

# Sage CRM 2017 R2

## Notas de versión

**Revisión:** SYS-REA-ENG-2017R2-1.0

**Actualizada:** marzo 2017

© 2017, 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>Nuevas funciones y mejoras</b> .....	<b>7</b>
Solución de problemas del estado del sistema .....	10
Solución de problemas de Apache Tomcat .....	12
Solución de problemas de SData .....	13
Solución de problemas del servicio de Búsqueda rápida de CRM .....	13
Solución de problemas de notificaciones .....	14
Solución de problemas de sincronización de Exchange .....	14
Solución de problemas de conexión de SMTP .....	15
Solución de problemas del servicio de escalamiento de CRM .....	15
Solución de problemas del servicio de indexación de CRM .....	15
Personalización de calendario .....	16
Creación de una acción de cita personalizada .....	16
Cambio de color de cita para un usuario .....	19
Optimización de una lista de entidades personalizada para una carga más rápida .....	20
Gestión de su firma de correo electrónico .....	21
Creación de su firma de correo electrónico .....	21
Modificación de su firma de correo electrónico .....	21
Activación o desactivación de su firma de correo electrónico .....	21
Eliminación de su firma de correo electrónico .....	22
<b>Incidencias solucionadas</b> .....	<b>23</b>
<b>Actualización</b> .....	<b>34</b>

# Información general

---

Este documento proporciona información sobre las nuevas funciones y mejoras implementadas, las incidencias solucionadas y las incidencias conocidas (si las hubiera) de la versión Sage CRM 2017 R2. Está dirigido a empresas de sistemas de control de operaciones de Sage, socios de Sage CRM y clientes de Sage CRM.

Aunque este documento haga referencia a Sage CRM, puede que los productos regionales utilicen nombres de marca diferentes.

Dependiendo de la zona donde se encuentre, puede obtener claves de licencia para Sage CRM 2017 R2 con el fin de instalar módulos específicos del producto, como **Ventas**, **Marketing**, y **Servicio** (o combinaciones de estos 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.

Cuando instale Sage CRM 2017 R2, puede seleccionar y enviar opcionalmente estadísticas de uso de Sage CRM de forma anónima a Sage por medio 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>
Marzo de 2017	eWare.dll	20.17.0.2
	Plugin de Outlook	20.17.0.2
	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 R2.

Para obtener más información sobre el software con el que Sage CRM 2017 R2 puede funcionar e integrarse, consulte la guía *Sage CRM 2017 R2 Requisitos de software y funciones móviles* 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](#).

# Nuevas funciones y mejoras

---

A continuación encontrará una lista de nuevas funciones y mejoras implementadas en Sage CRM 2017 R2.

Área	Nueva función o mejora
Configuración del sistema	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Consulta del estado del sistema</b> Los administradores del sistema pueden utilizar la nueva opción <b>Estado del sistema</b> para supervisar el estado de 10 componentes de Sage CRM en tiempo real. Haga clic en <b>&lt;Mi perfil&gt;   Administración   Sistema</b>. Si existen problemas con un componente, haga clic en <b>Ayuda</b> para obtener instrucciones para la solución de problemas. Para obtener detalles, consulte <a href="#">Solución de problemas del estado del sistema</a>.</li><li>• <b>Configuración de un nombre de servidor personalizado.</b> Los administradores del sistema pueden establecer un nombre de servidor de Sage CRM personalizado para solicitudes internas diferente al nombre del servidor actual. Haga clic en <b>&lt;Mi perfil&gt;   Administración   Sistema  Comportamiento del sistema</b>. Utilice las opciones <b>Enviar requerimientos internos a nombre de servidor actual</b> y <b>Nombre de servidor personalizado para requerimientos internos</b>. El nombre del servidor se utiliza para solicitudes internas en las siguientes funciones de Sage CRM:<ul style="list-style-type: none"><li>• Combinación de correspondencia</li><li>• Carga de datos</li><li>• Integración de MailChimp</li><li>• Integración de Swiftpage</li><li>• Integraciones basadas en GCRM</li><li>• Integración de Exchange</li></ul></li></ul>
Integración de MailChimp	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Compatibilidad con MailChimp API 3.0.</b> La integración de Sage CRM y MailChimp es completamente compatible con la nueva API de MailChimp.</li></ul>




