

Sage CRM 2017 R2

Notes de version

Révision : SYS-REA-ENG-2017R2-1.0

Mise à jour : mars 2017

© 2017, The Sage Group plc ou ses concédants. Sage, les logos Sage et les noms de produit et de service Sage mentionnés ici sont les marques déposées de The Sage Group plc ou de ses concédants. Toutes les marques déposées sont détenues par leurs propriétaires respectifs.

Table des matières

Présentation	4
Date de version et fichiers inclus	5
Documentation et aide	6
Nouvelles fonctionnalités et améliorations	7
Résolution des problèmes d'état du système	10
Dépannage d'Apache Tomcat	12
Dépannage de SData	13
Dépannage du service de recherche rapide Sage CRM	13
Dépannage des notifications	13
Dépannage de la synchronisation Exchange	14
Dépannage de la connexion SMTP	15
Dépannage du service d'escalade Sage CRM	15
Dépannage du service d'indexation Sage CRM	15
Personnalisation du calendrier	16
Création d'une action de rendez-vous personnalisée	16
Modification de la couleur d'un rendez-vous pour un utilisateur	19
Optimisation d'une liste d'entités personnalisées pour un chargement plus rapide	20
Gestion de votre signature électronique	21
Création de votre signature électronique	21
Modification de votre signature électronique	21
Activation ou désactivation de votre signature électronique	21
Suppression de votre signature électronique	22
Problèmes abordés	23
Mise à niveau	34

Présentation

Ce document fournit des informations sur les nouvelles fonctionnalités et les améliorations effectuées, les problèmes résolus et les problèmes connus restants (le cas échéant) dans la version Sage CRM 2017 R2. Il est destiné à Sage OpCos, aux partenaires Sage CRM et aux clients Sage CRM.

Bien que ce document fasse référence à Sage CRM, les produits régionaux sont susceptibles d'utiliser différents noms.

Vous pouvez obtenir des clés de licence pour Sage CRM 2017 R2 qui dépendent de votre zone géographique pour installer des modules produit comme **Ventes**, **Marketing**, et **Service** , (ou une combinaison de ces modules). Pour d'autres informations sur la disponibilité des modules et les configurations disponibles dans votre région, veuillez contacter l'équipe de clé de licence Sage locale.

Lors de l'installation de Sage CRM 2017 R2, vous pouvez accepter d'envoyer à Sage des données d'utilisation Sage CRM anonymes par l'intermédiaire de Google Analytics. Ces informations permettront à Sage d'améliorer les services et logiciels que nous fournissons à nos clients.

Date de version et fichiers inclus

Date de version	Fichiers inclus	Version
Mars 2017	eWare.dll	20.17.0.2
	Plug-in Outlook	20.17.0.2
	Plug-in de document	20.17.0.1
	Plug-in CTI	20.17.0.1

Documentation et aide

Pour afficher l'aide contextuelle, cliquez sur le bouton **Aide** dans Sage CRM 2017 R2.


Pour plus d'informations sur le logiciel avec lequel Sage CRM 2017 R2 peut travailler et intégrer, consultez le guide *Matrice de prise en charge logicielle de Sage CRM 2017 R2* publié sur le [Centre d'aide Sage CRM](#).

Pour une *Aide d'utilisateur* en ligne, une *Aide d'administrateur système* en ligne et tous les documents PDF pour cette version, allez au [Sage CRM Help Center](#).

Nouvelles fonctionnalités et améliorations

La liste suivante répertorie les nouvelles fonctionnalités et améliorations mises en œuvre dans Sage CRM 2017 R2.




Zone	Nouvelle fonctionnalité et amélioration
Paramètres système	<ul style="list-style-type: none">• Vérification de l'état du système. Les administrateurs système peuvent utiliser la nouvelle option État du système pour contrôler l'état de 10 composants Sage CRM en temps réel. Cliquez sur <Mon Profil> Administration Système. Si un composant rencontre des problèmes, cliquez sur Aide pour obtenir des instructions de dépannage. Pour obtenir des détails, reportez-vous à Résolution des problèmes d'état du système.• Créer un nom de serveur personnalisé. Les administrateurs système peuvent créer pour les demandes internes un nom de serveur Sage CRM personnalisé différent du serveur réel. Cliquez sur <Mon Profil> Administration Système Comportement système. Utilisez les options Envoyer des demandes internes au nom de serveur réel et Nom de serveur personnalisé pour demandes internes. Le nom de serveur est utilisé pour les demandes internes dans les fonctionnalités Sage CRM suivantes :<ul style="list-style-type: none">• Publipostage• Téléchargement des données• Intégration MailChimp• Intégration Swiftpage• Intégrations basées sur GCRM• Intégration Exchange
Intégration MailChimp	<ul style="list-style-type: none">• Prise en charge de MailChimp API 3.0. L'intégration Sage CRM et MailChimp prend entièrement en charge la nouvelle API MailChimp.

