



# Sage CRM 2018 R2

## Notes de version

**Mise à jour** : avril 2018

© 2018, The Sage Group plc ou ses concédants. Tous droits réservés. Sage, les logos Sage et les noms de produit et service Sage mentionnés ici sont des marques commerciales de The Sage Group plc ou de ses concédants. Toutes les autres marques commerciales sont des marques de leurs propriétaires respectifs.

# Table des matières

---

<b>Présentation</b> .....	<b>4</b>
Date de version et fichiers inclus .....	5
Documentation et aide .....	6
<b>Nouvelles fonctionnalités et améliorations</b> .....	<b>7</b>
Contacts et prospects .....	8
Enregistrement de consentement à l'envoi de documentation marketing .....	8
Suppression de tous les documents relatifs à un contact .....	14
Suppression de toutes les communications relatives à un contact .....	16
Suppression de toutes les communications relatives à un prospect .....	17
Suppression de tous les documents et toutes les communications d'un groupe .....	18
E-marketing .....	20
Affichage des résultats de campagne MailChimp pour un enregistrement de Contact ou de Société .....	20
Contrôle de l'envoi de l'enregistrement d'une Société ou d'un Contact vers MailChimp ou Swiftpage .....	21
Menu principal .....	21
Recherche rapide .....	21
Calendrier .....	22
Email et SMS .....	22
Intégrations Sage 200 (Espagne) .....	22
<b>Problèmes abordés</b> .....	<b>24</b>
<b>Mise à niveau</b> .....	<b>35</b>

# 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 2018 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.

Selon la région dans laquelle vous vous trouvez, vous pouvez obtenir des clés de licence Sage CRM 2018 R2 pour installer des modules spécifiques du produit, tels que **Ventes, Marketing et Service** (ou des combinaisons de ces modules). Pour plus d'informations sur les modules et configurations disponibles dans votre région, veuillez contacter votre agence Sage.

Lors de l'installation de Sage CRM 2018 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

<b>Date de version</b>	<b>Fichiers inclus</b>	<b>Version</b>
Mars 2018	eWare.dll	2018.0.2
	Plug-in Outlook	2018.0.2
	Plug-in de document	2018.0.1
	Plug-in CTI	2018.0.1

# Documentation et aide

Pour afficher l'aide contextuelle, cliquez sur le bouton **Aide** dans Sage CRM 2018 R2.

Pour plus d'informations sur le logiciel avec lequel Sage CRM 2018 R2 peut travailler et intégrer, consultez le guide *Matrice de prise en charge logicielle de Sage CRM 2018 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 [Centre d'aide Sage CRM](#).

# Nouvelles fonctionnalités et améliorations

---

Sage CRM 2018 R2 offre de nouvelles fonctionnalités et améliorations dans les domaines suivants :

- [Contacts et prospects](#)
- [E-marketing](#)
- [Menu principal](#)
- [Recherche rapide](#)
- [Calendrier](#)
- [Email et SMS](#)
- [Intégrations Sage 200 \(Espagne\)](#)

**Remarque** : Sage CRM 2018 R2 vous aide à démontrer que vous êtes prêt à respecter les législations internationales et locales essentielles relatives aux données des individus, y compris le RGPD, grâce aux nouvelles fonctionnalités suivantes :

- [Enregistrement de consentement à l'envoi de documentation marketing](#)
- [Suppression de tous les documents relatifs à un contact](#)
- [Suppression de toutes les communications relatives à un contact](#)
- [Suppression de toutes les communications relatives à un prospect](#)
- [Suppression de tous les documents et toutes les communications d'un groupe](#)
- [Contrôle de l'envoi de l'enregistrement d'une Société ou d'un Contact vers MailChimp ou Swiftpage](#)

# Contacts et prospects

- [Enregistrement de consentement à l'envoi de documentation marketing](#)
- [Suppression de tous les documents relatifs à un contact](#)
- [Suppression de toutes les communications relatives à un contact](#)
- [Suppression de toutes les communications relatives à un prospect](#)
- [Suppression de tous les documents et toutes les communications d'un groupe](#)

## Enregistrement de consentement à l'envoi de documentation marketing

Vous pouvez utiliser Sage CRM pour enregistrer si un contact ou prospect accepte de recevoir de la documentation marketing de votre société. Vous pouvez être tenu de le faire pour respecter les réglementations sur la confidentialité des données en vigueur dans votre pays.

Dans Sage CRM, chaque enregistrement de Contact ou de Prospect peut comprendre un onglet **Consentement**. Dans cet onglet, vous pouvez créer un ou plusieurs *enregistrements de consentement*. Un enregistrement de consentement vous permet d'enregistrer si vous avez le consentement d'un contact ou d'un prospect concernant l'envoi de documentation marketing, le type de documentation marketing que vous pouvez envoyer et de quelle manière ; il enregistre également la date d'expiration du consentement accordé.

**Remarque** : Vous pouvez créer et mettre à jour les enregistrements de consentement de plusieurs contacts ou prospects en envoyant un email de consentement à un groupe contenant les enregistrements de Contact ou Prospect. Pour plus d'informations, consultez [Envoi d'un email de consentement à un groupe](#).

