



# Sage CRM 2018 R2

## Notas de versión

**Actualizada:** abril 2018

© 2018, The Sage Group plc o sus licenciarios. Todos los derechos reservados. 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>
Personas y clientes potenciales .....	8
Registro del consentimiento de que puede enviar materiales de marketing .....	8
Eliminación de todos los documentos de una persona .....	16
Eliminación de todas las comunicaciones de una persona .....	18
Eliminación de todas las comunicaciones de un cliente potencial .....	19
Eliminación de documentos y comunicaciones en un grupo .....	20
Marketing electrónico .....	21
Visualización de resultados de campañas de MailChimp para un registro Persona o Empresa .....	21
Comprobación si un registro Persona o Empresa se envió a MailChimp o Swiftpage .....	22
Menú principal .....	22
Búsqueda rápida .....	22
Calendario .....	23
Correo electrónico y SMS .....	23
Integraciones de Sage 200 (España) .....	23
<b>Incidencias solucionadas</b> .....	<b>25</b>
<b>Actualización</b> .....	<b>36</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 2018 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 2018 R2 con el fin de instalar módulos específicos del producto, como **Ventas**, **Marketing**, y **Servicio** (o combinaciones de estos módulos). Para obtener más información sobre la disponibilidad de los módulos y las configuraciones disponibles en su zona, póngase en contacto con su oficina local de Sage.

Cuando instale Sage CRM 2018 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 2018	eWare.dll	2018.0.2
	Plugin de Outlook	2018.0.2
	Plugin de documentos	2018.0.1
	Plugin de CTI	2018.0.1

# Documentación y ayuda

Para ver la ayuda contextual, haga clic en el botón **Ayuda** en Sage CRM 2018 R2.

Para obtener más información sobre el software con el que Sage CRM 2018 R2 puede funcionar e integrarse, consulte la guía *Sage CRM 2018 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

---

Sage CRM 2018 R2 proporciona nuevas funciones y mejoras en las siguientes áreas:

- [Personas y clientes potenciales](#)
- [Marketing electrónico](#)
- [Menú principal](#)
- [Búsqueda rápida](#)
- [Calendario](#)
- [Correo electrónico y SMS](#)
- [Integraciones de Sage 200 \(España\)](#)

**Nota:** Sage CRM 2018 R2 le ayuda a demostrar la preparación para la legislación global y local clave en lo referente a datos personales, incluyendo RGPD, a través de las siguientes nuevas funciones:

- [Registro del consentimiento de que puede enviar materiales de marketing](#)
- [Eliminación de todos los documentos de una persona](#)
- [Eliminación de todas las comunicaciones de una persona](#)
- [Eliminación de todas las comunicaciones de un cliente potencial](#)
- [Eliminación de documentos y comunicaciones en un grupo](#)
- [Comprobación si un registro Persona o Empresa se envió a MailChimp o Swiftpage](#)

# Personas y clientes potenciales

- [Registro del consentimiento de que puede enviar materiales de marketing](#)
- [Eliminación de todos los documentos de una persona](#)
- [Eliminación de todas las comunicaciones de una persona](#)
- [Eliminación de todas las comunicaciones de un cliente potencial](#)
- [Eliminación de documentos y comunicaciones en un grupo](#)

## Registro del consentimiento de que puede enviar materiales de marketing

Puede utilizar Sage CRM para registrar si una persona o cliente potencial ha consentido la recepción de materiales de marketing desde su empresa. Puede necesitarlo para cumplir con las normativas de privacidad de datos de su país.

Cada registro Persona y Cliente potencial en Sage CRM puede tener una pestaña **Consentimiento**. En esta pestaña puede crear uno o varios *registros de consentimiento*. Un registro de consentimiento le permite registrar si tiene consentimiento de la persona o cliente potencial para recibir materiales de marketing, qué tipo de materiales de marketing puede enviarle, el método para enviar dichos materiales y la caducidad del consentimiento otorgado.

**Nota:** Puede crear y actualizar registros de consentimiento para varias personas o clientes potenciales enviando un mensaje de correo electrónico de consentimiento a un grupo que contenga registros Persona o Cliente potencial. Para consultar los detalles, vea [Envío de un mensaje de correo electrónico de consentimiento a un grupo](#).

En esta sección:

- [Creación de un registro de consentimiento](#)
- [Visualización de un registro de consentimiento](#)
- [Actualización de un registro de consentimiento](#)
- [Eliminación de un registro de consentimiento](#)
- [Envío de un mensaje de correo electrónico de consentimiento a una persona o cliente potencial](#)
- [Envío de un mensaje de correo electrónico de consentimiento a un grupo](#)
- [Campos de consentimiento](#)



## Creación de un registro de consentimiento

1. Busque y abra la persona o cliente potencial cuyo consentimiento desee solicitar.
2. Haga clic en la pestaña **Consentimiento** y, a continuación, haga clic en **Nuevo**.
3. Configure los campos de la pestaña **Consentimiento**. Para obtener más información, consulte [Campos de consentimiento](#).
4. Haga clic en **Guardar**.

