



# Sage CRM 2017 R1

## Notas de versión

**Revisión:** SYS-REA-ESP-2017R1-1.0

**Actualizada:** noviembre 2016

© 2016, The Sage Group plc o sus licenciarios. Sage, los logotipos de Sage y los nombres de productos y servicios de Sage mencionados en este documento son marcas comerciales de The Sage Group plc o sus licenciarios. El resto de las marcas son propiedad de sus respectivos propietarios.

# Contenido

---

<b>Información general</b> .....	<b>4</b>
Archivos y fechas de versión incluidos .....	5
Documentación y ayuda .....	6
<b>Novedades</b> .....	<b>7</b>
Barra superior .....	8
Búsqueda rápida .....	10
Utilización de Búsqueda rápida .....	11
Configuración de Búsqueda rápida .....	12
Calendario .....	13
Acerca del calendario .....	14
Diferencia entre tareas y citas .....	18
Enfoques para el uso de tareas y citas .....	19
Definir preferencias de calendario .....	20
Gestión de tareas .....	21
Gestión de citas .....	44
Ayuda basada en Web .....	68
Instalación de archivos de ayuda localmente .....	69
Cambio entre ayuda local y Web .....	71
Conexión de correo electrónico segura .....	72
<b>Incidencias solucionadas</b> .....	<b>74</b>
<b>Actualización</b> .....	<b>84</b>

# Información general

---

Este documento proporciona información sobre mejoras implementadas, incidencias solucionadas e incidencias conocidas (si las hubiera) de la versión Sage CRM 2017 R1 . Está pensado para Sage OpCos, Sage CRM socios y Sage CRM clientes.

Aunque este producto hace referencia a Sage CRM, los productos regionales podrían utilizar diferentes nombres de marca.

Dependiendo de la región en la que se encuentre, puede obtener claves de licencia para Sage CRM 2017 R1 instalar módulos de productos específicos como **Ventas**, **Marketing** y **Servicio** (o combinaciones de esos módulos). Para obtener más información acerca de la disponibilidad de módulos y las configuraciones disponibles en su región, póngase en contacto con su equipo local de claves de licencia de Sage.

Durante la instalación de Sage CRM 2017 R1, puede seleccionar opcionalmente enviar estadísticas de uso anónimas Sage CRM a Sage a través de Google Analytics. Esta información permitirá a Sage mejorar los servicios y software que proporcionamos a nuestros clientes.

# Archivos y fechas de versión incluidos

<b>Fecha de versión</b>	<b>Archivos incluidos</b>	<b>Versión</b>
Noviembre de 2016	eWare.dll	20.17.0.1
	Plugin de Outlook	20.17.0.1
	Plugin de documentos	20.17.0.1
	Plugin de CTI	20.17.0.1

# Documentación y ayuda

Para ver la ayuda contextual, haga clic en el botón **Ayuda** en Sage CRM 2017 R1.

Para obtener más información acerca del software con el que Sage CRM 2017 R1 puede trabajar e interactuar, consulte la *Sage CRM 2017 R1 Tabla de compatibilidad de software* publicada en el [Centro de ayuda de Sage CRM](#).

Para consultar la *Ayuda del usuario* en línea, la *Ayuda del administrador del sistema* en línea y toda la documentación en formato PDF para esta versión, vaya al [Centro de ayuda de Sage CRM](#).

Se proporcionan los siguientes documentos con Sage CRM 2017 R1:

- Notas de versión (este documento)
- Ayuda y guía del usuario
- Ayuda y guía del administrador del sistema
- Ayuda y guía de instalación y actualización
- Ayuda y guía de solución de problemas
- Guía de apoyo de Citrix XenApp y RDS (antes Guía de Servicios de terminal y Citrix)

# Novedades

---


Sage CRM 2017 R1 tiene las siguientes nuevas funciones:

- **Barra superior actualizada.** La barra superior incluye ahora una lista Favoritos y la lista Notificaciones aparece bajo el icono Notificaciones en vez de la parte superior de la pantalla. Para abrir una pantalla Buscar, haga clic en la flecha junto al cuadro **Buscar** en la barra superior. Para obtener más información, consulte [Barra superior](#).
- **Nueva Búsqueda rápida.** Para realizar una búsqueda en todas las entidades a la vez, introduzca términos clave en **Buscar** en la barra superior. Para obtener más información, consulte [Búsqueda rápida](#).
- **Nuevo calendario.** Hemos rediseñado el Sage CRM calendario para hacerlo moderno, intuitivo y fácil de utilizar. Tenga en cuenta que la vista año y la vista mes no están disponibles en el nuevo calendario. Para obtener más información, consulte [Calendario](#).
- **Ayuda basada en Web.** Se han eliminado los archivos de ayuda del Sage CRM paquete de instalación para reducir su tamaño. Ahora, cuando un usuario hace clic en el botón **Ayuda** en el producto, Sage CRM muestra archivos de ayuda alojados en servidores Web exclusivos. Para acceder a esos archivos de ayuda, los equipos de cliente deben tener acceso a Internet. Puede cambiar este comportamiento predeterminado instalando archivos de ayuda de forma local en su servidor de Sage CRM. Para obtener más información, consulte [Ayuda basada en Web](#).
- **Conexión de correo electrónico segura** Puede configurar Sage CRM para utilizar Seguridad de la capa de transporte (TLS) para establecer una conexión segura a un servidor de correo. Esto le permite utilizar Sage CRM con servicios de correo públicos que requieren una conexión segura como Exchange Online, Exchange alojado y Gmail. Para obtener más información, consulte [Conexión de correo electrónico segura](#).
- **Tema Moderno.** El tema Moderno es el único tema disponible en una nueva instalación de Sage CRM 2017 R1. Cuando actualiza Sage CRM a 2017 R1, todos los temas existentes en la versión anterior del producto permanecen disponibles en Sage CRM 2017 R1. Las personalizaciones en el tema Moderno o temas recién creados no son compatibles.
- **Más de 50 casos de clientes se solucionan en esta versión.** Para obtener más información, consulte [Incidencias solucionadas](#).


# Barra superior

La barra superior proporciona acceso rápido a búsqueda, sus registros favoritos, notificaciones activas, registros vistos recientemente y el área <Mi perfil>.

La barra superior tiene los siguientes elementos:

Elemento	Descripción
<b>Cuadro Búsqueda</b>	<p>Utilice <b>Buscar</b> para buscar rápidamente registros de cuatro formas.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Uso de Búsqueda rápida: Para realizar una búsqueda en todas las entidades a la vez, introduzca términos clave en <b>Buscar</b>.</li><li>• Uso de pantallas de búsqueda: Para realizar una búsqueda en una entidad concreta, haga clic en la <b>flecha Buscar</b> y haga clic en el tipo de entidad.</li><li>• Uso de Búsqueda avanzada: Para realizar una búsqueda de base de datos compleja en una entidad concreta, haga clic en la <b>flecha Buscar</b> y haga clic en <b>Búsqueda avanzada</b>.</li><li>• Uso de Búsqueda por palabra clave: Para buscar palabras clave en entidades principales especificadas, haga clic en la <b>flecha Buscar</b> y haga clic en <b>Búsqueda por palabra clave</b>. Puede incluir caracteres comodín para buscar una variedad de texto y caracteres.</li></ul>
 (Notificaciones)	<p>Haga clic para mostrar una lista de notificaciones activas. Las notificaciones son habitualmente recordatorios para tareas o citas o bien alertas del sistema configuradas por usted o su administrador del sistema.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• El número de notificaciones que tiene se muestra encima del icono <b>Notificaciones</b> en la barra superior. Si el número total de notificaciones es superior al número de notificaciones que aparecen en pantalla cuando hace clic en el icono <b>Notificaciones</b>, debe rechazar una o más notificaciones para ver las notificaciones restantes.</li><li>• Haga clic en una notificación de la lista para abrir el registro, la cita o la tarea en la pantalla principal.</li><li>• Para rechazar un solo recordatorio de notificación, haga clic en el icono de papelera bajo la notificación.</li><li>• Para repetir un solo recordatorio de notificación, haga clic en el icono de reloj bajo la notificación y seleccione una duración de repetición.</li><li>• Para rechazar todas las notificaciones, haga clic en <b>Rechazar todo</b> o <b>Repetir todo</b>.</li><li>• Para cerrar la lista, haga clic en cualquier parte de la pantalla.</li></ul>



Elemento	Descripción
 (Favoritos)	<p>Haga clic para mostrar una lista de sus registros Sage CRM favoritos a los que puede acceder rápidamente. Puede convertir un registro de empresa, persona, caso, oportunidad, cliente potencial, solución, comunicación, pedido, presupuesto o entidad personalizada en favorito. Para añadir un registro a esta lista, abra el registro y haga clic en el icono de estrella junto al título de la página del registro.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sus registros favoritos están agrupados por entidad. Haga clic en la flecha del encabezado de la entidad para ampliar o cerrar la lista de registros para esa entidad.</li> <li>• Haga clic en un vínculo en la lista para abrir el registro en la pantalla principal.</li> <li>• Para eliminar un registro de la lista, haga clic en el icono de estrella junto al registro en la lista.</li> <li>• Para cerrar la lista, haga clic en cualquier parte de la pantalla.</li> </ul>
 (Recientes)	<p>Haga clic para mostrar una lista de registros que ha visto recientemente. Esta lista guarda registros de empresa, persona, oportunidad, presupuesto, pedido, cliente potencial, caso, solución, campaña y grupo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sus registros recientes están agrupados por entidad. Haga clic en la flecha del encabezado de la entidad para ampliar o cerrar la lista de registros para esa entidad.</li> <li>• La lista Recientes muestra un límite de 10 registros por entidad.</li> <li>• El número máximo predeterminado de registros en la lista es 40. Para cambiar el número máximo de registros mostrados en la lista, póngase en contacto con su administrador del sistema.</li> <li>• Haga clic el vínculo de un registro en la lista para abrir el registro en la pantalla principal.</li> <li>• Haga clic en el logotipo de una entidad para abrir la pantalla Búsqueda de la entidad.</li> <li>• Para borrar la lista, haga clic en <b>Borrar</b> en la parte inferior de la lista.</li> <li>• Para cerrar la lista, haga clic en cualquier parte de la pantalla.</li> </ul>
 (<Mi perfil>)	<p>Haga clic para ver y modificar sus preferencias, acceder al Área Administración (si tiene derechos administrativos en Sage CRM), abrir el Sage CRM sitio Web Comunidad o cerrar sesión Sage CRM.</p>

# Búsqueda rápida

- [Utilización de Búsqueda rápida](#)
- [Configuración de Búsqueda rápida](#)

# Utilización de Búsqueda rápida

Puede introducir términos clave en **Búsqueda** en la barra superior para buscar todos los registros de empresa, personas, caso, oportunidad, cliente potencial, solución, comunicación, pedido, presupuesto y entidad personalizada a la vez.

Por ejemplo, una búsqueda de *servicios de software europeos* devolverá todos los registros con las palabras *servicios + software + europeos* en cualquier campo de texto, campo de correo electrónico o campo de URL. Las palabras pueden aparecer en cualquier orden en un registro y en más de un campo de texto. Esto es especialmente útil para usuarios que necesitan acceder a Sage CRM información rápidamente. Por ejemplo, un usuario de asistencia al cliente que está al teléfono con un cliente y necesita hacer referencia a un registro de caso específico.

