

fichiers pour toutes procédures de sauvegarde du serveur, comme le stockage sur un lecteur de bande ou un disque à distance.

Restauration d'une sauvegarde de la base de données Sage CRM

Pour restaurer une base de données Sage CRM sauvegardée à l'aide de la méthode discutée précédemment, utilisez plus ou moins la même procédure.

1. Ouvrez SQL Enterprise Manager et connectez-vous à SQL **Server** sur lequel votre base de données Sage CRM est stockée.
2. Cliquez sur la base de données à restaurer puis choisissez **Restaurer la base de données** dans le même écran Généralités où vous avez choisi de sauvegarder. Toutefois, si la base de données n'existe pas, sélectionnez le menu Outils et choisissez Restaurer la base de données. Cette boîte de dialogue qui s'affiche permet par défaut de restaurer la base de données. Vous devez changer le paramétrage en **Restaurer à partir d'un périphérique**.
3. Ensuite, à l'aide du bouton **Sélectionner les périphériques**, indiquez le répertoire que vous avez spécifié au cours de la procédure de sauvegarde. La base de données est ensuite restaurée à partir des fichiers sur SQL Server.

Configurer un plan de maintenance de la base de données

Il est fortement recommandé de configurer un plan de maintenance de la base de données dans le cadre de votre administration du serveur Sage CRM. Cette section vous présente un exemple de plan pour une installation de SQL Server. Pour plus d'informations sur la configuration des tâches et du plan pour SQL Server, consultez le site Web du fabricant.

Pour configurer un nouveau plan de maintenance de la base de données de SQL Server.

1. Ouvrez Microsoft SQL Server Management Studio.
2. Développez le dossier **Gestion** dans l'explorateur d'objet.
3. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur Plans de maintenance et sélectionnez **Assistant du plan de maintenance**.
4. Suivez les étapes dans l'Assistant jusqu'à ce que toutes les tâches aient été définies.

Le tableau ci-dessous fournit un exemple de tâches à mettre en œuvre dans votre plan de maintenance de base de données.

Tâche	Toutes les heures	Nocturne	Hebdomadaire	Mensuelle
Contrôle de la cohérence de la base de données			✓	
Réduire la base de données				✓
Réorganiser les index		✓		
Reconstruire les index			✓	

Tâche	Toutes les heures	Nocturne	Hebdomadaire	Mensuelle
Mettre à jour les statistiques		✓		
Sauvegarde de la base de données - Complète			✓	
Sauvegarde de la base de données - Différentielle		✓**		
Sauvegarde de la base de données - Journal des transactions	✓			
Nettoyage de maintenance			✓	

*Ou plus long - Réduire régulièrement une base de données fragmentera le disque sur laquelle elle s'exécute, ce qui réduira les performances. Si des sauvegardes de la base de données et des fichiers journaux transactionnels sont effectuées, la tâche Réduire la base de données peut ne pas être nécessaire.

** Sauf la nuit pendant laquelle la sauvegarde complète de la base de données est exécutée.

Pourquoi effectuer des sauvegardes manuelles ?

Il est recommandé d'effectuer une sauvegarde manuelle avant d'implémenter toute tâche de personnalisation dans un environnement réel.

En effectuant une mise à jour, le système peut réaliser une sauvegarde automatique de la base de données et du registre. Néanmoins, il est recommandé que vous effectuiez des sauvegardes manuelles de la base de données, du registre et des fichiers de programme avant de commencer un travail de mise à jour.

Une sauvegarde manuelle est importante car elle vous permet de :

- Préserver un ensemble complet du système, de la base de données et des fichiers de registre, pouvant être stocké de façon complètement indépendante de l'environnement de mise à jour et fournissant donc une sécurité accrue contre les pertes de données pendant la procédure de mise à jour.
- Restaurer l'environnement interne du client, et ainsi créer une image miroir de l'environnement Sage CRM existant du client. Vous pouvez ensuite exécuter la procédure de mise à jour et le test après mise à jour en interne ou sur un serveur d'essai sur le site du client.

Sauvegarde de la base de données

Pour sauvegarder manuellement la base de données Sage CRM :

1. Choisissez un emplacement où enregistrer les fichiers de sauvegarde et assurez-vous que vous avez suffisamment d'espace pour le faire.

2. Ouvrez l'outil Administration de la base de données, par exemple SQL 2008 R2 Management Studio et sauvegardez la base de données à cet endroit.
3. Enregistrez les fichiers de base de données restaurés dans le dossier de sauvegarde.
4. Comprimez les fichiers de sauvegarde pour gagner de l'espace.
5. Effacez les fichiers de sauvegarde de la base de données non compressés.

Remarque : Si vous rencontrez des difficultés en sauvegardant la base de données, vous devez contacter l'administrateur IT sur le site client.

Sauvegarde du registre

Pour sauvegarder manuellement le registre :

1. Choisissez un emplacement où enregistrer les fichiers de sauvegarde et assurez-vous que vous avez suffisamment d'espace pour le faire.
2. À partir du bureau sur le serveur Web, ouvrez Démarrer | Exécuter, et saisissez **Regedit** dans la boîte de dialogue Exécuter.
3. Cliquez sur **OK**. L'éditeur de registre est ouvert.
4. Accédez à **HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\eWare\Config\<Install Name>**
5. Sélectionnez **Fichier | Exporter**. La boîte de dialogue « Exporter le fichier de registre » s'affiche.
6. Saisissez un nom de fichier dans le champ **Nom de fichier** et accédez à votre emplacement de sauvegarde.
7. Cliquez sur le bouton **Sauvegarder**.
8. Dans l' Éditeur de registre, accédez à **HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\eWare\Mappings**.
9. Sélectionnez le fichier correspondant à l'installation que vous êtes en train de mettre à jour.
10. Sélectionnez **Fichier | Exporter**. La boîte de dialogue « Exporter le fichier de registre » s'affiche.
11. Saisissez un nom de fichier dans le champ **Nom de fichier** et accédez à votre emplacement de sauvegarde.
12. Cliquez sur le bouton **Sauvegarder**.

Sauvegarde des fichiers de programme

Pour sauvegarder manuellement les fichiers de programme Sage CRM :

1. Choisissez un emplacement où enregistrer les fichiers de sauvegarde et assurez-vous que vous avez suffisamment d'espace pour le faire.
2. Accédez aux fichiers d'installation de Sage CRM. Par défaut, les fichiers sont installés dans `..\Program Files(x86)\Sage\CRM\[nom de l'installation]`.
3. Créez un fichier zip contenant le dossier du nom d'installation et tous les sous-dossiers.
4. Sauvegardez le fichier zip dans votre emplacement de sauvegarde.

Chapitre 6 : Sage CRM multi-serveur

Dans ce chapitre, vous apprendrez les point suivants :

- Installation de Sage CRM multi-serveur.
- Modifier les paramètres de configuration de Sage CRM multi-serveur.
- Présenter l'équilibrage de charge effectué par Sage CRM multi-serveur.

Installation de Sage CRM multi-serveur

Sage CRM peut être implémenté dans un environnement entièrement réparti, où une seule base de données est accessible via plusieurs serveurs. Le principal avantage de la solution Sage CRM multi-serveur est l'amélioration des performances en raison d'un équilibrage de charge efficace. Sage CRM ou une application d'équilibrage de charge dédiée peut effectuer cette opération.

Conditions préalables

Pour installer Sage CRM multi-serveur , il vous faut :

- Décider sur quels serveurs du cluster vous voulez installer l'application Sage CRM. Vous devrez également déterminer sur quel serveur doit être créée la base de données. Dans un environnement Sage CRM multi-serveur, les fichiers d'installation Sage CRM seront créés sur les serveurs Web/d'application et la base de données sur un serveur de base de données dédié distinct.
- Décider sur quels serveurs du cluster vous voulez exécuter les services Sage CRM tels que le service d'indexation, l'escalade progressive et le gestionnaire d'e-mail. Vous ne devez effectuer cette installation qu'une seule fois. Les services sont exécutés en général sur le premier serveur Web (le serveur « principal »), mais dans un environnement Sage CRM multi-serveur, ils peuvent être répartis et s'exécuter sur d'autres serveurs d'application de votre cluster, par exemple :
 - Serveur d'application 1 (serveur Web principal) - Gestionnaire d'e-mail
 - Serveur d'application 2 - Service d'indexation
 - Serveur d'application 3 - Service d'escalade progressive
- Une licence valide incluant Sage CRM multi-serveur. Votre clé de licence peut être utilisée sur tous les serveurs dans le cluster que vous êtes sur le point de configurer.

Installation

Pour installer Sage CRM multi-serveur, installez d'abord Sage CRM sur le serveur Web principal. Cette première installation doit également installer la base de données Sage CRM sur le serveur. Ensuite, vous pouvez installer Sage CRM sur les autres serveurs Web du cluster. La base de données ne sera pas installée pour ces installations car la base de données Sage CRM doit uniquement être installée une fois pendant l'installation de Sage CRM multi-serveur. Dans les

environnements multi-serveurs, une seule instance Moteur de duplication doit être installée sur le premier serveur d'un groupe.