Dans cette section :

- [Création d'un enregistrement de consentement](#)
- [Affichage d'un enregistrement de consentement](#)
- [Mise à jour d'un enregistrement de consentement](#)
- [Suppression d'un enregistrement de consentement](#)
- [Envoi d'un email de consentement à un contact ou prospect](#)
- [Envoi d'un email de consentement à un groupe](#)
- [Champs de consentement](#)



## Création d'un enregistrement de consentement

1. Recherchez et ouvrez le contact ou prospect à qui vous souhaitez demander le consentement.
2. Cliquez sur l'onglet **Consentement**, puis sur **Nouveau**.
3. Configurez les champs de l'onglet **Consentement**. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Champs de consentement](#).
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Vous devez maintenant entrer en contact avec le contact ou prospect et lui demander s'il accepte de recevoir de la documentation marketing, puis actualiser les informations de l'onglet **Consentement** en fonction de sa réponse.

Vous pouvez demander le consentement d'un contact ou prospect de façon automatique en envoyant un email de consentement. Pour plus d'informations, consultez [Envoi d'un email de consentement à un contact ou prospect](#).

## Affichage d'un enregistrement de consentement

1. Recherchez et ouvrez le contact ou le prospect dont vous souhaitez afficher l'enregistrement de consentement.
2. Cliquez sur l'onglet **Consentement**.
3. Ouvrez l'enregistrement de consentement que vous souhaitez afficher en cliquant sur la valeur de la colonne **Contacteur via**.

## Mise à jour d'un enregistrement de consentement

1. Recherchez et ouvrez la personne ou le prospect dont vous souhaitez mettre à jour l'enregistrement de consentement.
2. Cliquez sur l'onglet **Consentement**.
3. Ouvrez l'enregistrement de consentement que vous souhaitez mettre à jour en cliquant sur la valeur de la colonne **Contacteur via**.
4. Cliquez sur **Modifier** puis mettez à jour les valeurs des champs de consentement. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Champs de consentement](#).
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Suppression d'un enregistrement de consentement

**Remarque** : Nous vous recommandons de conserver les enregistrements de consentement parce qu'ils fournissent un historique de contrôle.

1. Recherchez et ouvrez le contact ou le prospect dont vous souhaitez supprimer l'enregistrement de consentement.
2. Cliquez sur l'onglet **Consentement**.
3. Ouvrez l'enregistrement de consentement que vous souhaitez supprimer en cliquant sur la valeur dans la colonne **Contacteur via**.
4. Cliquez sur **Supprimer**, puis sur **Confirmer la suppression**.

# Envoi d'un email de consentement à un contact ou prospect

Sage CRM peut actualiser automatiquement le statut d'un enregistrement de consentement pour un contact ou prospect. Pour cela, vous devez envoyer un email de consentement. Votre destinataire peut utiliser les hyperliens de l'email pour accepter de recevoir de la documentation marketing ou décliner votre demande. Lorsqu'un destinataire clique sur un hyperlien de l'email de consentement, le statut de l'enregistrement de consentement correspondant est automatiquement actualisé dans Sage CRM.

Pour activer les emails de consentement, un administrateur système doit procéder comme suit :

- Configurez la messagerie standard dans Sage CRM. Consultez l'*aide de l'administrateur système* pour plus d'informations.
- Vérifiez que Sage CRM est accessible depuis l'extérieur de votre réseau d'entreprise.

Pour envoyer un email de consentement à un contact ou prospect :

1. Recherchez et ouvrez le contact ou prospect à qui vous voulez envoyer un email de consentement.
2. Créez ou ouvrez un enregistrement de consentement. Pour plus d'informations, reportez-vous à :
  - [Création d'un enregistrement de consentement](#)
  - [Affichage d'un enregistrement de consentement](#)
3. Cliquez sur **Nouvel email de consentement**.
4. Dans la fenêtre d'email qui s'ouvre, sous **Modèle**, sélectionnez **Email de consentement de contact** ou **Email de consentement de prospect**.
5. Modifiez le corps du message si nécessaire.

Par défaut, le corps du message comprend deux hyperliens contenant les variables suivantes :

- `%CRMSubmitConsentLink%` Lorsqu'un destinataire clique sur l'hyperlien contenant cette variable, le statut de l'enregistrement de consentement change et devient **Consenti**.
- `%CRMSubmitConsentLink%&status=1` Lorsqu'un destinataire clique sur l'hyperlien contenant cette variable, le statut de l'enregistrement de consentement change et devient **Retiré**.

Lorsque vous envoyez un email de consentement, les variables sont transformées en URL uniques, propres au destinataire.

**Avertissement** : Ne supprimez pas ces hyperliens et ne modifiez pas les variables, car ces éléments servent à mettre à jour le statut de l'enregistrement de consentement correspondant dans Sage CRM.