Zone	Nouvelle fonctionnalité et amélioration
Client de messagerie intégré	<ul style="list-style-type: none"> • Auto-suggestion des destinataires dans les champs À, CC et Cci des e-mails. Commencez à saisir le nom ou l'adresse e-mail d'un contact ou d'une société dans les champs À, CC, et Cci et Sage CRM affiche automatiquement la liste des enregistrements correspondants. Cliquez sur l'enregistrement pour l'ajouter comme destinataire dans le champ actuel. • Signature électronique par défaut (0-164691-ENH). Chaque utilisateur peut créer et modifier sa signature électronique par défaut dans <Mon Profil> Préférences. Pour plus de détails, reportez-vous à Gestion de votre signature électronique.
Calendrier	<ul style="list-style-type: none"> • Vue Fil d'actualité dans le calendrier Équipe Sage CR . Lorsque le calendrier se trouve en mode Équipe CRM, les utilisateurs peuvent accéder à la nouvelle vue Fil d'actualité pour afficher les rendez-vous attribués à tous les membres de l'équipe sélectionnée. • Affichage des rendez-vous programmés pour tout le mois. Lorsque le calendrier se trouve en mode Mon CRM, les utilisateurs peuvent ouvrir la vue Mois pour afficher les rendez-vous programmés pour tout le mois. • Impression du calendrier. Un nouveau bouton Imprimer () permet d'imprimer facilement la vue de calendrier actuelle. • Affectation d'icônes aux actions de rendez-vous personnalisées. Les administrateurs systèmes peuvent affecter des icônes personnalisées aux actions personnalisées de rendez-vous qu'ils créent. Pour plus de détails, reportez-vous à Création d'une action de rendez-vous personnalisée. • Personnalisation des couleurs de rendez-vous dans le calendrier Équipe Sage CRM. Les administrateurs système peuvent personnaliser la couleur dans laquelle les rendez-vous affectés à un utilisateur s'affichent dans le calendrier Équipe Sage CRM. Pour obtenir des détails, reportez-vous à Modification de la couleur d'un rendez-vous pour un utilisateur.
Personnalisation	<ul style="list-style-type: none"> • Optimisation des listes d'entités personnalisées pour un chargement plus rapide. Lorsque les administrateurs système créent ou modifient une liste d'entités personnalisées, ils peuvent optimiser cette liste pour un chargement plus rapide en utilisant une nouvelle option appelée Utiliser toutes les colonnes SQL dans la requête. Pour plus de détails, reportez-vous à Optimisation d'une liste d'entités personnalisées pour un chargement plus rapide.
Intégration Exchange	<ul style="list-style-type: none"> • Traitement amélioré des caractères XML non valides (0-165140-ENH). Lorsqu'un caractère XML non valide est détecté, la synchronisation Exchange ne s'arrête pas.

Zone	Nouvelle fonctionnalité et amélioration
Thème mobile	<ul style="list-style-type: none"> • Les champs obligatoires et les valeurs de champ non valides sont mis en surbrillance (0-167918-ENH, 0-168019-ENH). Les écrans mobiles mettent en surbrillance les champs obligatoires et les champs qui contiennent des valeurs non valides.
Utilisation	<ul style="list-style-type: none"> • Redimensionnement automatique des fenêtres Sage CRM (0-168517-ENH). Les fenêtres Sage CRM sont redimensionnées automatiquement et correctement. • Formatage amélioré des liens hypertextes dans les rapports (0-168313-ENH). Les liens hypertexte dans les rapports sont mis en surbrillance lorsque vous placez dessus le pointeur de la souris.
Composants et logiciels tiers	<ul style="list-style-type: none"> • jQuery mis à jour vers la dernière version (0-168410-ENH). Sage CRM utilise jQuery version 3.1.1. • Prise en charge de Microsoft SQL Server 2016 SP1. Les administrateurs système peuvent utiliser cette version de SQL Server pour héberger la base de données Sage CRM. • Prise en charge des dernières versions macOS. Les utilisateurs peuvent accéder à Sage CRM avec le navigateur Web Safari installé sur macOS El Capitan (10.11) ou macOS Sierra (10.12).
Documentation	<ul style="list-style-type: none"> • Instructions ajoutées sur la façon de configurer une liste noire de mots de passe (0-168601-ENH). La documentation explique comment définir une liste de termes qui ne peuvent pas être utilisés comme mots de passe utilisateur (dictionary.txt). Pour plus de détails, reportez-vous à <i>Aide de l'administrateur système</i>.

Résolution des problèmes d'état du système

Un composant Sage CRM peut avoir un des statuts suivants :

-  Le composant fonctionne correctement.
-  Le composant n'est pas activé.
-  Le composant ne fonctionne pas correctement.

Composant	Fonctionnalités Sage CRM qui utilisent le composant	Dépannage
Apache Tomcat	<ul style="list-style-type: none">• Calendrier• Déposer le document• Intégration Exchange• Fonctionnalités dans la barre du haut :<ul style="list-style-type: none">• Recherche rapide• Notifications (🔔)• Favoris (⭐)• Récent (🕒)	Dépannage d'Apache Tomcat
Réécriture URL	<ul style="list-style-type: none">• Intégrations basées sur GCRM• Tableau de bord interactif• Intégration MailChimp• Publipostage• API SData• Intégration Swiftpage	Dépannage du module Réécriture URL

Composant	Fonctionnalités Sage CRM qui utilisent le composant	Dépannage
SData 1.1	<ul style="list-style-type: none"> • Déposer le document • Intégrations Exchange • Intégrations basées sur GCRM • Tableau de bord interactif • Applications mobiles • Flux SData de Sage CRM utilisés par d'autres applications 	Dépannage de SData
SData 2.0	<ul style="list-style-type: none"> • Calendrier • Fonctionnalités dans la barre du haut : <ul style="list-style-type: none"> • Recherche rapide • Notifications (🔔) • Favoris (★) • Récent (🕒) 	Dépannage de SData
Service de recherche rapide Sage CRM	Recherche rapide dans la barre du haut	Dépannage du service de recherche rapide Sage CRM
Notifications	Notifications (🔔) dans la barre du haut	Dépannage des notifications
Synchronisation Exchange	Intégration Exchange	Dépannage de la synchronisation Exchange
Connexion SMTP	Envoi d'e-mails depuis le client de messagerie intégré.	Dépannage de la connexion SMTP
Service d'escalade Sage CRM	<ul style="list-style-type: none"> • Règles d'escalade progressive • Processus • Notifications (🔔) dans la barre du haut 	Dépannage du service d'escalade Sage CRM