Ahora tiene que ponerse en contacto con la persona o cliente potencial, solicitarle si está de acuerdo en recibir materiales de marketing y actualice la información de la pestaña **Consentimiento** con su respuesta.

Puede solicitar el consentimiento de una persona o cliente potencial enviando un mensaje de correo electrónico de consentimiento. Para obtener más información, consulte [Envío de un mensaje de correo electrónico de consentimiento a una persona o cliente potencial](#).

## Visualización de un registro de consentimiento

1. Busque y abra la persona o cliente potencial cuyo registro de consentimiento quiere ver.
2. Seleccione la pestaña **Consentimiento**.
3. Abra el registro de consentimiento que desea ver haciendo clic en el valor en la columna **Contactar a través de**.

## Actualización de un registro de consentimiento

1. Busque y abra la persona o cliente potencial cuyo registro de consentimiento quiere actualizar.
2. Seleccione la pestaña **Consentimiento**.
3. Abra el registro de consentimiento que desea actualizar haciendo clic en el valor en la columna **Contactar a través de**.
4. Haga clic en **Cambiar** y actualice los valores de los campos de consentimiento. Para obtener más información, consulte [Campos de consentimiento](#).
5. Haga clic en **Guardar**.

## Eliminación de un registro de consentimiento

**Nota:** Recomendamos mantener los registros de consentimiento porque proporcionan una traza de auditoría.

1. Busque y abra la persona o cliente potencial cuyo registro de consentimiento quiere eliminar.
2. Seleccione la pestaña **Consentimiento**.

3. Abra el registro de consentimiento que desea eliminar haciendo clic en el valor en la columna **Contactar a través de**.
4. Haga clic en **Eliminar** y luego en **Confirmar eliminación**.

# Envío de un mensaje de correo electrónico de consentimiento a una persona o cliente potencial

Sage CRM puede actualizar automáticamente el estado de un registro de consentimiento para una persona o cliente potencial. Para ello, es necesario que envíe un mensaje de correo electrónico de consentimiento. Su destinatario puede utilizar los hipervínculos del correo electrónico para aceptar la recepción de materiales de marketing o rechazar su solicitud. Cuando un destinatario hace clic en un hipervínculo de correo electrónico de consentimiento, el estado del registro de consentimiento correspondiente se actualiza automáticamente en Sage CRM.

Para activar los correos electrónicos de consentimiento, un administrador del sistema debe realizar lo siguiente:

- Configurar el correo electrónico estándar en Sage CRM. Consulte la *Ayuda del administrador del sistema* para ver los detalles.
- Asegúrese de que Sage CRM es accesible desde fuera de su red corporativa.

Para enviar un mensaje de correo electrónico de consentimiento a una persona o cliente potencial:

1. Busque y abra la persona o cliente potencial al que desea enviar el correo electrónico de consentimiento.
2. Cree o abra un registro de consentimiento. Para consultar los detalles, vea
  - [Creación de un registro de consentimiento](#)
  - [Visualización de un registro de consentimiento](#)
3. Haga clic en **Nuevo correo electrónico de consentimiento**.
4. En la ventana de correo electrónico que se abre, desde **Plantilla**, seleccione **Correo electrónico de consentimiento de persona** o **Correo electrónico de consentimiento de cliente potencial**.
5. Modifique el cuerpo del correo electrónico si es necesario.

El cuerpo del correo electrónico contiene de forma predeterminada dos hipervínculos con las siguientes variables:

- `%CRMSubmitConsentLink%` Cuando un destinatario hace clic en el hipervínculo que contiene esta variable, el estado del registro de consentimiento cambia a **Con consentimiento**.
- `%CRMSubmitConsentLink%&status=1` Cuando un destinatario hace clic en el hipervínculo que contiene esta variable, el estado del registro de consentimiento cambia a **Retirado**.

Cuando envía un correo electrónico de consentimiento, las variables se transforman en direcciones URL exclusivas para el destinatario.

**Advertencia:** No elimine estos hipervínculos ni cambie las variables, porque se utilizan para actualizar el estado del registro de consentimiento correspondiente en Sage CRM.

6. Cumplimente los campos de correo electrónico restantes.
7. Haga clic en **Enviar correo electrónico**.

# Envío de un mensaje de correo electrónico de consentimiento a un grupo

Puede crear y actualizar registros de consentimiento para varias personas o clientes potenciales enviando un mensaje de correo electrónico de consentimiento a un grupo que contenga registros Persona o Cliente potencial.

Para activar los correos electrónicos de consentimiento, un administrador del sistema debe realizar lo siguiente:

- Configurar el correo electrónico estándar en Sage CRM. Consulte la *Ayuda del administrador del sistema* para ver los detalles.
- Asegúrese de que Sage CRM es accesible desde fuera de su red corporativa.