6. Remplissez les champs restants de l'email.
7. Cliquez sur **Envoyer un email**.

## Envoi d'un email de consentement à un groupe

Vous pouvez créer et mettre à jour les enregistrements de consentement de plusieurs contacts ou prospects en envoyant un email de consentement à un groupe contenant les enregistrements de Contact ou Prospect.

Pour activer les emails de consentement, un administrateur système doit procéder comme suit :

- Configurez la messagerie standard dans Sage CRM. Consultez l'*aide de l'administrateur système* pour plus d'informations.
- Vérifiez que Sage CRM est accessible depuis l'extérieur de votre réseau d'entreprise.

Pour envoyer un email de consentement à un groupe :

1. Créez ou ouvrez un groupe contenant des enregistrements de Contacts ou Prospects.
2. Cliquez sur **Nouvel email de consentement**.
3. Sous **Détails du consentement**, remplissez les champs de consentement. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Champs de consentement](#).
4. Sous **Options d'email**, dans **Modèle**, sélectionnez le modèle **Email de consentement de contact** ou **Email de consentement de prospect**.
5. Modifiez le corps du message si nécessaire.

Par défaut, le corps du message comprend deux hyperliens comprenant les variables suivantes :

- `%CRMSubmitConsentLink%` Lorsqu'un destinataire clique sur l'hyperlien contenant cette variable, le statut de l'enregistrement de consentement change et devient **Consenti**.
- `%CRMSubmitConsentLink%&status=1` Lorsqu'un destinataire clique sur l'hyperlien contenant cette variable, le statut de l'enregistrement de consentement change et devient **Retiré**.

Lorsque vous envoyez un email de consentement à un groupe, les variables sont transformées en URL uniques, propres à chaque destinataire.

**Avertissement** : Ne supprimez pas ces hyperliens et ne modifiez pas les variables, car ces éléments servent à mettre à jour le statut des enregistrements de consentement correspondants dans Sage CRM.

6. Remplissez les champs restants de l'email.
7. Pour envoyer l'email au groupe, cliquez sur **Envoyer l'email** puis cliquez sur **OK**.

Lorsque vous envoyez un email de consentement à un groupe, Sage CRM crée automatiquement un enregistrement de consentement pour chaque enregistrement de contact ou prospect du groupe. Sage CRM actualise automatiquement le statut des enregistrements de consentement en fonction de l'hyperlien sur lequel chaque destinataire clique dans l'email de consentement.

## Champs de consentement

Lors de la création ou de la mise à jour d'un enregistrement de consentement, vous pouvez utiliser les champs suivants :

<b>Champ</b>	<b>Description</b>
Création	Date et heure de création du consentement.
Contacté via	Comment souhaitez-vous contacter la personne ou le prospect. Valeurs possibles : <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Email</b></li><li>• <b>Appel téléphonique</b></li><li>• <b>SMS</b></li><li>• <b>Courrier</b></li></ul>
Motif du contact	Quel type de documentation marketing voulez-vous envoyer à la personne ou au prospect. Valeurs possibles : <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Documentation E-marketing</b></li><li>• <b>Offres commerciales</b></li><li>• <b>Offres de tiers</b></li></ul>
Demandé	Date et heure auxquelles vous avez demandé le consentement. Lorsque vous envoyez un email de consentement, ce champ est automatiquement rempli.
Valable jusqu'à	Date et heure de l'expiration du consentement.
Campagne	Campagne marketing à laquelle l'enregistrement de consentement est lié.

Champ	Description
Statut	<p>Statut actuel du consentement.</p> <p>Valeurs possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nouveau.</b> Attribué automatiquement lorsque vous créez un nouvel enregistrement de consentement.</li> <li>• <b>Demandé.</b> Indique que vous avez demandé le consentement du contact ou du prospect et que vous attendez la réponse.</li> <li>• <b>Consenti.</b> Indique que le contact ou prospect a donné son consentement à l'envoi de documentation marketing de votre part.</li> <li>• <b>Retiré.</b> Indique que le contact ou prospect a décliné votre demande ou retiré son consentement.</li> </ul>

**Remarque :** Lorsque vous envoyez un email de consentement, le champ **Statut** est mis à jour automatiquement. Pour plus d'informations, consultez [Envoi d'un email de consentement à un contact ou prospect](#).

## Suppression de tous les documents relatifs à un contact

Un administrateur système peut effectuer une suppression définitive de tous les documents d'un contact. Notez que dans certains cas, Sage CRM ne supprime que les liens vers les documents.

Action	Résultat
Vous supprimez des documents qui ne sont liés à aucun autre enregistrement dans Sage CRM.	Sage CRM supprime définitivement les documents.
Vous supprimez des documents liés à d'autres enregistrements dans Sage CRM.	Sage CRM supprime uniquement les liens vers les documents de l'enregistrement de contact, et conserve les documents d'origine.

1. Connectez-vous à Sage CRM en tant qu'administrateur système.
2. Vérifiez que les opérations groupées sont activées :
  - a. Accédez à **<Mon profil> | Administration | Système | Comportement du système**.
  - b. Attribuez la valeur **Oui** à **Permettre les opérations groupées**.
3. Sauvegardez la base de données et assurez-vous que tous les utilisateurs sont déconnectés de Sage CRM.
4. Recherchez et ouvrez le contact dont vous voulez supprimer les documents.