Área	Nueva función o mejora
Cliente de correo electrónico integrado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sugerencia automática de destinatarios en los campos Para, CC y CCO de correo electrónico.</b> Empiece a escribir el nombre o la dirección de correo electrónico de una persona o una empresa en los campos <b>Para, CC y CCO</b> , y Sage CRM muestra automáticamente una lista de registros coincidentes. Haga clic en el registro para agregarlo como un destinatario al campo actual.</li> <li>• <b>Firma de correo electrónico predeterminada (0-164691-ENH).</b> Cada usuario puede crear y modificar su firma de correo electrónico predeterminada en <b>&lt;Mi perfil&gt;   Preferencias</b>. Para obtener detalles, consulte <a href="#">Gestión de su firma de correo electrónico</a>.</li> </ul>
Calendario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Vista de cronología en el calendario de CRM del equipo.</b> Cuando el calendario está en modo <b>CRM del equipo</b>, los usuarios pueden ir a la nueva vista <b>Cronología</b> para mostrar citas asignadas a todos los miembros del equipo seleccionado.</li> <li>• <b>Visualización de citas programadas para el mes entero.</b> Cuando el calendario está en modo <b>Mi CRM</b>, los usuarios pueden abrir la vista <b>Mes</b> para mostrar citas planificadas para el mes seleccionado al completo.</li> <li>• <b>Impresión del calendario.</b> Un nuevo botón <b>Imprimir</b> () le permite imprimir fácilmente la vista de calendario actual.</li> <li>• <b>Acciones de asignación de iconos a citas personalizadas.</b> Los administradores del sistema pueden asignar iconos personalizados a las acciones de citas personalizadas que crean. Para más detalles, consulte <a href="#">Creación de una acción de cita personalizada</a>.</li> <li>• <b>Personalización de colores de citas en el calendario de CRM del equipo.</b> Los administradores del sistema pueden personalizar el color en el que se muestran las citas asignadas a un usuario concreto en el calendario de <b>CRM del equipo</b>. Para más detalles, consulte <a href="#">Cambio de color de cita para un usuario</a>.</li> </ul>
Personalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Optimización de listas de entidades personalizadas para una carga más rápida.</b> Al crear o modificar una lista de entidades personalizada, los administradores del sistema pueden optimizar la lista para una carga más rápida utilizando una nueva opción denominada <b>Utilizar todas las columnas SQL en consulta</b>. Para obtener más detalles, consulte <a href="#">Optimización de una lista de entidades personalizada para una carga más rápida</a>.</li> </ul>
Integración de Exchange	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Procesamiento mejorado de caracteres XML no válidos (0-165140-ENH).</b> Cuando se encuentra un carácter XML no válido, la sincronización de Exchange no se detiene.</li> </ul>






Área	Nueva función o mejora
Tema para móvil	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Los campos obligatorios y valores de campo no válidos están resaltados</b> (0-167918-ENH, 0-168019-ENH). La pantallas de dispositivos móviles resaltan los campos obligatorios y los campos que contienen valores no válidos.</li> </ul>
Capacidad de uso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ajuste de tamaño automático de ventanas de Sage CRM</b> (0-168517-ENH). Se ajusta el tamaño de las ventanas de Sage CRM automáticamente de forma correcta.</li> <li>• <b>Formato mejorado de hipervínculos en informes</b> (0-168313-ENH). Los hipervínculos en informes se resaltan cuando los señala con un ratón.</li> </ul>
Componentes y software de terceros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>jQuery actualizada a la versión más reciente</b> (0-168410-ENH). Sage CRM utiliza la versión de jQuery 3.1.1.</li> <li>• <b>Compatibilidad con Microsoft SQL Server 2016 SP1</b>. Los administradores del sistema pueden utilizar esta versión de SQL Server para alojar la base de datos de Sage CRM.</li> <li>• <b>Compatibilidad con las versiones de macOS más recientes</b>. Los usuarios pueden acceder a Sage CRM utilizando el navegador Safari instalado en macOS El Capitan (10.11) o macOS Sierra (10.12).</li> </ul>
Documentación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Se han agregado instrucciones sobre cómo configurar una lista negra de contraseñas</b> (0-168601-ENH). La documentación describe cómo configurar una lista de palabras que no se pueden establecer como contraseñas de usuario (dictionary.txt). Para ver los detalles, consulte la <i>Ayuda del administrador del sistema</i>.</li> </ul>

# Solución de problemas del estado del sistema

Un componente de Sage CRM puede tener uno de los siguientes estados:

-  El componente está funcionando correctamente.
-  El componente no está activado.
-  Existen problemas con el componente.

Componente	Funciones de Sage CRM que utiliza el componente	Solución de problemas
Apache Tomcat	<ul style="list-style-type: none"><li>• Calendario</li><li>• Arrastrar y soltar documento</li><li>• Integración de Exchange</li><li>• Funciones en la barra superior:<ul style="list-style-type: none"><li>• Búsqueda rápida</li><li>• Notificaciones (  )</li><li>• Favoritos (  )</li><li>• Reciente (  )</li></ul></li></ul>	<a href="#">Solución de problemas de Apache Tomcat</a>
Reescritura de URL	<ul style="list-style-type: none"><li>• Integraciones basadas en GCRM</li><li>• Cuadro de mando interactivo</li><li>• Integración de MailChimp</li><li>• Combinación de correspondencia</li><li>• API de SData</li><li>• Integración de Swiftpage</li></ul>	<a href="#">Solución de problemas de reescritura de URL</a>

Componente	Funciones de Sage CRM que utiliza el componente	Solución de problemas
SData 1.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arrastrar y soltar documento</li> <li>• Integraciones de Exchange</li> <li>• Integraciones basadas en GCRM</li> <li>• Cuadro de mando interactivo</li> <li>• Aplicaciones móviles</li> <li>• Flujos de datos de SData desde Sage CRM consumidos por otras aplicaciones</li> </ul>	Solución de problemas de SData
SData 2.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calendario</li> <li>• Funciones en la barra superior: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Búsqueda rápida</li> <li>• Notificaciones (🔔)</li> <li>• Favoritos (★)</li> <li>• Reciente (🕒)</li> </ul> </li> </ul>	Solución de problemas de SData
Servicio de Búsqueda rápida de CRM	Búsqueda rápida en la barra superior	Solución de problemas del servicio de Búsqueda rápida de CRM
Notificaciones	Notificaciones (🔔) en la barra superior	Solución de problemas de notificaciones
Sincronización con Exchange	Integración de Exchange	Solución de problemas de sincronización de Exchange
Conexión SMTP	Envío de correos electrónicos desde el cliente de correo electrónico integrado.	Solución de problemas de conexión de SMTP