Pour prendre en charge le tableau interactif et les fonctions SData, un service Tomcat est installé sur le serveur Web. Dans un environnement Sage CRM multi-serveur, le service Tomcat est installé sur chaque serveur Web du cluster. Les fichiers Tomcat sont situés à l'emplacement suivant :

..\Program Files(x86)\Sage\CRM\[nom de l'installation]\tomcat

Si des modifications sont apportées aux tables personnalisées dans la base de données, le service Tomcat de chaque serveur Web va recharger ses métadonnées (la EWARE.DLL de chaque serveur Web fera de même).

Remarque : vous devez vous assurer que le serveur de la base de données possède assez de connexions simultanées pour recharger à la fois une DLL et un pool de connexion de base de données Tomcat par serveur Web.

Pour installer Sage CRM sur le serveur où figure la base de données :

1. Suivez les instructions sur l'écran d'installation comme pour une installation classique de Sage CRM.
2. Notez le nom de l'installation que vous indiquez dans la boîte de dialogue **Nom de l'installation**. Ce nom est requis lorsque vous installez les autres serveurs dans l'environnement Sage CRM multi-serveur.
3. La base de données est automatiquement installée sur le serveur comme dans une installation normale de Sage CRM.

Pour installer les autres serveurs Sage CRM :

1. Suivez les instructions sur l'écran d'installation comme pour une installation classique de Sage CRM. Vous ne devez pas enregistrer les autres serveurs Sage CRM
2. Assurez-vous que le nom entré dans la boîte de dialogue **Nom de l'installation** est celui indiqué au cours de l'installation originale de Sage CRM. Vous avez noté ce nom à l'étape 2 ci-dessus.
3. Vérifiez l'emplacement dans la boîte de dialogue Choisissez la destination et sélectionnez **Suivant**.
4. Ensuite, changez le nom dans le champ **Serveur de base de données** en nom du serveur sur lequel la base de données Sage CRM a été installée auparavant.
5. Une fois la boîte de dialogue suivante affichée, cliquez sur **Non** pour que la base de données ne soit pas affichée sur ce serveur.
6. Installez tous les autres serveurs de la même façon.

Remarque : afin que la fonctionnalité Bibliothèque de documents fonctionne correctement dans un environnement multi-serveur, un chemin d'accès réseau UNC partagé avec des droits d'accès appropriés à la bibliothèque est requis. Celui-ci est défini dans **Administration | E-mail et documents | Configuration des documents et rapports | Répertoire racine physique** pour le publipostage de documents et Répertoire par défaut des modèles pour le publipostage.

Paramètres de configuration de Sage CRM multi-serveur

Les paramètres de configuration de la base de données sont automatiquement définis lorsque vous installez Sage CRM multi-serveur.

Pour afficher les paramètres de configuration de Sage CRM multi-serveur pour le serveur sur lequel la base de données est installée :

1. Ouvrez **Administration | Système | Base de données**.
2. Cliquez sur le bouton **Modifier**. La page Paramètres de base de données est affichée en mode Edition. Il existe trois nouveaux champs sur la page pour Sage CRM multi-serveur : Noms de serveurs Sage CRM, Effectuer l'équilibrage de charge et Nom de serveur DTLS.

Le tableau suivant décrit les champs de Sage CRM multi-serveur sur la page Paramètres de base de données.

Champ	Description
Noms de serveurs Sage CRM	Les noms de tous les serveurs Sage CRM dans le cluster séparés par des points-virgules.
Effectuer l'équilibrage de charge	Définissez sur Vrai pour vous assurer que l'équilibrage de charge est effectué par Sage CRM. Si vous voulez utiliser une application spécialisée pour effectuer l'équilibrage de charge, définissez l'option sur Faux.
Nom de serveur DTLS	Nom de serveur Script de table différé. C'est-à-dire, le nom du serveur sur lequel vous voulez effectuer tous les scripts de tables. Remarque : si ce serveur est un serveur HTTPS, alors le nom du serveur doit être le même que celui spécifié sur le certificat SSL du serveur.
Noms de serveurs Web Sage CRM complets	Le nom de domaine complet pour les serveurs Web Sage CRM, comprenant le nom d'hôte et le nom de domaine. Par exemple, un nom de domaine complet pour un serveur de messagerie peut être mamessagerie.sage.com. Dans cet exemple, le nom d'hôte est « mamessagerie », et l'hôte est situé dans le domaine « sage.com ». Remarque : si un de ces serveurs nécessite le protocole HTTPS, alors le nom de ce serveur doit être le même que celui spécifié sur le certificat SSL du serveur.

Une fois la configuration des serveurs terminée, vous remarquerez que l'entrée dans le champ Base de données par défaut est identique sur chacun des serveurs Sage CRM dans l'environnement Sage CRM multi-serveur. Il s'agit du nom de l'installation originale de Sage CRM—la base de données à laquelle tous les serveurs se connectent.

Modifications sur un serveur Sage CRM

Une fois Sage CRM multi-serveur configuré, toute modification effectuée sur l'un des serveurs Sage CRM est appliquée à tous les autres serveurs Sage CRM dans le cluster. Les métadonnées sont actualisées sur tous les serveurs en cas de personnalisation effectuée.

Si une réinitialisation d'IIS ou un recyclage du pool d'applications est effectué sur les serveurs du cluster, vous devrez connecter manuellement chaque serveur dans le cluster pour que l'équilibrage de charge fonctionne normalement.

Equilibrage de charge

Lorsqu'un utilisateur essaie de se connecter à Sage CRM dans un environnement Sage CRM multi-serveur configuré pour l'équilibrage de charge :

1. La liste de tous les serveurs disponibles est obtenue dans la table custom_sysparams.
2. Le nombre d'utilisateurs connectés à chaque serveur est calculé et le nom du serveur avec le nombre le plus bas d'utilisateurs connectés est obtenue.
3. La page de Connexion à Sage CRM est soumise au serveur avec le nombre le plus bas d'utilisateurs connectés.
4. Une fois l'utilisateur connecté, le nom du serveur auquel l'utilisateur a été connecté est visible dans l'URL.

Exemple d'équilibrage de charge

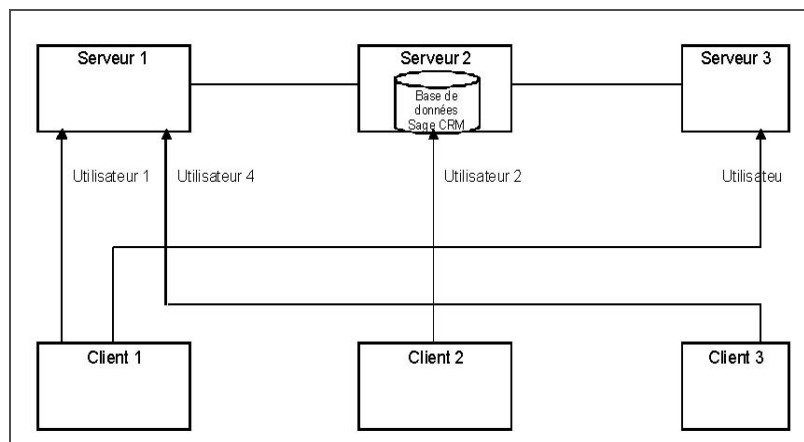
Cet exemple illustre ce qui se passe lorsque quatre utilisateurs tentent de se connecter à Sage CRM dans un environnement Sage CRM multi-serveur .

Notez les points suivants concernant le système Sage CRM décrit ci-dessous :

- L'équilibrage de charge a été configuré.
- Il existe un cluster de trois serveurs, Serveur 1, Serveur 2 et Serveur 3.
- La base de données Sage CRM figure sur le serveur 2.
- Chaque serveur peut accéder à la base de données Sage CRM.
- L'utilisateur 1 se connecte à partir du Client 1, l'utilisateur 2 se connecte à partir du Client 2, l'utilisateur 3 se connecte à partir du Client 1, puis l'utilisateur 4 se connecte à partir du Client 3.

Les utilisateurs sont connectés à la base de données comme suit ; reportez-vous au diagramme ci-dessous pour une illustration.

1. Les utilisateurs 1 et 4 sont connectés à la base de données Sage CRM par le serveur 1.
2. L'utilisateur 2 est connecté à la base de données Sage CRM par le serveur 2.
3. L'utilisateur 3 est connecté à la base de données Sage CRM par le serveur 3.



Equilibrage de charge dans un système Sage CRM multi-serveur

Chapitre 7 : Présentation de la mise à jour

Dans ce chapitre, vous apprendrez comment :

- [Vous préparer à la mise à jour.](#)
- [Préparer une mise à jour depuis un système Solo.](#)
- [Suivre une approche structurée pour la mise à jour.](#)

Préparation à une mise à jour

Ce guide peut être utilisé lors d'une mise à jour de la version 7.2 de Sage CRM vers la version 7.3.