5. Cliquez sur l'onglet **Documents**.
6. Cliquez sur **Supprimer tous les documents**, puis sur **Confirmer la suppression**.

# Suppression de toutes les communications relatives à un contact

Un administrateur système peut effectuer une suppression réversible de toutes les communications d'un contact. Notez que dans certains cas, Sage CRM ne supprime que les liens vers les communications.

Action	Résultat
Vous supprimez des communications qui ne sont liées à aucun autre enregistrement de contact dans Sage CRM.	Sage CRM signale les communications comme supprimées et elles ne sont plus visibles pour les utilisateurs.
Vous supprimez des communications liées à d'autres enregistrements de contact dans Sage CRM.	Sage CRM supprime uniquement les liens vers les communications dans l'enregistrement de contact, mais conserve les communications et les liens des autres enregistrements de contact associés aux communications.

1. Connectez-vous à Sage CRM en tant qu'administrateur système.
2. Vérifiez que les opérations groupées sont activées :
  - a. Accédez à **<Mon profil> | Administration | Système | Comportement du système.**
  - b. Attribuez la valeur **Oui** à **Permettre les opérations groupées.**
3. Sauvegardez la base de données et assurez-vous que tous les utilisateurs sont déconnectés de Sage CRM.
4. Recherchez et ouvrez le contact dont vous voulez supprimer les communications.
5. Cliquez sur l'onglet **Communications**.
6. Cliquez sur **Supprimer toutes les communications**, puis sur **Confirmer la suppression**.



# Suppression de toutes les communications relatives à un prospect

Un administrateur système peut effectuer une suppression réversible de toutes les communications d'un prospect. Notez que dans certains cas, Sage CRM ne supprime que les liens vers les communications.

Action	Résultat
Vous supprimez des communications qui ne sont liées à aucun autre enregistrement de prospect dans Sage CRM.	Sage CRM signale les communications comme supprimées et elles ne sont plus visibles pour les utilisateurs.
Vous supprimez des communications liées à d'autres enregistrements de prospect dans Sage CRM.	Sage CRM supprime uniquement les liens vers les communications dans l'enregistrement de prospect, mais conserve les communications et les liens des autres enregistrements de prospect associés aux communications.

1. Connectez-vous à Sage CRM en tant qu'administrateur système.
2. Vérifiez que les opérations groupées sont activées :
  - a. Accédez à **<Mon profil> | Administration | Système | Comportement du système.**
  - b. Attribuez la valeur **Oui** à **Permettre les opérations groupées.**
3. Sauvegardez la base de données et assurez-vous que tous les utilisateurs sont déconnectés de Sage CRM.
4. Recherchez et ouvrez le prospect dont vous voulez supprimer les communications.
5. Cliquez sur l'onglet **Communications**.
6. Cliquez sur **Supprimer toutes les communications**, puis sur **Confirmer la suppression**.

# Suppression de tous les documents et toutes les communications d'un groupe

Un administrateur système peut supprimer les documents et communications des enregistrements de Contact et de Prospect d'un groupe. Notez que dans certains cas, Sage CRM ne supprime que les liens vers les documents et communications.

Action	Résultat
Vous supprimez un document ou une communication pour tous les enregistrements de contact et de prospect dans Sage CRM.	Sage CRM effectue les opérations suivantes : <ul style="list-style-type: none"><li>• Supprime définitivement le document.</li><li>• Signale la communication comme supprimée. La communication n'est plus visible pour les utilisateurs.</li></ul>
Vous supprimez un document ou une communication pour certains enregistrements de contact et de prospect dans Sage CRM.	Sage CRM supprime uniquement les liens vers le document ou la communication de l'enregistrement. Sage CRM conserve le document ou la communication, ainsi que les liens vers les autres enregistrements associés au document ou à la communication.

1. Connectez-vous à Sage CRM en tant qu'administrateur système.
2. Vérifiez que les opérations groupées sont activées :
  - a. Accédez à **<Mon profil> | Administration | Système | Comportement du système.**
  - b. Attribuez la valeur **Oui** à **Permettre les opérations groupées.**
3. Sauvegardez la base de données et assurez-vous que tous les utilisateurs sont déconnectés de Sage CRM.
4. Cliquez sur **Mon CRM | Groupes.**
5. Cliquez sur le nom du groupe qui contient les documents et communications que vous souhaitez supprimer.
6. Pour exclure des enregistrements de contact ou prospect de l'opération de suppression, cochez la case **Exclure** située à côté des enregistrements concernés.
7. Cliquez sur **Suppression groupée.**
8. Dans la boîte de dialogue qui s'ouvre, cochez les cases situées à côté des éléments que vous souhaitez supprimer.