Componente	Funciones de Sage CRM que utiliza el componente	Solución de problemas
Servicio de escalamiento de Sage CRM	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reglas de escalamiento</li> <li>Flujos de trabajo</li> <li>Notificaciones (🔔) en la barra superior</li> </ul>	<a href="#">Solución de problemas del servicio de escalamiento de CRM</a>
Servicio de indexación de Sage CRM	<p>Actualización del índice de búsqueda de palabras clave. Por ejemplo, cuando un usuario crea un nuevo registro de entidad.</p>	<a href="#">Solución de problemas del servicio de indexación de CRM</a>

## Solución de problemas de Apache Tomcat

- Utilice la herramienta Servicios (services.msc) en el servidor de Sage CRM para asegurarse de que el servicio **Apache Tomcat 7.0 CRMTomcat7** se está ejecutando. Inicie o reinicie el servicio si es necesario.
- Para asegurarse de que el puerto utilizado por Apache está abierto y no tiene conflictos de conexión, ejecute lo siguiente en el símbolo del sistema en el servidor de Sage CRM:

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

donde <NúmeroPuerto> es el puerto utilizado por Apache Tomcat. Habitualmente es el puerto 10009.

Los componentes que fallan si Apache Tomcat falla:

- Reescritura de URL
- SData 1.1 y 2.0
- Servicio de Búsqueda rápida de CRM
- Notificaciones
- Sincronización con Exchange

### Solución de problemas de reescritura de URL

- La reescritura de URL falla si Apache Tomcat falla. La resolución de problemas con Apache Tomcat podría también solucionar la reescritura de URL. Para obtener sugerencias de solución de problemas, consulte [Solución de problemas de Apache Tomcat](#).
- Si los problemas persisten, podría indicar que las reglas entrantes de Reescritura de URL se han modificado incorrectamente o se han eliminado. Para restaurar las reglas entrantes originales, utilice el Asistente de configuración de Sage CRM:

- a. En el servidor de Sage CRM, inicie el Asistente de configuración de Sage CRM.
- b. Pase por el asistente hasta llegar al paso **Seleccione el tipo de instalación**.
- c. Seleccione **Cambiar instalación existente de CRM** y haga clic en **Siguiente**.
- d. En el paso **Opciones de reinstalación**, seleccione **Alias IIS**. Asegúrese de dejar en blanco todas las demás casillas de verificación.
- e. Complete el asistente.

Componentes que fallan si Falla la reescritura de URL	La reescritura de URL falla si estos componentes fallan
<ul style="list-style-type: none"> <li>• SData 1.1 y 2.0</li> <li>• Servicio de Búsqueda rápida de CRM</li> <li>• Notificaciones</li> <li>• Sincronización con Exchange</li> </ul>	Apache Tomcat

## Solución de problemas de SData

SData 1.1 y 2.0 se basan en Apache Tomcat y Reescritura de URL. La resolución de problemas con estos componentes podría también solucionar SData. Para obtener sugerencias de solución de problemas, consulte:

- [Solución de problemas de Apache Tomcat](#)
- [Solución de problemas de reescritura de URL](#)

## Solución de problemas del servicio de Búsqueda rápida de CRM

1. El Servicio de búsqueda rápida de CRM se basa en Apache Tomcat y Reescritura de URL. La resolución de problemas con estos componentes podría también solucionar el Servicio de Búsqueda rápida de CRM. Para obtener sugerencias de solución de problemas, consulte:
  - [Solución de problemas de Apache Tomcat](#)
  - [Solución de problemas de reescritura de URL](#)
2. Si los problemas persisten, utilice la herramienta Servicios ( services.msc) en el servidor de Sage CRM para asegurarse de que el servicio **Servicio de búsqueda rápida de CRM** se está ejecutando. Inicie o reinicie el servicio si es necesario.

# Solución de problemas de notificaciones

Las notificaciones se basan en Apache Tomcat y Reescritura de URL. La resolución de problemas con estos componentes podría también solucionar Notificaciones. Para obtener sugerencias de solución de problemas, consulte [Solución de problemas de Apache Tomcat](#).

# Solución de problemas de sincronización de Exchange

1. La sincronización de Exchange se basa en Apache Tomcat y Reescritura de URL. La resolución de problemas con estos componentes podría también solucionar el Servicio de Búsqueda rápida de CRM. Para obtener sugerencias de solución de problemas, consulte:
  - [Solución de problemas de Apache Tomcat](#)
  - [Solución de problemas de reescritura de URL](#)
2. Si los problemas persisten, compruebe que tiene configurada la Integración de Exchange correctamente.

# Solución de problemas de conexión de SMTP

Asegúrese de que:

- El servidor SMTP especificado en Sage CRM está activo y ejecutándose.
- El puerto SMTP especificado en Sage CRM está abierto y acepta conexiones. Por ejemplo, el puerto podría estar bloqueado por un cortafuegos o antivirus.

**Note:** La función Estado de sistema no comprueba si el nombre de usuario y la contraseña del servidor SMTP son correctos.