- Pulse **Ctrl + s** para saltar a **Buscar**.
- La búsqueda se inicia después de que introduzca dos letras en **Buscar**. Cada carácter adicional que introduce restringe los resultados de búsqueda.
- La búsqueda devuelve un máximo de ocho registros que más coinciden con sus criterios.
- Utilice las flechas arriba y abajo e **Intro** para seleccionar un registro devuelto.
- Cuando hace clic en un vínculo de registro devuelto, aparece la pantalla de resumen de ese registro.

# Configuración de Búsqueda rápida

**Nota:** La información en esta sección es para administradores del sistema.

Búsqueda rápida permite a los usuarios buscar términos clave en campos de texto de una sola línea, direcciones de correo electrónico y direcciones URL en todos los registros de empresa, personas, caso, oportunidad, cliente potencial, solución, comunicación, pedido, presupuesto y entidad personalizada a la vez. Búsqueda rápida obtiene datos del servicio Búsqueda rápida que funciona como un proceso en segundo plano. Este servicio crea en primer lugar un índice de todos los registros de base de datos y después lo actualiza periódicamente para realizar un seguimiento de los registros que se han añadido o eliminado.

1. Haga clic en **<Mi perfil > | Administración | Sistema | Búsqueda rápida**.
2. El estado actual del servicio Búsqueda rápida aparece en **estado de servicio de Búsqueda rápida**.
  - La fecha y hora de la última indexación de Sage CRM datos aparece en **Último índice de Búsqueda rápida completado a las**.
  - Para reiniciar el servicio Búsqueda rápida, haga clic en **Reiniciar Búsqueda rápida**. Es posible que haga esto si el servicio se detuvo o si la última indexación de produjo hace más de 10 minutos. Al reiniciar el servicio no se vuelve a crear el índice.
3. Haga clic en **Cambiar**.
4. Seleccione las entidades indexadas e incluidas en Búsqueda rápida. Puede excluir una entidad de Búsqueda rápida para restringir la gama de resultados, reducir el tamaño del índice y los requisitos de RAM, así como acortar el tiempo para devolver resultados.
5. Haga clic en **Guardar**.

**Nota:** Para excluir campos de entidad individuales de Búsqueda rápida, haga clic en **<Mi perfil> | Administración | Personalización | Entidades principales / Entidades secundarias | <Entidad> | Campos**. Haga clic en el campo que desea modificar y seleccione **Excluir de Búsqueda rápida**.

# Calendario



- [Acerca del calendario](#)
- [Diferencia entre tareas y citas](#)
- [Enfoques para el uso de tareas y citas](#)
- [Definir preferencias de calendario](#)
- [Gestión de tareas](#)
- [Gestión de citas](#)

# Acerca del calendario





Sage CRM tiene un calendario integrado donde puede gestionar sus reuniones y lista de tareas creando elementos denominados **tareas** y **citas**. Para obtener más información acerca de estos elementos, consulte [Diferencia entre tareas y citas](#).

**Nota:** En Sage CRM, las citas y las tareas también se denominan **comunicaciones**, porque pueden capturar comunicaciones relacionadas con registros de entidad específicos. Cuando busque citas y tareas en Sage CRM, seleccione **Comunicaciones** desde el menú de búsqueda.

Puede utilizar el calendario en uno de los siguientes modos:








- **modo Mi CRM.** Le permite trabajar con tareas y citas asignadas a usted y otros Sage CRM usuarios. Para abrir el calendario en este modo, desde el menú principal, seleccione **Mi CRM | Calendario**. Cuando el calendario está en este modo, aparece el siguiente icono en la esquina superior izquierda: 
- **Modo CRM de equipo.** Le permite trabajar con tareas y citas asignadas a equipos. Para abrir el calendario en este modo, desde el menú principal, seleccione **CRM de equipo | Calendario**. Cuando el calendario está en este modo, aparece el siguiente icono en la esquina superior izquierda: 




El calendario tiene los siguientes elementos:

1  Buscar:    
 Mi CRM para: Susan Maye  



2

3

Hoy    Lunes, octubre 24, 2016 - viernes, octubre 28, 2016  **Semana de trabajo**   


	lu. 10/24/2016	ma. 10/25/2016	mi. 10/26/2016	ju. 10/27/2016	vi. 10/28/2016
todo el día					
8:00 AM					
9:00 AM					
10:00 AM					
11:00 AM					
12:00 PM					
1:00 PM	 1:00PM-10:00PM Vacation				
2:00 PM					
3:00 PM		 3:00PM-4:00PM Team Meeting		 3:00PM-5:00PM Marketing Meeting	
4:00 PM					
5:00 PM					

4

 Mostrar día completo 

5

6

Elemento Calendario	Descripción
<p><b>1</b> (equipo o usuario actual)</p>	<p>Le permite seleccionar el usuario o equipo cuyo calendario desea ver. Cuando el calendario está en modo <b>Mi CRM</b>, puede utilizar los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Buscar</b>. Le permite buscar y seleccionar el usuario cuyo calendario desea ver. Escriba el nombre parcial o completo del usuario y haga clic en .</li> <li>• <b>Mi CRM para</b>. Seleccione el usuario cuyo calendario desea ver.</li> </ul> <p>Cuando el calendario está en modo <b>CRM de equipo</b>, puede utilizar la lista <b>CRM de equipo para</b> con el fin de seleccionar el equipo cuyo calendario desea ver.</p> <p>Para ver tareas y citas para todos los equipos existentes, seleccione <b>Todos los equipos</b>.</p> <p>Para ver tareas y citas no asignadas a ningún equipo, seleccione <b>-No Asignado--</b>.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Nota:</b> Para ver el calendario de un usuario o equipo, debe tener suficientes derechos en él Sage CRM. Para obtener más información, póngase en contacto con su administrador del sistema.</p> </div>
<p><b>2</b> (botones de navegación y día o semana seleccionados)</p>	<p>Le permite moverse entre días o semanas en el calendario. La forma en que funcionan los botones de navegación depende de la vista de calendario seleccionada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Hoy</b>. Haga clic para ir al día o la semana actual.</li> <li>• <b>◀ (atrás)</b>. Haga clic para retroceder un día o una semana.</li> <li>• <b>▶ (delante)</b>. Haga clic para avanzar un día o una semana.</li> <li>• <b>&lt;día o semana seleccionados&gt;</b>. Muestra el día o la semana que aparece en el calendario. Haga clic en este elemento para seleccionar el día o la semana que desea ver.</li> </ul>



Elemento Calendario	Descripción
<b>3</b> (vistas de calendario)	<p>Le permiten cambiar entre las siguientes vistas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Día.</b> Muestra citas para el día seleccionado.</li> <li>• <b>Semana de trabajo.</b> Muestra citas para días laborables de la semana seleccionada.</li> <li>• <b>Semana.</b> Muestra citas para los siete días de la semana seleccionada.</li> <li>• <b>Agenda.</b> Muestra citas y tareas programadas que tienen una fecha de vencimiento establecida. Puede utilizar los siguientes filtros encima de la tabla de calendario:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Acción.</b> Filtra elementos del calendario por tipo de acción.</li> <li>• <b>Estado.</b> Filtra elementos del calendario por estado.</li> <li>• <b>Tipo.</b> Filtra elementos del calendario por tipo (tarea o cita).</li> </ul> </li> <li>• <b>Tareas.</b> Muestra tareas programadas que tienen una fecha de vencimiento establecida. Puede utilizar los siguientes filtros encima de la tabla de calendario:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Acción.</b> Filtra tareas por tipo de acción.</li> <li>• <b>Estado.</b> Filtra tareas por estado.</li> <li>• <b>Muestra tareas vencidas.</b> Muestra tareas vencidas para los últimos 90 días en relación al día o la semana seleccionados actualmente. Las tareas vencidas se muestra en rojo. Estas son las tareas cuya fecha de vencimiento ha caducado y cuyo estado no es <b>Completada</b> o <b>Cancelada</b>.</li> </ul> </li> </ul> <p>Para obtener más información, consulte <a href="#">Visualización de tareas</a> y <a href="#">Visualización de citas</a>.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Sugerencia:</b> Cuando está en la vista <b>Semana de trabajo</b> o <b>Semana</b>, puede hacer clic en una cita para ver su resumen detallado sin salir de la vista de calendario actual.</p> </div>
<b>4</b> (tabla de calendario)	<p>Muestra citas, tareas o ambas, dependiendo de la vista de calendario seleccionada y los ajustes de filtro configurados. La línea roja indica la hora actual del día.</p>
<b>5</b> (vista de día)	<p>Le permite cambiar entre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Día completo.</b> Muestra citas programadas para las 24 horas del día o la semana seleccionados.</li> <li>• <b>Horas de trabajo.</b> Muestra citas programadas para las horas de trabajo del día o la semana seleccionados.</li> </ul> <p>Para obtener más información acerca de cómo establecer sus horas de trabajo en el calendario, consulte <a href="#">Definir preferencias de calendario</a>.</p>
<b>6</b> (botón de ayuda)	<p>Abre la ayuda del calendario.</p>

# Diferencia entre tareas y citas

Este tema describe las funciones proporcionadas por tareas y citas en la instalación predeterminada de Sage CRM. El comportamiento puede ser diferente si su sistema está personalizado. Para obtener más información, póngase en contacto con su administrador del sistema.

Función	Tarea	Cita
Aparece en el Planificador de reuniones. Consulte <a href="#">Panel Planificador de reuniones</a> .	No	Sí
Muestra el Planificador de reuniones cuando crea o modifica un nuevo elemento.	No	Sí El Planificador de reuniones está disponible solo para citas no recurrentes.
Puede tener archivos adjuntos.	Sí	No
Puede ser recurrente.	No	Sí
Puede incluir asistentes que no son Sage CRM usuarios (asistentes externos).	No	Sí
Puede especificar la ubicación.	No	Sí
Vistas de calendario donde se muestra el elemento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vista <b>Agenda</b></li> <li>• Vista <b>Tareas</b></li> </ul> <p>Una tarea vinculada a un registro de entidad también aparece en la pestaña <b>Comunicaciones</b> del registro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vista <b>Día</b></li> <li>• Vista <b>Semana de trabajo</b></li> <li>• Vista <b>Semana</b></li> <li>• Vista <b>Agenda</b></li> </ul> <p>Una cita vinculada a un registro de entidad también aparece en la pestaña <b>Comunicaciones</b> del registro.</p>

# Enfoques para el uso de tareas y citas

Sage CRM es una potente herramienta para la gestión de sus reuniones y tareas que hacer. Aquí puede encontrar algunas sugerencias que les serán útiles al trabajar con tareas y citas. Para obtener más información, consulte [Diferencia entre tareas y citas](#).

La lista de enfoques a continuación no es exhaustiva: su estilo organizativo y entorno de trabajo podría hacer referencia a enfoques no mencionados aquí.