Si vous effectuez la mise à jour de Sage CRM version 7.1 ou 7.2 vers la version 7.3, il est recommandé de faire la mise à jour vers la version 7.2 et de vous connecter au système Sage CRM avant de passer à la version 7.3.

Remarque : Il est possible de passer directement de la version 7.1 à la version 7.3, cependant la mise à jour vers 7.3 via 7.2 est recommandée.

Avant de commencer une mise à jour, vous devez prendre note des points suivants :

- Lors de la mise à jour vers la version 7,3, les utilisateurs ont besoin d'une clé de licence 7,3 pour la nouvelle version.
- Ce guide peut être utilisé avec tous les types de mise à jour, y compris Sage CRM avec des fonctionnalités non standard, comme le module Développeur. Si vous effectuez une mise à jour depuis un système Sage CRM utilisant Solo, qui n'est désormais plus pris en charge, veuillez lire d'abord la section [Mise à jour depuis une version utilisant Solo \(page 7-2\)](#).
- Ce guide peut être utilisé lors de mises à jour de Sage CRM avec tous les types de base de données. Pour des informations sur la sauvegarde et la restauration de types de bases de données spécifiques, veuillez consulter l'Administrateur IT sur le site client, ou la documentation appropriée de la base de données.
- En fonction de facteurs tels que la taille de l'installation existante, du nombre de personnalisations existantes et du nombre d'utilisateurs, un Partenaire de Sage peut parfois intervenir directement dans certains aspects de la mise à jour sur le site du client. Un tel service de conseil est facturable et peut inclure des travaux comme effectuer un essai de mise à jour, la réalisation d'une mise à jour réelle, un test après mise à jour et la formation de l'administrateur ou des utilisateurs sur le logiciel mis à jour.
- Les indices et les statistiques ne sont pas supprimés des bases de données pendant la mise à jour. Si une colonne de base de données contient une statistique ou un indice, cela peut provoquer une erreur dans Sage CRM pendant le processus de mise à jour. Il est important que toutes ces erreurs soit enregistrées et rectifiées pour s'assurer que Sage CRM est correctement et complètement mis à jour. Les noms des indices ou statistiques générés automatiquement commencent par « `_dta_index` » ou « `_dta_stat_` » respectivement et

peuvent être supprimés pour pouvoir effectuer correctement la mise à jour. Si vous supprimez des indices ou des statistiques problématiques, il est recommandé d'exécuter un processus d'optimisation de la base de données (par exemple, l'assistant Paramétrages de la base de données MSSQL) après l'installation.

- La version 7.1 SP1/SP2 est fournie avec une démonstration des tableaux de bord interactifs et des gadgets. Ces gadgets de démonstration s'appuient sur des données sources spécifiques et sont présents dans l'installation Sage CRM pour pouvoir être affichés. Si ces données sources ont été supprimées ou fortement personnalisées avant la mise à jour, alors ces gadgets peuvent ne pas s'afficher correctement avec la version 7,3 après la mise à jour. De plus, les utilisateurs doivent avoir accès aux Rapports d'entreprise (dans Administration | Utilisateurs) pour pouvoir visualiser les données sur les gadgets en fonction des sources de données des rapports.
- Après la mise à jour, les utilisateurs et administrateurs CRM version 7,3 ont accès aux tableaux de bord de bienvenue. Ceux-ci sont affichés par défaut si l'utilisateur n'avait pas configuré de tableau de bord par défaut dans la version 7,2. Si un utilisateur a défini un tableau de bord par défaut, celui-ci apparaîtra en premier après la mise à niveau. Cependant, le tableau de bord de bienvenue peut être sélectionné dans la liste déroulante des tableaux de bord.

Mise à jour depuis une version utilisant Solo

Solo n'est pas pris en charge sur Sage CRM 7.3.

Si vous souhaitez continuer à utiliser Solo, vous pouvez le faire en utilisant votre version de Sage CRM (7.0 ou 7.1) compatible.

À partir de la version 7.2, la solution recommandée pour les utilisateurs mobiles est d'accéder à Sage CRM en étant connecté à internet via le Web Mobile de Sage CRM. Pour les utilisateurs qui souhaitent accéder hors ligne à Sage CRM, les applications mobiles de Sage CRM et/ou les partenaires commerciaux Sage CRM offrant des solutions hors ligne vous proposent des alternatives à Solo.

Veillez consulter le *Guide de Sage CRM Mobile* pour plus d'informations sur le Web Mobile de Sage CRM.

Si vous utilisez Solo et passez de la version 7.1 SP1/SP2 à la version 7,3, veuillez vous assurer que toutes les recommandations pour la mise à jour sont suivies et que tous les utilisateurs de clients distants sont synchronisés avec Sage CRM avant la mise à jour. La réalisation d'un test de mise à jour est essentielle.

Étapes recommandées pour le processus de mise à jour

Une mise à jour mal réalisée peut provoquer une période de non fonctionnement sur le site du client. Cependant, si une mise à jour est correctement préparée et exécutée, les problèmes peuvent être identifiés rapidement et résolus sans provoquer de perturbation sur le site du client.

Pour éviter les problèmes relatifs aux mauvaises mises à jour, nous vous recommandons de suivre les étapes suivantes lors de la mise à jour :

- Créez une sauvegarde manuelle des fichiers de programme Sage CRM, du registre et de la base de données.

- Installer un environnement de test qui ressemble à l'environnement réel aussi précisément que possible.
- Effectuer un test de mise à jour sur l'environnement de test.
- Vérifier le test de mise à jour. C'est le meilleur moment pour trouver les problèmes potentiels en rapport avec des fonctionnalités à la fois régulièrement utilisées et personnalisées.
- Lorsque vous êtes satisfait des résultats du test de mise à jour, effectuez la mise à jour réelle.
- Contrôle de la mise à jour réelle. Un test du système complet n'est pas nécessaire à ce stade car les problèmes potentiels doivent déjà avoir été identifiés et résolus lors des tests précédents pendant l'essai de mise à jour.

Chapitre 8 : Exécution d'un test de mise à jour

Dans ce chapitre, vous apprendrez comment :

- Préparer un test de mise à jour.
- Vérification des personnalisations et des modifications de la base de données.
- Installer des sauvegardes dans l'environnement de test.
- Exécuter un test de mise à jour.
- Examiner des journaux de test de mise à jour.
- Contrôler un test de mise à jour..

Préparation d'un test de mise à jour

Un environnement de test fait partie intégrante de la procédure de mise à jour de Sage CRM. L'environnement de test permet au consultant Sage CRM de lancer des essais d'exécution de la procédure de mise à jour. Si des erreurs sont trouvées pendant la procédure de mise à jour, elles peuvent être traitées dans l'environnement de test. L'environnement de test sera utile pour garantir qu'un système mis à jour a été testé de façon satisfaisante et, en particulier, pour exécuter un test crucial du système après mise à jour autour des personnalisations avancées mises à jour, des fonctionnalités régulièrement utilisées, et de l'intégrité des données dans un environnement contrôlé mais non réel.

Un environnement de test réduit au maximum la probabilité de non fonctionnement quand la mise à jour réelle a lieu.

Idéalement, l'environnement de test doit être le miroir de l'environnement de production. Bien que cela ne soit pas toujours possible, prenez en compte que la précision des résultats du test diminuera plus l'environnement de test et l'environnement réel différent.

Licence

Une clé de licence séparée est nécessaire pour l'installation du test. Votre « Op-Co » Sage local vous procure une clé de licence d'essai gratuite. Cette clé peut imiter exactement la fonctionnalité de la clé de licence réelle et doit inclure le module Développeur. Elle arrivera à terme trois mois après son installation.

Installation du logiciel

Pour refléter valablement l'environnement réel, Microsoft IIS, un logiciel de gestion de base de données (par exemple, SQL Server) et un programme d'installation de Sage CRM (de la version existante) doivent être installés sur le serveur de test. La base de données réelle actuelle, le registre

réel et les fichiers de programmes doivent être restaurés dans l'environnement de test. Reportez-vous à la section [Installation des sauvegardes dans l'environnement de test \(page 8-4\)](#).

Tous les logiciels tiers qu'utilise Sage CRM ou avec lesquels il est intégré doivent être installés dans l'environnement de test. Cela peut inclure ACCPAC Advantage Series, ACCPAC Pro Series, Fax Serve, Crystal Reports, CRM Email Management, et CRM Escalation Service

Remarque : L'environnement de test ne doit pas résider sur le même serveur que le serveur Web de Sage CRM réel ou le serveur SQL, car l'ajout de variables dans un environnement de production augmente les risques de non fonctionnement temporaire pour l'utilisateur final. Par exemple, si IIS doit être réinitialisé sur le serveur Web de test et si le client exécute Sage CRM sur le même serveur, le système de production recevra un impact.