Composant	Fonctionnalités Sage CRM qui utilisent le composant	Dépannage
Service d'indexation Sage CRM	Mise à jour de l'index de recherche de mot clé. Par exemple, quand un utilisateur crée un nouvel enregistrement d'entité.	Dépannage du service d'indexation Sage CRM

Dépannage d'Apache Tomcat

- Utilisez l'outil Services (services.msc) sur le serveur Sage CRM pour vérifier que le service **Apache Tomcat 7.0 CRM** fonctionne. Démarrez ou redémarrez le service si nécessaire.
- Pour vérifier que le port utilisé par Apache Tomcat est ouvert et qu'il n'existe pas de connexions conflictuelles, exécutez la commande suivante quand l'invite apparaît sur le serveur Sage CRM :

```
netstat -ano | find "<PortNumber>"
```

où <PortNumber> est le port utilisé par Apache Tomcat. Il s'agit généralement du port 10009.

Composants qui échouent si Apache Tomcat échoue :

- Réécriture URL
- SData 1.1 et 2.0
- Service de recherche rapide Sage CRM
- Notifications
- Synchronisation Exchange

Dépannage du module Réécriture URL

1. Le module Réécriture URL échoue si Apache Tomcat échoue. La résolution des problèmes d'Apache Tomcat peut également résoudre les problèmes du module Réécriture URL. Pour des conseils de dépannage, reportez-vous à [Dépannage d'Apache Tomcat](#).
2. Si les problèmes persistent, cela peut indiquer que les règles de trafic entrant de réécriture d'URL ont été modifiées de manière incorrecte ou supprimées. Pour restaurer les règles de trafic entrant d'origine, utilisez l'assistant de configuration Sage CRM :
 - a. Sur le serveur Sage CRM, démarrez l'assistant de configuration Sage CRM.
 - b. Suivez les étapes de l'assistant jusqu'à ce que vous atteigniez l'étape **Choisir le type de configuration**.
 - c. Sélectionnez **Modifier l'installation existante de CRM** et cliquez sur **Suivant**.
 - d. Dans l'étape **Options de réinstallation**, sélectionnez **Alias IIS**. Vérifiez que toutes les

autres cases sont désélectionnées.

e. Terminez les étapes de l'assistant.

Composants qui échouent si La réécriture d'URL échoue	La réécriture d'URL échoue si ces composants échouent
<ul style="list-style-type: none">• SData 1.1 et 2.0• Service de recherche rapide Sage CRM• Notifications• Synchronisation Exchange	Apache Tomcat

Dépannage de SData

SData 1.1 et 2.0 sont basés sur Apache Tomcat et Réécriture URL. La résolution des problèmes relatifs à ces composants peut également réparer SData. Pour des conseils de dépannage, reportez-vous à :

- [Dépannage d'Apache Tomcat](#)
- [Dépannage du module Réécriture URL](#)

Dépannage du service de recherche rapide Sage CRM

1. Le service de recherche rapide Sage CRM est basé sur Apache Tomcat et Réécriture URL. La résolution des problèmes relatifs à ces composants peut également réparer le service de Recherche rapide Sage CRM. Pour des conseils de dépannage, reportez-vous à :
 - [Dépannage d'Apache Tomcat](#)
 - [Dépannage du module Réécriture URL](#)
2. Si des problèmes persistent, utilisez l'outil Services (services.msc) sur le serveur Sage CRM pour vérifier que le serveur **Service de recherche rapide Sage CRM** fonctionne. Démarrez ou redémarrez le service si nécessaire.

Dépannage des notifications

Les notifications sont basées sur Apache Tomcat et Réécriture URL. La résolution des problèmes relatifs à ces composants peut également réparer les notifications. Pour des conseils de dépannage, reportez-vous à [Dépannage d'Apache Tomcat](#).

Dépannage de la synchronisation Exchange

1. La synchronisation Exchange est basée sur Apache Tomcat et Réécriture URL. La résolution des problèmes relatifs à ces composants peut également réparer le service de recherche rapide Sage CRM. Pour des conseils de dépannage, reportez-vous à :
 - [Dépannage d'Apache Tomcat](#)
 - [Dépannage du module Réécriture URL](#)
2. Si les problèmes persistent, vérifiez que vous avez correctement configuré l'intégration Exchange.

Dépannage de la connexion SMTP

Vérifiez que :

- Le serveur SMTP spécifié dans Sage CRM est configuré correctement.
- Le port SMTP spécifié dans Sage CRM est ouvert et accepte les connexions. Par exemple, le port peut être bloqué par un pare-feu ou un antivirus.

Remarque : La fonctionnalité État du système ne vérifie pas que le nom d'utilisateur et le mot de passe du serveur SMTP sont corrects.

Dépannage du service d'escalade Sage CRM

Utilisez l'outil Services (services.msc) sur le serveur Sage CRM pour vérifier que le **service d'escalade Sage CRM** fonctionne. Démarrez ou redémarrez le service si nécessaire.

Dépannage du service d'indexation Sage CRM

Utilisez l'outil Services (services.msc) sur le serveur Sage CRM pour vérifier que le **service d'indexation Sage CRM** fonctionne. Démarrez ou redémarrez le service si nécessaire.