Enfoque	Detalles
<b>Clásico</b> Cree citas para todas las reuniones. Cree tareas para todos los elementos de tareas.	Con este enfoque, puede ver y gestionar todos sus elementos de tareas en una ubicación central en el calendario (en la vista <b>Tareas</b> o <b>Agenda</b> ). Sin embargo, sus compañeros no pueden ver sus tareas en el Planificador de reuniones. Si sus compañeros tienden a invitarle a sus reuniones a menudo, es posible que no le quede tiempo para trabajar en su lista de tareas pendientes. Sus citas aparecen en el Planificador de reuniones, por lo que sus compañeros no pueden crear citas no compatibles.
<b>Medio camino</b> Cree citas para todas las reuniones y elementos de tareas por hacer importantes. Cree tareas para todos los demás elementos de tareas por hacer.	Este es un enfoque más flexible que le permite bloquear tiempo para sus elementos de tareas por hacer importantes en el calendario y en el Planificador de reuniones. Con este enfoque puede ver y gestionar sus reuniones y elementos de tareas por hacer en la vista <b>Agenda</b> del calendario.
<b>Gestión de tiempo estricta</b> Cree citas para todas las reuniones y elementos de tareas por hacer. No utilice tareas en absoluto.	Con este enfoque, no tiene una lista de tareas por hacer separada, pero las horas de sus reuniones y tareas por hacer están bloqueadas en el calendario y en el Planificador de reuniones. Por lo tanto, las posibilidades de que pueda trabajar en sus elementos de tareas por hacer sin ser distraído por sus compañeros son bastante altas. Puede ver y gestionar sus reuniones y elementos de tareas por hacer en la vista <b>Agenda</b> del calendario.

# Definir preferencias de calendario

Puede configurar cómo muestra el calendario información. Por ejemplo, puede establecer sus horas de trabajo, día cuando comienza su semana de trabajo, formato de fecha y hora, zona horaria y la vista de calendario inicial predeterminada que aparece cuando abre el calendario después del inicio de sesión.

Para configurar las preferencias del calendario:

1. Vaya a **<Mi perfil> | Preferencias**.
2. Haga clic en **Cambiar**.
3. Configure los campos en el panel **Preferencias de fecha/hora**.

**Nota:** Algunos campos en este panel son de todo el sistema. Definen cómo se muestra la información en todo el Sage CRM sistema, no solo en el calendario.

4. Haga clic en **Guardar**.

Para obtener más información acerca de preferencias de usuario, consulte *Ayuda del usuario* publicada en el [Centro de ayuda de Sage CRM](#).

# Gestión de tareas

- [Creación de una tarea](#)
- [Modificación de una tarea](#)
- [Eliminación de una tarea](#)
- [Visualización de tareas](#)
- [Gestión de archivos adjuntos](#)
- [Campos de tarea](#)

Para obtener información acerca de cómo se sincronizan las tareas cuando Integración de Exchange o Integración clásica de Outlook está activada, consulte *Ayuda del usuario* publicada en el [Centro de ayuda de Sage CRM](#).

## Creación de una tarea

Puede utilizar los siguientes métodos para crear una nueva cita:

- **Método rápido.** Le permite crear una tarea especificando solo el asunto de la tarea. Para especificar otros ajustes, necesita modificar la tarea creada con este método.
- **Método normal.** Le permite crear una tarea configurando todos los ajustes de tareas posibles.

### Método rápido

**Nota:** Este método solo está disponible en **Mi CRM | Calendario**.

Este método le permite crear una nueva tarea de forma rápida, pero solo puede especificar el asunto de la tarea: Otros campos de tarea se cumplimentan automáticamente con los siguientes valores predeterminados:

- **Fecha/hora de inicio:** <Fecha y hora actual>
- **Fecha/hora de vencimiento:** <Un día después de la fecha y hora actual>
- **Acción:** Por hacer
- **Estado:** Pendiente
- **Prioridad:** Normal
- **Zona:** <Territorio del usuario actual>
- **Equipo:** <Equipo del usuario actual>
- **Usuario:** <Usuario actual>

Los campos no mencionados anteriormente se quedan en blanco. Para cambiar los valores de campo predeterminados, necesita modificar la tarea. Para obtener más información, consulte [Modificación de una tarea](#).


Para crear una tarea utilizando el método rápido:

1. Vaya a **Mi CRM | Calendario**.
2. Haga clic en la vista **Tareas**.
3. Escriba el asunto de la tarea en el cuadro de texto **Tareas rápida** en la esquina superior izquierda del calendario.
4. Haga clic en **Añadir**.

## Método normal

Este método le permite configurar todos los ajustes de tarea posibles.

Por ejemplo, puede especificar el asunto, los detalles, las horas y la acción de la tarea. También puede asignar la tarea a usuarios o equipos, seleccionar un estado y prioridad, vincular la tarea a registros de entidad, configurar notificaciones y otros ajustes de tarea. Puede utilizar este método en casi todas partes Sage CRM.

1. En la esquina superior derecha de la Sage CRM ventana, haga clic en .
2. Haga clic en **Nueva tarea**.
3. Configure los campos de la tarea. Para obtener más información, consulte [Campos de tarea](#).
4. Haga clic en **Guardar**.

**Sugerencia:** También puede crear una nueva tarea haciendo clic en el botón de acción **Nueva tarea** al visualizar un registro de entidad. Para obtener más información acerca de botones de acción, consulte *Ayuda del usuario* publicada en el [Centro de ayuda de Sage CRM](#).

## Modificación de una tarea

Puede modificar una tarea existente para cambiar su estado, prioridad, asunto, detalles, horas y acción. También puede asignar la tarea a usuarios o equipos, vincular la tarea a registros de entidad, gestionar archivos adjuntos a la tarea, configurar notificaciones y especificar otros ajustes de tarea.

1. En el calendario, localice la tarea que desea modificar.

**Sugerencia:** Para ver y filtrar tareas, puede utilizar la vista **Tareas** . Para obtener más información, consulte [Visualización de tareas](#).

2. Abra la tarea.
3. Configure los campos de la tarea. Para obtener más información, consulte [Campos de tarea](#).
4. Haga clic en **Guardar**.



## Eliminación de una tarea

**Advertencia:** No se puede restaurar una tarea eliminada. Su administrador del sistema debe proporcionarle suficientes derechos para eliminar tareas.

Cuando elimina una tarea, se elimina junto con todos los archivos adjuntos. Los archivos adjuntos con la tarea también se eliminan de la pestaña **Documentos** de los registros de entidad asociados.

1. En el calendario, localice la tarea que desea eliminar.

**Sugerencia:** Para ver y filtrar tareas, puede utilizar la vista **Tareas** . Para obtener más información, consulte [Visualización de tareas](#).

2. Abra la tarea.
3. Haga clic en **Eliminar** y luego haga clic en **Confirmar eliminación**.

## Visualización de tareas

- [Visualización de sus tareas](#)
- [Filtrar tareas por usuarios, acción y estado](#)
- [Visualización de tareas asignadas a un equipo](#)
- [Visualización de tareas sin una fecha de vencimiento](#)

## Visualización de sus tareas

**Nota:** Este método le permite ver solo aquellas tareas que tienen una fecha de vencimiento establecida. Para ver tareas sin una fecha de vencimiento, siga los pasos en [Visualización de tareas sin una fecha de vencimiento](#).



1. Vaya a **Mi CRM | Calendario**.
2. Haga clic en la vista de calendario **Tareas**. Para obtener más información acerca de elementos de calendario, consulte [Acerca del calendario](#).
3. Opcionalmente, puede filtrar las tareas en la lista:
  - Para filtrar tareas por acción, seleccione un tipo de acción desde **Acción**.
  - Para filtrar tareas por estado, seleccione un estado desde **Estado**.
  - Para mostrar tareas vencidas para los últimos 90 días en relación al día o la semana seleccionados, seleccione **Mostrar tareas vencidas**. Las tareas vencidas se muestra en rojo. Estas son las tareas cuya fecha de vencimiento ha caducado y cuyo estado no es **Completada** o **Cancelada**.
4. Para abrir una tarea, haga clic en el asunto de la tarea.

## Filtrar tareas por usuarios, acción y estado

Puede ver tareas asignadas a un usuario Sage CRM concreto. También puede filtrar tareas para mostrar aquellas con una acción o un estado específicos.

Este método le permite ver solo aquellas tareas que tienen una fecha de vencimiento establecida. Para ver tareas sin una fecha de vencimiento, siga los pasos en [Visualización de tareas sin una fecha de vencimiento](#).

**Nota:** Para ver tareas asignadas a un Sage CRM usuario, necesita tener los suficientes derechos Sage CRM. Para obtener más información, póngase en contacto con su administrador del sistema.

1. Vaya a **Mi CRM | Calendario**.
2. Haga clic en la vista de calendario **Tareas**.
3. Busque y seleccione el Sage CRM usuario cuyas tareas desea ver:
  - a. En el cuadro de texto **Buscar** en la esquina superior izquierda, escriba el nombre del usuario.
  - b. Si la lista **Mi CRM para** no se actualiza automáticamente, haga clic en  para buscar el usuario.
  - c. Seleccione el usuario desde la lista **Mi CRM para** y luego haga clic en . El calendario muestra tareas para el usuario.
4. Opcionalmente, puede filtrar las tareas en la lista:
  - Para filtrar tareas por acción, seleccione un tipo de acción desde **Acción**.
  - Para filtrar tareas por estado, seleccione un estado desde **Estado**.
  - Para mostrar tareas vencidas para los últimos 90 días en relación al día o la semana seleccionados, seleccione **Mostrar tareas vencidas**. Las tareas vencidas se muestra en rojo. Estas son las tareas cuya fecha de vencimiento ha caducado y cuyo estado no es **Completada** o **Cancelada**.
5. Para abrir una tarea, haga clic en el asunto de la tarea.


## Visualización de tareas asignadas a un equipo

Este método le permite ver solo aquellas tareas que tienen una fecha de vencimiento establecida. Para ver tareas sin una fecha de vencimiento, siga los pasos en [Visualización de tareas sin una fecha de vencimiento](#).

Para ver tareas asignadas a un equipo, necesita tener suficientes derechos en Sage CRM. Para obtener más información, póngase en contacto con su administrador del sistema.

1. Vaya a **CRM de equipo | Calendario**.
2. Haga clic en la vista de calendario **Tareas**.
3. En la esquina superior izquierda, desde la lista **CRM de equipo para**, seleccione el equipo cuyas tareas desea ver.  
Para ver tareas para todos los equipos existentes, seleccione **Todos los equipos**.  
Para ver tareas no asignadas a ningún equipo, seleccione **-No Asignado--**.
4. Opcionalmente, puede filtrar las tareas en la lista:
  - Para filtrar tareas por acción, seleccione un tipo de acción desde **Acción**.
  - Para filtrar tareas por estado, seleccione un estado desde **Estado**.
  - Para mostrar tareas vencidas para los últimos 90 días en relación al día o la semana seleccionados, seleccione **Mostrar tareas vencidas**. Las tareas vencidas se muestra en rojo. Estas son las tareas cuya fecha de vencimiento ha caducado y cuyo estado no es **Completada** o **Cancelada**.
5. Para abrir una tarea, haga clic en el asunto de la tarea.

## Visualización de tareas sin una fecha de vencimiento

1. En la esquina superior derecha de la Sage CRM ventana, haga clic en  en el cuadro **Búsqueda**.
2. Haga clic en **Comunicación**.
3. Desde **Tipo**, seleccione **Solo tareas**.
4. Especifique criterios para buscar las tareas que desea ver.
5. Haga clic en **Buscar**.
6. En los resultados de búsqueda, haga clic en el asunto de la tarea que desea ver.