Tests de base

Une fois que vous avez créé votre environnement de test, vous devez effectuer quelques tests rapides pour vous assurer qu'il fonctionne comme une réplique exacte de l'environnement réel. Ces tests doivent être concentrés sur les composants et les fonctionnalités Sage CRM les plus couramment utilisés. Par exemple, si vous générez quotidiennement des rapports d'un type particulier, vous devez tester exactement la même procédure dans l'environnement de test. Si l'environnement de test est sur le site du client, il peut être utile que quelques utilisateurs Sage CRM exécutent, sur l'environnement de test, les tâches qu'ils font régulièrement.

Il n'est pas recommandé de passer beaucoup de temps à tester les fonctionnalités qui ne sont jamais utilisées par les utilisateurs.

Personnalisations du script

Si la licence du client inclut le module Développeur, toute modification au produit Sage CRM peut être consignée dans un fichier ES. Pour garantir que toutes les personnalisations faites dans l'environnement de test pourront être reportées sur l'environnement réel mis à jour, il est recommandé que la licence de test inclue le module Développeur.

Vérification des personnalisations et des modifications de la base de données

Cette section indique les éléments qui doivent être minutieusement vérifiés durant les tests et mises à niveau en ligne, en particulier pour les systèmes fortement personnalisés.

Suppression de Solo

La suppression de Solo de Sage CRM version 7.2 et suivantes a introduit un certain nombre de modifications des modèles de données susceptibles d'avoir un impact sur les personnalisations relatives à la gestion de l'insertion des enregistrements.

Les tables, colonnes et vues relatives à Solo ont été supprimées dans la version 7.2 :

- SoloProfile
- SoloProfileOption
- Rep_Ranges

- Rep_Deletes
- Rep_Conflicts
- ClientRangesRequired

Si vous pensez que votre système peut être affecté :

1. Lisez la description des modifications dans cette section.
2. Suivez les procédures de test de mise à jour standard. Celles-ci doivent être réalisées pour toutes les mises à jour, quel que soit le niveau de personnalisation.
3. Consultez les journaux de mise à jour pour vérifier la survenue éventuelle d'erreurs lors de la mise à jour.
4. Après la mise à jour, vérifiez les erreurs SQL potentielles provoquées par la suppression des champs Solo.
5. Les zones suivantes de personnalisation devront être vérifiées et testées :
 - Pages personnalisées (asp)
 - Listes personnalisées
 - Rapports personnalisés
 - Écrans personnalisés
 - Scripts de création et de validation
 - Onglets personnalisés
 - Scripts de table et d'entité
 - Processus
 - Règles d'escalade et de notification
6. Vérifiez également les éléments suivants :
 - Propriétés Recherche SQL des champs
 - Sélectionner recherche avancée (filtres)
 - Code des Services Web SOAP (WSDL est différent)
 - Code Ajax dans les scripts Contenu de personnalisation ou de modification
 - Code .NET
 - Références des blocs du libre service

Modifications des téléphones et e-mails dans la version 7.1

Si vous effectuez une mise à jour de la version 7.0 à la version 7.1 SP1/SP2, vous devrez vérifier les modifications des tables de téléphone et d'e-mail. Veuillez consulter la section **Vérification des modifications des tables de téléphones et d'e-mails** dans le *Guide d'installation et de mise à jour de la version 7.1 SP2*.

Intégration Exchange

Si vous utilisez une version antérieure à la version 7.1 de Sage CRM, vous devez mettre à jour vers la version 7.1 avant de mettre à jour vers la version 7,3. Cela comprend l'installation de la

fonctionnalité Intégration Exchange.

Il est possible de mettre à jour un système doté de la version 7.0 sur lequel le plugin MS Outlook classique est installé, à la version 7.1 SP1/SP2 et d'installer et d'utiliser la fonctionnalité Intégration Exchange.

Lorsque la zone d'intégration Exchange est exposée, tous les liens entre les enregistrements des clients MS Outlook et les enregistrements de CRM sont supprimés, tels qu'ils le sont lors de la réinitialisation des informations de synchronisation MS Outlook.

Si vous utilisiez l'intégration MS Outlook classique dans la version 7.0 et que vous souhaitez utiliser la nouvelle fonctionnalité Intégration Exchange après la mise à jour, les règles de dédoublement de Sage CRM seront responsables de l'association des enregistrements d'Exchange et de Sage CRM, à condition qu'ils soient inclus dans la plage de dates appropriée, en ce qui concerne la synchronisation. En d'autres termes, Sage CRM n'utilise pas les anciens ID de MS Outlook pour le dédoublement ou l'association des enregistrements.

Ceci est valable aussi pour les enregistrements Sage CRM et Exchange précédemment associés dans l'ancienne fonctionnalité d'intégration Exchange. Toutes les liaisons entre les enregistrements d'Exchange et de Sage CRM créées via la précédente fonctionnalité d'intégration Exchange seront supprimées lors de la mise à jour vers la version 7.1 SP2.

Les règles de dédoublement de Sage CRM effectuent le dédoublement ou l'association sur tous les enregistrements précédemment liés, c'est à dire que Sage CRM n'utilise pas les ID de l'intégration Exchange classique pour le dédoublement ou l'association des enregistrements.

Pour plus d'informations sur la fonctionnalité d'intégration Exchange, consultez le chapitre Intégration Exchange du *Guide de l'Administrateur système*.

Installation des sauvegardes dans l'environnement de test

Avant d'exécuter un test de mise à jour, vous devez d'abord installer les fichiers de sauvegarde sur l'environnement de test pour garantir que l'environnement de test reproduit l'environnement réel.

Pour installer les sauvegardes dans l'environnement de test :

1. Créez une installation d'essai de la version actuelle de Sage CRM. Par exemple, si le client utilise actuellement la version 7,1 SP1 de Sage CRM , installez la version 7,1 SP1 dans l'environnement de test. La clé d'essai utilisée doit avoir le même nombre d'utilisateurs et les mêmes fonctionnalités optionnelles que la clé utilisée dans l'environnement réel.
2. Arrêtez **IIS**.
3. Restaurez la **sauvegarde de la base de données** que vous avez prise de l'environnement réel. Pour plus d'informations, veuillez vous reporter à la section [Restauration de la sauvegarde de la base de données \(page 10-2\)](#).
4. Restaurez la **sauvegarde du registre**. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Restauration de la sauvegarde du registre \(page 10-2\)](#).
5. Copiez les fichiers système que vous avez sauvegardés à partir de l'espace de sauvegarde, sur l'environnement de test.
6. Enregistrez de nouveau le fichier **EWARE.DLL**. Reportez-vous à la section [Réenregistrement du EWARE.DLL \(page 10-1\)](#) de ce guide.
7. Redémarrez **IIS**.

Exécution d'un test de mise à jour

La procédure pour exécuter un test de mise à jour est la même que pour exécuter une mise à jour réelle. Pour plus d'informations, veuillez vous reporter à la section [Exécution du programme d'installation de mise à jour \(page 9-2\)](#).

Examen des journaux du test de mise à jour

Quand l'essai de mise à jour est terminé, vous pouvez examiner les fichiers journaux de mise à jour. Les fichiers journaux peuvent fournir d'importantes informations sur toutes les erreurs ayant pu survenir pendant la mise à jour. Reportez-vous à la section [Examiner le Journal de mise à jour \(page 9-4\)](#) pour obtenir des informations sur les journaux de mise à jour.

Contrôle d'un test de mise à jour

Lorsque vous avez terminé un essai de mise à jour, il doit être vérifié pour s'assurer que tous les bugs ou erreurs sont identifiés et corrigés. En contrôlant le test de mise à jour, vous devez vous focaliser sur le contrôle des composants et fonctionnalités les plus fréquemment utilisés. Reportez-vous à la section [Contrôle d'une mise à jour réelle \(page 9-5\)](#) pour obtenir des informations sur le test de mise à jour.

Vous ne devez exécuter la mise à jour réelle que lorsque vous êtes complètement convaincu que le test de mise à jour a réussi.

Chapitre 9 : Mise à jour de Sage CRM

Dans ce chapitre, vous apprendrez comment :

- Préparer une mise à jour réelle.
- Présentation des scripts s'exécutant pendant une mise à jour.
- Exécuter le programme d'installation de mise à jour.
- Examiner les journaux de mise à jour.
- Démarrer le service d'indexation Sage CRM.
- Tester une mise à jour réelle.