Personnalisation du calendrier

- [Création d'une action de rendez-vous personnalisée](#)
- [Modification de la couleur d'un rendez-vous pour un utilisateur](#)

Création d'une action de rendez-vous personnalisée

- [Étape 1 : Ajouter une nouvelle action de rendez-vous à la base de données](#)
- [Étape 2 : Affecter une icône à l'action de rendez-vous](#)

Étape 1 : Ajouter une nouvelle action de rendez-vous à la base de données

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Communication**.
2. Dans la colonne **Légende de champ**, localisez **Action**, puis dans la colonne **Type de champ**, cliquez sur **Sélection**.
3. Créez une action de rendez-vous :
 - a. Dans **Ajouter une traduction**, saisissez le nom de l'action.
 - b. Dans **Code**, saisissez le code de l'action.
 - c. Cliquez sur **Ajouter**, puis sur **Enregistrer**.

Étape 2 : Affecter une icône à l'action de rendez-vous

1. Créez votre icône d'action et enregistrez-la comme fichier .gif, .png, ou .jpeg.
 - Le fichier graphique doit être de petite taille.
 - Vérifiez que votre icône est carrée.
2. Copiez le fichier graphique dans un sous-dossier à l'emplacement suivant sur le serveur Sage CRM :
<Sage CRM installation folder>\WWWRoot
3. Créez le fichier JavaScript **responsiveCalendarCustomActions.js** pour affecter l'icône d'action à l'action de rendez-vous personnalisée. Pour un exemple de code, consultez l'[Exemple de fichier responsiveCalendarCustomActions.js](#).
4. Copiez le fichier vers le dossier suivant sur le serveur Sage CRM :
<Sage CRM installation folder>\WWWRoot\js\custom
5. Sur le serveur Sage CRM, exécutez la commande `iisreset` à l'invite.

Exemple de fichier responsiveCalendarCustomActions.js

Cet exemple de code affecte le fichier d'icône **CustomIcon.gif** à l'action de rendez-vous dont le code est **myactioncode**.

```
SageCRM = SageCRM || {};  
  
/* Fonction pour ajouter les styles. */  
var addStyles = function(styles){  
var customStyles = document.createElement('style');  
for(i=0;i<styles.length;i++){  
customStyles.innerHTML = customStyles.innerHTML + styles[i];  
}  
document.head.appendChild(customStyles);  
};  
  
/* Ajoutez les définitions de style CSS pour vos icônes d'action */  
styles=[".sage-calendar-icon.myclass{background-image: url  
('/"+crm.installName()+"/MyImages/CustomIcon.gif');}"],  
// Ajoutez la prochaine définition de style ici.  
];  
  
/* Mappez les codes d'action sur les classes CSS définissant vos icônes */  
SageCRM.CUSTOM_ACTION_TYPE_ICONS = {  
"myactioncode" : "myclass",  
// Ajoutez la prochaine définition de mappage ici.  
};  
  
/* Ajoutez les styles à la page */  
addStyles(styles);
```

Elément de code JavaScript

```
styles=[  
<style definition 1>,  
<style definition 2>,  
<style definition 3>  
]
```

Détails

Chaque définition de style dans cet élément doit avoir le format suivant :

```
".sage-calendar-icon.<votre classe  
CSS>{background-image: url  
( '/' +crm.installName()+ "<chemin  
vers votre icône>" );}
```

où

- **<Votre classe CSS>** est le nom de votre classe CSS personnalisée qui spécifie le chemin vers le fichier d'icône.
- **<Chemin vers votre icône>** est le chemin d'accès relatif vers le dossier qui contient votre fichier d'icône. Spécifiez le chemin d'accès relatif à **<Sage CRM installation folder>\WWWRoot**
L'exemple de code pointe vers le fichier d'icône suivant :
<dossier d'installation Sage CRM>\WWWRoot\MyImages\CustomIcon.gif

```
SageCRM.CUSTOM_ACTION_TYPE_ICONS =  
{  
<définition de mappage 1>,  
<définition de mappage 2>,  
<définition de mappage 3>  
}
```

Chaque définition de mappage dans cet élément doit avoir le format suivant :

```
"<code d'action de rendez-vous>" :  
"<votre classe CSS>,"
```

où

- **<code d'action de rendez-vous>** est le code d'action spécifié à [l'Étape 1 : Ajouter une nouvelle action de rendez-vous à la base de données.](#)
- **<votre classe CSS>** est le nom de votre classe CSS personnalisée qui spécifie le chemin vers le fichier d'icône.

Modification de la couleur d'un rendez-vous pour un utilisateur

Vous pouvez modifier la couleur par défaut dans laquelle les rendez-vous affectés à un utilisateur particulier sont affichés dans le calendrier **Équipe Sage CRM**.

1. Créez le fichier JavaScript **responsiveTeamCalendarUserColors.js**.
2. Ajoutez le code suivant au fichier :

```
SageCRM = SageCRM || {};  
  
SageCRM.CUSTOM_TEAM_CALENDAR_USER_COLORS = {  
  // Mapper les ID utilisateur sur les couleurs.  
  "<ID utilisateur>" : "<couleur>",  
};
```

où

- <ID utilisateur> est l'ID utilisateur Sage CRM.
- <couleur> est la couleur dans laquelle vous souhaitez que le rendez-vous apparaisse. Utilisez un code couleur hex, par exemple #00DC00.

Vous pouvez ajouter autant de paires "<ID utilisateur>" : "<couleur>" que vous le désirez. Utilisez une virgule comme séparateur.

3. Enregistrez et copiez le fichier dans le dossier suivant sur le serveur Sage CRM :
<Dossier d'installation Sage CRM>\WWWRoot\js\custom
4. Sur le serveur Sage CRM, exécutez la commande `iisreset` à l'invite.