## Solución de problemas del servicio de escalamiento de CRM

Utilice la herramienta Servicios (services.msc) en el servidor de Sage CRM para asegurarse de que el **servicio de escalamiento de CRM** se está ejecutando. Inicie o reinicie el servicio si es necesario.

## Solución de problemas del servicio de indexación de CRM

Utilice la herramienta Servicios (services.msc) en el servidor de Sage CRM para asegurarse de que el **servicio de indexación de CRM** se está ejecutando. Inicie o reinicie el servicio si es necesario.

# Personalización de calendario

- [Creación de una acción de cita personalizada](#)
- [Cambio de color de cita para un usuario](#)

## Creación de una acción de cita personalizada

- [Paso 1: Acción Agregar nueva cita a la base de datos](#)
- [Paso 2: Acción Asignar un icono a la cita](#)

### Paso 1: Acción Agregar nueva cita a la base de datos

1. Haga clic en **<Mi perfil> | Administración | Personalización | Comunicación**.
2. En la columna **Etiqueta de campo**, localice **Acción** y a continuación, en la columna **Tipo de campo** haga clic en **Selección**.
3. Acción Crear una nueva cita:
  - a. En **Añadir traducción**, escriba el nombre de la acción.
  - b. En **Código**, escriba el código de acción.
  - c. Haga clic en **Agregar** y luego haga clic en **Guardar**.

### Paso 2: Acción Asignar un icono a la cita

1. Cree su icono de acción y guárdelo como un archivo .gif, .png o .jpeg.
  - Mantenga reducido el tamaño del archivo gráfico.
  - Asegúrese de que su icono es cuadrado.
2. Copie el archivo gráfico a una subcarpeta en la siguiente ubicación en el servidor de Sage CRM:  
**<Carpeta de instalación de Sage CRM>\WWWRoot\**
3. Cree un archivo de JavaScript denominado **responsiveCalendarCustomActions.js** para asignar su icono de acción a la acción de cita personalizada. Para un código de muestra, consulte [Archivo responsiveCalendarCustomActions.js de muestra](#).
4. Copie el archivo a la siguiente carpeta en el servidor de Sage CRM:  
**<Carpeta de instalación de Sage CRM>\WWWRoot\js\custom**
5. En el servidor de Sage CRM, ejecute el comando `iisreset` en el símbolo del sistema.



## Archivo responsiveCalendarCustomActions.js de muestra

Este código de muestra asigna el archivo de icono **CustomIcon.gif** a la acción de cita cuyo código es **myactioncode**.

```
SageCRM = SageCRM || {};  
  
/* Función para agregar los estilos. */  
var addStyles = function(styles){  
var customStyles = document.createElement('style');  
para(i=0;i<styles.length;i++){  
customStyles.innerHTML = customStyles.innerHTML + styles[i];  
}  
document.head.appendChild(customStyles);  
};  
  
/* Agregar definiciones de estilo CSS para sus iconos de acción */  
styles=[".sage-calendar-icon.myclass{background-image: url  
('/"+crm.installName()+"/MyImages/CustomIcon.gif');}";  
// Agregar siguiente definición de estilo aquí.  
];  
  
/* Asignar códigos de acción a clases de CSS definiendo sus iconos */  
SageCRM.CUSTOM_ACTION_TYPE_ICONS = {  
"myactioncode" : "myclass",  
// Agregar siguiente definición de asignación aquí  
};  
  
/* Agregar los estilos a la página */  
addStyles(estilos);
```

## Elemento de código de JavaScript

```
styles=[  
<definición de estilo 1>,  
<definición de estilo 2>,  
<definición de estilo 3>  
]
```

## Detalles

Cada definición de estilo en este elementos debe tener el siguiente formato:

```
".sage-calendar-icon.<su clase CSS>  
{background-image: url  
( '/' +crm.installName()+ "<ruta a su  
icono>' ); }"
```

### Donde

- <su clase CSS> es el nombre de su clase de CSS personalizada que especifica la ruta al archivo de icono.

- <ruta a su icono> es la ruta relativa a la carpeta que contiene su archivo de icono. Especifique la ruta relativa en **<carpeta de instalación de Sage CRM>\WWWRoot**

El código de muestra señala al siguiente archivo de icono:

```
<carpeta de instalación de Sage  
CRM>\WWWRoot\MyImages\  
CustomIcon.gif
```

```
SageCRM.CUSTOM_ACTION_TYPE_ICONS =  
{  
<definición de asignación 1>,  
<definición de asignación 2>,  
<definición de asignación 3>  
}
```

Cada definición de asignación en este elementos debe tener el siguiente formato:

```
"<código de acción de cita>" :  
"<su clase CSS>,"
```

### Donde

- <código de acción de cita> es el código de acción que especificó en [Paso 1: Acción Agregar nueva cita a la base de datos](#).
- <su clase CSS> es el nombre de su clase de CSS personalizada que especifica la ruta al archivo de icono.

# Cambio de color de cita para un usuario

Puede cambiar el color predeterminado en el que se muestran las citas asignadas a un usuario concreto en el calendario de **CRM del equipo**.