## Gestión de archivos adjuntos

- [Adjuntar archivos a una tarea](#)
- [Eliminación de un archivo adjunto desde una tarea](#)
- [Visualización de un archivo adjunto](#)

## Adjuntar archivos a una tarea

**Nota:** Solo puede adjuntar archivos a tareas guardadas. Para adjuntar archivos a una nueva tarea, guarde esa tarea primero.

1. Vaya a **Mi CRM | Calendario**.
2. Localice y abra la tarea a la que desea adjuntar archivos. Para obtener más información, consulte [Visualización de tareas](#).
3. En la esquina superior izquierda de la tarea, haga clic en la pestaña **Archivos adjuntos**.
4. Haga clic en **Añadir archivo** para localizar y seleccionar los archivos que desea adjuntar.

**Sugerencia:** Para seleccionar múltiples archivos, pulse **Ctrl** y haga clic en los archivos.

Asegúrese de respetar los siguientes parámetros establecidos por su administrador del sistema.

- Tamaño de archivo máximo
- Tipos de archivo permitidos
- Número máximo de archivos que puede adjuntar

Si incumple cualquiera de estos parámetros, no se adjuntarán sus archivos. Para obtener más información, póngase en contacto con su administrador del sistema.

5. Haga clic en **Guardar**.


Todos los archivos adjuntos a una tarea en el contexto de un registro de entidad también se indican en la pestaña **Documentos** de ese registro.



## Eliminación de un archivo adjunto desde una tarea

1. Vaya a **Mi CRM | Calendario**.
2. Localice y abra la tarea desde la que desea eliminar un archivo adjunto. Para obtener más información, consulte [Visualización de tareas](#).
3. En la esquina superior izquierda de la tarea, haga clic en la pestaña **Archivos adjuntos**. En número entre paréntesis junto al nombre de la pestaña muestra el número de archivos adjuntos a la tarea.
4. En la columna **Archivo**, haga clic en el nombre del archivo adjunto que desea eliminar.
5. Haga clic en **Eliminar** y luego haga clic en **Confirmar eliminación**.

## Visualización de un archivo adjunto

1. Vaya a **Mi CRM | Calendario**.
2. Localice y abra la tarea que contiene el archivo adjunto que desea visualizar. Para obtener más información, consulte [Visualización de tareas](#).
3. En la esquina superior izquierda de la tarea, haga clic en la pestaña **Archivos adjuntos**. En número entre paréntesis junto al nombre de la pestaña muestra el número de archivos adjuntos a la tarea.
4. En la lista de archivos adjuntos, haga clic en  junto al archivo adjunto que desea visualizar.

Otra alternativa consiste en hacer clic en el nombre del archivo adjunto y luego hacer clic en **Ver adjunto**.

## Campos de tarea

Al crear o modificar una tarea, puede utilizar campos en los siguientes paneles y pestañas:

- [Panel Respecto a](#)
- [Panel Detalles](#)
- [Panel Planificación](#)
- [Panel Seguimiento](#)
- [Panel Campañas](#)
- [Panel Opciones de planificación](#)
- [Pestaña Archivos adjuntos](#)

## Panel Respecto a

Utilice este panel para vincular su tarea a registros de entidad.

Cuando una tarea está vinculada a un registro de entidad, aparece en la pestaña **Comunicaciones** del registro, formando parte del historial del cliente.

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
Empresa	Especifique el registro Empresa al que desea vincular la tarea.
Persona	Especifique el registro Persona al que desea vincular la tarea.
Tema	Especifique el registro Oportunidad, Caso, Pedido o Presupuesto al que desea vincular la tarea.
Nueva empresa	Haga clic para crear un nuevo registro Empresa y vincule la tarea a ese registro.
Nueva persona	Haga clic para crear un nuevo registro Persona y vincule la tarea a ese registro.

## Panel Detalles


Utilice este panel para especificar los detalles de su tarea.

Campo	Descripción
Acción	<p>Seleccione una acción acerca de la cual la tarea debe recordarle a usted u otros usuarios. El icono de acción correspondiente aparece para la tarea en el calendario:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• SMS saliente (📱➡)</li><li>• Vacaciones (☀️)</li><li>• Llamada saliente (📞➡)</li><li>• Llamada entrante (📞⬅)</li><li>• Carta saliente (✉️➡)</li><li>• Carta entrante (✉️⬅)</li><li>• Correo electrónico saliente (✉️➡)</li><li>• Correo electrónico entrante (✉️⬅)</li><li>• Fax saliente (📠➡)</li><li>• Fax entrante (📠⬅)</li><li>• Reunión (👥)</li><li>• Demostración (🖥️)</li><li>• Tareas (✅)</li></ul>
Asunto	Escriba el asunto de la tarea.
Detalles	Escriba la descripción de la tarea.
Estado	Seleccione un estado de la tarea.
Prioridad	Seleccione una prioridad de la tarea.
Zona	Seleccione un territorio de seguridad para la tarea.
Privada	Seleccione esta casilla de verificación para ocultar la tarea a usuarios que no se agregaron al campo <b>Usuario</b> del <a href="#">Panel Planificación</a> .
Creado por	Muestra el nombre del usuario que creó la tarea. Esta opción se cumplimenta automáticamente cuando se guarda la tarea.
Fecha de creación	Muestra la fecha y hora cuando se creó la tarea. Esta opción se cumplimenta automáticamente cuando se guarda la tarea.

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
Porcentaje de completada	<p>Muestra el porcentaje de finalización para la tarea:</p> <p>Si la tarea está sincronizada desde Microsoft Outlook, esta opción muestra el valor establecido en Outlook.</p> <p>Si la tarea no está sincronizada desde Outlook, esta opción muestra una de las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>0%</b> cuando se cancela la tarea.</li><li>• <b>100%</b> cuando se completa la tarea.</li></ul>
Tiempo empleado	<p>Muestra la fecha y hora cuando se completó la tarea.</p> <p>Cuando el estado de la tarea no es <b>Completada</b>, esta opción está en blanco.</p> <p>Cuando se establece el estado de la tarea como <b>Completada</b>, este opción se cumplimenta automáticamente con la fecha y hora en que se estableció el estado <b>Completada</b>.</p>

## Panel Planificación

Utilice este panel para especificar hora de inicio y de finalización de tareas, asigne la tarea a usuarios y configure recordatorios.

Campo	Descripción
Fecha/hora de vencimiento	Especifique la fecha y hora en las que se debe completar la tarea.
Usuario	<p>Especifique los Sage CRM usuarios a quienes desea asignar la tarea. Para agregar usuarios, haga clic en  en <b>Buscar</b>. Seleccione los usuarios en la lista y haga clic en <b>Añadir</b>. Para eliminar usuarios, seleccione los usuarios en la lista y haga clic en <b>Eliminar</b>.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p><b>Sugerencia:</b> Para seleccionar múltiples usuarios, pulse <b>Ctrl</b> y haga clic en los usuarios en la lista.</p></div> <p>Cuando asigna una tarea a más de un usuario, Sage CRM crea una tarea separada para cada usuario. Cada tarea aparece en el calendario del usuario relevante.</p>
Fecha/hora de inicio	Especifique la fecha y hora cuando la tarea se vuelve activa.
Mostrar aviso en pantalla	Seleccione esta casilla de verificación para activar y configurar un recordatorio en pantalla para la tarea.
Recordatorio fecha/hora	Especifique la fecha y hora cuando se debe mostrar el recordatorio en pantalla para la tarea.
Enviar recordatorio	Cuando se activa el recordatorio en pantalla, puede seleccionar esta casilla de verificación para recibir los mensajes de recordatorio configurados en sus preferencias de usuario.
Equipo	Seleccione el equipo al que desea asignar la tarea.

## Panel Seguimiento

Utilice esta área para crear elementos de seguimiento para su tarea y configurar notificaciones por SMS si se activan por su administrador del sistema Sage CRM.

Campo	Descripción
Crear tarea de seguimiento	Seleccione esta opción para crear una nueva tarea de seguimiento basándose en la cita actual. La tarea de seguimiento se crea cuando guarda la tarea actual con esta opción seleccionada.
Crear cita de seguimiento	Seleccione esta opción para crear una nueva cita de seguimiento basándose en la cita actual. La cita de seguimiento se crea cuando guarda la tarea actual con esta opción seleccionada.
Crear oportunidad de seguimiento	Seleccione esta opción para generar una nueva oportunidad basándose en la tarea actual. Esta opción está disponible solo al modificar una cita existente.
Enviar mensaje SMS inmediatamente	Seleccione esta opción para enviar un mensaje de notificación por SMS a los usuarios añadidos a la opción <b>Usuario</b> en el <a href="#">Panel Planificación</a> . Esta opción solo está disponible si su administrador del sistema activó la mensajería por SMS en Sage CRM.



## Panel Campañas

Utilice este panel para vincular la tarea a una actividad de fase de campaña de marketing.

De forma predeterminada, esta área está oculta. Para mostrar esta área, haga clic en el botón de acción **Mostrar campañas**.

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
Actividad de la fase	Especifique la actividad de la fase a la que desea vincular la tarea. Esta opción es de solo lectura si la tarea se creó en el contexto de una actividad de la fase. Como una tarea se vincula automáticamente a la actividad de la fase.
Tipo de respuesta	Le permite seleccionar un tipo de respuesta. Esta opción queda disponible una vez que haya especificado una actividad de la fase.

## Panel Opciones de planificación

Utilice esta área para crear tareas vinculadas para cada registro en la lista de resultados de búsqueda.

Esta área está disponible cuando crea una nueva tarea desde la lista de resultados de búsqueda después de buscar Empresas, Personas, Casos, Clientes potenciales u Oportunidades.

Campo	Descripción
Número por día	Especifique el número de tareas para crear por cada día.
Criterio de recuento de llamadas	<p>Le permite asignar las tareas a usuarios o un equipo. Puede seleccionar una de las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Recuento entre todos los Usuarios</b> Asigna el número de tareas especificado a cada usuario en la opción <b>Usuario</b>.</li><li>• <b>Cola</b>. Asigna el número de tareas especificado al equipo seleccionado en la opción <b>Equipo</b>. A continuación, las tareas se pueden distribuir manualmente entre miembros del equipo.</li></ul>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p><b>Nota:</b> Para obtener más información acerca de las opciones <b>Usuario</b> y <b>Equipo</b>, consulte <a href="#">Panel Planificación</a>.</p></div>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Lun</li><li>• Mar</li><li>• Mié</li><li>• Jue</li><li>• Vie</li><li>• Sáb</li><li>• Dom</li></ul>	Seleccione los días de la semana en los que desea crear tareas.

## Pestaña Archivos adjuntos

Utilice esta pestaña para ver, agregar y eliminar archivos adjuntos de tareas. Esta pestaña solo está disponible cuando modifica una tarea guardada.

Campo	Descripción
Añadir archivo	Haga clic en este botón para buscar un archivo y adjuntarlo a la tarea.
Arrastrar archivos para adjuntarlos	Arrastre y suelte sus archivos en esta área para adjuntarlos a la tarea. Esta área solo está disponible en algunos navegadores.
Propietario	Le permite filtrar los archivos adjuntos por un propietario en particular. Seleccione el propietario cuyos archivos desea ver desde la lista y luego haga clic en <b>Filtrar</b> . Si el propietario no está indicado, utilice el cuadro de búsqueda para buscar el propietario y agregarlo a la lista.