9. Cliquez sur **Supprimer**. Si vous y êtes invité, confirmez que vous voulez supprimer les éléments sélectionnés.

# E-marketing

- [Affichage des résultats de campagne MailChimp pour un enregistrement de Contact ou de Société](#)
- [Contrôle de l'envoi de l'enregistrement d'une Société ou d'un Contact vers MailChimp ou Swiftpage](#)

## Affichage des résultats de campagne MailChimp pour un enregistrement de Contact ou de Société

**Remarque :** Votre compte doit disposer de droits d'utilisation des campagnes MailChimp.

1. Ouvrez l'enregistrement du Contact ou de la Société pour qui vous souhaitez voir les résultats de campagne MailChimp.
2. Cliquez sur l'onglet **Marketing** et consultez les résultats de campagne MailChimp.

Colonne	Description
Nom de la campagne	Affiche le nom de la campagne MailChimp qui a été utilisée pour envoyer un email au destinataire.
Groupe	Affiche le nom du groupe Sage CRM qui a été utilisé dans la campagne MailChimp.
Statut	Indique si la campagne MailChimp est enregistrée ou a été envoyée.
Nombre d'ouvertures d'email	Indique combien de fois le destinataire a ouvert l'email.
URL cliquées	Indique combien de fois le destinataire a cliqué sur les liens contenus dans l'email.
Email rejeté	Indique si l'email a fait l'objet d'un rejet temporaire ou définitif.
Désabonné	Indique si le destinataire s'est désabonné de la campagne.

# Contrôle de l'envoi de l'enregistrement d'une Société ou d'un Contact vers MailChimp ou Swiftpage

1. Ouvrez l'enregistrement de Contact ou de Société que vous souhaitez contrôler.
2. Dans l'onglet **Résumé**, examinez la valeur de l'option **Cet enregistrement a été envoyé vers**.

Valeurs possibles :

- **<vide>** indique que l'enregistrement n'a été envoyé ni à MailChimp ni à Swiftpage.
- **MailChimp**
- **Swiftpage**
- **MailChimp et Swiftpage**

**Remarque** : Pour supprimer complètement les données personnelles d'un contact avec qui vous avez communiqué via MailChimp ou Swiftpage, vous devez supprimer manuellement ce contact de ces systèmes. Pour plus d'informations, consultez la documentation fournie par MailChimp et Swiftpage.

## Menu principal

**Menu principal optimisé pour les noms d'éléments longs et les écrans étroits** (0-168609-ENH). Les préférences utilisateur ont été actualisées afin d'inclure l'option **Afficher le menu sur trois lignes**. Vous pouvez utiliser cette option pour changer l'affichage du menu principal.

Valeurs possibles :

- **Toujours**. Déplace tous les éléments du menu principal (standard et personnalisés) dans un menu à trois lignes (☰) situé dans l'angle supérieur gauche de l'écran Sage CRM. Utilisez cette valeur lorsque le menu principal ne rentre pas dans l'écran Sage CRM parce qu'il comprend trop d'éléments ou que les noms des options sont trop longs.
- **Automatiquement**. Déplace uniquement tous les éléments du menu principal dans le menu à trois lignes (☰) sur les écrans étroits. Sinon, le menu principal s'affiche en haut de l'écran.

## Recherche rapide

**Résultats de recherche configurables dans la Recherche rapide** (0-170140-ENH). Un administrateur système peut configurer le nombre maximal de résultats affichés dans la Recherche rapide.

Pour cela, rendez-vous dans **<Mon profil> | Administration | Système | Recherche rapide**, cliquez sur **Modifier** puis sélectionnez une valeur pour l'option **Nombre maximum de résultats**.

## Calendrier

- **Format de date configurable.** Les vues de calendrier présentent maintenant les dates au format défini dans **<Mon profil> | Préférences | Format de date**.
- **Les filtres sont disponibles dans toutes les vues de calendrier.** Les filtres **Action** et **Statut** sont disponibles dans toutes les vues de calendrier. Les filtres conservent l'action et le statut sélectionnés pendant toute la durée d'une session utilisateur, même si l'utilisateur se rend dans un autre espace de Sage CRM puis revient dans le calendrier. Les filtres reprennent leurs valeurs par défaut à la connexion suivante.

## Email et SMS

Les cases **Utiliser TLS pour SMTP** et **Utiliser TLS pour SMS** ne prennent plus en charge Transport Layer Security (TLS) version 1.0 et Secure Sockets Layer (SSL). Si vous cochez ces cases, vérifiez que le serveur de messagerie auquel se connecte Sage CRM est configuré pour utiliser le protocole TLS 1.1 ou 1.2.