1. Cree un archivo de JavaScript denominado **responsiveTeamCalendarUserColors.js**.
2. Agregue el siguiente código al archivo:

```
SageCRM = SageCRM || {};  
  
SageCRM.CUSTOM_TEAM_CALENDAR_USER_COLORS = {  
  // Asignar Id. de usuario a colores.  
  "<user ID>" : "<color>",  
};
```

Donde

- `<user ID>` es el Id. de usuario de Sage CRM.
- `<color>` es el color en que desea que se muestren las citas.  
Utilice códigos de colores hexadecimales, por ejemplo #00DC00.

Puede agregar tantos pares "`<user ID>`" : "`<color>`" como desee. Utilice una coma como separador.

3. Guarde y copie el archivo a la siguiente carpeta en el servidor de Sage CRM:  
**<Carpeta de instalación de Sage CRM>\WWWRoot\js\custom**
4. En el servidor de Sage CRM, ejecute el comando `iisreset` en el símbolo del sistema.

# Optimización de una lista de entidades personalizada para una carga más rápida

**Note:** Esta opción no es compatible con entidades estándar.

De forma predeterminada, Sage CRM busca datos relacionados con una lista de entidades personalizada en todas las columnas de la base de datos. Puede configurar Sage CRM para buscar datos solo en aquellas columnas de la base de datos que se agregaron a su lista de entidad personalizada.

1. Haga clic en **<Mi perfil> | Administración | Personalización | <Entidad personalizada> | Listas.**
2. Para optimizar una lista existente, haga clic en el icono **Cambiar** (📄) junto a ella. Para crear y optimizar una nueva lista, haga clic en **Nueva.**
3. Establezca **Utilizar todas las columnas SQL en consulta** como **No.**
4. Haga clic en **Guardar.**

Si obtiene un error cuando su lista se está cargando, es posible que falte una columna de lista en su personalización de la consulta SQL que carga la lista. Para resolver este problema, agregue la columna a la lista pero manténgala oculta:

1. Haga clic en **<Mi perfil> | Administración | Personalización | <Entidad personalizada> | Listas.**
2. Haga clic en el nombre de la lista.
3. Desde **Campo**, seleccione la columna que desea agregar. Esta es la columna mencionada en el mensaje de error que aparece cuando se está cargando la lista.
4. Haga clic en **Añadir.**
5. En la lista bajo **Contenidos de la lista HTML de escritorio**, haga clic en la columna que acaba de agregar.
6. En **Script de creación**, escriba lo siguiente:  

```
Oculto = verdadero;
```
7. Haga clic en **Guardar.**

# Gestión de su firma de correo electrónico

- [Creación de su firma de correo electrónico](#)
- [Modificación de su firma de correo electrónico](#)
- [Activación o desactivación de su firma de correo electrónico](#)
- [Eliminación de su firma de correo electrónico](#)

## Creación de su firma de correo electrónico

1. Haga clic en **<Mi perfil> | Preferencias**.
2. Haga clic en **Crear firma de correo electrónico**.
3. En la opción **Nombre de plantilla**, introduzca un nombre para su forma de correo electrónico.
4. En el cuadro de texto a continuación de la barra de herramientas, escriba su firma de correo electrónico.
5. Haga clic en **Guardar**.

## Modificación de su firma de correo electrónico

1. Haga clic en **<Mi perfil> | Preferencias**.
2. Haga clic en **Modificar firma de correo electrónico**.
3. En la opción **Nombre de plantilla**, modifique el nombre de la plantilla de correo electrónico que contiene su firma de correo electrónico.
4. En el cuadro de texto a continuación de la barra de herramientas, modifique su firma de correo electrónico.
5. Haga clic en **Guardar**.

## Activación o desactivación de su firma de correo electrónico

1. Haga clic en **<Mi perfil> | Preferencias**.
2. Haga clic en **Cambiar**.

3. En **Plantilla de correo electrónico predeterminada**, realice una de las siguientes acciones:
  - **Para eliminar su firma de correo electrónico**. Seleccione **--Ninguno--** o cualquier otra plantilla de correo electrónico que no contenga su firma de correo electrónico.
  - **Para activar su firma de correo electrónico**. Seleccione la plantilla de correo electrónico que contiene su firma de correo electrónico.
4. Haga clic en **Guardar**.

## Eliminación de su firma de correo electrónico

1. Haga clic en **<Mi perfil> | Preferencias**.
2. Haga clic en **Modificar firma de correo electrónico**.
3. Haga clic en **Eliminar**.

# Incidencias solucionadas

---

Esta sección indica los problemas indicados por nuestros clientes que se solucionaron en Sage CRM.2017 R2.

El estado **No se puede reproducir** de la siguiente tabla significa que no pudo reproducirse el problema en Sage CRM 2017 R2. Instale Sage CRM 2017 R2 para resolver el problema.

**Note:** Después de instalar Sage CRM 2017 R2, borre la caché del navegador en los equipos de los usuarios para asegurarse de que el Cuadro de mando interactivo funcionará correctamente.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
0-167673-QA	API de .NET	No se conservaban los parámetros de búsqueda.	No se puede reproducir.
0-168093-QA	Software de terceros	Se proporcionaba una versión obsoleta de MSXML con Sage CRM.	Esta incidencia se ha solucionado. Ahora, la versión 6 de MSXML se incluye con Sage CRM.
0-168467-QA	Gestión de campañas	Cuando un usuario intentaba cambiar un registro de comunicación Llamada saliente, se producía un mensaje de error.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-168291-QA	Empresas / Personas	Cuando un usuario combinaba un registro de empresa, se producía un mensaje de error indicando que no se puede eliminar el registro de origen.	Problema de personalización.