Después de hacer clic en el nombre de un archivo adjunto en la lista, la pestaña **Archivos adjuntos** muestra los siguientes paneles:

Panel	Descripción
Para	Proporciona información acerca de cualquier registro al que está vinculado el archivo adjunto. <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Empresa</b>. Muestra el registro Empresa al que está vinculado el archivo.</li><li>• <b>Persona</b>. Muestra el registro Persona al que está vinculado el archivo.</li><li>• <b>Respecto a</b>. Muestra el registro Oportunidad, Caso, Pedido o Presupuesto al que está vinculado el archivo.</li></ul>
Detalles	Este panel tiene los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Tipo</b>. Especifique el tipo de archivo adjunto.</li><li>• <b>Categoría</b>. Especifique la categoría del archivo adjunto.</li><li>• <b>Estado</b>. Especifique el estado del archivo adjunto.</li><li>• <b>Propietario</b>. Especifique el propietario del archivo adjunto.</li><li>• <b>Equipo</b>. Especifique el equipo propietario del archivo adjunto.</li><li>• <b>Descripción</b>. Introduzca la descripción del archivo adjunto.</li></ul>

# Gestión de citas

- [Creación de una cita](#)
- [Modificación de una cita](#)
- [Configuración de la recurrencia para una cita existente](#)
- [Eliminación de una cita](#)
- [Visualización de citas](#)
- [Gestión de asistentes externos](#)
- [Campos de cita](#)

Para obtener información acerca de cómo se sincronizan las citas cuando Integración de Exchange o Integración clásica de Outlook está activada, consulte *Ayuda del usuario* publicada en el [Centro de ayuda de Sage CRM](#).

## Creación de una cita

Puede utilizar los siguientes métodos para crear una nueva cita:

- **Método rápido.** Le permite crear una cita especificando el asunto de la cita, la hora y fecha de inicio y la fecha y hora de finalización. Puede utilizar este método solo en las siguientes vistas de calendario: **Día, Semana, Semana de trabajo.** El Planificador de reuniones no está disponible con este método. Además, al crear una cita, no puede vincularla a ningún registro de entidad.
- **Método normal.** Le permite crear una cita configurando todos los ajustes de citas posibles. Con este método, también puede utilizar el Planificador de reuniones para comprobar la disponibilidad de los asistentes a la cita que son Sage CRM usuarios. Puede utilizar el método normal en casi todas partes Sage CRM.

Para obtener más información acerca del Planificador de reuniones, consulte [Panel Planificador de reuniones](#).

### Método rápido

**Nota:** Este método solo está disponible en **Mi CRM | Calendario**.

Este método le permite crear una nueva cita de forma rápida, pero solo puede especificar los siguientes ajustes:

- Asunto de la cita
- Fecha y hora de inicio
- Fecha y hora de finalización

Otros campos de cita se cumplimentan automáticamente con los siguientes valores predeterminados:

- **Acción:** Reunión
- **Estado:** Pendiente
- **Prioridad:** Normal
- **Zona:** <Territorio del usuario actual>
- **Equipo:** <Equipo del usuario actual>
- **Usuario:** <Usuario actual>

Para cambiar los ajustes predeterminados, necesita modificar la cita. Para obtener más información, consulte [Modificación de una cita](#).

Para crear una cita utilizando el método rápido:

1. Vaya a **Mi CRM | Calendario**.
2. Abra una de las siguientes vistas de calendario:
  - **Día**
  - **Semana de trabajo**
  - **Semana**

Para obtener más información, consulte [Acerca del calendario](#).

3. Haga doble clic en cualquier parte de la tabla de calendario.
4. En el cuadro de diálogo que se abre, utilice los siguientes campos
  - **Asunto**. Escriba un asunto informativo con el que desea identificar su cita en el calendario.
  - **Hora de inicio**. Introduzca la fecha y hora de inicio para su cita.
  - **Hora de finalización**. Introduzca la fecha y hora de finalización para su cita.
5. Haga clic en **Guardar**.


## Método normal

Al crear una cita utilizando el método normal, puede configurar todos los ajustes de citas posibles.

Por ejemplo, puede especificar el asunto, los detalles, las horas, la acción y ubicación de la cita. También puede agregar equipos o asistentes internos que son Sage CRM usuarios. Puede seleccionar un estado y prioridad, vincular la cita a registros de entidad y configurar notificaciones, repeticiones y otros ajustes de citas.

**Nota:** Puede agregar asistentes externos que no son Sage CRM usuarios solo después de guardar su cita.

Para crear una cita utilizando el método normal:

1. En la esquina superior derecha de la Sage CRM ventana, haga clic en .
2. Haga clic en **Nueva cita**.
3. Configure los campos de la cita. Para obtener más información, consulte [Campos de cita](#).

Al configurar la hora de la cita, puede utilizar el [Panel Planificador de reuniones](#) para comprobar la disponibilidad de asistentes internos a la cita y evitar posibles conflictos. El Planificador de reuniones no muestra la disponibilidad de asistentes externos a la cita. El Planificador de reuniones no está disponible para citas recurrentes.

4. Haga clic en **Guardar**.

Ahora puede agregar asistentes externos a su cita, si es necesario. Para obtener más información, consulte [Incorporación de asistentes externos a una cita](#).

## Modificación de una cita

Puede modificar una cita existente para cambiar su estado, prioridad, detalles de asunto, tipo, recurrencia, agregar o eliminar asistentes o equipos internos y externos y configurar otros ajustes de la cita.

1. En el calendario, localice la cita que desea modificar.

**Sugerencia:** Para ver y filtrar citas, puede utilizar la vista **Agenda** en el calendario. Para obtener más información, consulte [Visualización de citas](#).

2. Abra la cita.
3. Configure los campos de la cita. Para obtener más información, consulte [Campos de cita](#).

Al configurar la hora de la cita, puede utilizar el [Panel Planificador de reuniones](#) para comprobar la disponibilidad de los asistentes internos a la cita y evitar posibles conflictos. El Planificador de reuniones no está disponible para citas recurrentes.

4. Haga clic en **Guardar**.




## Configuración de la recurrencia para una cita existente

Puede agregar, modificar o eliminar la recurrencia para una cita existente. Tenga en cuenta que puede configurar la recurrencia solo para aquellas citas cuyo estado es **Pendiente**, **En curso** o **--Ninguno--**.

1. En el calendario, localice y abra la cita para la que desea configurar la recurrencia.

**Sugerencia:** Para ver y filtrar citas, puede utilizar la vista **Agenda** en el calendario. Para obtener más información, consulte [Visualización de citas](#).

2. En el [Panel Planificación](#), haga clic en **Recurrencia**.
3. Configure los ajustes de recurrencia. Para obtener más información, consulte [Ventana Recurrencia de la comunicación](#).  
Para eliminar recurrencia, haga clic en **Eliminar**.
4. Haga clic en **Guardar**.

En las vistas de calendario, las citas recurrentes están marcadas con el siguiente icono: .  
El Planificador de reuniones no está disponible para citas recurrentes.

## Eliminación de una cita

**Advertencia:** No se puede restaurar una cita eliminada. Su administrador del sistema debe proporcionarle suficientes derechos para eliminar citas.

1. En el calendario, localice la cita que desea eliminar.


**Sugerencia:** Para ver y filtrar citas, puede utilizar la vista **Agenda** en el calendario. Para obtener más información, consulte [Visualización de citas](#).

2. Abra la cita.
3. Haga clic en **Eliminar** y luego haga clic en **Confirmar eliminación**.

## Visualización de citas

- [Visualización de sus citas](#)
- [Filtrar citas por usuarios, acción y estado](#)
- [Visualización de citas para un equipo](#)

## Visualización de sus citas



1. Vaya a **Mi CRM | Calendario**.
2. Haga clic en una de las siguientes vistas de calendario:
  - **Día**
  - **Semana de trabajo**
  - **Semana**
3. Utilice los botones de navegación para seleccionar el día o intervalo de fecha para el que desea ver citas.  
Para obtener más información acerca de vistas de calendario y botones de navegación, consulte [Acerca del calendario](#).  
  
Cada cita está marcada con icono indicando su acción. Para obtener más información acerca de estos iconos, consulte [Panel Detalles](#). Las citas recurrentes están marcadas con .
4. Para abrir una cita, haga doble clic en ella.

**Sugerencia:** Cuando está en la vista **Semana de trabajo** o **Semana**, puede hacer clic en una cita para ver su resumen detallado sin salir de la vista de calendario actual.

## Filtrar citas por usuarios, acción y estado

Puede ver citas asignadas a un usuario Sage CRM concreto. También puede filtrar citas para mostrar aquellas con una acción o un estado específicos.

**Nota:** Para ver citas asignadas a otro Sage CRM usuario, necesita tener los suficientes derechos Sage CRM. Para obtener más información, póngase en contacto con su administrador del sistema.

1. Vaya a **Mi CRM | Calendario**.
2. Haga clic en la vista de calendario **Agenda**. Para obtener más información acerca de elementos de calendario, consulte [Acerca del calendario](#).
3. Busque y seleccione el Sage CRM usuario cuyas citas desea ver:
  - a. En el cuadro de texto **Buscar** en la esquina superior izquierda, escriba el nombre del usuario.
  - b. Si la lista **Mi CRM para** no se actualiza automáticamente, haga clic en  para buscar el usuario.
  - c. Seleccione el usuario desde la lista **Mi CRM para** y luego haga clic en .
4. Desde la opción **Tipo**, seleccione **Solo citas**. El calendario muestra citas para el usuario.


Las citas recurrentes están marcadas con .

Para obtener más información, consulte [Configuración de la recurrencia para una cita existente](#).

5. Si es necesario, filtre las citas:
  - Para filtrar citas por acción, seleccione el tipo de acción desde **Acción**.
  - Para filtrar citas por estado, seleccione el estado desde **Estado**.
6. Para abrir una cita, haga clic en el asunto de la cita.

## Visualización de citas para un equipo

Para ver citas asignadas a un equipo, necesita tener suficientes derechos en Sage CRM. Para obtener más información, póngase en contacto con su administrador del sistema.

1. Vaya a **CRM de equipo | Calendario**.
2. Haga clic en la vista de calendario **Agenda**. Para obtener más información acerca de elementos de calendario, consulte [Acerca del calendario](#).
3. En la esquina superior izquierda, desde la lista **CRM de equipo para**, seleccione el equipo cuyas citas desea ver.  
Para ver citas para todos los equipos existentes, seleccione **Todos los equipos**.  
Para ver citas no asignadas a ningún equipo, seleccione **-No Asignado--**.
4. Desde la opción **Tipo**, seleccione **Solo citas**. El calendario muestra citas para el equipo.  
  
Las citas recurrentes están marcadas con .  
Para obtener más información, consulte [Configuración de la recurrencia para una cita existente](#).
5. Opcionalmente, puede filtrar las citas en la lista:
  - Para filtrar citas por acción, seleccione el tipo de acción desde la opción **Acción**.
  - Para filtrar citas por estado, seleccione el estado desde **Estado**.
6. Para abrir una cita, haga clic en el asunto de la cita en la columna **Asunto**.

## Gestión de asistentes externos

Puede agregar asistentes externos solo a una cita guardada. Los asistentes externos son personas que no son Sage CRM usuarios. Solo puede agregar aquellos asistentes adicionales para los que existen registros Persona Sage CRM.

- [Incorporación de asistentes externos a una cita](#)
- [Eliminación de asistentes externos de una cita](#)

## Incorporación de asistentes externos a una cita

**Nota:** Puede agregar asistentes externos solo a citas guardadas. Los asistentes externos deben existir en Sage CRM como registros Persona.