Optimisation d'une liste d'entités personnalisées pour un chargement plus rapide

Remarque : Cette option n'est pas prise en charge pour les entités standard.

Par défaut, Sage CRM recherche des données associées à une liste d'entités personnalisées dans toutes les colonnes de la base de données. Vous pouvez configurer Sage CRM pour qu'il recherche des données uniquement dans ces colonnes de bases de données qui sont ajoutées à votre liste d'entités personnalisées.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | <Entité personnalisée> | Listes**.
2. Pour optimiser une liste existante, cliquez sur l'icône **Modifier** (🔧) à côté de cette liste. Pour créer et optimiser une nouvelle liste, cliquez sur **Nouveau**.
3. Définissez **Utiliser tous les colonnes SQL dans la requête** sur **Non**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Si vous obtenez une erreur quand votre liste est en cours de chargement, une colonne de listes dans votre personnalisation peut être absente de la requête SQL qui charge la liste. Pour résoudre ce problème, ajoutez la colonne à la liste mais masquez-la :

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | <Entité personnalisée> | Listes**.
2. Cliquez sur le nom de la liste.
3. Dans **Champ**, sélectionnez la colonne à ajouter. Il s'agit de la colonne mentionnée dans le message d'erreur affiché quand la liste est en cours de chargement.
4. Cliquez sur **Ajouter**.
5. Dans la liste sous **Contenu de la liste HTML de bureau**, cliquez sur la colonne que vous venez d'ajouter.
6. Dans **CreateScript**, saisissez la commande suivante :

```
Hidden=true;
```
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Gestion de votre signature électronique

- [Création de votre signature électronique](#)
- [Modification de votre signature électronique](#)
- [Activation ou désactivation de votre signature électronique](#)
- [Suppression de votre signature électronique](#)

Création de votre signature électronique

1. Cliquez sur **<Mon Profil> | Préférences**.
2. Cliquez sur **Créer une signature électronique**.
3. Dans l'option **Nom du modèle**, saisissez un nom pour votre signature électronique.
4. Dans la zone de texte sous la barre d'outils, saisissez votre signature électronique.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Modification de votre signature électronique

1. Cliquez sur **<Mon Profil> | Préférences**.
2. Cliquez sur **Modifier la signature électronique**.
3. Dans l'option **Nom du modèle**, modifiez le nom du modèle de l'e-mail contenant votre signature électronique.
4. Dans la zone de texte sous la barre d'outils, modifiez votre signature électronique.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Activation ou désactivation de votre signature électronique

1. Cliquez sur **<Mon Profil> | Préférences**.
2. Cliquez sur **Modifier**.

3. Dans **Modèle d'e-mail par défaut**, effectuez une des actions suivantes :
 - **Pour désactiver votre signature électronique** : Sélectionnez **--Aucun--** ou tout autre modèle d'e-mail qui ne contient pas votre signature électronique.
 - **Pour activer votre signature électronique** : Sélectionnez le modèle d'e-mail qui contient votre signature électronique.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Suppression de votre signature électronique

1. Cliquez sur **<Mon Profil> | Préférences**.
2. Cliquez sur **Modifier la signature électronique**.
3. Cliquez sur **Supprimer**.

Problèmes abordés

Cette section répertorie les problèmes signalés par nos clients et qui ont été abordés dans Sage CRM 2017 R2.

Le statut **Ce problème ne peut pas être reproduit** dans le tableau ci-dessous signifie que le problème n'a pas pu être reproduit avec Sage CRM 2017 R2. Installez Sage CRM 2017 R2 pour résoudre le problème.

Remarque : Après avoir installé Sage CRM 2017 R2, videz le cache du navigateur Web sur l'ordinateur de chaque utilisateur pour vous assurer que le tableau de bord interactif fonctionne correctement.

ID du problème	Zone	Description	Statut
0-167673-QA	API .NET	Les paramètres de recherche n'ont pas été conservés.	Ce problème ne peut pas être reproduit.
0-168093-QA	Logiciel tiers	Une version obsolète de MSXML a été fournie avec Sage CRM.	Ce problème a été résolu. Désormais, MSXML version 6 est inclus avec Sage CRM.
0-168467-QA	Gestion des campagnes	Lorsqu'un utilisateur essayait de modifier un enregistrement de communication Appel émis, un message d'erreur apparaissait.	Ce problème a été résolu.
0-168291-QA	Sociétés / Contacts	Lorsqu'un utilisateur fusionnait un enregistrement de société, un message d'erreur apparaissait indiquant que l'enregistrement source ne pouvait pas être effacé.	Problème de personnalisation.

