



Sage 100c CRM - Guide des spécifications techniques
Version 1.0

Propriété & Usage

Ce logiciel et sa documentation sont protégés par le Code de la Propriété Intellectuelle, les lois relatives au copyright et les traités internationaux applicables.

Toute utilisation non conforme du logiciel, et notamment toute reproduction ou distribution partielle ou totale du logiciel ou toute utilisation au-delà des droits acquis sur le logiciel est strictement interdite.

Toute personne ne respectant pas ces dispositions se rendra coupable de délit de contrefaçon et sera passible des peines pénales prévues par la loi.

La marque Sage est une marque protégée. Toute reproduction totale ou partielle de la marque Sage, sans l'autorisation préalable et expresse de la société Sage est donc prohibée.

Tous les noms de produits ou de sociétés, toute image, logo ou représentation visuelle mentionnés dans ce logiciel ou sa documentation et n'appartenant pas à Sage peuvent constituer des marques déposées par leurs propriétaires respectifs.

Conformité & Mise en garde

- Compte tenu des contraintes inhérentes à la présentation sous forme de manuel électronique, les spécifications visées dans la présente documentation constituent une illustration aussi proche que possible des spécifications.
- Il appartient au client, parallèlement à la documentation, de mettre en œuvre le logiciel pour permettre de mesurer exactement l'adéquation de ses besoins aux fonctionnalités.
- Il est important, pour une utilisation sûre et opérationnelle du logiciel, de lire préalablement la documentation.

Evolution

La documentation correspond à la version référencée. Entre deux versions, des mises à jour du logiciel peuvent être opérées sans modification de la documentation. Toutefois, un additif peut être joint à la documentation existante pour présenter les modifications et améliorations apportées à ces mises à jour.

Sommaire

Préambule	5
<i>Introduction</i>	5
<i>Organisation du guide d'installation</i>	5
<i>Les autres guides</i>	5
<i>Présentation</i>	6
Spécifications Techniques	7
<i>Poste Client</i>	7
<i>Compatibilité multi-navigateurs</i>	7
<i>Fichiers et applications nécessaires</i>	7
<i>Poste Serveur</i>	9
<i>Introduction</i>	9
<i>Serveur de bases de données</i>	9
<i>Serveurs Web</i>	9
<i>Installation Serveur</i>	10
<i>Recommandations</i>	10
<i>Recommandations générales</i>	10
<i>Configuration matériel</i>	11
<i>Environnement d'essai</i>	12
<i>Principes d'installation sécurisée</i>	12
<i>Sécurité du serveur</i>	12
<i>Sécurité de la base de données</i>	13
<i>Modification du mot de passe</i>	13
<i>SSL (Secure Sockets Layer)</i>	14
<i>Pare-feu</i>	14
<i>Mise à jour et sauvegardes</i>	15
Serveur et service Tomcat	16
<i>Introduction et rôle</i>	16
<i>Java Runtime Environment (JRE)</i>	16
<i>Apache Tomcat</i>	16
<i>Redirection Apache Tomcat</i>	17
<i>Vérification des paramètres Tomcat</i>	17
<i>Vérification de la disponibilité du réécrivain</i>	18
<i>Vérification de la redirection du réécrivain</i>	18
Désinstallation de Sage 100c CRM	19
<i>Exécution de Uninstall Shield</i>	19
<i>Désinstallation manuelle</i>	19