Préparation d'une mise à jour réelle

Avant de commencer une mise à jour, vous devez noter les points suivants :

- Si vous avez l'intention d'exécuter la mise à jour après les heures de bureau, il est recommandé que vous récupériez la clé de licence et la testiez pendant les heures de bureau afin que tout problème puisse être traité pendant que l'assistance est disponible. Pour tester la clé, démarrez la mise à jour. Si la clé n'est pas acceptée, sélectionnez l'option « Annuler » et contactez votre fournisseur de clé de licence. Si la clé est acceptée, vous devez aussi sélectionner l'option « Annuler » pour l'instant car l'objectif de ce test est principalement de vous assurer que la clé est opérationnelle.
- Remarque : IIS est arrêté pendant la durée de la mise à jour. Ceci affectera les sites des clients si d'autres applications Web sont exécutées sur le même serveur que Sage CRM. Il est généralement recommandé, si possible, d'installer Sage CRM sur un serveur exclusif.
- Vous devez avertir préalablement les utilisateurs finaux de Sage CRM qu'ils ne pourront pas utiliser Sage CRM pendant toute la durée de la mise à jour.
- Vous devez réaliser une sauvegarde manuelle de la base de données, du registre et des fichiers de programme. Consultez le chapitre [Pourquoi effectuer des sauvegardes manuelles ? \(page 5-3\)](#) pour plus d'informations sur les sauvegardes manuelles.
- Vérifiez que vous possédez une sauvegarde de toutes les vues système que vous personnalisez, car elles peuvent être supprimées lors de la mise à jour.
- Vérifiez que vous faites la mise à jour vers la toute dernière version de Sage CRM, y compris le dernier ensemble de programmes de correction pour cette version.
- Si vous mettez à jour à partir d'une version antérieure à la version 7.1 de Sage CRM, il est recommandé de vérifier les scripts de champ utilisés pour contrôler l'accès aux champs dans l'interface utilisateur - par exemple, pour masquer un champ particulier à un certain type d'utilisateur. Ces champs seront peut être exposés dans le flux SData sur le tableau de bord interactif. Le schéma SData prend en charge les fonctionnalités de sécurité standard de Sage CRM (sécurité des champs, profils de sécurité et secteurs).

Présentation des scripts exécutés pendant la mise à jour

Les scripts suivants sont exécutés lorsque le programme d'installation de mise à jour est activé :

- **CustomPages.es** – met à jour les pages personnalisées internes à Sage CRM.
- **Custom_Captions.es** – ajoute de nouvelles légendes et traductions au système.
- **updatehelplink.es** – insère tout le nouveau contenu des fichiers d'aide.
- **update_metadata.es** – met à jour et nettoie toutes les métadonnées.
- **addConstraints.es** – applique les contraintes d'intégrité de la base de données.
- **views.es** – exécute et met à jour les vues du système.
- **views.es** – exécute et met à jour les vues personnalisables de l'utilisateur Sage CRM.
- **Tables.es** – met à jour les schémas, ajoute de nouvelles tables, colonnes et colonnes ajustées.
- **Update_indexes_mssql.sql**

Exécution du programme d'installation de mise à jour

Pour exécuter le programme d'installation de mise à jour :

1. Placez le CD de configuration de Sage CRM dans le lecteur de CD. L'écran d'installation de Sage CRM s'affiche
2. Sélectionnez **Installer Sage CRM**. L'assistant du programme d'installation s'affiche.
3. Cliquez sur le bouton **Suivant** pour poursuivre.
4. Lisez le contrat de licence du logiciel. Si vous en acceptez les termes, sélectionnez l'option J'accepte les termes du contrat de licence et cliquez sur **Suivant**. Sinon, sélectionnez l'option Je n'accepte pas...et appuyez sur Annuler pour mettre fin à l'installation. Si vous acceptez les termes du contrat de licence, la boîte de dialogue Type de configuration s'affiche.
5. Sélectionnez l'option **Mise à jour de la version antérieure de Sage CRM**.
6. Cliquez sur **Suivant** pour continuer. La boîte de dialogue « Sélection de l'installation » s'affiche.
7. Choisissez l'installation que vous désirez mettre à jour. **Remarque** : Il est recommandé d'utiliser le nom d'installation par défaut, CRM, lors de l'installation et de la mise à jour de Sage CRM.
8. Cliquez sur le bouton **Suivant**. La boîte de dialogue Informations clients s'affiche.
9. Assurez-vous que votre nom se trouve dans le champ **Nom** et que le nom de votre société figure dans le champ **Nom de société**.
10. Entrez la **clé de licence** dans le champ Clé de licence.
11. Cliquez sur **Suivant**. La boîte de dialogue Connexion au serveur de base de données s'affiche.
12. Confirmez le nom de votre serveur de base de données, le numéro de port et le code utilisateur de votre serveur SQL, puis entrez le mot de passe pour ce code utilisateur. **Remarque** :

l'option d'authentification Windows n'est pas disponible durant une installation ou une mise à jour.

13. Cliquez sur **Suivant** pour continuer.
14. Sélectionnez l'option **Sauvegarder la copie existante de la base de données, des fichiers de programme et du registre**.
15. Cliquez sur **Suivant**. La boîte de dialogue Emplacement de sauvegarde de la base de données s'affiche.
16. Parcourez jusqu'à l'emplacement de sauvegarde de la base de données.
17. Cliquez sur le bouton **Suivant**. La page Démarrer la copie des fichiers s'affiche.
18. Cliquez sur le bouton **Suivant**.
19. Cliquez sur **Suivant**. La boîte de dialogue Protocole HTTP et Paramètres de proxy s'affiche. Si vous utilisez le protocole HTTPS ou un serveur proxy pour accéder à Internet, sélectionnez le paramètre **Utiliser Htpps ou Utiliser Proxy**, et cliquez sur **Suivant** pour continuer. Si vous sélectionnez le paramètre Utiliser le proxy, il vous est demandé d'entrer votre adresse proxy, votre numéro de port et des informations d'authentification si nécessaire.
20. Cliquez sur **Suivant**. Une boîte de dialogue s'affiche vous informant que vous devez arrêter IIS, pour continuer.
21. Cliquez sur **Oui**. IIS est arrêté et les sauvegardes sont créées. Lorsque ce processus prend fin, une boîte de dialogue s'affiche pour vous indiquer où les fichiers de programme, la base de données et le registre sont sauvegardés.
22. Cliquez sur **OK** pour continuer. Une fois la mise à niveau terminée, la boîte de dialogue Enregistrement s'affiche. Tous les champs de la boîte de dialogue Enregistrement sont obligatoires.
23. Renseignez tous les champs de la page Enregistrement.
24. Cliquez sur **Suivant**. Les détails de l'enregistrement sont envoyés au serveur d'enregistrement de Sage CRM en tant que processus en tâche de fond. Si cela ne réussit pas, l'enregistrement peut être effectué manuellement depuis Sage CRM dans **Administration | Système | Détails de la clé de licence**. La boîte de dialogue Configuration terminée s'affiche quand la mise à jour est terminée.
25. Cochez les cases **Lancez Sage CRM maintenant** et **Affichez les fichiers journaux de mise à jour**.
26. Sélectionnez **Terminer**. La page Connexion Sage CRM apparaît dans une nouvelle fenêtre du navigateur.

Effacer la mémoire cache du navigateur

Une fois la mise à niveau de Sage CRM réalisée, une fenêtre contextuelle avec un message permettant d'effacer la mémoire cache du navigateur apparaît pour chaque utilisateur.

Effacer la mémoire cache de votre navigateur une fois après la mise à niveau permet une visualisation optimisée sur Sage CRM. Les étapes pour effacer la mémoire cache varient en fonction du navigateur que vous utilisez. Par exemple, dans IE 9, suivez le chemin **Outils | Sécurité | Supprimer l'historique de navigation**, sélectionnez **Fichiers Internet temporaires** et supprimez les fichiers. Pour plus de détails, veuillez consulter l'aide de votre navigateur.

Examiner le Journal de mise à jour

Le Journal de mise à jour doit être consulté pour s'assurer que toutes les rubriques comme les visualisations, les tableaux, les index, les index contraints et les touches de registre ont été correctement mis à jour.