Les options **Utiliser TLS pour SMTP** et **Utiliser TLS pour SMS** sont disponibles dans les espaces suivants de Sage CRM :

- **<Mon profil> | Administration | Emails et documents | Configuration d'email**
- **<Mon profil> | Administration | Emails et documents | Options du serveur de gestion d'emails**

## Intégrations Sage 200 (Espagne)

- **Fusion des doublons (0-169272-ENH).** Dans un système intégré, vous pouvez fusionner des enregistrements de Contact en double. Vous pouvez par exemple utiliser un enregistrement de Contact associé à un enregistrement de Compte comme source d'une opération de fusion.
- **Actualisation de la Société en fonction du Compte (0-169561-ENH).** Lorsqu'un compte est modifié dans Sage 200 (Espagne) avec intégration de Sage CRM, l'enregistrement de Société associé est automatiquement mis à jour de manière à refléter les modifications.
- **Renseignement de la propriété ProfitTotal (0-169464-ENH).** Lorsqu'il est intégré à Sage 200 (Espagne), Sage CRM peut maintenant être configuré pour renseigner la propriété `ProfitTotal` dans les tables et champs suivants :

- Orders | Orde\_int\_profittotal
- OrderItems | Orit\_int\_profittotal
- Quotes | Quot\_int\_profittotal
- QuoteItems | Quit\_int\_profittotal

# Problèmes abordés

---

Cette section répertorie les problèmes signalés par nos clients et qui ont été traités dans Sage CRM 2018 R2.

**Remarque :** Après avoir installé Sage CRM 2018 R2, videz le cache du navigateur Web sur l'ordinateur de chaque utilisateur pour que le tableau de bord interactif fonctionne correctement.

ID du problème	Zone	Description	Statut
0-170015-QA	API .NET	Un enregistrement en cours de modification par un utilisateur restait modifiable par d'autres utilisateurs.	Ce problème a été résolu.
0-170006-QA	API .NET	Lorsqu'un utilisateur cliquait sur les boutons <b>Continuer</b> , <b>Enregistrer</b> ou <b>Annuler</b> sur un écran personnalisé, un écran incorrect s'ouvrait.	Ce problème a été résolu.
0-170469-QA	Lien d'adresse	Une erreur s'est produite quand un utilisateur a cliqué sur l'icône dans la colonne <b>Statut du lien</b> .	Ce problème a été résolu.



ID du problème	Zone	Description	Statut
0-169628-QA	Tickets, Communications	<p><b>PROBLÈME 1</b> Un document de fusion d'emails créé dans le contexte d'un devis était associé à un enregistrement de Ticket incorrect.</p> <p><b>PROBLÈME 2</b> Lorsqu'un utilisateur sélectionnait un enregistrement de Contact dans un nouveau rendez-vous, le champ <b>Société</b> n'était pas rempli automatiquement. Le problème ne se produisait que sur les systèmes intégrés disposant de l'entité Compte.</p>	Ce problème a été résolu.
0-170003-QA	Tickets	eware_default_values retournait des ID de référence en double.	Ce problème a été résolu.
0-170278-QA	Tickets	Lorsqu'un utilisateur cliquait sur une action de processus puis créait et enregistrait un rendez-vous, une erreur se produisait.	Ce problème a été résolu.
0-170023-QA	Communications/Agenda	Lorsqu'un utilisateur cliquait sur le bouton <b>Enregistrer</b> , l'enregistrement n'était pas enregistré et aucun message d'erreur n'était affiché. Ce problème se produisait lorsque certains champs obligatoires étaient laissés vides.	Ce problème a été résolu. Le fichier <code>&lt;date&gt;ewaresystem.log</code> fournit désormais des informations sur les champs obligatoires qui n'ont pas été remplis.
0-169911-QA	Sociétés / Contacts	Les règles Purge de raison sociale n'étaient pas appliquées.	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
0-170062-QA	Produit principal	<p>Les performances de Sage CRM se dégradèrent après la mise à niveau.</p> <p>Le problème se produisait uniquement lorsque la case <b>Utiliser le protocole HTTPS</b> était cochée dans l'assistant d'installation de Sage CRM pendant la mise à niveau.</p>	<p>Modification de configuration.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Connectez-vous à Sage CRM en tant qu'administrateur système.</li> <li>2. Accédez à <b>&lt;Mon profil&gt;   Administration   Système   Comportement du système.</b></li> <li>3. Cliquez sur <b>Modifier.</b></li> <li>4. Modifiez la valeur <b>Nom de serveur personnalité pour les requêtes internes</b> pour utiliser une URL HTTPS. Par exemple : <i>https://localhost.</i></li> <li>5. Cliquez sur <b>Enregistrer.</b></li> </ol>
0-170109-QA	Produit principal	<p>Lorsqu'un utilisateur employait la case <b>Recherche</b> pour trouver un groupe renommé, le groupe était introuvable.</p>	<p>Ce problème a été résolu.</p>
0-170173-QA	Produit principal	<p>Lorsqu'un utilisateur téléchargeait un fichier .xlsm, le fichier était téléchargé en tant qu'archive .zip.</p>	<p>Ce problème a été résolu</p>
0-170153-QA	Personnalisation	<p>Les champs personnalisés n'étaient pas supprimés.</p>	<p>Ce problème a été résolu.</p>