Para enviar un mensaje de correo electrónico de consentimiento a un grupo:

1. Cree o abra un grupo que contenga registros Persona o Cliente potencial.
2. Haga clic en **Nuevo correo electrónico de consentimiento**.
3. Bajo **Detalles del consentimiento**, cumplimente los campos de consentimiento. Para obtener más información, consulte [Campos de consentimiento](#).
4. Bajo **Opciones de correo electrónico**, desde **Plantilla**, seleccione la plantilla **Correo electrónico de consentimiento de persona** o **Correo electrónico de consentimiento de cliente potencial**.
5. Modifique el cuerpo del correo electrónico si es necesario.

El cuerpo del correo electrónico contiene de forma predeterminada dos hipervínculos con las siguientes variables:

- `%CRMSubmitConsentLink%` Cuando un destinatario hace clic en el hipervínculo que contiene esta variable, el estado del registro de consentimiento cambia a **Con consentimiento**.
- `%CRMSubmitConsentLink%&status=1` Cuando un destinatario hace clic en el hipervínculo que contiene esta variable, el estado del registro de consentimiento cambia a **Retirado**.

Cuando envía un correo electrónico de consentimiento a un grupo, las variables se transforman en direcciones URL exclusivas para cada destinatario.

**Advertencia:** No elimine estos hipervínculos ni cambie las variables, porque se utilizan para actualizar el estado de los registros de consentimiento correspondientes en Sage CRM.

6. Cumplimente los campos de correo electrónico restantes.
7. Para enviar el correo electrónico al grupo, haga clic en **Enviar correo electrónico** y haga clic en **Aceptar**.

Cuando envía un mensaje de correo electrónico de consentimiento a un grupo, Sage CRM crea automáticamente un registro de consentimiento para cada registro Persona o Cliente potencial en

ese grupo. Sage CRM actualiza automáticamente el estado del registro de consentimiento en base al hipervínculo en el que cada destinatario hace clic en el mensaje de correo electrónico de consentimiento.

## Campos de consentimiento

Cuando cree o actualice un registro de consentimiento, puede utilizar los campos siguientes:

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
Creado	Fecha y hora cuando se creó el consentimiento.
Contactar a través de	Modo en que le gustaría contactar con la persona o cliente potencial. Valores posibles: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Correo electrónico</b></li><li>• <b>Llamada telefónica</b></li><li>• <b>SMS</b></li><li>• <b>Correo</b></li></ul>
Motivo de contacto	El tipo de materiales de marketing que desea enviar a la persona o cliente potencial. Valores posibles: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Materiales de marketing electrónico</b></li><li>• <b>Ofertas de ventas</b></li><li>• <b>Ofertas de terceros</b></li></ul>
Solicitadas	Fecha y hora cuando solicitó el consentimiento. Cuando envía un correo electrónico de consentimiento, este campo se cumplimenta automáticamente.
Válido hasta	Fecha y hora cuando se caduca el consentimiento otorgado.
Campaña	Campaña de marketing con la que se relaciona el registro de consentimiento.

Campo	Descripción
Estado	<p>Estado actual del consentimiento.</p> <p>Valores posibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nuevo.</b> Se asigna automáticamente cuando crea un nuevo registro de consentimiento.</li> <li>• <b>Solicitado.</b> Indica que ha solicitado a la persona o cliente potencial que proporcione su consentimiento y está esperando su respuesta.</li> <li>• <b>Con consentimiento.</b> Indica que la persona o cliente potencial ha otorgado su consentimiento para recibir materiales de marketing de usted.</li> <li>• <b>Retirado.</b> Indica que la persona o cliente potencial ha declinado su solicitud o ha retirado su consentimiento.</li> </ul>

**Nota:** Cuando envía un correo electrónico de consentimiento, el campo **Estado** se actualiza automáticamente. Para obtener más información, consulte [Envío de un mensaje de correo electrónico de consentimiento a una persona o cliente potencial](#).

## Eliminación de todos los documentos de una persona

Un administrador del sistema puede eliminar permanentemente los documentos de una persona. Tenga en cuenta que en algunos casos Sage CRM elimina únicamente los vínculos a los documentos.

Su acción	Resultado
Puede eliminar los documentos que no estén vinculados a ningún otro registro en Sage CRM.	Sage CRM elimina permanentemente los documentos.
Puede eliminar los documentos que estén vinculados a otros registros en Sage CRM.	Sage CRM elimina únicamente los vínculos a los documentos del registro Persona, pero mantiene los documentos subyacentes.