ID du problème	Zone	Description	Statut
0-164476-QA	Gestion des composants	Les champs système masqués étaient visibles dans une entité personnalisée après son scriptage comme composant, puis son installation dans une autre instance de Sage CRM.	Ce problème a été corrigé.
0-167858-QA	Configuration	Une erreur HTTP 400 se produisait dans la Recherche avancée.	Ce problème ne peut pas être reproduit.
0-167924-QA	Produit principal	L'écran Rechercher affichait l'icône d'entité incorrecte.	Ce problème a été corrigé.
0-168219-QA	Produit principal	La fonctionnalité Connexion automatique d'IIS ne fonctionnait pas pour Sage CRM dans un environnement multi-domaines.	Ce problème a été résolu.
0-168470-QA	Produit principal	Lorsqu'un utilisateur effaçait un champ Sélectionner recherche avancée et cliquait sur Rechercher , la valeur effacée était de nouveau insérée dans le champ.	Ce problème a été résolu.
0-168853-QA	Produit principal	Dans les intégrations Sage 300, Sage CRM autorisait des modifications non sécurisées de l'URL.	Ce problème a été résolu.
0-166444-QA	Personnalisation	Lorsqu'un utilisateur cliquait sur l'objet d'une communication, une erreur se produisait.	Ce problème a été résolu.
0-167193-QA	Personnalisation	Lorsqu'un utilisateur essayait d'exporter une liste des enregistrements d'entités personnalisées vers un fichier, une erreur se produisait.	Ce problème a été résolu.
0-167728-QA	Personnalisation	Des détails de contact erronés étaient ajoutés à l'e-mail quand le modèle d'e-mail standard était utilisé.	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
0-167934-QA	Personnalisation	Après une actualisation, le champ Nom dans un écran de recherche n'était pas effacé.	Ce problème a été résolu.
0-168279-QA	Personnalisation	Un utilisateur a été redirigé de façon inattendue d'un onglet d'entité personnalisée vers l'écran Rechercher .	Ce problème a été résolu.
0-168387-QA	Personnalisation	Lorsqu'un utilisateur ouvrait un enregistrement de communication, un message d'erreur apparaissait indiquant que l'enregistrement était verrouillé par l'utilisateur actuel.	Ce problème a été résolu.
0-168456-QA	Personnalisation	Le code ajouté à Script de création ne fonctionnait pas.	Ce problème a été résolu.
0-168498-QA	Personnalisation	Lorsqu'un utilisateur modifiait l'année dans un champ de date et cliquait sur Enregistrer , l'année était actualisée sur une valeur incorrecte.	Ce problème a été résolu.
0-169101-QA	Personnalisation	Les règles d'escalade n'envoyaient pas les e-mails.	Ce problème a été résolu.
0-167756-QA	Assistant de personnalisation	Lorsqu'un utilisateur visualisait un enregistrement d'entité personnalisée, le contenu supérieur affichait le mauvais contexte.	Par conception. Aucun moyen de définir le contexte requis lors de l'utilisation des pages personnalisées dans la personnalisation avancée. Comme solution palliative, vous pouvez créer une page ASP personnalisée qui redirige la demande vers le contexte correcte.