---

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
0-164476-QA	Gestión de componentes	Los campos de sistema ocultos eran visibles en una entidad personalizada después de incluirla en los scripts como un componente y luego instalarla en otra instancia de Sage CRM.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-167858-QA	Configuración	Se producía un error HTTP 400 en Búsqueda avanzada.	No se puede reproducir.
0-167924-QA	Producto principal	La pantalla <b>Búsqueda</b> mostraba el icono de entidad erróneo.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-168219-QA	Producto principal	La función Inicio de sesión automático de IIS no funcionaba para Sage CRM en un entorno con múltiples dominios.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-168470-QA	Producto principal	Cuando un usuario borraba un campo Selección de búsqueda avanzada y hacía clic en <b>Búsqueda</b> , el valor borrado se insertaba de nuevo en el campo.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-168853-QA	Producto principal	En las integraciones de Sage 300, Sage CRM permitía modificaciones no seguras en la URL.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-166444-QA	Personalización	Cuando un usuario hacía clic en el asunto de una comunicación, se producía un error.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-167193-QA	Personalización	Cuando un usuario intentaba exportar una lista de registros de entidades personalizadas a un archivo, se producía un error.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-167728-QA	Personalización	Se agregaban detalles de persona erróneos al correo electrónico cuando se utilizaba la plantilla de correo electrónico estándar.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-167934-QA	Personalización	Después de una actualización, no se borraba el campo <b>Nombre</b> en una pantalla de búsqueda.	Esta incidencia se ha solucionado.



ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
0-168279-QA	Personalización	Se redirigía a un usuario de forma inesperada desde una ficha de entidad personalizada a la pantalla <b>Búsqueda</b> .	Esta incidencia se ha solucionado.
0-168387-QA	Personalización	Cuando un usuario abría un registro de comunicación, aparecía un mensaje de error indicando que el registro está bloqueado por el usuario actual.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-168456-QA	Personalización	El código agregado a <b>Script de creación</b> no funcionaba.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-168498-QA	Personalización	Cuando un usuario modificaba el año en un campo de fecha y hacía clic en <b>Guardar</b> , el año se restablecía al valor erróneo.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-169101-QA	Personalización	Las reglas de escalamiento no enviaban correos electrónicos.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-167756-QA	Asistente para personalización	Cuando un usuario visualizaba un registro de entidad personalizada, el contenido principal mostraba el contexto erróneo.	Según diseño. No existe ninguna forma de establecer el contexto requerido al utilizar páginas personalizada en personalización avanzada. Como solución, puede crear una página ASP personalizada que redirige la solicitud al contexto correcto.
0-168208-QA	Carga de datos	Cuando se desactivaban los campos obligatorios, se producía un error durante la carga de datos indicando que los campos obligatorios estaban en blanco.	Esta incidencia se ha solucionado.