Sauvegarde et maintenance	21
<i>Planification de sauvegarde de la base de données</i>	21
<i>Restauration d'une sauvegarde de la base de données</i>	22
<i>Configurer un plan de maintenance de la base de données</i>	22
<i>Pourquoi effectuer des sauvegardes manuelles ?</i>	23
<i>Sauvegarde du répertoire d'installation</i>	23
<i>Sauvegarde du registre</i>	23
L'intégration MS Exchange	25
<i>Introduction</i>	25
<i>Activation de l'intégration MS Exchange</i>	25
<i>Connexion avec le serveur MS Exchange</i>	27
<i>Activer la liaison de synchronisation des boîtes Mail de vos utilisateurs</i>	28
<i>Quelques règles à respecter</i>	28
Procédures stockées et autres variables	29
<i>Procédures stockées</i>	29
<i>Ajout</i>	29
<i>Trace</i>	30
<i>Extension de la procédure stockée MC_setsysparams</i>	30
<i>Variable MC_modules</i>	30
<i>Intégration Sage 100c CRM & Gestion commerciale</i>	31
<i>Champs supplémentaires en réplication</i>	31
<i>Erreur lors de l'exécution des traitements automatisés SQL</i>	31
<i>Log associé aux traitements automatisés SQL</i>	31
<i>Niveau de consignation MS-SQL faible requis pour performances</i>	32
Annexes	33
<i>Plug-in Sage 100c CRM Outlook</i>	33
<i>Maintenance du service d'intégration Sage 100</i>	33
<i>Paramétrage du Service Sage Serveur Web</i>	33
<i>Démarrage du service</i>	33
<i>Arrêt du service</i>	33
<i>URL du service</i>	33
<i>Erreurs lors de la création de la fiche intégration</i>	34
<i>Fonction de diagnostic connexion</i>	34
<i>Fonction de diagnostic Gestion commerciale</i>	34
<i>Que faire si une erreur 500 apparaît ?</i>	34
<i>Recurrence d'un IP Address Mismatch</i>	35

Préambule

Introduction

Ce guide est un complément du guide d'installation destiné aux administrateurs système et aux consultants certifiés de Sage100c CRM.

Nous supposons que vous êtes un administrateur expérimenté du système Sage 100c CRM ou un consultant certifié.

Vous connaissez :

- Les tâches d'administration traitées dans le Guide de l'administrateur du système Sage 100c CRM :
http://documentation.sage.fr/bupme/DOCS/CRM_ADMINISTRATOR_V100.PDF
- Les procédures de sauvegarde et de restauration des bases de données SQL, ou de tout type de bases de données.

Organisation du guide d'installation

Vous retrouvez dans les premiers chapitres de ce guide, les prérequis techniques et recommandations nécessaires pour le déploiement complet de la solution Sage 100c CRM.

Les autres guides

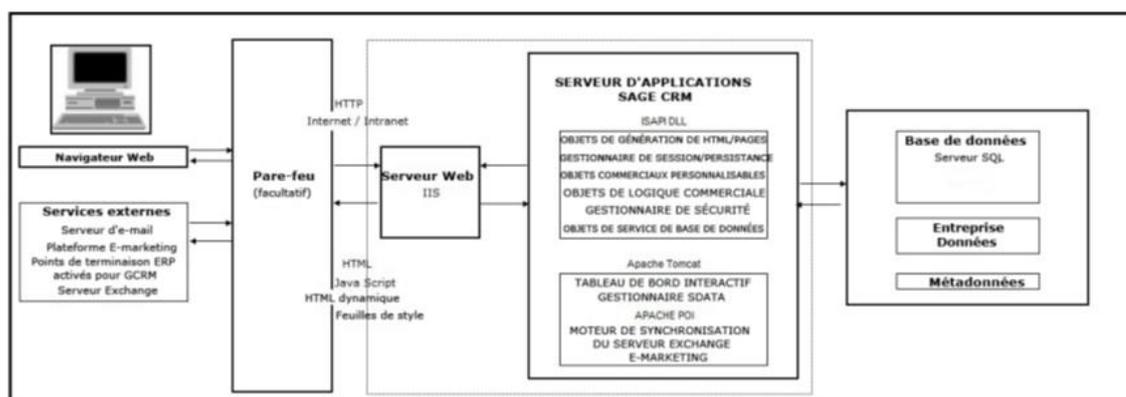
- Guide d'installation :
http://documentation.sage.fr/bupme/DOCS/CRM_INSTALL_V100.PDF
- Guide des compatibilités
http://documentation.sage.fr/bupme/DOCS/CRM_MATRIX_V100.PDF
- Tous les Guides
http://documentation.sage.fr/bupme/DOCS/CRM_REFGUIDEBOOKS_V100.PDF

Présentation

Sage 100c CRM est une solution Internet ne nécessitant aucune installation distincte sur les postes de travail Client.

Pour accéder au système, chaque utilisateur doit posséder un navigateur Web et une connexion IP au Serveur d'applications Sage 100c CRM

Le schéma suivant propose une présentation de l'architecture technique.