ID du problème	Zone	Description	Statut
0-168208-QA	Téléchargement des données	Lorsque les champs requis étaient désactivés, une erreur se produisait pendant le téléchargement des données indiquant que les champs requis étaient vides.	Ce problème a été résolu.
0-167305-QA	Communications/Agenda	Quand le champ Emplacement contenait des caractères spéciaux, une erreur HTTP 400 se produisait.	Ce problème ne peut pas être reproduit.
0-168163-QA	Communications/Agenda	Quand un utilisateur essayait de créer une communication en faisant glisser un email de Microsoft Outlook vers Sage CRM, une erreur se produisait.	Ce problème a été résolu.
0-168182-QA	Communications/Agenda	Le bouton Enregistrer ne fonctionnait pas sur les tâches.	Ce problème a été résolu.
0-168250-QA	Communications/Agenda	Le champ Société d'un rendez-vous de suivi était effacé sans raison.	Ce problème a été résolu.
0-168333-QA	Communications/Agenda	Des entrées manquaient dans les listes à sélection multiple.	Ce problème a été corrigé.
0-165331-QA	Déposer le document	Lorsqu'un utilisateur téléchargeait un fichier avec un long nom, une erreur se produisait.	Ce problème a été résolu.
0-167656-QA	Intégration Exchange	La synchronisation Exchange échouait quand aucune connexion Internet n'était disponible.	Ce problème a été résolu.
0-168160-QA	Intégration Exchange	Un changement de nom de société n'était pas synchronisé de Microsoft Outlook ou du serveur Exchange vers Sage CRM.	Par conception. Documentation mise à jour.
0-168337-QA	Intégration Exchange	Un changement de numéro de téléphone de contact n'était pas synchronisé de Sage CRM vers Microsoft Outlook.	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
0-167579-QA	Client de messagerie	La modification de la police par défaut dans l'éditeur d'e-mail/modèle n'avait aucun effet.	Par conception Informations supplémentaires fournies au client.
0-166075-QA	Gestionnaire d'e-mails	Les e-mails groupés envoyés à un groupe n'étaient pas archivés quand la gestion des e-mails était activée.	Par conception. Documentation mise à jour.
0-167124-QA	Gestionnaire d'e-mails	La synchronisation Exchange échouait en raison d'une erreur de ressource interne.	Ce problème ne peut pas être reproduit.
0-168169-QA	Gestionnaire d'e-mails	Les caractères spéciaux étaient affichés de manière incorrecte dans les e-mails classés.	Ce problème a été résolu.
0-168558-QA	Gestionnaire d'e-mails	Les e-mails entrants n'étaient pas archivés.	Par conception.
0-168728-QA	Gestionnaire d'e-mails	Les caractères spéciaux étaient affichés de manière incorrecte dans les e-mails reçus.	Ce problème a été résolu.
0-168880-QA	Gestionnaire d'e-mails	Les caractères des jeux de caractères étaient affichés de manière incorrecte dans les e-mails.	Ce problème a été résolu.
0-167141-QA	Recherche / Recherche avancée	Lorsqu'un utilisateur effectuait une recherche dans Recherche avancée , une erreur HTTP 400 se produisait.	Ce problème a été résolu.
0-167238-QA	Groupes/Listes cibles	La liste des communications affichait les noms des champs fusionnés au lieu des données réelles.	Ce problème a été résolu.
0-169023-QA	Installation/Mise à jour	La recherche rapide ne fonctionnait pas.	Ce problème a été résolu.
0-169074-QA	Installation/Mise à jour	Les fichiers journaux étaient enregistrés dans la racine du disque sur lequel vous aviez installé Sage CRM.	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
0-165063-QA	Tableau de bord interactif	Le tableau de bord interactif demandait aux utilisateurs de se connecter après la mise à niveau de Sage CRM.	Ce problème ne peut pas être reproduit.
0-167391-QA	Tableau de bord interactif	Le tableau de bord interactif ne fonctionnait pas quand le serveur Sage CRM n'était pas connecté à Internet.	Ce problème a été résolu.
0-168611-QA	Tableau de bord interactif	Quand un utilisateur essayait d'associer deux gadgets, Oppo_OpportunityId n'était pas disponible.	Ce problème ne peut pas être reproduit.
0-166417-QA	Tableau de bord interactif	Lorsqu'un utilisateur essayait de créer un nouveau gadget de liste, une erreur se produisait.	Ce problème ne peut pas être reproduit.
0-167998-QA	Tableau de bord interactif	La modification de la légende d'un champ n'était pas répercutée dans les gadgets.	Ce problème a été résolu.
0-168148-QA	Tableau de bord interactif	Un gadget basé sur un rapport Recherche avancée renvoyait une erreur.	Ce problème a été résolu.
0-168560-QA	Tableau de bord interactif	Un gadget configuré pour afficher le contenu d'une page ASP n'affichait rien.	Ce problème a été corrigé.
0-168659-QA	Tableau de bord interactif	Une erreur se produisait quand un utilisateur essayait de créer un gadget de site Web.	Ce problème a été résolu.
0-168680-QA	Tableau de bord interactif	Un nouveau gadget renvoyait une erreur de violation de sécurité.	Ce problème ne peut pas être reproduit.
0-167471-QA	API JavaScript	Dans l'API côté client, <code>crm.fields("comm_datetime").val()</code> renvoyait la mauvaise valeur.	Ce problème a été résolu.
0-167587-QA	E-Marketing (MailChimp)	Les enregistrements de communication n'étaient pas créés pour une campagne MailChimp.	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
0-168729-QA, 0-168678-QA	E-Marketing (MailChimp)	Lorsqu'un utilisateur envoyait un groupe à MailChimp, une erreur se produisait.	Ce problème a été résolu.
0-168980-QA	E-Marketing (MailChimp)	Dans certains cas, les campagnes MailChimp ne renvoyaient pas de résultat.	Ce problème a été résolu.
0-168900	E-Marketing (MailChimp)	Certains enregistrements d'un groupe statique n'étaient pas envoyés à MailChimp.	Ce problème a été résolu.
0-168927-QA	MasterTomcat	Les problèmes suivants se produisaient quand vous enregistriez la valeur d'un champ de date dans un navigateur mobile : <ul style="list-style-type: none"> • Les données enregistrées étaient un jour antérieur à la date spécifiée. • Le format de la date était différent du format spécifié. 	Ce problème a été résolu.
0-167146-QA	Publipostage	Lorsqu'un utilisateur effectuait un publipostage sur une entité secondaire, un contexte erroné était affiché.	Ce problème ne peut pas être reproduit
0-167167-QA	Publipostage	Un séparateur de milliers incorrect était inséré dans un devis quand la langue de l'utilisateur était le français.	Ce problème a été résolu.
0-167622-QA	Publipostage	Pendant un publipostage, tous les liens hypertexte du site Web étaient convertis en liens hypertexte de fichier dans le document créé.	Ce problème a été résolu.
0-167778-QA	Publipostage	Lorsqu'un administrateur système essayait de changer le type d'entité dans un modèle d'e-mail, une erreur se produisait.	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
0-166886-QA	Thème mobile	Les utilisateurs devaient faire défiler les listes horizontalement, car elles n'étaient pas adaptées à la taille de l'écran.	Par conception.
0-167135-QA	Thème mobile	Les utilisateurs avec de longs mots de passe (plus de 20 caractères) ne pouvaient pas se connecter à Sage CRM.	Ce problème a été résolu.
0-167287-QA	Thème mobile	Les champs Sélectionner recherche avancée des contacts ne fonctionnaient pas correctement sur des périphériques mobiles.	Ce problème ne peut pas être reproduit.
0-167918-QA	Thème mobile	Un script validé ajouté à un écran mobile ne fonctionnait pas normalement.	Ce problème a été résolu.
0-168019-QA	Thème mobile	Les champs qui contenaient des valeurs incorrectes n'étaient pas mis en surbrillance sur les écrans mobiles.	Ce problème a été résolu.
0-168325-QA	Thème mobile	Les options qui définissaient une plage de dates étaient absentes des écrans Rechercher sur les périphériques mobiles.	Par conception.
0-168893-QA	Thème mobile	Les résultats de recherche n'affichaient pas certains enregistrements d'entité qui répondaient aux critères de recherche.	Ce problème a été résolu.
0-168749-QA	Notification	Plusieurs e-mails de notification étaient envoyés pour un événement.	Ce problème a été résolu.
0-167235-QA	Intégration MS Outlook - Classique	La largeur de la colonne comm_to était augmentée sans raison.	Ce problème ne peut pas être reproduit.
0-167730-QA	Intégration MS Outlook - Classique	Lorsqu'un utilisateur répondait à un e-mail archivé qui contenait des pièces jointes, une erreur se produisait.	Ce problème ne peut pas être reproduit.