<b>ID de incidencia</b>	<b>Área</b>	<b>Descripción</b>	<b>Estado</b>
0-167305-QA	Comunicaciones/Agenda	Cuando el campo <b>Ubicación</b> incluía caracteres especiales, se producía un error HTTP 400.	No se puede reproducir.
0-168163-QA	Comunicaciones/Agenda	Cuando un usuario intentaba crear una nueva comunicación arrastrando y soltando un mensaje de correo electrónico desde Microsoft Outlook a Sage CRM, se producía un error.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-168182-QA	Comunicaciones/Agenda	El botón <b>Guardar</b> no funcionaba en tareas.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-168250-QA	Comunicaciones/Agenda	El campo <b>Empresa</b> de una cita de seguimiento se borraba de forma inesperada.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-168333-QA	Comunicaciones/Agenda	Faltaban entradas en las listas de selección múltiple.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-165331-QA	Arrastrar y soltar documento	Cuando un usuario cargaba un archivo con un nombre de archivo largo, se producía un error.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-167656-QA	Integración de Exchange	La sincronización de Exchange fallaba cuando no había una conexión a Internet disponible.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-168160-QA	Integración de Exchange	No se sincronizaba el cambio de nombre de empresa desde Microsoft Outlook o Exchange Server con Sage CRM.	Según diseño. Documentación actualizada.
0-168337-QA	Integración de Exchange	No se sincronizaba el cambio de un número de teléfono de contacto desde Sage CRM con Microsoft Outlook.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-167579-QA	Cliente de correo electrónico	El cambio de la fuente predeterminada en el editor de correo electrónico/plantilla no tenía ningún efecto.	De diseño Se proporcionaba información adicional al cliente.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
0-166075-QA	Gestor de correo electrónico	Los mensajes de correo electrónico masivos enviados a un grupo no se archivaban cuando Administración de correo electrónico estaba activada.	Según diseño. Documentación actualizada.
0-167124-QA	Gestor de correo electrónico	La sincronización de Exchange fallaba debido a un error de recurso interno.	No se puede reproducir.
0-168169-QA	Gestor de correo electrónico	Los caracteres especiales se mostraban de forma incorrecta en los mensajes de correo electrónico archivados.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-168558-QA	Gestor de correo electrónico	No se archivaban los mensajes de correo electrónico entrantes.	Según diseño.
0-168728-QA	Gestor de correo electrónico	Los caracteres especiales se mostraban de forma incorrecta en los mensajes de correo electrónico recibidos.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-168880-QA	Gestor de correo electrónico	Los caracteres de conjuntos de caracteres ampliados se mostraban de forma incorrecta en mensajes de correo electrónico.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-167141-QA	Búsqueda / Búsqueda avanzada	Cuando un usuario lanzaba una búsqueda en <b>Búsqueda avanzada</b> , se producía un error HTTP 400.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-167238-QA	Listas de objetivos / grupos	La lista de comunicación mostraba los nombres de campos de combinación en vez de datos actuales.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-169023-QA	Instalación / actualización	Búsqueda rápida no funcionaba.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-169074-QA	Instalación / actualización	Los archivos de registro se guardaban en la raíz de la unidad donde instaló Sage CRM.	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
0-165063-QA	Cuadro de mando interactivo	El cuadro de mando interactivo requería a los usuarios iniciar sesión después de actualizar a Sage CRM.	No se puede reproducir.
0-167391-QA	Cuadro de mando interactivo	El cuadro de mando interactivo no funcionaba cuando el servidor de Sage CRM no estaba conectado a Internet.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-168611-QA	Cuadro de mando interactivo	Cuando un usuario intentaba vincular dos gadgets, <b>Oppo_OpportunityId</b> no estaba disponible.	No se puede reproducir.
0-166417-QA	Cuadro de mando interactivo	Cuando un usuario intentaba crear un gadget de lista, se producía un error.	No se puede reproducir.
0-167998-QA	Cuadro de mando interactivo	No se reflejaba el cambio de una etiqueta de campo en gadgets.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-168148-QA	Cuadro de mando interactivo	Un gadget basado en un informe Búsqueda avanzada devolvía un error.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-168560-QA	Cuadro de mando interactivo	Un gadget configurado para mostrar los contenidos de una página ASP no mostraba nada.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-168659-QA	Cuadro de mando interactivo	Se producía un error cuando un usuario intentaba crear un nuevo gadget de sitio web.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-168680-QA	Cuadro de mando interactivo	Un nuevo gadget devolvía un error de infracción de seguridad.	No se puede reproducir.
0-167471-QA	API de JavaScript	En la API el lado del cliente, <code>crm.fields("comm_datetime").val()</code> devolvía un valor erróneo.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-167587-QA	Marketing electrónico (MailChimp)	Los registros de comunicación no se creaban para una campaña de MailChimp.	Esta incidencia se ha solucionado.

