Actualización de una versión previa de Sage CRM**.
6. Haga clic en **Siguiente** para continuar. Si tiene más de una instalación de CRM, se mostrará el cuadro de diálogo de selección de la instalación.
7. Seleccione la instalación que desea actualizar.
8. Haga clic en el botón **Siguiente**. Se mostrará el cuadro de diálogo Información de cliente.
9. Asegúrese de que su nombre está en el campo **Nombre**, y su nombre de empresa está en el campo **Nombre de empresa**.
10. Introduzca la **clave de licencia** en el campo Clave de licencia.
11. Seleccione **Siguiente**. Se abrirá el cuadro de diálogo Inicio de sesión en el servidor de la base de datos.
12. Confirme el nombre de su servidor de base de datos, el número de puerto y su ID de usuario de SQL Server e introduzca la contraseña para este ID de usuario.
13. Seleccione **Siguiente** para continuar.
14. Se abrirá el cuadro de diálogo Archivos de copia de seguridad.
15. Seleccione la opción **Copia de seguridad de una copia existente de la base de datos, archivos de programa y registro**.
16. Seleccione **Siguiente**. Se abrirá el cuadro de diálogo Ubicación de la base de datos.
17. Navegue hasta la ubicación de la copia de seguridad de la base de datos.
18. Haga clic en el botón **Siguiente**. Se abrirá la página Iniciar copia de archivos.

19. Haga clic en el botón **Siguiente**. Se abrirá un cuadro de diálogo informándole que necesita detener IIS para continuar.
20. Haga clic en **Sí**. IIS se detendrá y se crearán las copias de seguridad. Cuando termina este proceso, se abrirá un cuadro de diálogo indicándole dónde se encuentran las copias de seguridad de los archivos de programa, base de datos y registro.
21. Haga clic en **Aceptar** para continuar. Cuando la instalación se haya completado aparecerá el cuadro de diálogo Registro. Todos los campos del cuadro de diálogo Registro son obligatorios.
22. Cumplimente todos los campos en la página Registro.
23. Seleccione **Siguiente**. Los detalles de registro se envían al servidor de registro de Sage CRM como proceso en segundo plano. Si no se completa correctamente, es posible que el registro deba realizarse manualmente en Sage CRM en **Administración | Sistema | Detalles de la clave de licencia**.
24. Seleccione **Finalizar** para completar el proceso de instalación. Se mostrarán el archivo Léame y la página de inicio de sesión.

Ejecución de Install Shield en un servidor diferente al de base de datos

Para ejecutar Install Shield de actualización:

1. Coloque el CD de instalación de Sage CRM en la unidad de CD. Aparecerá la pantalla de instalación de Sage CRM.
2. Seleccione **Instalar Sage CRM**. Se abrirá el asistente para Install Shield.
3. Haga clic en el botón **Siguiente** para continuar.
4. Lea el contrato de licencia de software. Si acepta todas las condiciones, seleccione la opción **Sí, acepto los términos del Contrato de licencia** y haga clic en **Siguiente**; o bien seleccione la opción **No acepto ...** y pulse **Cancelar** para finalizar la instalación. Si acepta el contrato de licencia, se abrirá el cuadro de diálogo del tipo de instalación.
5. Seleccione la opción **Actualización de una versión previa de Sage CRM**.
6. Haga clic en **Siguiente** para continuar. Se abrirá el cuadro de diálogo de selección de la instalación.
7. Seleccione la instalación que desea actualizar.
8. Haga clic en el botón **Siguiente**. Se mostrará el cuadro de diálogo Información de cliente.
9. Asegúrese de que su nombre está en el campo **Nombre**, y su nombre de empresa está en el campo **Nombre de empresa**.
10. Introduzca la **clave de licencia** en el campo Clave de licencia.
11. Haga clic en el botón **Siguiente**. Aparecerá un cuadro de diálogo recordándole que todos los servidores deben estar desconectados de la base de datos.
12. Si está listo para continuar, haga clic en **Sí**. Se abrirá el cuadro de diálogo Archivos de copia de seguridad.
13. Seleccione la opción **No se requiere hacer copia de seguridad**.

14. Seleccione **Siguiente**. Se abrirá un cuadro de diálogo informándole que necesita detener IIS para continuar.
15. Haga clic en **Sí**. Se abrirá el cuadro de diálogo Configuración finalizada cuando se complete la actualización.
16. Active las casillas de verificación **Iniciar Sage CRM ahora** y **Ver los archivos de registro de actualización**.
17. Haga clic en **Finalizar**. Aparecerá la página de inicio de sesión en Sage CRM en una nueva ventana del navegador.