1. Vaya a **Mi CRM | Calendario**.
2. Localice y abra la cita a la que desea agregar asistentes externos.  
Para obtener más información, consulte [Visualización de citas](#).
3. En la esquina superior izquierda de la cita, haga clic en la pestaña **Asistentes externos**.
4. Buscar y seleccionar los asistentes externos que desea agregar:
  - a. Haga clic en **Añadir asistentes a la cita**.
  - b. Especifique criterios para buscar los registros Persona que representa los asistentes externos que desea agregar.
  - c. Haga clic en **Buscar**.
  - d. En la columna **Seleccionar** de la lista de resultados de búsqueda, seleccione las casillas de verificación junto a los registro Persona que desea agregar.
  - e. Haga clic en **Añadir asistentes a la cita**.

Cuando agrega asistentes externos, la cita aparece en la pestaña **Comunicaciones** de los registros Persona que representan los asistentes externos.



## Eliminación de asistentes externos de una cita

1. En Sage CRM, vaya a **Mi CRM | Calendario**.
2. Localice y abra la cita desde la que desea eliminar asistentes externos. Para obtener más información, consulte [Visualización de citas](#).
3. En la esquina superior izquierda de la cita, haga clic en la pestaña **Asistentes externos**.
4. En la columna **Eliminar** , seleccione las casillas de verificación junto a los asistentes externos que desea eliminar.
5. Haga clic en **Eliminar asistentes seleccionados de la cita**.

Cuando elimina asistentes externos, la cita se elimina de la pestaña **Comunicaciones** de los registros Persona que representan los asistentes externos.

## Campos de cita

Al crear o modificar una cita, puede utilizar campos en los siguientes paneles y pestañas:

- [Panel Respecto a](#)
- [Panel Detalles](#)
- [Panel Planificación](#)
- [Panel Planificador de reuniones](#)
- [Panel Seguimiento](#)
- [Panel Campañas](#)
- [Pestaña Asistentes externos](#)

## Panel Respecto a

Utilice este panel para vincular su cita a registros de entidad.

Cuando una cita está vinculada a un registro de entidad, aparece en la pestaña **Comunicaciones** del registro, formando parte del historial del cliente.

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
Empresa	Especifique el registro Empresa al que desea vincular la cita.
Persona	Especifique el registro Persona al que desea vincular la cita.
Tema	Especifique el registro Oportunidad, Caso, Pedido o Presupuesto al que desea vincular la cita.
Nueva empresa	Haga clic para crear un nuevo registro Empresa y vincule la cita a ese registro.
Nueva persona	Haga clic para crear un nuevo registro Persona y vincule la cita a ese registro.

## Panel Detalles


Utilice este panel para especificar los detalles de su cita.

Campo	Descripción
Acción	<p>Seleccione una acción acerca de la cual la cita debe recordarle a usted u otros usuarios. El icono de acción correspondiente aparece para la cita en el calendario:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• SMS saliente (📱➡)</li><li>• Vacaciones (☀️)</li><li>• Llamada saliente (📞➡)</li><li>• Llamada entrante (📞⬅)</li><li>• Carta saliente (✉️➡)</li><li>• Carta entrante (✉️⬅)</li><li>• Correo electrónico saliente (✉️➡)</li><li>• Correo electrónico entrante (✉️⬅)</li><li>• Fax saliente (📠➡)</li><li>• Fax entrante (📠⬅)</li><li>• Reunión (👥)</li><li>• Demostración (💻)</li><li>• Tareas (✅)</li></ul>
Asunto	Escriba el asunto de la cita.
Ubicación	<p>Escriba la ubicación de la cita.</p> <p>Puede agregar un usuario de recursos, por ejemplo, sala de reuniones London. Si ya escribió algo de texto en esta opción, agregue el usuario de recursos después del texto. Utilice un punto y coma como separador.</p>
Detalles	Escriba los detalles de la cita.
Estado	Seleccione un estado de la cita.
Prioridad	Seleccione una prioridad de la cita.
Zona	Seleccione un territorio de seguridad para la cita.
Privada	Seleccione la casilla de verificación para ocultar el asunto y los detalles de la cita a usuarios que no se agregaron a la opción <b>Usuario</b> del <a href="#">Panel Planificación</a> . La hora de la cita aparece como ocupada (bloqueada) a dichos usuarios.
Creado por	<p>Muestra el nombre del usuario que creó la cita.</p> <p>Esta opción se cumplimenta automáticamente cuando se guarda la cita.</p>
Fecha de creación	<p>Muestra la fecha en que se creó la cita.</p> <p>Esta opción se cumplimenta automáticamente cuando se guarda la cita.</p>

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
Porcentaje de completada	Muestra el porcentaje de finalización para la cita: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>0%</b> cuando se cancela la cita.</li><li>• <b>100%</b> cuando se completa la cita.</li></ul>
Tiempo empleado	Muestra la fecha y hora cuando se completó la cita. Cuando el estado de la cita no es <b>Completada</b> , esta opción está en blanco. Cuando se establece el estado de la cita como <b>Completada</b> , este opción se cumplimenta automáticamente con la fecha y hora en que se estableció el estado <b>Completada</b> .

## Panel Planificación

Utilice este panel para especificar horas de citas, asistentes a citas, planificar su cita, configurar recurrencia y configurar recordatorios.

Campo	Descripción
Fecha / Hora	Especifique la fecha y hora de inicio de la cita.
Hora de finalización	Especifique la hora de finalización de la cita.
Evento de todo el día	Seleccione esta opción para convertir la cita en un evento de todo el día. Cuando se selecciona, esta opción sustituye las horas de inicio y finalización en las opciones <b>Fecha/hora</b> y <b>Hora de finalización</b> .
Usuario	<p>Especifique asistentes a la cita.</p> <p>En esta opción, solo puede especificar Sage CRM usuarios. Para agregar o eliminar asistentes que no son Sage CRM usuarios, vaya a la <a href="#">Pestaña Asistentes externos</a>. Para obtener más información, consulte <a href="#">Incorporación de asistentes externos a una cita</a> y <a href="#">Eliminación de asistentes externos de una cita</a>.</p> <p>Para agregar usuarios, haga clic en  en <b>Buscar</b>. Seleccione los usuarios en la lista y haga clic en <b>Añadir</b>.</p> <p>Para eliminar usuarios, seleccione los usuarios en la lista y haga clic en <b>Eliminar</b>.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p><b>Sugerencia:</b> Para seleccionar múltiples usuarios, pulse <b>Ctrl</b> y haga clic en los usuarios en la lista.</p></div> <p>La cita aparece en el calendario de cada usuario agregado a la opción <b>Usuarios</b>.</p>
Recordatorio	Configure un recordatorio en pantalla para la cita. Seleccione cuándo aparece el recordatorio antes de la cita. Para desactivar el recordatorio, seleccione <b>No recordar</b> . Cuando se activa un recordatorio en pantalla, también puede seleccionar <b>Enviar recordatorio</b> para recibir los recordatorios configurados en sus preferencias de usuario.
Equipo	Seleccione el equipo que desea que participe en la cita.
Recurrencia	<p>Haga clic en esta opción para configurar la recurrencia para la cita. Para obtener más información, consulte <a href="#">Ventana Recurrencia de la comunicación</a>.</p> <p>Cuando se configura la recurrencia para la cita, los detalles de recurrencia aparecen bajo la opción <b>Recurrencia</b>.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p><b>Nota:</b> El número máximo predeterminado de repeticiones es 200. Si supera el número máximo de repeticiones, aparece un mensaje de error y no puede guardar la cita.</p></div>

## Ventana Recurrencia de la comunicación

Utilice esta ventana para configurar la recurrencia para la cita.

Panel	Descripción
Pauta de recurrencia	Especifique la frecuencia con la que desea que se repita la cita.
Pauta diaria	Especifique la hora del día a la que desea que se inicie y finalice la cita. <ul style="list-style-type: none"><li>• Si selecciona <b>Ocurre una sola vez, a las</b>, solo se crea una cita para cada configuración de día en el panel <b>Pauta de recurrencia</b>.</li><li>• Si selecciona <b>Ocurre cada</b>, se crea una cita separada para cada día. Utilice el panel <b>Duración</b> para especificar el intervalo de fecha en el que desea que se repitan las citas.</li></ul>
	<b>Nota:</b> Cuando Integración de Exchange está activada, la opción <b>Ocurre cada</b> no está disponible.
Duración	Establezca el intervalo de fecha en el que desea que se repita la cita.

**Nota:** El número máximo predeterminado de repeticiones de la cita es 200. Si excede este número, aparecerá un mensaje de error y no puede guardar la cita.

## Panel Planificador de reuniones

**Nota:** Este panel está disponible solo cuando crea o modifica una cita no recurrente.

Proporciona una tabla libre/ocupado que muestra la disponibilidad de los asistentes de la cita agregados a la opción **Usuario** del [Panel Planificación](#). El Planificador de reuniones es similar al Asistente de planificación en Microsoft Outlook. Puede utilizar el Planificador de reuniones para evitar eventos no compatibles al planificar citas.

Las horas laborables libres aparecen en blanco, las horas ocupadas aparecen en gris oscuro, las horas fuera del horario comercial aparecen en gris claro. Cualquier conflicto con la cita actual se resaltaré en rojo.

Meeting Planner																								
Thursday Sep 8	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
John Finch																								
Damien Walsh																								
Graham Rogers																								

En este ejemplo, Damien Walsh y Graham Rogers están libres de 7.30 a 17.30 y John Finch está ocupado de 13.00 a 22.00.

**Sugerencia:** Puede utilizar el Planificador de reuniones para establecer la hora de inicio y finalización de una cita. En la tabla libre/ocupado, haga clic en la hora de inicio y luego haga clic en la hora de finalización. El área entre la hora de inicio y de finalización está marcada en color azul oscuro, indicando las horas de la cita.



## Panel Seguimiento

Utilice este panel para crear elementos de seguimiento para su cita y configurar notificaciones por SMS si se activan Sage CRM.

Campo	Descripción
Crear tarea de seguimiento	Cree una nueva tarea de seguimiento basándose en la cita actual. La tarea de seguimiento de crea cuando guarda la cita actual con esta opción seleccionada.
Crear cita de seguimiento	Cree una nueva cita de seguimiento basándose en la cita actual. La cita de seguimiento de crea cuando guarda la cita actual con esta opción seleccionada.
Crear oportunidad de seguimiento	Cree una nueva oportunidad basándose en la cita actual. Esta opción está disponible solo al modificar una cita existente.
Enviar mensaje SMS inmediatamente	Envíe un mensaje de notificación por SMS a los usuarios añadidos a la opción <b>Usuario</b> en el <a href="#">Panel Planificación</a> . Esta opción solo está disponible si su administrador del sistema activó la mensajería por SMS en Sage CRM.

## Panel Campañas

Utilice este panel para vincular la cita a una actividad de fase de campaña de marketing.

De forma predeterminada, el panel **Campañas** está oculto. Para mostrar este panel, haga clic en el botón de acción **Mostrar campañas** en la cita.

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
Actividad de la fase	Especifique la actividad de la fase a la que desea vincular la cita. Esta opción es de solo lectura si la cita se creó en el contexto de una actividad de la fase. Como una cita se vincula automáticamente a la actividad de la fase.
Tipo de respuesta	Seleccione un tipo de respuesta. Esta opción queda disponible una vez que haya especificado una actividad de la fase.