Pour consulter le Journal de mise à jour :

1. Pour afficher le journal de mise à jour, accédez à **..\Program Files(x86)s\Sage\CRM\[nom de l'installation]\Setup**, et ouvrez UPGRADELOG.HTML. Le volet Résumé de mise à jour s'affiche. Le volet résumé de mise à jour fait la liste de tous les scripts qui ont été exécutés pendant la mise à jour et indique s'ils ont abouti. Reportez-vous à la section [Présentation des scripts exécutés pendant la mise à jour \(page 9-2\)](#) pour plus d'informations sur les scripts qui sont exécutés pendant la mise à jour.
2. Si vous voulez revenir ultérieurement au volet Résumé de mise à jour, sélectionnez le lien hypertexte **Résumé de mise à jour** en haut de l'écran.
3. Vérifiez les **journaux de scripts Sage CRM** dans la partie supérieure du volet de gauche. Tous les fichiers de script CRM (fichiers ES) qui ont été exécutés sont listés ici. Chaque élément sur la liste est un lien hypertexte.
4. Cliquez sur un lien pour afficher le rapport de l'un des **scripts ES** qui a été exécuté. En faisant cela, un rapport de résumé s'affiche sur le volet de droite.
5. Cliquez sur le bouton **Tout développer** pour visualiser le rapport complet. Vous pouvez cliquer sur l'un des noms de vues ou sur l'un des éléments en gras pour réduire la liste. Vous pouvez également cliquer sur l'élément à nouveau pour la développer.
7. Faites défiler le rapport et examinez chaque section. Le message « NB doit être réparé » s'affiche pour indiquer qu'il faut résoudre un problème. Vous devez corriger ces problèmes manuellement s'ils sont indiqués de cette manière.
8. Ensuite, vérifiez les **journaux des scripts SQL** en bas du volet de gauche. Tous les scripts SQL qui ont été exécutés pendant la mise à jour sont listés ici comme fichiers JOURNAL
9. Cliquez sur un lien hypertexte du journal pour consulter le fichier journal pour l'un des scripts SQL ayant été exécutés pendant la mise à jour.
10. Si des erreurs sont survenues pendant l'exécution d'un script SQL, un fichier supplémentaire HTML correspondant au fichier JOURNAL, s'affiche. Un astérisque (*) est inclus à la fin du nom du fichier HTML pour mettre en évidence le fait que le fichier HTML a été créé.
11. Quand vous cliquez sur le lien hypertexte du fichier HTML, un résumé des erreurs s'affiche dans le volet de droite. Vous pouvez cliquer sur le fichier JOURNAL pour afficher le journal du script SQL.
12. Après avoir examiné les deux fichiers, vous devez résoudre les problèmes manuellement.

Démarrage du service d'indexation Sage CRM

Le service d'indexation Sage CRM est requis pour transmettre des données à la fonction Recherche par mot-clé de Sage CRM. Il n'est plus utile de démarrer le service manuellement. Toutefois, s'il a été arrêté et que vous voulez le redémarrer, vous pouvez le faire manuellement.

Pour démarrer le service d'indexation Sage CRM :

1. Accédez à **Panneau de configuration | Outils d'administration | Services**.
2. Cliquez avec le bouton droit sur **Service d'indexation Sage CRM** et sélectionnez **Démarrer**.

Contrôle d'une mise à jour réelle

Vous devez auparavant discuter des exigences du test avec le client. Le test après mise à jour n'implique pas un test complet de la totalité des fonctionnalités de CRM. Il est recommandé durant le test de se concentrer sur le contrôle :

- Des fonctionnalités fréquemment utilisées par le client particulier.
- Des personnalisations avancées. En général, tester les personnalisations du client prend une grande partie du temps de test.
- De l'intégrité des données. Les vérifications des données doivent être effectuées afin de s'assurer que les données mises à jour sont telles que prévues.

Remarque : Si l'environnement de test est sur le site du client, il peut être avantageux que quelques utilisateurs finaux, sur le site du client, réalisent les vérifications des fonctionnalités les plus régulièrement utilisées.

Les points suivants servent de guide pour les fonctionnalités qui doivent être testées après la mise à jour

Action du test	Succès
La connexion est réussie	
Les fonctionnalités de publipostage/envoi de document fonctionnent bien avec le plugin correct.	
Le générateur de rapport présente tous les formats (HTML, PDF, CSV, XLSX)	
La gestion des e-mails fonctionne comme prévu, y compris les personnalisations.	
Les fonctionnalités régulièrement utilisées par le client fonctionnent comme prévu	
L'intégration fonctionnelle précédente avec la base de données d'un tiers fonctionne.	
Les personnalisations avancées (pages ASP) fonctionnent comme prévu	
Les icônes de personnalisation sont copiées sur le nouvel emplacement	
Les intégrations de MS Outlook et Exchange fonctionnent comme prévu.	

Action du test	Succès
Tous les plugins (Outlook, xEawareControl Version, et CTI) sont mis à jour et fonctionnent comme prévu	
Tous les plugins sont compatibles et correspondent à la version mise à jour de Sage CRM	
L'emplacement de la bibliothèque est vérifié	
Enregistrements Ajouter /Trouver /Modifier /Effacer pour chacune des entités	
L'Aide système fonctionne	
Le chargement des données fonctionne comme prévu	
Vérifiez que le tableau de bord interactif se charge correctement (Mon CRM Tableau de bord)	
Vérifiez que le tableau de bord interactif se charge avec succès dans le contexte de société (Contexte de société Tableau de bord), et que le tableau de bord pas défaut est le Tableau de bord Généralités de société.	

Chapitre 10 : Restauration d'un environnement réel

Dans ce chapitre, vous apprendrez comment :

- Planifier la restauration d'un environnement réel.
- Réenregistrer un EWARE.DLL.
- Restaurer la sauvegarde de la base de données..
- Restaurer la sauvegarde du registre..
- Désinstaller des services.
- Réinstaller des services.
- Rediriger le site Web.

Planification de la restauration d'un environnement réel

Si une mise à jour réelle échoue ou si des problèmes de fonctionnalités apparaissent dans une nouvelle mise à jour, il est recommandé que le site du client revienne à l'environnement réel précédent en attendant de résoudre les problèmes. Cela réduira la période de non productivité du site du client.

Remarque : les étapes suivantes concernent toutes la restauration d'un environnement réel version 7.2.

Pour restaurer l'environnement réel version 7.2, vous devez suivre les étapes suivantes :

- Enregistrez de nouveau le fichier EWARE.DLL version 7.2.
- Restaurer la sauvegarde de la base de données.
- Restaurer la sauvegarde du registre.
- Désinstaller les services d'escalade et de gestion d'e-mails de la version 7,3
- Restaurer les services d'escalade et de gestion d'e-mails de la version 7.2
- Dans Administration IIS, rediriger le site Web du nouveau site 7.3 vers l'ancien site 7.2.
- Arrêtez et redémarrez IIS.

Réenregistrement du EWARE.DLL

Pour réenregistrer un EWARE.DLL 7.2 :

1. Sélectionnez **Démarrer** | **Exécuter**.
2. Tapez `regsvr32 C:\Program Files\Sage\CRM\<install name>_backup\eware.dll` et

cliquez sur **OK**. La boîte de dialogue RegSvr32 s'affiche.

3. Cliquez sur **OK** pour terminer l'enregistrement du DLL.

Restauration de la sauvegarde de la base de données

Pour restaurer la sauvegarde de la base de données :

1. Ouvrez l'outil Administration de la base de données, par exemple SQL 2008 R2 Management Studio.
2. Enregistrez les fichiers de base de données restaurés dans le dossier de sauvegarde.
3. Restaurez la base de donnée sauvegardée sur l'ancienne installation 7.2.

Remarque : Veuillez consulter la documentation sur l'administration de votre base de donnée pour plus d'information sur la restauration de bases de données sauvegardées. Si vous rencontrez des difficultés en restaurant la base de données, vous devez contacter l'Administrateur IT sur le site client.

Restauration de la sauvegarde du registre

Pour restaurer la sauvegarde du registre :

1. À partir du bureau sur le serveur Web, ouvrez **Démarrer | Exécuter**, et saisissez **Regedit** dans la boîte de dialogue Exécuter.
2. Cliquez sur **OK**. L'éditeur de registre est ouvert.
3. Accédez à **HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\eWare\Config**
4. Sélectionnez **Fichier | Importation**. La boîte de dialogue « Importer le fichier de registre » s'affiche.
5. Parcourez jusqu'à l'emplacement de la sauvegarde du registre et sélectionnez le fichier registry .
6. Sélectionnez le bouton **Ouvrir**. La boîte de dialogue « Éditeur de registre » s'affiche.
7. Cliquez sur **OK** pour terminer l'importation du registre.
8. Dans l'Éditeur de registre, accédez à **HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\eWare\Mappings**.
9. Sélectionnez **Fichier | Importation**. La boîte de dialogue « Importer le fichier de registre » s'affiche.
10. Parcourez jusqu'à l'emplacement de la sauvegarde du registre et sélectionnez le fichier de mappage.
11. Sélectionnez le bouton **Ouvrir**. La boîte de dialogue « Éditeur de registre » s'affiche.
12. Cliquez sur **OK** pour terminer l'importation du mappage.

Désinstaller des services

Pour désinstaller l'application du service de gestion d'e-mail version :

1. Sélectionnez **Démarrer** | **Exécuter** puis saisissez **cmd**. La fenêtre d'invite DOS s'affiche.
2. Parcourez jusqu'au dossier où le fichier EWAREEMAILMANAGER.EXE est sauvegardé. Par défaut, il se trouve dans **..\Program Files(x86)\Sage\CRM\Services**.
3. Saisissez **eWareEmailManager /u**.
4. Appuyez sur la touche **Entrée**. Une fenêtre contextuelle s'affiche et vous informe que le service a été désinstallé avec succès.

Pour désinstaller l'application du service d'escalade progressive :

1. Sélectionnez **Démarrer** | **Exécuter** puis saisissez **cmd**. La fenêtre d'invite DOS s'affiche.
2. Naviguez jusqu'au dossier où le fichier CRMESCALATIONSERVICE.EXE est enregistré. Par défaut, il se trouve dans **..\Program Files(x86)\Sage\CRM\Services**.
3. Saisissez **CRMEscalationService /u**.
4. Appuyez sur la touche **Entrée**. Une fenêtre contextuelle s'affiche et vous informe que le service a été désinstallé avec succès.