Capítulo 12: Lista de comprobación de la actualización

En este capítulo se explican los siguientes conceptos:

- [Crear comprobaciones en el proceso de actualización.](#)

Lista de comprobación de muestra de la actualización

A continuación se incluye una lista de los términos que se deben incluir en una lista de comprobación de una actualización:

Acción de prueba	Completada
Copia de seguridad manual: actualización previa a la comprobación	
Copia de seguridad completa de la base de datos de Sage CRM	
Copia de seguridad completa de los archivos de programa de Sage CRM	
Copia de seguridad completa de la clave de registro de Sage CRM	
Generación del entorno de pruebas	
Clave de licencia de prueba de origen de la versión actual (con EM)	
Clave de licencia de prueba de origen de la versión de actualización (con EM)	
Instalación del software dependiente de otros fabricantes en el entorno de pruebas	
Instalación de la versión actual de Sage CRM con la clave de licencia	
Restauración de la copia de seguridad manual de la base de datos en el entorno de pruebas	
Eliminación de vSentinal de las vistas de la base de datos de Sage CRM restaurada	
Restauración de los archivos de programa de Sage CRM en el entorno de pruebas	

Acción de prueba	Completada
Confirmación de la configuración correcta de la seguridad de Windows NT	
Reinicio de IIS	
Comprobación inicial completa (comprobación UAT)	
Personalizaciones de script utilizando gestor de componentes y Zip	
Actualización de prueba	
Actualización de Install Shield completa a la versión actual	
Actualización de los service packs más actualizados de Sage CRM	
Registros de actualización	
Comprobación de errores de los registros de actualización	
Investigación de los errores y documentación de su solución o resultado final	
Solución completa de todos los errores	
Comprobación de funciones	
Comprobación completa de funcionalidades genéricas	
Comprobación adicional de funcionalidades genéricas	
Documentación y solución de irregularidades funcionales	
Comprobación de personalización de los clientes	
Exploración visual completa de personalizaciones de pantalla	
Comprobación completa de funcionalidades personalizadas	
Documentación y solución de irregularidades personalizadas	
Comprobación de integridad de datos	
Comprobación completa de 20 registros aleatorios de la empresa	
Comprobación completa de la integridad de datos de los clientes	
Documentación y solución de irregularidades de datos	
Congelación del sistema real	
Estimación de tiempos de inactividad del sistema de producción y documentación de riesgos al cliente	

Acción de prueba	Completada
Aprobación del cliente para continuar con la actualización real	
Bloqueo de usuarios del sistema Sage CRM por inactividad del servidor	
Copia de seguridad manual real: previa a la actualización real	
Copia de seguridad completa de la base de datos de Sage CRM	
Copia de seguridad completa de los archivos de programa de Sage CRM	
Copia de seguridad completa de la clave de registro de Sage CRM	
Actualización real	
Actualización de Install Shield completa a la versión actual	
Actualización de los service packs más actualizados de Sage CRM	
Registros de actualización	
Comprobación de errores de los registros de actualización	
Investigación de los errores y documentación de su solución o resultado final	
Solución completa de todos los errores	
Copia de seguridad manual real: posterior a la actualización real	
Copia de seguridad completa de la base de datos de Sage CRM	
Copia de seguridad completa de los archivos de programa de Sage CRM	
Copia de seguridad completa de la clave de registro de Sage CRM	
Comprobación de funciones	
Comprobación completa de funcionalidades genéricas	
Comprobación adicional de funcionalidades genéricas	
Documentación y solución de irregularidades funcionales	
Comprobación de personalización de los clientes	
Exploración visual completa de personalizaciones de pantalla	

Acción de prueba	Completada
Comprobación completa de funcionalidades personalizadas	
Documentación y solución de irregularidades personalizadas	
Comprobación de integridad de datos	
Comprobación completa de 20 registros aleatorios de la empresa	
Comprobación completa de la integridad de datos de los clientes	
Documentación y solución de irregularidades de datos	

Capítulo 13: Solución de problemas

En este capítulo se explican los siguientes conceptos:

- Solucionar problemas de la vistas.
- Solucionar problemas del redireccionador.

Error de vista

Se puede producir un error común cuando se modifica una vista estándar de Sage CRM en la implementación para incluir campos específicos. Durante el proceso de actualización, Sage CRM comprueba todas las vistas estándar con la vista esperada. Si se detecta que una vista estándar es diferente de la vista esperada, generará un error, retendrá la sintaxis de vista actual y añadirá la vista actualizada con `_New` agregado al nombre de la vista. En este caso, es importante asegurarse que el único cambio realizado en la vista es que se han añadido campos adicionales antes de la implementación.

Solucionar problemas del redireccionador

No se recomienda ejecutar dos versiones diferentes de Sage CRM en su equipo, salvo si es necesarios para fines de prueba durante la preparación para una actualización a 7.3.

Es posible ejecutar Sage CRM 7.3 en un equipo que ya está utilizando Sage CRM 7.2. Sage CRM 7.2 utiliza el motor de reescritura de URL de fusión gestionada y Sage CRM 7.3 utiliza los módulos del motor de reescritura de ARR y URL de IIS.

Puede encontrar el módulo del motor de reescritura de Sage CRM 7.2 en la carpeta Servicios e IISUtils del directorio de instalación.

...:\Program Files (x86)\Sage\CRM\Services\IISUtils\CRMRewriter

Sin embargo, tenga en cuenta que si se ha instalado Sage CRM 7.2 después de CRM 7.3, se sobrescribirán los ajustes de SData en IIS, eliminando por lo tanto las reglas de reescritura para la instalación de Sage CRM 7.3.

Esto se puede solucionar ejecutando de nuevo el instalador de Sage CRM 7.3 y seleccionando la opción **Cambiar instalación existente**.

Una vez hecho, seleccione la instalación de Sage CRM 7.3 en la lista desplegable. Se recrearán las reglas de reescritura necesarias de IIS para SData en IIS. Debido a que las solicitudes para la instalación de Sage CRM 7.2 no encuentran coincidencias en las reglas de reescritura de IIS 7.x, utilizarán el motor de reescritura de URL de fusión gestionado de antes.