## Pestaña Asistentes externos

**Nota:** Esta pestaña solo está disponible cuando visualiza una cita guardada.

Utilice esta pestaña para ver, agregar y eliminar asistentes externos. Solo puede agregar aquellos asistentes externos cuyos detalles están introducidos Sage CRM como registros Persona.

Cuando la cita no tiene ningún asistente externo, aparece el siguiente icono junto al nombre de pestaña: 

Cuando Integración de Exchange está activada, la pestaña **Asistentes externos** muestra la respuesta a la invitación a la cita desde Exchange Server.

Para obtener más información acerca del trabajo con asistentes externos, consulte [Gestión de asistentes externos](#).

Botón de acción	Descripción
Añadir asistentes a la cita	<p>Le permite buscar, seleccionar y agregar asistentes externos a la lista. Para obtener más información, consulte <a href="#">Incorporación de asistentes externos a una cita</a></p> <p>Cuando hace clic en este botón, se abre la pestaña <b>Buscar y añadir asistentes externos</b>.</p> <p>Utilice el panel <b>Buscar</b> en esta pestaña para especificar criterios de búsqueda para los registros Persona que desea agregar como asistentes externos a la cita. Haga clic en <b>Buscar</b> para iniciar su búsqueda.</p> <p>Cuando finalice su búsqueda, seleccione las casillas de verificación en la columna <b>Seleccionar</b> junto a los registros que desea agregar como asistentes externos y luego haga clic en <b>Añadir asistentes a la cita</b>.</p>
Quitar asistentes seleccionados de la cita	<p>Elimina asistentes externos seleccionados de la lista.</p> <p>Para obtener más información, consulte <a href="#">Eliminación de asistentes externos de una cita</a>.</p>

# Ayuda basada en Web

- [Instalación de archivos de ayuda localmente](#)
- [Cambio entre ayuda local y Web](#)

# Instalación de archivos de ayuda localmente

Necesita instalar archivos de ayuda en su Sage CRM servidor si:

- Los equipos de cliente en su entorno tiene un acceso limitado o ninguno a Internet.
- Desea personalizar los Sage CRM archivos de ayuda.

Si su entorno incluye múltiples Sage CRM servidores, necesita instalar archivos de ayuda solo en uno de ellos. Otros Sage CRM servidores obtendrán automáticamente el acceso a los archivos de ayuda instalados.

Después de instalar archivos de ayuda localmente, siempre puede volver a cambiar al uso de la ayuda alojada en servidores Web.

Para instalar archivos de ayuda:

1. Descargue el Sage CRM 2017 R1 archivo Instalación de la ayuda.

El archivo Instalación de la ayuda está disponible en la [Sage CRM Comunidad de socios](#). El nombre de archivo tiene el siguiente formato:

**SageCRM\_<NúmeroVersión>\_HelpSetup.exe**

donde <NúmeroVersión> es la Sage CRM versión para la que está destinada la instalación.

2. Copie el archivo Instalación de la ayuda en el Sage CRM servidor donde desea instalar ayuda.
3. Ejecute el archivo y complete el Asistente de instalación. Se le solicitará introducir credenciales administrativas para la Sage CRM base de datos.

Sage CRM los archivos de ayuda se instalan en las siguientes ubicaciones:

<b>Ayuda</b>	<b>Ubicación en un Sage CRM servidor</b>
Ayuda de usuario	<ul style="list-style-type: none"><li>• En un sistema de 32 bits: <b>%ProgramFiles%\Sage\CRM\&lt;NombreInstalación&gt;WWWRoot\Help\ &lt;Idioma&gt;\Main Menu</b></li><li>• En un sistema de 64 bits: <b>%ProgramFiles (x86)%\Sage\CRM\&lt;NombreInstalación&gt;WWWRoot\Help\ &lt;Idioma&gt;\Main Menu</b></li></ul>
Ayuda del administrador del sistema	<ul style="list-style-type: none"><li>• En un sistema de 32 bits: <b>%ProgramFiles%\Sage\CRM\WWWRoot\Help\ &lt;Idioma&gt;\Administration</b></li><li>• En un sistema de 64 bits: <b>%ProgramFiles(x86)%\Sage\CRM\WWWRoot\Help\ &lt;Idioma&gt;\Administration</b></li></ul>

En la tabla anterior:

- **<NombreInstalación>** es el nombre de la instalación que especificó durante la instalación Sage CRM.
- **<Idioma>** es el idioma de los archivos de ayuda, por ejemplo, EN, DE, ES o FR.

Los archivos de ayuda locales incluyen ayuda que varía según el contexto, a la que los usuarios pueden acceder haciendo clic en el botón **Ayuda** en la Sage CRM interfaz de usuario. El idioma en que aparece la ayuda que varía según el contexto depende de las preferencias del idioma del usuario. Para obtener más información, consulte *Ayuda del administrador del sistema* publicada en el [Centro de ayuda de Sage CRM](#). Si el archivo de ayuda del idioma elegido por el usuario no se ha instalado, la ayuda se mostrará en el idioma predeterminado del sistema.

Después de instalar los archivos de ayuda, puede modificar los archivos o sustituirlos completamente.

Sage CRM crea la ayuda utilizando Madcap Flare. Si tiene la experiencia y las licencias para crear un proyecto de ayuda personalizado que refleje la Sage CRM estructura del archivo de ayuda, puede sustituir partes o toda la ayuda Sage CRM estándar con su proyecto personalizado. También puede crear la ayuda utilizando la herramienta de creación de ayuda que prefiera y sustituir la totalidad o parte de la ayuda Sage CRM estándar.

Si utiliza un proyecto personalizado, asegúrese de lo siguiente:

- El archivo inicial predeterminado para la *Ayuda del usuario* y *Ayuda del administrador del sistema* se denomina **Default.htm** y se encuentra en la carpeta correspondiente (**Menú principal o Administración**) especificada en la tabla anterior. Sage CRM busca ese archivo si no se ha establecido ningún vínculo que varía según el contexto.
- Los archivos de contenido de ayuda son archivos HTM ubicados en la carpeta correspondiente (**Menú principal o Administración**). Sólo se pueden seleccionar archivos que cumplan estos criterios de la herramienta de traducción integrada para configurar los vínculos contextuales. Para obtener más información, consulte *Ayuda del administrador del sistema* publicada en el [Centro de ayuda de Sage CRM](#).

**Nota:** Le recomendamos realizar una copia de seguridad de los archivos de ayuda locales antes de modificarlos. Sage CRM incluye los nuevos archivos de ayuda y los vínculos contextuales en cada versión. Los vínculos y archivos de ayuda local personalizados no se perderán al actualizar.

# Cambio entre ayuda local y Web

Cuando se instalan los archivos de ayuda de forma local en su Sage CRM servidor, puede seleccionar qué archivos de ayuda se muestran a los usuarios y administradores del sistema cuando hacen clic en el botón **Ayuda**.

Las posibles opciones son:

- Archivos de ayuda locales instalados en su servidor de Sage CRM .
- Archivos de ayuda alojados en servidores Web exclusivos.

Para seleccionar qué archivos de ayuda aparecen:

1. Inicie sesión Sage CRM como un administrador del sistema.
2. Vaya a **<Mi perfil> | Administración | Sistema | Comportamiento del sistema**.
3. Haga clic en **Cambiar**.
4. En **Utilizar archivos de ayuda locales**, seleccione un valor:
  - **Sí**. Muestra archivos de ayuda instalados en el servidor de Sage CRM .
  - **No**. Muestra archivos de ayuda alojados en servidores Web exclusivos. Cuando se selecciona este valor, el equipo desde el cual los usuarios y administradores del sistema acceden a archivos de ayuda debe estar conectado a Internet.

**Utilizar archivos de ayuda locales** está disponible solo cuando los archivos de ayuda están instalados en su servidor de Sage CRM . Para obtener más información, consulte [Instalación de archivos de ayuda localmente](#).

5. Haga clic en **Guardar**.

# Conexión de correo electrónico segura

**Nota:** La información en esta sección es para administradores del sistema.

Existen algunos puntos a tener en cuenta al utilizar TLS con: Sage CRM:

- Necesita los detalles de conexión para su servidor de correo electrónico. Los detalles predeterminados de SMTP sobre TLS para Exchange Online y Gmail son de la manera siguiente:
  - Exchange Online: smtp.office365.com:587
  - Gmail: smtp.gmail.com:465
- Si está utilizando Gmail, es posible que necesite generar una contraseña por aplicación para utilizar SMTP. Consulte <https://security.google.com/settings/security/apppasswords>.
- Si está utilizando Exchange Online, considere los límites de envío diarios.
- Asegúrese de que su cortafuegos y software antivirus permiten SMTP salientes desde el servidor Web de CRM.

Para utilizar TLS con correo electrónico Sage CRM estándar:

1. Haga clic en **<Mi perfil> | Administración | Correo electrónico y documentos | Configuración de correo electrónico**.
2. Haga clic en **Cambiar**. La pantalla de configuración de Correo electrónico/SMS se abre.
3. Introduzca su nombre de usuario y contraseña de SMTP.
4. Seleccione **Utilizar TLS para SMTP** para establecer una conexión al servidor de correo utilizando TLS.
5. Introduzca su nombre de dominio de SMS y servidor SMTP para la mensajería por SMS.
6. Seleccione **Utilizar TLS para SMS** para enviar mensajes de SMS utilizando TLS.
7. Haga clic en **Guardar**.

Para utilizar TLS con Gestión de correo electrónico:

1. Configure TLS para correo electrónico estándar. Consulte los pasos anteriores.
2. Haga clic en **<Mi perfil> | Administración | Correo electrónico y documentos | Opciones avanzadas del servidor de administración de correo**.
3. Haga clic en **Nuevo**. Debe configurar opciones en el buzón de correo saliente primero. Para más información, consulte *Configuración de la gestión de correo electrónico* en la *Ayuda del administrador del sistema*.
4. Seleccione **Utilizar TLS para POP** para recibir correos electrónicos desde la cuenta de correo electrónico de POP utilizando TLS.



5. Seleccione **Utilizar TLS para SMTP** para enviar correos electrónicos al servidor de SMTP utilizando TLS.
6. Haga clic en **Guardar**.

# Incidencias solucionadas

---

Esta sección enumera incidencias solucionadas en Sage CRM 2017 R1.

El estado **No se puede reproducir** de la siguiente tabla significa que la incidencia no pudo reproducirse en Sage CRM 2017 R1. Instalación Sage CRM 2017 R1 para resolver la incidencia.

**Nota:** Después de realizar la instalación Sage CRM 2017 R1, borre la caché del navegador en los equipos de los usuarios para garantizar que el Cuadro de mando interactivo funcione correctamente.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
0-168249-QA	Integración de Advantage ProSeries	Al utilizar el tema Moderno, los usuarios tuvieron las siguientes incidencias: <ul style="list-style-type: none"><li>• Algunas pantallas de Sage CRM aparecían como páginas en blanco.</li><li>• Faltaba información en algunas pantallas de Sage CRM.</li><li>• En algunas situaciones, faltaban pestañas de Sage CRM.</li></ul>	Esta incidencia se ha solucionado.
0-167008-QA	Casos	Cuando un usuario visualizaba un caso, la parte superior de la ventana Sage CRM mostraba detalles de un caso diferente.	Esta incidencia se ha solucionado.