<b>ID de incidencia</b>	<b>Área</b>	<b>Descripción</b>	<b>Estado</b>
0-168729-QA, 0-168678-QA	Marketing electrónico (MailChimp)	Cuando un usuario enviaba un grupo a MailChimp, se producía un error.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-168980-QA	Marketing electrónico (MailChimp)	En algunos casos, las campañas de MailChimp no devolvían ningún resultado.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-168900	Marketing electrónico (MailChimp)	Algunos registros de un grupo estático no se enviaban a MailChimp.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-168927-QA	MasterTomcat	Se producían los siguientes problemas cuando el usuario guardaba el valor de un campo de fechas en un navegador móvil: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La fecha guardada era un día después de la fecha especificada.</li> <li>• El formato de la fecha era diferente al que especificó.</li> </ul>	Esta incidencia se ha solucionado.
0-167146-QA	Combinación de correspondencia	Cuando un usuario realizaba una combinación de correspondencia en una entidad secundaria, se mostraba el contexto erróneo.	No se puede reproducir
0-167167-QA	Combinación de correspondencia	Se insertaba un separador de millares incorrecto en un presupuesto cuando se establecía el idioma del usuario como Francés.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-167622-QA	Combinación de correspondencia	Durante una combinación de correspondencia, se cambiaban todos los hipervínculos de sitio web de forma inesperada para archivar los hipervínculos en el documento creado.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-167778-QA	Combinación de correspondencia	Cuando un administrador del sistema intentaba cambiar el tipo de entidad en una plantilla de correo electrónico, se producía un error.	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
0-166886-QA	Tema para móvil	Los usuarios tenían que desplazarse por la listas horizontalmente porque no cabían en la pantalla.	Según diseño.
0-167135-QA	Tema para móvil	Los usuarios con contraseñas largas (más de 20 caracteres) no podían iniciar sesión en Sage CRM.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-167287-QA	Tema para móvil	Los campos Selección de búsqueda avanzada no funcionaban correctamente en dispositivos móviles.	No se puede reproducir.
0-167918-QA	Tema para móvil	Un script de validación agregado a una pantalla móvil no funcionaba según lo previsto.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-168019-QA	Tema para móvil	Los campos que contenían valores incorrectos no se resaltaban en pantallas móviles.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-168325-QA	Tema para móvil	Las opciones que establecen un rango de fechas faltaban en las pantallas <b>Búsqueda</b> en dispositivos móviles.	Según diseño.
0-168893-QA	Tema para móvil	Los resultados de búsqueda no mostraban algunos registros de entidad que cumplían los criterios de búsqueda.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-168749-QA	Notificación	Se enviaban múltiples notificaciones por correo electrónico para un solo evento.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-167235-QA	Integración de Outlook: Clásica	El ancho de la columna <b>comm_to</b> aumentaba de forma inesperada.	No se puede reproducir.
0-167730-QA	Integración de Outlook: Clásica	Cuando un usuario respondía a un mensaje de correo electrónico archivado que contenía archivos adjuntos, se producía un error.	No se puede reproducir.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
0-168113-QA	Integración de Outlook: Clásica	Una operación de correo electrónico de archivo falló en Microsoft Outlook.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-168443-QA	Integración de Outlook: Clásica	Para sincronizar contactos en Microsoft Outlook, un usuario tenía que hacer clic en <b>Restablecer información de sincronización</b> primero.	No se puede reproducir.
0-166482-QA	Integración de Outlook: Exchange	Cuando un usuario intentaba archivar un mensaje de correo electrónico donde algunas etiquetas HTML no estaban cerradas, se producía un error.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-167175-QA	Integración de Outlook: Exchange	La Configuración de plugin de Outlook indicaba una versión de Microsoft Outlook no compatible.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-167722-QA	Integración de Outlook: Exchange	Se archivó un mensaje de correo electrónico saliente como entrante.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-167761-QA	Integración de Outlook: Exchange	Se perdió la conexión entre Sage CRM y el Plugin de Outlook.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-168412-QA	Rendimiento / Ampliación	Sage CRM no comprobaba los encabezados de host proporcionados por el usuario correctamente.	No se puede reproducir.
0-168416-QA	Rendimiento / Ampliación	Algunas páginas HTML contenían códigos de control de caché incorrectos.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-167369-QA	Presupuestos / pedidos	El botón <b>Guardar</b> no funcionaba en tareas.	No se puede reproducir.
0-165797-QA, 0-166070-QA	Lista de recientes	Los registros de entidad personalizados no se abrían desde la lista <b>Reciente</b> .	Esta incidencia se ha solucionado.
0-163931-QA	Formulario de registro	Sage CRM intentó volver a registrar cuando cambió la dirección IP o dirección MAC del servidor de Sage CRM.	Según diseño.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
0-166041-QA	Informes	Los informes no mostraban el valor de la opción <b>Dejar de recibir comunicaciones de marketing electrónico</b> .	Esta incidencia se ha solucionado.
0-166192-QA	Informes	Los informes mostraban el día programado erróneo para algunas actividades.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-166891-QA	Informes	No se ejecutaba un informe si <b>Opciones de Ordenación</b> estaba establecida como <b>Por orden de etiquetas</b> .	Esta incidencia se ha solucionado.
0-167962-QA	Informes	Cuando un usuario modificaba un informe para agregar campos a <b>Ordenar por</b> o <b>Agrupar por</b> , se producía un error.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-168152-QA	Informes	Un gráfico no mostraba casos en curso.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-168176-QA	Informes	Los informes no devolvían registros de entidad que contenían campos Selección inteligente personalizados.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-168283-QA	Informes	Cuando un usuario ejecutaba un informe que tenía <b>Orden de clasificación</b> establecido como <b>Orden de traducción</b> , se producía un error.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-168525-QA	Informes	No era posible utilizar caracteres especiales en un nombre de categoría de informe.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-168750-QA	Proveedor de SData	Un usuario cuyo nombre incluía caracteres que no fueran del idioma inglés no podía abrir algunas pantallas en integraciones de Sage CRM.	Esta incidencia se ha solucionado.



ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
0-167157-QA	Soluciones	Cuando un usuario hacía clic en <b>Nuevo correo electrónico</b> en un registro de solución, no se seleccionaba ninguna plantilla de correo electrónico de forma automática.	Según diseño. Como solución, cree una plantilla de correo electrónico personalizada para soluciones de modo que los usuarios puedan seleccionarla manualmente.
0-168731-QA	Listas de objetivos / grupos	Era posible eliminar grupos privados creados por otros usuarios modificando la URL del grupo en un navegador.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-166690-QA	Interfaz de usuario	Cuando un usuario guardaba una cita, se mostraba un mensaje Solicitud incorrecta.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-167572-QA	Interfaz de usuario	Cuando un usuario buscaba registros en <b>Búsqueda avanzada</b> , se producía un error.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-168247-QA	Interfaz de usuario	Los campos <b>secterr</b> (tipo de entrada 53) y <b>password</b> (tipo de entrada 49) no tenían un Id. establecido.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-168850-QA	Interfaz de usuario	Los botones <b>Guardar</b> y <b>Cancelar</b> faltaban en algunas pantallas.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-168446-QA	Cliente potencial web	Al crear un nuevo cliente potencial web, se producía una infracción de acceso.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-166285-QA	Servicios web	Una consulta de servicios web provocaba una fuga de memoria.	No se puede reproducir.
0-167000-QA	Flujo de procesos	Un usuario que no tuviera derecho para ver algunas reglas de flujo de trabajo podía verlas en un gadget de cuadro de mando.	Esta incidencia se ha solucionado.

# Actualización

---

Puede utilizar el paquete de instalación de Sage CRM 2017 R2 para actualizar desde las versiones 2017 R1, 7.3 SP3, 7.3 SP2, 7.3 SP1, 7.3, y 7.2.

Después de actualizar Sage CRM, debe iniciar sesión en Sage CRM como un administrador del sistema al menos una vez antes de actualizar a la siguiente versión. Esto es obligatorio para actualizar la base de datos de Sage CRM correctamente.

**Note:** Se suspenderá la compatibilidad con Sage CRM 7.2 en junio de 2017.