Le moteur de synchronisation du serveur Exchange peut être déployé sur un serveur distant. Consulter la section Intégration Exchange du Guide de l'administrateur système pour plus d'informations.

http://documentation.sage.fr/bupme/DOCS/CRM_ADMINISTRATOR_V100.PDF

Spécifications Techniques

Poste Client

Pour une utilisation standard, les environnements logiciels pris en charge sont présentés dans le guide des compatibilités de Sage 100c CRM :

http://documentation.sage.fr/bupme/DOCS/CRM_MATRIX_V100.PDF

Compatibilité multi-navigateurs

Certaines fonctions ne peuvent être utilisées qu'avec d'Internet Explorer:

- Le bouton Envoyer avec Outlook de l'écran Nouvel e-mail est uniquement pris en charge par le navigateur IE.
- Le site Web de démonstration de Portail Client
- L'ancien tableau de bord classique
- L'intégration MS Outlook classique
- Plug-in MS Outlook pour Exchange
- Plug-in MS Outlook Lite (Cloud).

Fichiers et applications nécessaires

Plug-in de document

Il permet d'utiliser la fonction **Déposer le document** qui est disponible uniquement avec Internet Explorer.

Lorsqu'un utilisateur exécute pour la première fois une fonction qui nécessite le plug-in (Exemple : le calendrier) un message apparaît afin d'inviter l'utilisateur à l'installer.

Les utilisateurs doivent être des administrateurs ou des utilisateurs ayant les droits d'accès suffisants sur leur ordinateur pour pouvoir installer le plug-in.

Le navigateur doit également être configuré pour accepter les plug-ins. L'accès à cette fonction peut être désactivé par l'administrateur système depuis **Administration -> E-mail et Documents -> Configuration des documents et rapports**.

Adobe Reader

Il permet d'afficher les rapports au format Adobe PDF, Adobe Reader doit être installé sur la machine client.

Plug-in MS Outlook pour l'intégration Exchange

Dans le cas de la mise en place du plug-in MS Outlook pour l'intégration Exchange, les utilisateurs doivent être

- des administrateurs ou des utilisateurs ayant les droits d'accès suffisants,
- avoir installé MS Outlook 2010, 2013, 2016 ou 365
- posséder l'autorisation de voir le bouton du plug-in de leur administrateur système.

Plug-in MS Outlook pour l'intégration MS Outlook classique

Dans le cas de la mise en place du plug-in MS Outlook Classique, les utilisateurs doivent être

- des administrateurs ou des utilisateurs ayant les droits d'accès suffisants,
- avoir installé MS Outlook 2010, 2013, 2016 ou 365
- posséder l'autorisation de voir le bouton du plug-in de leur administrateur système.

Chaque utilisateur télécharge le plug-in MS Outlook depuis les préférences de l'utilisateur de Sage 100c CRM.

Applications Microsoft Office

La fonction de téléchargement des données accepte les fichiers au format *.XLSX, créés par Microsoft Office Excel. Le téléchargement de données accepte également les fichiers *.CSV.

Des modèles de publipostage peuvent être créés au format Microsoft Word : *.DOCX, *.HTM, and *.HTML. MS Word ou tout autre programme pouvant lire les fichiers *.DOCX, doit être installé pour lire les documents fusionnés.

Adobe Flash

Le lecteur Adobe Flash Player n'est pas nécessaire ni pour exécuter ni pour interagir avec les graphiques des rapports. Certaines options qui permettent notamment d'améliorer l'affichage sont disponibles dans les graphiques lorsque l'application Adobe Flash Player est installée.

Dans le cas où Adobe Flash Player n'est pas présent, les graphiques sont affichés à l'aide du mode HTML 5.

Ne pas activer le mode de compatibilité IE 11

Le mode de compatibilité ne doit pas être activé par défaut.

Vérifier que l'URL du site Sage 100c CRM ne soit pas inscrite dans la liste des Sites Web que vous avez ajoutés dans l'option **Affichage de compatibilité**

Veillez également que les options suivantes ne soient pas actives :

- Afficher les sites intranet dans Affichage de compatibilité (Dans le cas où le site Sage 100c CRM est enregistré comme site intranet.)
- Utiliser les listes de compatibilité Microsoft

Contrôles ActiveX

Configurez le niveau de sécurité du site Sage 100c CRM depuis chaque navigateur Internet Explorer 11 pour accepter les modules liés à la gestion des contrôles ActiveX :