ID du problème	Zone	Description	Statut
0-169617-QA	Personnalisation	Lorsqu'un utilisateur ouvrait un enregistrement, l'onglet par défaut de l'enregistrement n'était pas sélectionné.	Ce problème a été résolu.
0-169800-QA	Personnalisation	Lorsqu'un administrateur système essayait de mettre à jour un bloc, une erreur se produisait.	Modification de configuration.
11-170223	Base de données	Lorsqu'un contact associé à une opportunité était supprimé, ce contact était encore visible dans la section de contenu supérieure et dans le volet <b>Pour</b> de l'opportunité.	Ce problème a été résolu.
0-170207-QA	Dépôt de document	<p>Aucun fichier n'était joint à une tâche lorsque l'utilisateur effectuait les opérations suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dans la vue <b>Mon calendrier CRM</b> ou <b>Calendrier CRM d'équipe   Tâches</b>, clic sur <b>Déposer les fichiers ici</b>.</li> <li>2. Navigation puis sélection d'un fichier.</li> <li>3. Renseignement des champs de tâche puis clic sur <b>Enregistrer</b>.</li> </ol>	Ce problème a été résolu.
0-170416-QA	Documentation	Les propriétés <code>Hauteur</code> et <code>Largeur</code> de l'objet <code>CRMEntryBlock</code> n'étaient pas documentées dans l'aide du développeur.	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
0-169953-QA	Client de messagerie	Le code HTML personnalisé ne fonctionnait pas dans les modèles d'email.	<p>Ce problème a été résolu.</p> <p>Notez que les éléments suivants ne sont pas autorisés dans le code HTML pour des raisons de sécurité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• iFrames</li> <li>• Balises <code>&lt;script&gt;</code> et <code>&lt;meta&gt;</code></li> <li>• Gestionnaires <b>onClick</b>, <b>onLoad</b> et <b>onError</b></li> </ul>
0-169322-QA	Gestionnaire d'emails	Les pièces jointes aux e-mails n'étaient pas classées.	Ce problème a été résolu.
0-170314-QA	Gestionnaire d'emails	Lorsque l'utilisateur essayait d'envoyer un email, une erreur se produisait.	Ce problème a été résolu.
0-169756-QA	E-marketing	Lorsqu'un utilisateur essayait de créer une tâche de suivi pour un appel, la fenêtre de nouvelle tâche ne s'ouvrait pas.	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
0-169853-QA	E-marketing	Le bouton <b>Envoyer vers MailChimp</b> était absent des enregistrements d'entité personnalisée.	<p>Par conception. Documentation mise à jour.</p> <p>Le bouton <b>Envoyer vers MailChimp</b> n'est présent que lorsque les critères indiqués dans les rubriques d'aide suivantes sont remplis :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Ajout de contacts à une liste MailChimp</a></li> <li>• <a href="#">Création d'une campagne MailChimp</a></li> </ul>
0-170080-QA	Intégration Exchange	Dans Microsoft Outlook, un fuseau horaire incorrect était utilisé pour la date et l'heure des rendez-vous.	Ce problème a été résolu.
0-169929-QA	Intégrations	Lorsqu'un utilisateur importait une nouvelle société en utilisant le transfert de données, Sage CRM créait de nouveaux enregistrements de Société et de Compte, mais l'enregistrement Compte n'était pas synchronisé.	Ce problème a été résolu.
0-170045-QA	Intégrations	Les numéros de téléphone et de fax n'étaient pas synchronisés.	Par conception.
0-170073-QA	Tableau de bord interactif	Le tableau de bord contextuel d'une société affichait des communications concernant d'autres sociétés.	Impossible à résoudre.

ID du problème	Zone	Description	Statut
0-170130-QA	Tableau de bord interactif	Un gadget basé sur un rapport affichait une erreur « Données invalides ». Ce problème se produisait lorsque le rapport contenait des caractères non anglais.	Ce problème a été résolu.
0-169920-QA	Tableau de bord interactif	Lorsqu'un utilisateur sélectionnait un gadget de tableau de bord interactif, une erreur « Index de liste hors limites » se produisait.	Ce problème a été résolu.
0-169803-QA	Tableau de bord interactif	L'icône Exploration était absente des gadgets basés sur une Opportunité.	Ce problème a été résolu.
0-169773-QA	Tableau de bord interactif	Lorsqu'un utilisateur affichait le tableau de bord interactif dans le contexte d'une société, le gadget <b>Communications en attente</b> affichait des communications pour d'autres sociétés.	Ce problème a été résolu.
0-169979-QA	Tableau de bord interactif	Les séparateurs de milliers ne s'affichaient pas dans les gadgets. Ce problème affectait les champs de type <b>entier</b> .	Par conception. SOLUTION Réglez le type de champ sur <b>numérique</b> .
0-169765-QA	Tableau de bord interactif	Les gadgets de tableau de bord interactif basés sur un rapport présentaient des informations obsolètes.	Ce problème a été résolu.
0-169959-QA	Publipostage	Lorsqu'un utilisateur procédait au publipostage d'un devis vers Microsoft Word en utilisant une action de processus, des éléments du devis étaient absents du document généré.	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
0-170088-QA	Publipostage	Les champs ajoutés par un utilisateur étaient absents du document Word généré.	Par conception. Pour inclure des champs supplémentaires dans le document Word généré, un administrateur système doit les ajouter à la vue de publipostage correspondante. Pour plus d'informations, consultez <a href="#">Modification d'une vue</a> dans l' <a href="#">Aide de l'administrateur système</a> .
0-169780-QA	Publipostage	Lorsqu'un utilisateur essayait de sélectionner un modèle d'email personnalisé dans un enregistrement d'entité personnalisée, une erreur « Violation d'accès » se produisait.	Ce problème a été résolu.
0-170228-QA	Thème mobile	Lorsque le champ <b>Statut</b> d'opportunité ( <b>oppo_status</b> ) était réglé sur lecture seule, il n'enregistrait pas la valeur par défaut.	Ce problème a été résolu.
0-170053-QA	Thème mobile	Un champ Sélectionner recherche avancée (SSA) personnalisé ne filtrait pas les éléments dans le contexte d'une société.	Ce problème a été résolu. Vous devez ajouter manuellement un restricteur au champ SSA. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Configuration des champs SSA sur un appareil mobile</a> dans l' <a href="#">Aide à la résolution des problèmes</a> .