---

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
0-167739-QA	Comunicaciones/Agenda	Cambiar el valor del campo <b>De</b> en la plantilla de correo electrónico predeterminada cambió el valor del campo <b>De</b> en comunicaciones existentes.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-167786-QA	Comunicaciones/Agenda	La citas asignadas a equipos desaparecieron de <b>CRM de equipo   Calendario</b> después de sincronizar datos desde Sage CRM a Microsoft Outlook.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-167964-QA	Comunicaciones/Agenda	<b>CRM de equipo   Calendario</b> no muestra detalles que no estaban asignados a ningún usuario.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-165684-QA	Comunicaciones/Agenda	El campo <b>cmli_comm_accountid</b> en la base de datos no se cumplimentaba con el valor correcto. Esta incidencia se produjo en integraciones con Sage 200.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-167839-QA	Comunicaciones/Agenda	Cuando un usuario agregó un archivo adjunto a una tarea cerrada, se eliminó alguna información (como detalles de empresa, persona y tarea relacionados) de forma inesperada de la tarea.	No se puede reproducir.
701-167372-QA	Gestión de componentes	Cuando un usuario abrió una empresa e hizo clic en la pestaña <b>Mapa</b> , se producía un error. La función Buscar no estaba disponible.	No se puede reproducir.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
0-166214-QA	Gestión de componentes	Cuando se instaló el Componente de Asignación, el mapa no pudo mostrar empresas, oportunidades y clientes potenciales.	Según diseño. Asegúrese de centrar el mapa correctamente y configurar los ajustes de distancia en el mapa.
0-167732-QA	Gestión de componentes	Cuando se instaló el Componente de Asignación, la ubicación de una empresa en concreto no se mostró automáticamente en el mapa.	Según diseño. Para ver la ubicación de una empresa en el mapa global, haga clic en <b>Buscar</b> .
0-165732-QA	Producto principal	Los parámetros <code>#recordanchor#</code> y <code>#recordanchorend#</code> no funcionaban como se esperaba en plantillas de correo electrónico.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-166966-QA	Producto principal	Cuando un usuario introducía texto en un campo avanzado de selección de búsqueda (SSA) y hacía clic en el icono de lupa, la lista desplegable que se abría estaba posicionada de forma incorrecta.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-165929-QA	Producto principal	Los usuarios no pueden iniciar sesión en Sage CRM.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-165011-QA	Producto principal	El parámetro <code>defaultvalue</code> utilizado en el script <code>OnCreate</code> no establecía la hora predeterminada correctamente. Esta incidencia se observó en la acción de flujo de trabajo <b>Establecer valor de columna</b> .	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
0-165868-QA	Producto principal	La hora de procesamiento del documento incorrecta se mostraba en la lista de oportunidades.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-165587-QA	Producto principal	Sage CRM no mostraba páginas de error personalizadas a usuarios.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-166596-QA	Personalización	Cuando un usuario hacía clic en un grupo de pestañas personalizadas en el menú principal, la parte superior de la ventana de Sage CRM mostraba información incorrecta.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-168387-QA	Personalización	Cuando un usuario intentaba abrir una comunicación en la pestaña <b>Comunicaciones</b> de una empresa, Sage CRM mostraba un mensaje indicando que el registro de comunicación estaba bloqueado por el usuario actual.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-165795-QA	Personalización	Un botón personalizado denominado <b>Convertir a pedido ERP</b> faltaba en Google Chrome.	No se puede solucionar. Este comportamiento se produce debido al error en QuoteSummary.js que es un archivo personalizado.
0-165522-QA	Personalización	El método <code>CRM.Button</code> no resaltaba la pestaña requerida.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-167884-QA	Personalización	El valor predeterminado se ignoraba en una lista implementada utilizando una DLL de .NET.	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
0-167278-QA	Asistente para personalización	Se mostraban los códigos de campo en vez de traducciones en plantillas de correo electrónico.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-167882-QA	Asistente para personalización	Un mensaje que indicaba que la función no estaba disponible aparecía cuando un usuario ampliaba una notificación para una tarea vinculada a una entidad personalizada, hacía clic en <b>Ver original</b> y luego hacía clic en <b>Guardar</b> .	Esta incidencia se ha solucionado.
0-167798-QA	Base de datos	En <b>&lt;Mi perfil&gt;   Administración   Sistema   Base de datos</b> , no era posible especificar un número de puerto que incluía más de cuatro dígitos.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-167253-QA	Cliente de correo electrónico	La dirección de correo electrónico predeterminada en el campo <b>De</b> de la plantilla de correo electrónico no se sustituía por la dirección de correo electrónico actual del alias de usuario seleccionado.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-167204-QA	Marketing electrónico (Swiftpage)	Cuando se activó Marketing electrónico de Swiftpage, se agregaron valores erróneos desde campos de selección en correos electrónicos de marketing electrónico.	No se puede reproducir.
0-167890-QA	Listas de objetivos / grupos	La utilización de un apóstrofe (') en el nombre y descripción de un grupo causaba errores de SQL Server.	Esta incidencia se ha solucionado.

<b>ID de incidencia</b>	<b>Área</b>	<b>Descripción</b>	<b>Estado</b>
0-167334-QA	Listas de objetivos / grupos	Un gestor de información no pudo otorgar el acceso a un grupo a todos los usuarios.	Según diseño. Esta función está disponible solo para administradores del sistema.
0-167213-QA	Listas de objetivos / grupos	Las descripciones de grupos se perdían después de actualizar Sage CRM.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-167952-QA	Cuadro de mando interactivo	Los campos de selección de búsqueda avanzada (SSA) no estaban disponibles en dispositivos basados en entidades personalizadas.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-165063-QA	Cuadro de mando interactivo	El cuadro de mando interactivo requería a los usuarios iniciar sesión después de actualizar Sage CRM.	No se puede reproducir.
0-165449-QA	Cuadro de mando interactivo	Un dispositivo de lista basado en un informe no funcionó.	Según diseño.
0-166184-QA	Cuadro de mando interactivo	El Dispositivo Mi calendario en el cuadro de mando interactivo mostró la hora incorrecta para citas.	No se puede reproducir.
0-165486-QA	Cuadro de mando interactivo	Cuando un usuario hizo clic en un vínculo en el cuadro de mando interactivo, la parte superior de la ventana Sage CRM mostraba detalles de un caso diferente.	No se puede reproducir.

<b>ID de incidencia</b>	<b>Área</b>	<b>Descripción</b>	<b>Estado</b>
0-168324-QA	Clientes potenciales	La condición Contiene no coincidía con un registro de cliente potencial en un registro de empresa existente.	Documentación actualizada. La documentación proporcionó una descripción imprecisa de la condición Contiene en la opción Regla de prevención de duplicados.
0-167907-QA	Plugin de Lite Outlook	Cuando un usuario archivaba un mensaje de correo electrónico con respecto a un registro Empresa y un registro Persona, se mostraban las entradas de comunicación duplicadas para el registro Persona.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-165261-QA	Plugin de Lite Outlook	Un usuario no podía archivar un mensaje de correo electrónico respecto a dos casos.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-166123-QA	Combinación de correspondencia	Cuando un usuario creaba un documento combinado, una plantilla .docm existente faltaba en la lista de documentos de Word.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-166272-QA	Combinación de correspondencia	La combinación de correspondencia fallaba cuando se establecía la configuración regional del sistema operativo como Chino en el servidor de Sage CRM.	Esta incidencia se ha solucionado.



ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
0-168078-QA	Teléfono móvil	En la versión móvil de Sage CRM, no se aplicó una restricción a los campos de selección de búsqueda avanzada (SSA).	Según diseño. Se ha actualizado la documentación. Siempre que esté creando un nuevo campo de SSA con restricciones, debe actualizar manualmente el archivo <b>WWWRoot\mobile\lib\ssa\ssarestrictors.js</b> para reflejar la restricción.
0-168077-QA	Teléfono móvil	Los campos de selección de búsqueda avanzada (SSA) en pantallas móviles se desplazaban de forma inesperada.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-167948-QA	Teléfono móvil	Cuando la opción <b>Territorio</b> estaba configurada como solo lectura para la entidad Persona, los usuarios recibían en algunas situaciones un mensaje de error erróneo indicando que se debía establecer un valor en esa opción.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-167985-QA	Teléfono móvil	El campo <b>Oportunidad: Asignada a</b> (oppo_assigneduserid) no funcionó como lo esperado en pantallas móviles cuando se estableció como solo lectura utilizando la función Script de creación.	No se puede reproducir.
0-167711-QA	Integración de Outlook: Classic	Algunas reuniones no se sincronizaban desde Microsoft Outlook en Sage CRM.	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
0-168007-QA 0-167917-QA	Informes	Cuando un usuario exportaba un informe a Microsoft Excel, algunos campos numéricos se exportaban de forma incorrecta. Como resultado, no se podían realizar operaciones aritméticas en los valores de campo en Excel.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-168345-QA	Informes	Los informes de Sage CRM utilizaban consultas SQL incorrectas para devolver fechas. Esta incidencia solo se observó en versiones en Francés de Microsoft SQL Server.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-167838-QA	Informes	Cuando un usuario exportaba un informe de gran tamaño a Microsoft Excel y luego abría el archivo generado, Excel mostraba un mensaje indicando que el archivo estaba dañado.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-168009-QA	Informes	Cuando un usuario exportaba un informe a Microsoft Excel, algunos campos de fecha se exportaban de forma incorrecta. Como resultado, no se podían aplicar filtros a los valores de campo en Excel.	Esta incidencia se ha solucionado.
695-167074-QA	Previsiones de ventas	El valor <b>fcst_month</b> no se actualizó en la base de datos de Sage CRM.	Según diseño.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
0-165752-QA	Proveedor de SData	Cuando los datos de la empresa se sincronizaron de OfficeLine a Sage CRM, la dirección de correo electrónico de la empresa no se agregó al registro de empresa en Sage CRM.	No se puede reproducir.
0-167156-QA	Integración de Soap	Cuando un usuario intentó guardar un registro en Sage CRM durante la actualización de metadatos, se produjo un error.	Según diseño.
0-165803-QA	Interfaz de usuario	El filtro de combinación de correspondencia se establecía de forma errónea como empresa en vez de entidad personalizada.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-167905-QA	Interfaz de usuario	No se podía cambiar un valor de campo de fecha en Búsqueda avanzada.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-165606-QA	Interfaz de usuario	Cuando se configuraba Sage CRM para abrir nuevos mensajes de correo electrónico en una ventana emergente, el botón <b>Enviar correo electrónico</b> quedaba oculto debido al tamaño predeterminado de la ventana.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-164997-QA	Gestión de usuarios	Se producía un error cuando un administrador del sistema intentaba volver a activar un usuario de recurso desactivado.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-162723-QA	Flujo de procesos	Cuando un administrador del sistema modificó un flujo de trabajo y luego hizo clic en <b>Administración</b> , apareció un mensaje de error.	No se puede reproducir.

# Actualización

---

Puede utilizar el paquete de instalación de Sage CRM 2017 R1 para realizar una nueva instalación de Sage CRM o actualización desde una versión anterior.

Puede actualizar Sage CRM 2017 R1 desde Sage CRM 7.3 SP3, 7.3 SP2, 7.3 SP1, 7.3 y 7.2.