- Afficher la vidéo et l'animation
- Autoriser le filtrage ActiveX
- Autoriser les contrôles ActiveX précédemment inutilisés à s'exécuter
- Autoriser uniquement les domaines approuvés à utiliser les contrôles
- Comportement de fichier binaires et des scripts
- Contrôle des ActiveX reconnus sûrs pour l'écriture de scripts
- Contrôle d'initialisation et de script ActiveX non marqués comme sécurisés
- Exécuter les contrôles ActiveX et les plug-ins

Poste Serveur

Introduction

Pour une implémentation standard, les environnements logiciels pris en charge sont présentés dans le guide des compatibilités de Sage 100c CRM :

http://documentation.sage.fr/bupme/DOCS/CRM_MATRIX_V100.PDF

Un serveur d'application, un serveur de base de données et un serveur Web doivent être installés avant l'installation de l'application.

Sage 100c CRM peut être exécuté dans un environnement virtualisé. Le département informatique est chargé de la configuration, de l'installation et du fonctionnement de l'environnement virtuel.

Serveur de bases de données

TCP/IP doit être activé pour les installations SQL Server.

Sage 100c CRM peut être utilisé dans un ensemble de serveurs SQL Microsoft dans une configuration active/passive. Cette configuration fournit la résilience à la couche de la base de données de votre solution.



Dans le cas où Sage 100c CRM est installé sur un cluster de serveur SQL Microsoft son fonctionnement est à l'identique lorsque l'application est une seule instance du serveur SQL Microsoft.

Taille de la base de données

Le paramètre par défaut de la taille d'origine de la base de données est de 0,5 Go (512 Mo) mais ce paramètre peut être modifié pendant le processus d'installation.

Les éditions SQL Express devront uniquement être utilisées pour les installations avec un nombre d'utilisateurs inférieur à 10 (nombre maximal d'utilisateurs pour tous les produits ayant une base dans l'instance SQL Express). La raison principale de cette recommandation est due aux limitations de taille de base de données.

SQL Server 2014 permet de créer une base de données de 10 Go.

Classement de base de données

L'installation de Sage 100c CRM crée son propre classement SQL sur la base de données.

FR – **French_CI_AS**

Serveurs Web

Il est nécessaire de vérifier la présence des composants suivants :

- ASP
- Extensions ISAPI
- Filtres ISAPI

Il faut vérifier que le paramètre Page Active (paramètre IIS | Applications de service Web | Pages Active Server) soit autorisée.

Dans IIS l'option **Activer les chemins d'accès parents** doit être sélectionnée. Dans le cas contraire, des erreurs peuvent apparaître lors de l'utilisation du Portail Client et des pages ASP personnalisées.

Installation Serveur

Avant d'installer Sage 100c CRM, IIS doit être installé comme un rôle du serveur.

Pour vérifier si IIS est installé correctement :

1. Cliquer sur Démarrer | Tous les programmes | Outils d'administration | Gestionnaire de serveur | Rôles.
2. Sélectionner Ajouter des rôles. L'assistant Ajouter des rôles s'affiche.
3. Cliquer sur Suivant.
4. Sélectionner Serveur Web (IIS).

Dans la section Services de rôle de l'assistant, les rôles suivants doivent être déployés :

- Développement de l'application | ASP .NET
- Développement de l'application | ASP (définir Activer les chemins d'accès relatifs au répertoire parent sur Vrai)
- Sécurité | Authentification Windows (si la connexion automatique est requise)
- Outils de gestion | IIS Management Console et IIS Management Compatibility.



Dans IIS, les informations de connexion pour l'authentification anonyme doivent utiliser l'identité de pool d'applications ou sont prédéfinies avec un compte administrateur local. Dans le cas contraire les droits seront insuffisants pour une utilisation complète de Sage 100.

Recommandations

Les installations de Sage 100c CRM comprennent un serveur Web/d'applications qui exécute IIS et Apache Tomcat et un serveur de base de données pour stocker les enregistrements. Un partage de fichiers est également requis pour stocker les fichiers de la bibliothèque, même si ceux-ci sont généralement stockés sur le serveur web.

Les recommandations générales suivantes supposent qu'aucun autre logiciel ne soit installé sur les serveurs. Lorsque le serveur utilise des logiciels ou des applications Web supplémentaires, il est nécessaire d'ajouter les conditions requises de ces applications aux recommandations de Sage 100c CRM.