1. Inicie sesión en Sage CRM como administrador del sistema.
2. Asegúrese que las operaciones masivas están activadas:
  - a. Diríjase a **<Mi perfil> | Administración | Sistema| Comportamiento del sistema**.
  - b. Establezca **Permitir operaciones masivas** en **Sí**.
3. Realice una copia de seguridad de la base de datos y asegúrese de que todos los usuarios han cerrado sesión en Sage CRM.
4. Busque y abra la persona cuyos documentos quiere eliminar.



5. Haga clic en la pestaña **Documentos**.
6. Haga clic en **Eliminar todos los documentos** y, a continuación, en **Confirmar eliminación**.

# Eliminación de todas las comunicaciones de una persona

Un administrador del sistema puede eliminar temporalmente las comunicaciones de una persona. Tenga en cuenta que en algunos casos Sage CRM elimina únicamente los vínculos a las comunicaciones.

Su acción	Resultado
Puede eliminar las comunicaciones que no estén vinculadas a ningún otro registro Persona en Sage CRM.	Sage CRM marca las comunicaciones como eliminadas y las comunicaciones dejan de estar visibles a los usuarios.
Puede eliminar las comunicaciones que estén vinculadas a otros registros Persona en Sage CRM.	Sage CRM elimina únicamente las comunicaciones desde el registro Persona, pero mantiene las comunicaciones y vínculos a otros registros Persona asociados con las comunicaciones.

1. Inicie sesión en Sage CRM como administrador del sistema.
2. Asegúrese que las operaciones masivas están activadas:
  - a. Diríjase a **<Mi perfil> | Administración | Sistema| Comportamiento del sistema.**
  - b. Establezca **Permitir operaciones masivas** en **Sí.**
3. Realice una copia de seguridad de la base de datos y asegúrese de que todos los usuarios han cerrado sesión en Sage CRM.
4. Busque y abra la persona cuyas comunicaciones quiere eliminar.
5. Haga clic en la pestaña **Comunicaciones.**
6. Haga clic en **Eliminar todas las comunicaciones** y, a continuación, en **Confirmar eliminación.**

# Eliminación de todas las comunicaciones de un cliente potencial

Un administrador del sistema puede eliminar temporalmente las comunicaciones de un cliente potencial. Tenga en cuenta que en algunos casos Sage CRM elimina únicamente los vínculos a las comunicaciones.

Su acción	Resultado
Puede eliminar las comunicaciones que no estén vinculadas a ningún otro registro Cliente potencial en Sage CRM.	Sage CRM marca las comunicaciones como eliminadas y las comunicaciones dejan de estar visibles a los usuarios.
Puede eliminar las comunicaciones que estén vinculadas a otros registros Cliente potencial en Sage CRM.	Sage CRM elimina únicamente las comunicaciones desde el registro Cliente potencial, pero mantiene las comunicaciones y vínculos a otros registros Cliente potencial asociados con las comunicaciones.

1. Inicie sesión en Sage CRM como administrador del sistema.
2. Asegúrese que las operaciones masivas están activadas:
  - a. Diríjase a **<Mi perfil> | Administración | Sistema| Comportamiento del sistema.**
  - b. Establezca **Permitir operaciones masivas** en **Sí.**
3. Realice una copia de seguridad de la base de datos y asegúrese de que todos los usuarios han cerrado sesión en Sage CRM.
4. Busque y abra el cliente potencial cuyas comunicaciones quiere eliminar.
5. Haga clic en la pestaña **Comunicaciones.**
6. Haga clic en **Eliminar todas las comunicaciones** y, a continuación, en **Confirmar eliminación.**

# Eliminación de documentos y comunicaciones en un grupo

Un administrador del sistema puede eliminar documentos y comunicaciones desde los registros Persona y Cliente potencial en un grupo. Tenga en cuenta que en algunos casos Sage CRM elimina únicamente los vínculos a los documentos o las comunicaciones.

Su acción	Resultado
Elimina un documento o una comunicación de todos los registros Persona y Cliente potencial en Sage CRM.	Sage CRM realiza lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"><li>• Elimina permanentemente el documento.</li><li>• Marca la comunicación como eliminada. La comunicación deja de ser visible para los usuarios.</li></ul>
Elimina un documento o una comunicación de algunos de los registros Persona y Cliente potencial en Sage CRM.	Sage CRM elimina únicamente los vínculos al documento o la comunicación de los registros. Sage CRM mantiene el documento o la comunicación y los vínculos a otros registros asociados con el documento o la comunicación.

1. Inicie sesión en Sage CRM como administrador del sistema.
2. Asegúrese que las operaciones masivas están activadas:
  - a. Diríjase a **<Mi perfil> | Administración | Sistema| Comportamiento del sistema.**
  - b. Establezca **Permitir operaciones masivas** en **Sí.**
3. Realice una copia de seguridad de la base de datos y asegúrese de que todos los usuarios han cerrado sesión en Sage CRM.
4. Haga clic en **Mi CRM | Grupos.**
5. Haga clic en el nombre del grupo que incluye los documentos y las comunicaciones que desea eliminar.
6. Para excluir los registros Persona o Cliente potencial de la operación de eliminación, seleccione la casilla de verificación **Excluir** junto a los registros.
7. Haga clic en **Eliminación masiva.**
8. Seleccione las casillas de verificación junto a los elementos que desea eliminar en el cuadro de diálogo que aparece.
9. Haga clic en **Eliminar.** Si se le solicita, confirme que desea eliminar los elementos seleccionados.