ID du problème	Zone	Description	Statut
0-168113-QA	Intégration MS Outlook - Classique	Une opération d'archivage d'e-mail échouait dans Microsoft Outlook.	Ce problème a été résolu.
0-168443-QA	Intégration MS Outlook - Classique	Pour synchroniser les contacts dans Microsoft Outlook, un utilisateur devait d'abord cliquer sur Réinitialiser les informations de synchronisation .	Ce problème ne peut pas être reproduit.
0-166482-QA	Intégration MS Outlook - Exchange	Lorsqu'un utilisateur essayait d'archiver un e-mail dans lequel des balises HTML n'étaient pas fermées, une erreur se produisait.	Ce problème a été résolu.
0-167175-QA	Intégration MS Outlook - Exchange	La configuration de plug-in MS Outlook répertoriait une version de Microsoft Outlook non prise en charge.	Ce problème a été résolu.
0-167722-QA	Intégration MS Outlook - Exchange	Un e-mail sortant était archivé comme entrant.	Ce problème a été résolu.
0-167761-QA	Intégration MS Outlook - Exchange	La connexion entre Sage CRM et le plug-in MS Outlook était perdue.	Ce problème a été résolu.
0-168412-QA	Performance / Extensibilité	Sage CRM ne vérifiait pas correctement les en-têtes d'hôte fournis par l'utilisateur.	Ce problème ne peut pas être reproduit.
0-168416-QA	Performance / Extensibilité	Des pages HTML contenaient un code de contrôle de cache incorrect.	Ce problème a été résolu.
0-167369-QA	Devis / Commandes	Le bouton Enregistrer ne fonctionnait pas sur les tâches.	Ce problème ne peut pas être reproduit.
0-165797-QA, 0-166070-QA	Liste récente	Les enregistrements d'entités personnalisées ne s'ouvraient pas depuis la liste Récent .	Ce problème a été résolu.
0-163931-QA	Formulaire d'enregistrement	Sage CRM essayait de s'enregistrer de nouveau lorsque l'adresse IP ou l'adresse MAC du serveur Sage CRM était modifiée.	Par conception.

ID du problème	Zone	Description	Statut
0-166041-QA	Rapports	Les rapports n'affichaient pas la valeur de l'option Se désabonner des communications E-marketing .	Ce problème a été résolu.
0-166192-QA	Rapports	Les rapports affichaient un jour planifié erroné pour certaines activités.	Ce problème a été résolu.
0-166891-QA	Rapports	Un rapport ne s'exécutait pas si Option de tri était définie sur Par ordre de légende .	Ce problème a été résolu.
0-167962-QA	Rapports	Lorsqu'un utilisateur modifiait un rapport pour ajouter des champs à Trier par ou Grouper par , une erreur se produisait.	Ce problème a été résolu.
0-168152-QA	Rapports	Un diagramme n'affichait pas les tickets en cours.	Ce problème a été résolu.
0-168176-QA	Rapports	Les rapports ne renvoyaient pas d'enregistrements d'entité qui contenaient des champs de Sélection intelligente personnalisés.	Ce problème a été résolu.
0-168283-QA	Rapports	Lorsqu'un utilisateur exécutait un rapport avec Ordres de tri définis sur Ordre de traduction , une erreur se produisait.	Ce problème a été résolu.
0-168525-QA	Rapports	Il n'était pas possible d'utiliser des caractères spéciaux dans un nom de catégorie de rapport.	Ce problème a été résolu.
0-168750-QA	Fournisseur SData	Un utilisateur dont le nom comprenait des caractères non anglophones ne pouvait pas ouvrir certains écrans dans les intégrations Sage CRM.	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
0-167157-QA	Solutions	Lorsqu'un utilisateur cliquait sur Nouvel e-mail dans un enregistrement de solution, aucun modèle d'e-mail n'était automatiquement sélectionné.	Par conception. Comme solution palliative, créez un modèle d'e-mail personnalisé pour les solutions afin que les utilisateurs puissent le sélectionner manuellement.
0-168731-QA	Groupes / Listes cibles	Il était possible de supprimer les groupes privés créés par d'autres utilisateurs en modifiant l'URL du groupe dans un navigateur Web.	Ce problème a été résolu.
0-166690-QA	Interface Utilisateur	Lorsqu'un utilisateur enregistrait un rendez-vous, un message Requête incorrecte était affiché.	Ce problème a été résolu.
0-167572-QA	Interface Utilisateur	Lorsqu'un utilisateur recherchait des enregistrements dans Recherche avancée , une erreur se produisait.	Ce problème a été résolu.
0-168247-QA	Interface Utilisateur	Les champs secterr (type d'entrée 53) et mot de passe (type d'entrée 49) n'avaient pas d'ID défini.	Ce problème a été résolu.
0-168850-QA	Interface Utilisateur	Les boutons Enregistrer et Annuler étaient absents de certains écrans.	Ce problème a été résolu.
0-168446-QA	Web2lead	Lors de la création d'un dossier prospect Web, une violation d'accès se produisait.	Ce problème a été résolu.
0-166285-QA	Services Web	Une requête de service Web provoquait une fuite de mémoire.	Ce problème ne peut pas être reproduit.
0-167000-QA	Processus	Un utilisateur qui n'avait pas l'autorisation de consulter certaines règles de processus pouvait les visualiser dans un gadget de tableau de bord.	Ce problème a été résolu.

Mise à niveau

Vous pouvez utiliser le package d'installation Sage CRM 2017 R2 pour effectuer une mise à niveau à partir de 2017 R1, 7.3 SP3, 7.3 SP2, 7.3 SP1, 7.3, et 7.2.

Après avoir effectué une mise à niveau de Sage CRM, vous devez vous connecter à Sage CRM en tant qu'administrateur système au moins une fois avant la mise à niveau vers la version suivante. Cette action est obligatoire pour mettre à jour correctement la base de données Sage CRM.

Remarque : La prise en charge de Sage CRM 7.2 sera arrêtée en juin 2017.