Recommandations générales

Pour le serveur Web, il est recommandé d'utiliser une écriture miroir (RAID 1).

Pour le serveur de base de données, il est fortement recommandé d'utiliser un système de piles de disques RAID niveau 10. Pour le serveur de Base de données, il faut des disques rapides (15 000 tr/min).

Le système RAID niveau 10 vous permet d'échanger une unité défectueuse avec une interruption minimale dans votre environnement de production et d'améliorer vos performances.

Pour les sites plus importants, il convient d'envisager l'utilisation d'un SAN Fiber Channel.

Chaque site doit posséder des fonctionnalités de sauvegarde et de récupération adéquates.

Nous vous recommandons d'utiliser un onduleur.

Nous vous suggérons fortement de posséder un système de «remplacement à chaud» comportant une base de données de sauvegarde. Ce système doit disposer d'une configuration semblable au système de production principal. Il peut être utilisé aussi à des fins de développement et de tests.

La quantité d'espace disque requise varie grandement en fonction du nombre d'enregistrements de clients, de plans d'archivage et de règles de sauvegarde.

Cet espace disque peut aussi varier selon la quantité d'informations stockées pour chaque client.

Par conséquent, il est important d'estimer ceci avant l'installation et d'acheter un disque de stockage suffisant pour permettre une augmentation significative du volume de données.

Il est important de connaître le type d'utilisateur qui travaillera sur le système. Par exemple, 200 utilisateurs de centres d'appels utilisent beaucoup plus le système que 200 utilisateurs de ventes et marketing. Les directives données ci-dessous sont destinées aux utilisateurs de centres d'appels sur un système non personnalisé.

Les personnalisations de produits peuvent avoir un impact important sur les performances de Sage 100c CRM et elles doivent être évaluées avec attention lors de la spécification du matériel.

Pour les unités centrales plus anciennes supportant l'hyper-threading, celui-ci doit être désactivé.

Configuration matériel

Serveur de données

Le paramètre par défaut de la taille d'origine de la base de données est de 0,5 Go (512 Mo) mais ce paramètre peut être modifié pendant le processus d'installation.

La taille de la mémoire du serveur de base de données est essentielle pour les performances et ne doit pas être inférieure à la taille de la base de données prévue après un an plus 1 Go.

Exemple : une taille qui pourrait atteindre 6 Go au bout d'1 an, un serveur de données d'au moins 8 Go.



Attention! Il est impératif de déployer la version 64 bits du système d'exploitation serveur hébergeant SQL Server dans le cas où la mémoire estimée est supérieure à 4 GO.

Serveur Web

Les serveurs Web doivent disposer d'au moins 8 Go de mémoire

Typologie serveurs & processeurs

Nombre d'utilisateurs	Serveurs	Processeurs
Installation avec moins de 50 utilisateurs	Le serveur Web et le serveur de base de données peuvent être placés sur la même machine si la taille de la base de données est inférieure à 2 Go.	La machine doit avoir 4 cœurs minimum (8 cœurs conseillés) avec processeurs performants.

Installation avec plus de 50 utilisateurs	Le serveur de base de données et le serveur Web correspondent à deux machines distinctes. La configuration la plus performante doit être utilisée pour le serveur de base de données.	La machine doit avoir 2 processeurs de huit cœurs. L'utilisation de processeur ultra performant doit être envisagée pour prendre en charge un nombre d'utilisateurs plus important.
Installation avec plus de 200 utilisateurs	L'option Sage 100c CRM multiserveurs doit être prise en compte.	Les processeurs dans chacune des machines doivent être performants.
Installation avec plusieurs centaines d'utilisateurs	Une solution CRM multiserveur est obligatoire. Consultez le Guide d'installation pour plus d'informations sur l'utilisation d'une solution Sage 100c CRM multiserveurs.	Les processeurs dans chacune des machines doivent être performants Le serveur de la base de données doit être un Dual à huit cœurs

Environnement d'essai

Il est recommandé de posséder un ou plusieurs serveurs d'essai pour répliquer les éléments d'un environnement en production. Un seul serveur est suffisant pour ceci sauf si des tests sont en cours d'exécution. Auquel cas, il est nécessaire de répliquer les spécifications et la configuration du serveur aussi fidèlement que possible.