# Marketing electrónico

- [Visualización de resultados de campañas de MailChimp para un registro Persona o Empresa](#)
- [Comprobación si un registro Persona o Empresa se envió a MailChimp o Swiftpage](#)

## Visualización de resultados de campañas de MailChimp para un registro Persona o Empresa

**Nota:** Su cuenta debe tener derechos para utilizar campañas de MailChimp.

1. Abra el registro Persona o Empresa en el que desee ver los resultados de la campaña de MailChimp.
2. Haga clic en la pestaña **Marketing** y vea los resultados de la campaña de MailChimp.

Columna	Descripción
Nombre de la campaña	Muestra el nombre de la campaña de MailChimp que se utilizó para enviar el correo electrónico al destinatario.
Grupo	Muestra el nombre del grupo de Sage CRM que se utilizó en la campaña de MailChimp.
Estado	Muestra si la campaña de MailChimp se guardó o envió.
Recuento de mensajes abiertos	Muestra el número de veces que el destinatario abrió el mensaje de correo electrónico.
Direcciones URL con clic	Muestra el número de veces que el destinatario hizo clic en los vínculos del mensaje de correo electrónico.
Correo electrónico devuelto	Muestra si el correo electrónico tuvo una devolución irrecuperable o recuperable.
Anulación de suscripción	Muestra si el destinatario ha anulado la suscripción a la campaña.

# Comprobación si un registro Persona o Empresa se envió a MailChimp o Swiftpage

1. Abra el registro Persona o Empresa que desea comprobar.
2. En la pestaña **Resumen**, vea el valor de la opción **Este registro se envió a**.

Valores posibles:

- **<en blanco>** Indica que el registro no ha sido enviado a MailChimp o Swiftpage.
- **MailChimp**
- **Swiftpage**
- **MailChimp y Swiftpage**

**Nota:** Para eliminar completamente los datos personales de un contacto con el que se comunicó empleando MailChimp o Swiftpage, es necesario que elimine manualmente el contacto de esos sistemas. Para consultar los detalles, vea la documentación proporcionada por MailChimp y Swiftpage.

## Menú principal

**Menú principal optimizado para nombres de elementos largos y pantallas estrechas (0-168609-ENH).** Se han actualizado las preferencias de usuario para incluir la opción **Mostrar menú de tres líneas**. Puede utilizar esta opción para seleccionar el modo en que se muestra el menú principal.

Valores posibles:

- **Siempre.** Traslada todos los elementos del menú principal, tanto los estándar como los personalizados, a un menú de tres líneas (☰) ubicado en la esquina superior izquierda de la pantalla de Sage CRM. Utilice este valor cuando el menú principal no cabe en la pantalla de Sage CRM porque incluye muchos elementos o los nombres de los elementos son demasiado largos.
- **Automáticamente.** Traslada todos los elementos del menú principal al menú de tres líneas (☰) únicamente en pantallas estrechas. En caso contrario, el menú principal se muestra en la parte superior de la pantalla.

## Búsqueda rápida

**Resultados de búsqueda configurables en Búsqueda rápida (0-170140-ENH).** Un administrador del sistema puede configurar el número máximo de resultados mostrados en Búsqueda rápida. Para hacerlo, vaya a **<Mi perfil> | Administración | Sistema | Búsqueda rápida**, haga clic en **Cambiar** y, a continuación, seleccione un valor en la opción **Número máximo de resultados**.

# Calendario

- **Formato de fecha no configurable.** Las vistas de calendario ahora muestran las fechas en el formato establecido en <Mi perfil> | **Preferencias** | **Formato de fecha**.
- **Los filtros están disponibles en todas las vistas de calendario.** Los filtros **Acción** y **Estado** están disponibles en todas las vistas de calendario. Los filtros retienen la acción y el estado seleccionados en la duración de una sesión de usuario incluso si un usuario se dirige a un área de Sage CRM diferente y luego vuelve al calendario. Los filtros vuelven a los valores predeterminados en el siguiente inicio de sesión.

# Correo electrónico y SMS

Las casilla de verificación **Utilizar TLS para SMTP** y **Utilizar TLS para SMS** ya no admiten la versión 1.0 de los protocolos Transport Layer Security (TLS) y Secure Sockets Layer (SSL). Cuando seleccione estas casillas de verificación, asegúrese de que el servidor de correo electrónico con el que conecta Sage CRM está configurado para utilizar TLS 1.1 o 1.2.