ID du problème	Zone	Description	Statut
0-170267-QA	Thème mobile	La valeur par défaut d'un champ n'était pas automatiquement définie dans le thème mobile.	Impossible à résoudre.
0-170275-QA	Thème mobile	Le champ Sélectionner recherche avancée ne fonctionnait pas correctement sur les appareils mobiles.	Impossible à résoudre.
0-170142-QA	Thème mobile	Dans certains cas, le bouton <b>Nouveau</b> était absent des écrans mobiles. Par conséquent, les utilisateurs ne pouvaient pas créer de nouveaux enregistrements de Communication, d'Opportunité ou de Ticket.	Ce problème a été résolu.
0-170051-QA	Thème mobile	Lors de l'utilisation du Thème mobile, l'utilisateur ne pouvait pas ajouter ou modifier un enregistrement d'Opportunité.	Ce problème a été résolu.
0-167899-QA	Navigation	Lorsqu'un utilisateur cliquait sur le bouton <b>Nouveau</b> d'un nouvel enregistrement de Contact, il n'était pas possible de sélectionner une entité. Ce problème se produisait uniquement dans le thème Sage hérité.	<p>Ne sera pas résolu. Pour bénéficier de la meilleure expérience utilisateur possible, Sage CRM n'utilise et ne prend maintenant en charge que le thème Moderne.</p> <p><b>SOLUTION</b> Pour sélectionner une entité dans le contexte d'un enregistrement de Contact, faites un clic droit sur le bouton <b>Nouveau</b>.</p>
0-170250-QA	Notifications	Lorsque Sage CRM était configuré pour envoyer un email de notification lors de la sélection d'une case à cocher, aucun email n'était envoyé.	Ce problème a été résolu.



<b>ID du problème</b>	<b>Zone</b>	<b>Description</b>	<b>Statut</b>
0-170055-QA	Notifications	Lorsque Sage CRM était configuré pour utiliser le protocole HTTPS, un slash (/) supplémentaire apparaissait dans les URL après le nom de serveur.	Ce problème a été résolu.
0-169496-QA	Plugin Outlook - Lite	Les emails planifiés n'étaient pas envoyés.	Modification de configuration.
0-170025-QA	Plugin Outlook - Classique	Le classement d'un email entraînait l'arrêt de Microsoft Outlook.	Ce problème a été résolu.
0-169698-QA	Recherche rapide	Les résultats de la recherche étaient mal triés lors de la Recherche rapide.	Ce problème a été résolu.
0-170035-QA	Recherche rapide	La Recherche rapide ne fonctionnait pas sur certains serveurs dans les environnements multiserveurs.	Ce problème a été résolu.
0-169963-QA	Rapports	Lorsque la Recherche avancée était désactivée pour un rapport, le rapport continuait d'utiliser la recherche avancée.	Ce problème a été résolu.
0-169656-QA	Rapports	L'activation de l'option Tableau dans le générateur de rapports supprimait des fonctions comme Somme et Maximum, ne laissant que l'option Dénombrement.	Ce problème a été résolu.
0-169965-QA	Prévision des ventes	Les prévisions affichaient l'année calendaire et non l'année fiscale.	Par conception.
0-169627-QA	Services Web	Sur un système intégré, la mise à jour d'un client échouait en générant une erreur.	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
0-169630-QA	Processus	Le type et la catégorie n'étaient pas définis pour un document Word créé par un processus. Ce problème se produisait dans l'onglet <b>Documents</b> d'un enregistrement.	Ce problème a été résolu.
0-169615-QA	Processus	La date d'échéance d'une tâche créée par un processus était antérieure à la date de début.	Ce problème a été résolu.

# Mise à niveau

---

Vous pouvez utiliser le package d'installation Sage CRM 2018 R2 pour mettre à niveau les versions 2018 R1, 2017 R3, 2017 R2 et 2017 R1.

Pour effectuer une mise à niveau à partir d'une version antérieure de Sage CRM, effectuez d'abord une mise à niveau vers l'une des versions répertoriées dans cette section.

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** : Installez une seule instance de Sage CRM par serveur. Sage ne prend pas en charge les configurations dans lesquelles deux instances de Sage CRM ou plus sont installées sur le même serveur.