Les phases futures des projets et les demandes de modification nécessitent aussi un environnement d'essai une fois le lancement réalisé.

Pour chaque serveur tiers impliqué dans le déploiement de Sage 100c CRM, il doit exister un serveur d'essai équivalent. (Exemple : serveur Exchange, serveur de gestion, ...)

Principes d'installation sécurisée

La sauvegarde d'informations d'une base de données ne constitue qu'un élément, dans une approche globale de gestion d'une installation Sage 100c CRM sécurisée et stable. En respectant les pratiques exemplaires, les administrateurs peuvent réduire les risques d'interruption de service et de corruption de données pouvant provenir de déploiements élaborés.

Sécurité du serveur

Il existe plusieurs manières de protéger le système contre un accès non autorisé.

- Utiliser l'encodage SSL pour sécuriser vos sessions de données avec des utilisateurs clients.
- Utiliser un pare-feu pour limiter l'accès non autorisé en dehors de votre réseau et offrir l'accès uniquement aux utilisateurs autorisés.
- Configurer le pare-feu Windows.
- Séparer le serveur de contrôleur de domaine de l'application Sage 100c CRM et des serveurs de bases de données. Dans un environnement Windows Server, le contrôleur de domaine (DC) fait office de « garde-barrière » aux ressources du domaine en stockant des informations de comptes, en authentifiant les utilisateurs et en appliquant des règles de sécurité. Les défenses offertes par un contrôleur de domaine configuré sont améliorées en plaçant celui-ci derrière un pare-feu robuste.

Autres moyens :

- Configurer les stratégies de sécurité sous Windows Server.
- Désactiver ou supprimer les comptes, ports et services inutiles sur le serveur.
- Désinstaller les applications superflues.
- Configurer la surveillance sur le serveur.
- Désactiver les lecteurs partagés inutiles.
- Configurer l'encodage sous Windows Server.
- Installer un logiciel anti-virus.
- Installer les derniers correctifs Windows et Sage 100c CRM.
- Utiliser les outils IIS Lockdown et URLScan pour sécuriser IIS.

La combinaison des méthodes ci-dessus peut être pratiquée : choisir la mieux adaptée aux besoins de l'entreprise pour sécuriser les connexions au système

Sécurité de la base de données

Les utilisateurs n'ont pas un accès direct à la base de données SQL. La DLL eWare accède à la base de données en utilisant un nom de connexion prédéfini. Lorsqu'un utilisateur effectue une requête de données, la DLL eWare se connecte à la base de données à l'aide de MDAC et récupère les données requises.

Pour plus de sécurité, la DLL eWare peut être configurée pour accéder à SQL à l'aide d'une connexion à accès limité ou avec les droits appropriés pour ajouter, modifier et supprimer des données de chaque table dans la base de données. Les administrateurs doivent gérer le potentiel des utilisateurs distants qui ont un accès de niveau administrateur au système en garantissant que les mots de passe appropriés sont associés au compte **SA**.

Les autres mesures, spécifiques au serveur SQL, incluent :

- Installer uniquement les composants requis lors de l'installation de SQL Server.
- Exécuter les outils Gestionnaire de configuration SQL Server et Configuration de la surface d'exposition SQL Server pour désactiver les fonctionnalités et services inutiles.
- Vérifier régulièrement la sécurité du serveur avec MBSA (Microsoft Baseline Security Analyzer) et SQL Server Best Practice Analyzer.
- Modifier les ports par défaut associés à l'installation SQL Server pour empêcher les pirates d'effectuer un balayage des ports du serveur.
- Supprimer le groupe BUILTIN/Administrateurs des connexions SQL Server.

Modification du mot de passe

Dans Sage 100c CRM :

1. Se connecter à Sage 100c CRM avec les droits Administrateur système
2. Ouvrir Administration -> Système -> Base de données. Cette fonction permet notamment de visualiser le nom de connexion employé par l'utilisateur pour accéder à la base de données SQL.
3. Modifier et taper le nouveau mot de passe.
4. Sauvegarder.