**Utilizar TLS para SMTP** y **Utilizar TLS para SMS** están disponibles en las siguientes áreas de Sage CRM:

- <Mi perfil> | **Administración** | **Correo electrónico y documentos** | **Configuración de correo electrónico**.
- <Mi perfil> | **Administración** | **Correo electrónico y documentos** | **Opciones del servidor de administración de correo electrónico**

# Integraciones de Sage 200 (España)

- **Combinar personas duplicadas** (0-169272-ENH). Puede combinar registros Persona duplicados en un sistema integrado. Por ejemplo, puede utilizar un registro Persona vinculado a un registro Cuenta como una fuente de operación de combinación.
- **Actualización de empresa basada en Cuenta** (0-169561-ENH). Cuando se actualiza un registro Cuenta en Sage 200 (España) con Sage CRM integrado, el registro Empresa relacionado se actualiza automáticamente para reflejar el cambio.
- **Cumplimentar la propiedad ProfitTotal** (0-169464-ENH). Cuando se integra con Sage 200 (España), Sage CRM puede ahora configurarse para cumplimentar la propiedad `ProfitTotal` en los campos y las tablas siguientes:
  - `Pedidos` | `Orde_int_profittotal`
  - `Elementos de pedido` | `Orit_int_profittotal`

- Presupuestos | Quot\_int\_profittotal
- Elementos de presupuesto | Quit\_int\_profittotal



# Incidencias solucionadas

---

Esta sección indica los problemas indicados por nuestros clientes que se solucionaron en Sage CRM 2018 R2.

**Nota:** Después de instalar Sage CRM 2018 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
0-170015-QA	API de .NET	Un registro que un usuario estuviera modificando no se bloqueaba para la modificación por parte de otros usuarios.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-170006-QA	API de .NET	Cuando un usuario hacía clic en los botones <b>Continuar</b> , <b>Guardar</b> o <b>Cancelar</b> en una pantalla personalizada, se abría una ventana errónea.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-170469-QA	Creación de vínculos de dirección	Se producía un error cuando un usuario hacía clic en el icono de la columna <b>Estado del vínculo</b> .	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
0-169628-QA	Casos, Comunicaciones	<p>PROBLEMA 1 Un documento de combinación de correo creado en el contexto de un presupuesto se vinculaba al registro Caso erróneo.</p> <p>PROBLEMA 2 Cuando un usuario seleccionaba un registro Persona en una nueva cita, el campo <b>Empresa</b> no se cumplimentaba automáticamente. Este problema solo se producía en sistemas integrados que tenían la entidad Cuenta.</p>	Esta incidencia se ha solucionado.
0-170003-QA	Incidencias	eware_default_values devolvía identificadores de referencia duplicados.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-170278-QA	Incidencias	Cuando un usuario hacía clic en una acción de flujo de procesos y luego creaba y guardaba una cita, se producía un error.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-170023-QA	Comunicaciones/Agenda	Cuando un usuario hacía clic en el botón <b>Guardar</b> , el registro no se almacenaba y no aparecía ningún mensaje de error. Este problema se producía cuando algunos de los campos obligatorios se dejaban en blanco.	Esta incidencia se ha solucionado. El archivo <i>&lt;fecha&gt; ewaresystem.log</i> ahora proporciona información sobre los campos obligatorios que no estaban cumplimentados.
0-169911-QA	Empresas / Personas	No se aplicaban las reglas de Limpiar nombres de empresa.	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
0-170062-QA	Producto principal	<p>El rendimiento de Sage CRM quedaba degradado después de actualizar.</p> <p>Este problema se producía únicamente cuando se seleccionaba la casilla de verificación <b>Usar Https</b> en el asistente de instalación de Sage CRM durante la actualización.</p>	<p>Cambio de configuración.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inicie sesión en Sage CRM como administrador del sistema.</li> <li>2. Diríjase a <b>&lt;Mi perfil&gt;   Administración   Sistema  Comportamiento del sistema.</b></li> <li>3. Haga clic en <b>Cambiar.</b></li> <li>4. Cambie el valor de <b>Nombre de servidor personalizado para requerimientos internos</b> a una URL HTTPS. Por ejemplo: <i>https://localhost.</i></li> <li>5. Haga clic en <b>Guardar.</b></li> </ol>
0-170109-QA	Producto principal	<p>Cuando un usuario utilizaba el cuadro <b>Buscar</b> para encontrar un grupo con el nombre cambiado, no se encontraba el grupo.</p>	<p>Esta incidencia se ha solucionado.</p>
0-170173-QA	Producto principal	<p>Cuando un usuario descargaba un archivo .xlsm, el archivo se descargaba como un archivo .zip.</p>	<p>Esta incidencia se ha solucionado.</p>
0-170153-QA	Personalización	<p>No se eliminaban los campos personalizados.</p>	<p>Esta incidencia se ha solucionado.</p>
0-169617-QA	Personalización	<p>Cuando un usuario abría un registro, la pestaña de registro predeterminada no se seleccionaba.</p>	<p>Esta incidencia se ha solucionado.</p>