Réinstallation des services

Vous n'avez pas besoin de réinstaller l'application du service de gestion des e-mails 7.2 mais si vous le voulez, vous pouvez :

1. Sélectionnez **Démarrer** | **Exécuter** puis saisissez **cmd**. La fenêtre d'invite DOS s'affiche.
2. Parcourez jusqu'au dossier où le fichier EWAREEMAILMANAGER.EXE est sauvegardé. Par défaut, il se trouve dans **..\Program Files\Sage(x86)\CRM\Services**.
3. Tapez **eWareEmailManager /i**.
4. Appuyez sur la touche **Entrée**. Une fenêtre contextuelle s'affiche et vous informe que le service a été installé avec succès.

Vous n'avez pas besoin de réinstaller l'application du service d'escalade 7.2 mais si vous voulez, vous pouvez :

1. Sélectionnez **Démarrer** | **Exécuter** puis saisissez **cmd**. La fenêtre d'invite DOS s'affiche.
2. Naviguez jusqu'au dossier où le fichier CRMESCALATIONSERVICE.EXE est enregistré. Par défaut, il se trouve dans **..\Program Files(x86)\Sage\CRM\Services**.
3. Saisissez **CRMEscalationService /i**.
4. Appuyez sur la touche **Entrée**. Une fenêtre contextuelle s'affiche et vous informe que le service a été installé avec succès.

Redirection du site Web

Pour rediriger le site Web :

1. Ouvrez **IIS Manager**.
2. Accédez à **Sites** | **Site Web par défaut** | **Installation CRM**.

3. Faites un clic droit sur le nom de l'installation et sélectionnez **Gérer l'application | Paramètres avancés**. La boîte de dialogue Propriété Sage CRM s'affiche.
4. Le nouvel emplacement du site mis à jour s'affiche dans le champ « Chemin d'accès physique ». Vous devez remplacer ce chemin d'accès avec le chemin d'accès du site sauvegardé de la version 7.2 que vous restaurez. Par exemple, saisissez **C:\Program Files (x86)\Sage\CRM\[nom_installation]_backup** dans le champ Chemin d'accès local.
5. Cliquez sur **OK**.

Chapitre 11 : Mise à jour du multiserveur Sage CRM

Dans ce chapitre, vous apprendrez comment :

- [Préparer la mise à jour du multiserveur CRM.](#)
- [Comprendre le processus de mise à jour du multiserveur Sage CRM.](#)
- [Exécuter un programme d'installation sur le serveur de base de données.](#)
- [Exécution du programme d'installation sur un serveur qui n'est pas une base de données.](#)

Préparation à la mise à jour du multiserveur Sage CRM

Pendant la mise à jour du serveur CRM, vous devez prendre note des points suivants :

- En mettant à jour à partir de la version 7.2 vers la version 7.3, vous avez besoin d'une clé de licence 7.3.
- Votre clé de licence peut être utilisée sur tous les serveurs dans le cluster que vous êtes sur le point de configurer.
- Avant de commencer une mise à jour, vérifiez que tous les serveurs (excepté le serveur de la base de données) sont déconnectés de la base de données
- Plusieurs serveurs Tomcat peuvent pointer vers une base de données, si la base de données est configurée de manière à fournir assez de connexions pour des pools à connexion multiple. Chaque serveur Tomcat ouvre un pool à connexion multiple de 10 connexions par défaut.

Processus de mise à jour du multiserveur Sage CRM

Lors de la mise à jour du multiserveur Sage CRM, vous devez suivre les étapes suivantes :

- Créer une sauvegarde manuelle de la base de données à partir du serveur de la base de données Sage CRM. Reportez vous à la section [Pourquoi effectuer des sauvegardes manuelles ? \(page 5-3\)](#) pour plus de détails.
- Créer des sauvegardes manuelles des fichiers de programme et du registre, pour tous les serveurs Sage CRM du cluster, y compris le serveur de base de données. Reportez vous à la section [Pourquoi effectuer des sauvegardes manuelles ? \(page 5-3\)](#) pour plus de détails.
- Installer un environnement de test qui ressemble à l'environnement réel aussi précisément que possible. Par exemple, s'il y a quatre serveurs dans votre cluster multi-CRM, vous devez paramétrer quatre serveurs de test séparés, chacun d'eux étant une copie exacte (ou proche) de chaque serveur réel. Consultez la section [Exécution d'un test de mise à jour \(page 8-1\)](#) pour plus d'informations sur les paramétrages d'un environnement de test.

- Effectuer un test de mise à jour sur l'environnement de test. Consultez la section [Exécution d'un test de mise à jour \(page 8-1\)](#) pour plus d'informations sur la procédure d'un test de mise à jour.
- Vérifier le test de mise à jour. Consultez la section [Exécution d'un test de mise à jour \(page 8-1\)](#) pour plus d'informations sur le contrôle d'un test de mise à jour.
- Lorsque vous êtes satisfait des résultats du test de mise à jour, effectuez la mise à jour réelle sur chacun des serveurs CRM, en commençant pas le serveur de la base de données. Consultez les sections [Exécuter un programme d'installation sur le serveur de base de données \(page 11-2\)](#) et [Exécution du programme d'installation sur un serveur qui n'est pas une base de données \(page 11-3\)](#) de ce chapitre, pour plus de détails sur la mise à jour de chaque serveur Sage CRM dans le cluster.
- Vérifier la mise à jour réelle. Consultez la section [Contrôle d'une mise à jour réelle \(page 9-5\)](#) pour plus d'informations sur le contrôle d'une mise à jour réelle.

Exécuter un programme d'installation sur le serveur de base de données

Pour exécuter le programme d'installation de mise à jour :

1. Placez le CD de configuration de Sage CRM dans le lecteur de CD. L'écran d'installation de Sage CRM s'affiche
2. Sélectionnez **Installer Sage CRM**. L'assistant du programme d'installation s'affiche.
3. Cliquez sur le bouton **Suivant** pour poursuivre.
4. Lisez le contrat de licence du logiciel. Si vous en acceptez les termes, sélectionnez l'option J'accepte les termes du contrat de licence et cliquez sur **Suivant**. Sinon, sélectionnez l'option Je n'accepte pas...et appuyez sur Annuler pour mettre fin à l'installation. Si vous acceptez les termes du contrat de licence, la boîte de dialogue Type de configuration s'affiche.
5. Sélectionnez l'option **Mise à jour de la version antérieure de Sage CRM**.
6. Cliquez sur **Suivant** pour continuer. Si plusieurs instances de Sage CRM sont installées, la boîte de dialogue Sélection de l'installation s'affiche.
7. Choisissez l'installation que vous désirez mettre à jour.
8. Cliquez sur le bouton **Suivant**. La boîte de dialogue Informations clients s'affiche.
9. Assurez-vous que votre nom se trouve dans le champ **Nom** et que le nom de votre société figure dans le champ **Nom de société**.
10. Entrez la **clé de licence** dans le champ Clé de licence.
11. Cliquez sur **Suivant**. La boîte de dialogue Connexion au serveur de base de données s'affiche.
12. Confirmez le nom de serveur de votre base de données, le numéro de port et le code utilisateur de votre serveur SQL, puis entrez le mot de passe pour ce code utilisateur.
13. Cliquez sur **Suivant** pour continuer.
14. La boîte de dialogue « Sauvegarde des fichiers » s'affiche.
15. Sélectionnez l'option **Sauvegarder la copie existante de la base de données, des fichiers de programme et du registre**.

16. Cliquez sur **Suivant**. La boîte de dialogue Emplacement de sauvegarde de la base de données s'affiche.
17. Parcourez jusqu'à l'emplacement de sauvegarde de la base de données.
18. Cliquez sur le bouton **Suivant**. La page Démarrer la copie des fichiers s'affiche.
19. Cliquez sur le bouton **Suivant**. Une boîte de dialogue s'affiche vous informant que vous devez arrêter IIS, pour continuer.
20. Cliquez sur **Oui**. IIS est arrêté et les sauvegardes sont créées. Lorsque ce processus prend fin, une boîte de dialogue s'affiche pour vous confirmer l'emplacement de sauvegarde des fichiers de programme, de la base de données et du registre.
21. Cliquez sur **OK** pour continuer. Une fois l'installation terminée, la boîte de dialogue Enregistrement s'affiche. Tous les champs de la boîte de dialogue Enregistrement sont obligatoires.
22. Renseignez tous les champs de la page Enregistrement.
23. Cliquez sur **Suivant**. Les détails de l'enregistrement sont envoyés au serveur d'enregistrement de Sage CRM en tant que processus en tâche de fond. Si cela ne réussit pas, l'enregistrement peut être effectué manuellement depuis Sage CRM dans **Administration | Système | Détails de la clé de licence**.
24. Cliquez sur **Terminer** pour achever la procédure d'installation. Le fichier Lisez-moi et la page de connexion s'affichent.