Dans SQL Server Enterprise Manager :

1. Accéder au serveur approprié et développer l'arborescence.
2. Choisir le dossier Sécurité puis sur Connexions.
3. Cliquer avec le bouton droit de la souris sur le nom de la connexion à modifier et cliquez sur **Propriétés** pour modifier le mot de passe.
4. Accéder au dossier **Gestion** et cliquez avec le bouton droit de la souris sur SQL Server Agent.
5. Cliquer sur **Propriétés** et sélectionnez l'onglet Connexion
6. Saisir le nouveau mot de passe
7. Arrêter et démarrer IIS (Internet Information Services) pour le réinitialiser en raison du changement de mot de passe

SSL (Secure Sockets Layer)

Sans utiliser un pare-feu, IIS peut utiliser différentes méthodes pour sécuriser la transmission et la réception des données. L'utilisation d'un certificat de serveur SSL constitue l'une des méthodes de sécurisation des données. Ceci garantit l'encodage des données transmises et reçues entre le serveur et l'utilisateur. Il existe deux versions d'encodage SSL : 40 bits et 128 bits.

Actuellement, l'encodage 40 bits peut être décrypté avec la quantité appropriée de puissance de calcul. Toutefois, aux normes de calcul d'aujourd'hui, le décryptage de la version 128 bits ne peut être effectué.

SSL ne peut pas protéger votre serveur d'un accès non autorisé. Il peut uniquement encoder des sessions entre le serveur et un utilisateur.

Un certificat SSL peut être importé dans IIS pour créer une connexion sécurisée entre Sage 100c CRM et ses utilisateurs.

Lorsqu'un client se connecte à Sage 100c CRM, le certificat SSL est téléchargé et les données envoyées vers ou à partir du client sont encodées. Avec cette méthode, tout utilisateur peut se connecter et télécharger le certificat SSL.

Pour plus de sécurité, IIS peut être configuré pour n'autoriser que les clients avec un certificat SSL installé sur leur ordinateur. En effet, l'accès sera refusé aux utilisateurs sans le certificat approprié. En outre, IIS peut utiliser Challenge/Réponse de Windows NT, qui demande à un utilisateur de se connecter à l'aide d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe valides pour ce domaine, avant de leur donner accès aux données.

Pare-feu

Si des utilisateurs exploitent l'accès au système à distance, la meilleure façon de protéger le réseau d'Internet est d'installer un pare-feu. Ceci garantit que seul le trafic autorisé accède à la base de données et protège le serveur contre les utilisateurs non autorisés.

Avec un pare-feu, des règles peuvent être mises en place pour n'autoriser qu'un certain trafic provenant d'une source spécifique. Ainsi, le serveur est protégé des attaques Internet. Des réseaux privés virtuel (VPN) peuvent être configurés pour accroître la sécurité des données envoyées.

En outre, les utilisateurs mobiles peuvent être configurés comme utilisateurs de pare-feu mobiles afin qu'ils puissent accéder au VPN et ainsi transmettre et recevoir des données en toute sécurité.

Mise à jour et sauvegardes

L'installation régulière des mises à jour de Windows et des applications permet de réduire la vulnérabilité de la sécurité. Un antivirus reconnu est également un outil indispensable pour tout système réseau.

Les sauvegardes planifiées et manuelles constituent une partie essentielle de la sécurité de l'installation. En plus des sauvegardes de la base de données, une procédure régulière et répétée de sauvegarde des fichiers d'installation devra être mise en œuvre, en particulier avant les tâches importantes de personnalisation ou les mises à jour.

Serveur et service Tomcat

Introduction et rôle



Attention ! Pour que Tomcat fonctionne correctement le port 80 de votre serveur web doit impérativement être disponible et ouvert sur le « site web par défaut ». Ce paramétrage est valable dans le cas d'utilisation d'adresse publique externalisée (IP ou DNS ; ex : `http://MyDNSpublic.fr/CRM`) ou adresse interne (ex : `http://localhost/CRM`) Toutefois d'autres applications sur le port 80 peuvent cohabiter.

Java Runtime Environment (JRE)

Pendant le processus d'installation, le logiciel Sage 100c CRM ajoutera sa propre instance de JRE. Ce nouveau dossier sera dans le répertoire des services CRM. Si vous ne spécifiez pas de dossier pour l'installation de Sage 100c CRM, il sera par défaut :

```
...\Program Files(x86)\Sage\CRM\Services\JRE<x>
```

L'avantage est que l'instance JRE de Sage 100c CRM ne sera pas affectée par les mises à jour effectuées sur le JRE par défaut du serveur. Cela supprime le risque de perte de compatibilité et de perturbation des fonctionnalités telles que les fonctionnalités Tableau de bord ou Exportation.