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
0-169800-QA	Personalización	Cuando los administradores del sistema intentaban actualizar un bloque, se producía un error.	Cambio de configuración.
11-170223	Base de datos	Cuando una persona asociada con una oportunidad se eliminaba, la persona se mostraba aún en la sección de contenido principal y en el panel <b>Para</b> de la oportunidad.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-170207-QA	Arrastrar y soltar documento	<p>No se adjuntaba un archivo a una tarea cuando un usuario realizaba lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En la vista <b>Mi calendario de CRM</b> o <b>Calendario CRM del equipo   Tareas</b>, hacía clic en <b>Arrastrar y soltar archivos aquí</b>.</li> <li>2. Buscaba y seleccionaba un archivo.</li> <li>3. Introducía los campos de la tarea y hacía clic en <b>Guardar</b>.</li> </ol>	Esta incidencia se ha solucionado.
0-170416-QA	Documentación	Las propiedades <code>Height</code> y <code>Width</code> del objeto <code>CRMEntryBlock</code> no estaban documentadas en la Ayuda del desarrollador.	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
0-169953-QA	Cliente de correo electrónico	El código HTML no funcionaba en las plantillas de correo electrónico.	<p>Esta incidencia se ha solucionado.</p> <p>Tenga en cuenta que no se permiten los siguientes elementos en el código HTML por motivos de seguridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• iFrames</li> <li>• etiquetas <code>&lt;script&gt;</code> y <code>&lt;meta&gt;</code></li> <li>• controladores <b>onClick</b>, <b>onLoad</b> y <b>onError</b></li> </ul>
0-169322-QA	Administrador de correo electrónico	No se registraban los datos adjuntos de correo electrónico.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-170314-QA	Administrador de correo electrónico	Cuando un usuario intentaba enviar un mensaje de correo electrónico, se producía un error.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-169756-QA	Marketing electrónico	Cuando un usuario intentaba crear una tarea de seguimiento para una llamada, la ventana de nueva tarea no se abría.	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
0-169853-QA	Marketing electrónico	Faltaba el botón <b>Enviar a MailChimp</b> en un registro de entidad personalizado.	<p>Según diseño. Documentación actualizada.</p> <p>El botón <b>Enviar a MailChimp</b> solo está presente cuando se cumplen los requisitos establecidos en los siguientes temas de la ayuda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Incorporación de contactos a una lista de MailChimp</a></li> <li>• <a href="#">Creación de una campaña de MailChimp</a></li> </ul>
0-170080-QA	Integración de Exchange	En Microsoft Outlook, se utilizaba la zona horaria errónea para la fecha y la hora de las citas.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-169929-QA	Integraciones	Cuando un usuario importaba una nueva empresa empleando la carga de datos, Sage CRM creaba nuevos registros Empresa y Cuenta, pero el registro Cuenta no se sincronizaba.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-170045-QA	Integraciones	Los números de teléfono y fax no se sincronizaban.	Según diseño.
0-170073-QA	Cuadro de mando interactivo	Un cuadro de mando contextual para una empresa mostraba comunicaciones para otras empresas.	No se puede solucionar.
0-170130-QA	Cuadro de mando interactivo	Un gadget basado en un informe mostraba un error "Datos no válidos". Este problema se producía cuando el informe contenía caracteres no ingleses.	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
0-169920-QA	Cuadro de mando interactivo	Cuando un usuario seleccionaba un gadget de Cuadro de mando interactivo, se producía un error "El índice de la lista supera los límites".	Esta incidencia se ha solucionado.
0-169803-QA	Cuadro de mando interactivo	El icono Desglosar faltaba en un gadget basado en Oportunidad.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-169773-QA	Cuadro de mando interactivo	Cuando un usuario veía el Cuadro de mando interactivo en el contexto de una empresa, el gadget <b>Comunicaciones pendientes</b> mostraba comunicaciones para empresas sin relacionar.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-169979-QA	Cuadro de mando interactivo	No se mostraban los separadores de millares en gadgets. Este problema afectaba a los campos cuyo tipo era <b>entero</b> .	Según diseño. <b>SOLUCIÓN</b> Cambie el tipo de campo a <b>numérico</b> .
0-169765-QA	Cuadro de mando interactivo	Un gadget de Cuadro de mando interactivo basado en un informe mostraba información desfasada.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-169959-QA	Combinación de correspondencia	Cuando un usuario combinaba un presupuesto en Microsoft Word empleando una acción de flujo de procesos, faltaban las partidas en el documento generado.	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
0-170088-QA	Combinación de correspondencia	Faltaban los campos agregados por un usuario de un documento Word generado.	Según diseño. Para incluir campos adicionales en el documento Word generado, un administrador del sistema debe agregarlos a la vista Combinación de correspondencia correspondiente. Para ver los detalles, consulte <a href="#">Modificación de una vista</a> en la <a href="#">Ayuda del administrador del sistema</a> .
0-169780-QA	Combinación de correspondencia	Cuando un usuario intentaba seleccionar una plantilla de correo personalizada en un registro de entidad personalizado, se producía un error "Infracción de acceso".	Esta incidencia se ha solucionado.
0-170228-QA	Tema para móvil	Cuando el campo <b>Estado (oppo_status)</b> de Oportunidad se configuraba como de solo lectura, no guardaba el valor predeterminado.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-170053-QA	Tema para móvil	Un campo de Selección de búsqueda avanzada (SSA) no filtraba los elementos en el contexto de una empresa.	Esta incidencia se ha solucionado. Debe agregar manualmente un restrictor al campo SSA. Para obtener más información, consulte <a href="#">Configuración de campos SSA en un dispositivo móvil</a> en la <a href="#">Ayuda de solución de problemas</a> .



ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
0-170267-QA	Tema para móvil	El valor predeterminado de un campo no se establecía automáticamente en el tema para móvil.	No se puede solucionar.
0-170275-QA	Tema para móvil	Un campo de Selección de búsqueda avanzada no funcionaba en dispositivos móviles.	No se puede solucionar.
0-170142-QA	Tema para móvil	En ciertos casos, faltaba el botón <b>Nuevo</b> en las pantallas de dispositivos móviles. Como resultado, los usuarios no podían crear nuevos registros Comunicación, Oportunidad o Caso.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-170051-QA	Tema para móvil	Cuando se utiliza el Tema para móvil, un usuario no podía agregar o modificar un registro Oportunidad.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-167899-QA	Navegación	Cuando un usuario hacía clic en el botón <b>Nuevo</b> en un nuevo registro Persona, no era posible seleccionar una entidad. Este problema se producía únicamente en el tema Sage heredado.	<p>No se solucionará. Para proporcionar la mejor experiencia posible para los usuarios, Sage CRM ahora utiliza y admite únicamente el tema Moderno.</p> <p><b>SOLUCIÓN</b> Para seleccionar una entidad en el contexto de un registro Persona, haga clic con el botón derecho en el botón <b>Nuevo</b>.</p>

<b>ID de incidencia</b>	<b>Área</b>	<b>Descripción</b>	<b>Estado</b>
0-170250-QA	Notificaciones	Cuando Sage CRM estaba configurado para enviar un correo electrónico de notificación al seleccionar una casilla de verificación, no se enviaban mensajes de correo electrónico.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-170055-QA	Notificaciones	Cuando Sage CRM estaba configurado para utilizar HTTPS, aparecía una barra invertida (/) adicional en las direcciones URL después del nombre de servidor.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-169496-QA	Plugin de Outlook - Lite	No se enviaba un mensaje de correo electrónico programado.	Cambio de configuración.
0-170025-QA	Plugin de Outlook - Classic	El registro de un mensaje de correo electrónico hacía que se bloquease Microsoft Outlook.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-169698-QA	Búsqueda rápida	Los resultados de la búsqueda se ordenaban de forma incorrecta en Búsqueda rápida.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-170035-QA	Búsqueda rápida	Búsqueda rápida no funcionaba en algunos servidores en un entorno multiservidor.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-169963-QA	Informes	Cuando Búsqueda rápida estaba desactivada para un informe, el informe seguía utilizando Búsqueda avanzada.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-169656-QA	Informes	La activación de la opción de gráfico en el generador de informes retiraba funciones como Suma y Máximo, y solo dejaba la opción Recuento.	Esta incidencia se ha solucionado.

ID de incidencia	Área	Descripción	Estado
0-169965-QA	Previsiones de ventas	Una previsión mostraba el año de calendario en vez del año fiscal.	Según diseño.
0-169627-QA	Servicios web	La actualización de un cliente fallaba con un error en un sistema integrado.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-169630-QA	Flujo de procesos	Un documento de Word creado por un flujo de procesos no tenía establecido el tipo y la categoría. Este problema se producía en la pestaña <b>Documentos</b> de un registro.	Esta incidencia se ha solucionado.
0-169615-QA	Flujo de procesos	La fecha de vencimiento de una tarea creada por un flujo de procesos era anterior a la fecha de inicio.	Esta incidencia se ha solucionado.

# Actualización

---

Puede utilizar el paquete de instalación de Sage CRM 2018 R2 para actualizar desde las versiones 2018 R1, 2017 R3, 2017 R2 y 2017 R1.

Para actualizar desde una versión anterior de Sage CRM, actualice primero a una de las versiones enumeradas aquí.

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.

**Nota:** Instale solo una instancia de Sage CRM por servidor. Sage no admite configuraciones donde estén instaladas dos o más instancias de Sage CRM en el mismo servidor.