Exécution du programme d'installation sur un serveur qui n'est pas une base de données

Pour exécuter le programme d'installation de mise à jour :

1. Placez le CD de configuration de Sage CRM dans le lecteur de CD. L'écran d'installation de Sage CRM s'affiche
2. Sélectionnez **Installer Sage CRM**. L'assistant du programme d'installation s'affiche.
3. Cliquez sur le bouton **Suivant** pour poursuivre.
4. Lisez le contrat de licence du logiciel. Si vous en acceptez les termes, sélectionnez l'option J'accepte les termes du contrat de licence et cliquez sur **Suivant**. Sinon, sélectionnez l'option Je n'accepte pas...et appuyez sur Annuler pour mettre fin à l'installation. Si vous acceptez les termes du contrat de licence, la boîte de dialogue « Type de configuration » s'affiche.
5. Sélectionnez l'option **Mise à jour de la version antérieure de Sage CRM**.
6. Cliquez sur **Suivant** pour continuer. La boîte de dialogue « Sélection de l'installation » s'affiche.
7. Choisissez l'installation que vous désirez mettre à jour.
8. Cliquez sur le bouton **Suivant**. La boîte de dialogue Informations clients s'affiche.
9. Assurez-vous que votre nom se trouve dans le champ **Nom** et que le nom de votre société figure dans le champ **Nom de société**.
10. Entrez la **clé de licence** dans le champ Clé de licence.

11. Cliquez sur le bouton **Suivant**. Une boîte de dialogue s'affiche, pour vous rappeler que tous les serveurs doivent être déconnectés de la base de données.
12. Si vous êtes prêt pour continuer, sélectionnez **Oui**. La boîte de dialogue « Sauvegarde des fichiers » s'affiche.
13. Sélectionnez l'option **Sauvegarde non exigée**.
14. Cliquez sur **Suivant**. Une boîte de dialogue s'affiche vous informant que vous devez arrêter IIS, pour continuer.
15. Cliquez sur **Oui**. La boîte de dialogue « Configuration terminée » s'affiche quand la mise à jour est terminée.
16. Cochez les cases **Lancez Sage CRM, maintenant** et **Affichez les fichiers journaux de mise à jour**.
17. Sélectionnez **Terminer**. La page Connexion Sage CRM apparaît dans une nouvelle fenêtre du navigateur.

Chapitre 12 : Liste de contrôle de mise à jour

Dans ce chapitre, vous apprendrez comment :

- Créer des vérifications dans le processus de mise à jour.

Exemple de liste de contrôle de la mise à jour

Les points suivants forment une liste des rubriques à inclure dans une liste de contrôle de la mise à jour :

Action du test	Terminé
Sauvegarde manuelle – précédant le test de la mise à jour	
Terminer la sauvegarde de la base de données Sage CRM	
Terminer la sauvegarde des fichiers de programme Sage CRM	
Terminer la sauvegarde de la clé du registre Sage CRM	
Créer un environnement de test	
Se procurer la clé de licence d'essai pour la version actuelle (avec le module Développeur)	
Se procurer la clé de licence d'essai pour la version de mise à jour (avec le module Développeur)	
Installer un logiciel tierce associé dans l'environnement de test	
Installer la version actuelle Sage CRM avec une clé de licence d'essai	
Restaurer la base de données sauvegardée manuellement dans l'environnement de test	
Supprimer vSentinal des vues de la base de données Sage CRM restaurée	
Restaurer les fichiers du programme Sage CRM dans l'environnement de test	
Confirmer que la sécurité Windows NT a été correctement réglée	
Redémarrer IIS.	

Action du test	Terminé
Terminer le test de ligne de base (UAT test)	
Personnalisation des scripts en utilisant le gestionnaire de composant et Zip	
Test de la mise à jour	
Terminer la mise à jour du programme d'installation à la version actuelle	
Mettre à jour avec le dernier pack de services de Sage CRM	
Journaux de mise à jour	
Consulter les journaux de mise à jour pour les erreurs.	
Étudier chaque erreur et décrire la solution ou les conséquences	
Trouver les solutions de chaque erreur	
Tester les fonctionnalités	
Terminer le test des fonctionnalités génériques	
Terminer le test des fonctionnalités supplémentaires	
Décrire et résoudre toutes les irrégularités fonctionnelles	
Tester la personnalisation du client	
Terminer l'exploration visuelle des personnalisations d'écran	
Terminer de tester les fonctionnalités de personnalisation	
Décrire et résoudre toute irrégularité de personnalisation	
Tester l'intégrité des données.	
Terminer l'échantillonnage aléatoire de 20 enregistrements de sociétés	
Le client termine de tester l'intégrité des données	
Décrire et résoudre toute irrégularité de données	
Geler un système réel	
Estimer le temps d'improductivité pour le système de production et décrire les risques pour le client	
Obtenir la déconnexion du client pour avancer dans la mise à jour réelle	
Verrouiller les utilisateurs hors du système Sage CRM comme si le serveur est hors connexion	

Action du test	Terminé
Sauvegarde manuelle réelle – Avant la mise à jour réelle	
Terminer la sauvegarde de la base de données Sage CRM	
Terminer la sauvegarde des fichiers de programme Sage CRM	
Terminer la sauvegarde de la clé du registre Sage CRM	
Mise à jour réelle	
Terminer la mise à jour du programme d'installation à la version actuelle	
Mettre à jour avec le dernier pack de services de Sage CRM	
Journaux de mise à jour	
Consulter les journaux de mise à jour pour les erreurs.	
Étudier chaque erreur et décrire la solution ou les conséquences	
Trouver les solutions de chaque erreur	
Sauvegarde manuelle réelle – Après mise à jour réelle	
Terminer la sauvegarde de la base de données Sage CRM	
Terminer la sauvegarde des fichiers de programme Sage CRM	
Terminer la sauvegarde de la clé du registre Sage CRM	
Tester les fonctionnalités	
Terminer le test des fonctionnalités génériques	
Terminer le test des fonctionnalités supplémentaires	
Décrire et résoudre toutes les irrégularités fonctionnelles	
Tester la personnalisation du client	
Terminer l'exploration visuelle des personnalisations d'écran	
Terminer de tester les fonctionnalités de personnalisation	
Décrire et résoudre toute irrégularité de personnalisation	
Tester l'intégrité des données.	
Terminer l'échantillonnage aléatoire de 20 enregistrements de sociétés	
Le client termine de tester l'intégrité des données	
Décrire et résoudre toute irrégularité de données	

Chapitre 13 : Dépannage

Dans ce chapitre, vous apprendrez comment :

- Dépanner l'erreur de vue.
- Dépanner les problèmes du redirecteur.

Erreur de vue

Une erreur courante peut survenir lorsqu'une vue standard de Sage CRM a été modifiée dans l'implémentation afin d'inclure des champs spécifiques. Pendant le processus de mise à jour, Sage CRM vérifie toutes les vues standard en regard de la vue attendue. S'il trouve que l'une des vues standard est différente de celle attendue, il enregistre une erreur, conserve la syntaxe de la vue actuelle et ajoute la vue mise à jour avec le nom de la vue portant l'ajout _New. Dans ces cas, il est important de s'assurer que le seul changement survenu à la vue affectée provient des champs supplémentaires qui ont été ajoutés avant l'implémentation.

Dépannage des erreurs du redirecteur

Il n'est pas recommandé d'exécuter deux versions différentes de Sage CRM sur votre ordinateur, sauf si cela vous est demandé pour effectuer des tests lors de la préparation d'une mise à jour vers 7,3.

Il est possible d'exécuter Sage CRM 7.3 sur un ordinateur qui utilise déjà Sage CRM 7.2. Sage CRM 7.2 utilise le réécrivain d'URL Managed Fusion et Sage CRM 7.3 utilise les modules de réécrivain ARR et d'URL de IIS.

Vous trouverez le réécrivain Sage CRM 7,2 sous le dossier Services et IISUtils du répertoire d'installation.

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

Toutefois, veuillez noter que si Sage CRM 7,2 est installée après CRM 7,3, cette version remplacera les paramètres SData dans IIS, et supprimera les règles du réécrivain pour l'installation Sage CRM 7,3.

Ce problème peut être résolu en exécutant de nouveau le programme d'installation Sage CRM 7,3 et en choisissant l'option **Modifier l'installation existante**.

Une fois cette modification effectuée, sélectionnez l'installation de Sage CRM 7,3 dans la liste déroulante. Les règles de réécrivain IIS requises seront recréées pour SData dans IIS. Etant donné que les requêtes pour l'installation Sage CRM 7,2 ne trouveront pas de correspondance dans les règles du réécrivain 7.x d'IIS, elles utiliseront le réécrivain d'URL Managed Fusion comme avant.