Apache Tomcat

Les fichiers Tomcat de l'installation se trouvent à l'emplacement :

```
..Program Files(x86)\Sage\CRM\[nom de l'installation]\tomcat
```

Le serveur Tomcat possède son propre port. Le point d'ancrage du proxy IIS-Tomcat sur les correspondances des informations de port se trouve dans :

- `\Program Files(x86)\Sage\CRM\[nom d'installation]\tomcat\conf\server.xml`
- `I<Connector port="10009" protocol="HTTP/1.1" redirectPort="8443" />`

Tomcat fonctionne avec les serveurs 32 bits ou 64 bits.



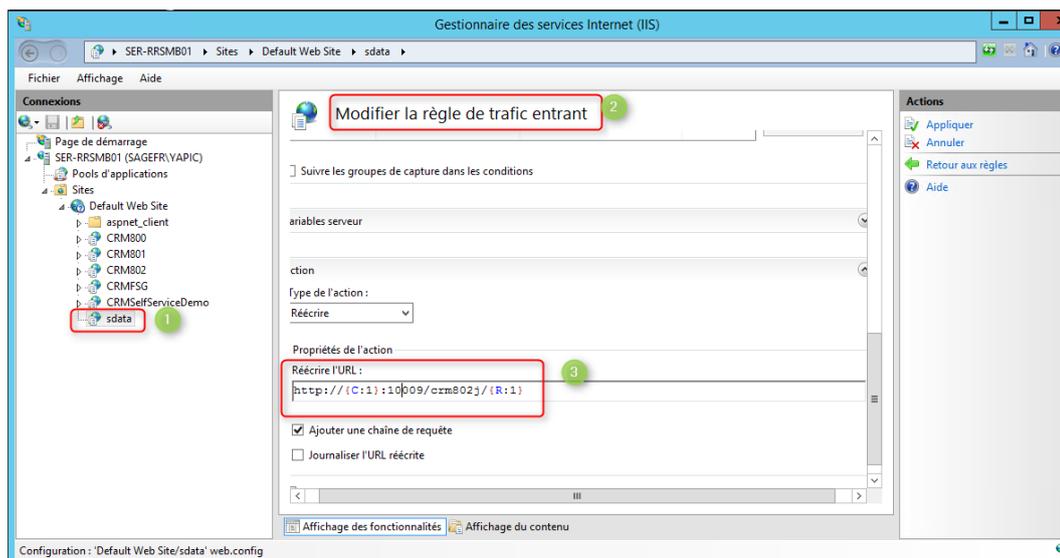
Dans le cas d'un serveur 64 bits, la mémoire d'origine utilisée pour charger la mémoire au démarrage va quasiment doubler. La raison de cette augmentation est, qu'au sein d'un environnement 64 bits, toutes les chaînes de métadonnées dans la mémoire seront deux fois plus grandes. Cependant, la quantité de mémoire réellement utilisée pour exécuter l'application, exécuter les threads, etc. ne devrait pas changer.

Redirecteur Apache Tomcat

Sage 100c CRM utilise Apache Tomcat v7. Un redirecteur Apache Tomcat est installé pour accueillir les fonctionnalités du tableau de bord interactif et SData. Les fichiers communs du redirecteur se trouvent dans :

..\Program Files(x86)\Sage\CRM\Services\IISUtils

Toutes les règles sont stockées dans IIS



La fonction principale du redirecteur est de supprimer la partie SData de toute URL entrante.

Le redirecteur dans Sage 100c CRM utilise le module d'extension ARR (Application Request Routing) pour gérer les requêtes SData et les réécritures HTTP. Le module ARR est configuré dans IIS Manager lorsque Sage 100c CRM est installé.

ARR est un module de routage basé sur le proxy qui utilise le module de réécriture URL pour inspecter les requêtes HTTP entrantes et prendre ensuite des décisions de routage. Par conséquent, le module de Réécriture URL est nécessaire pour activer les fonctionnalités de l'ARR.

Le module de Réécriture URL se trouve dans IIS Manager.

Vérification des paramètres Tomcat

Pour vérifier le bon fonctionnement de Tomcat, saisissez l'URL suivante dans votre navigateur :

http://[servername]:[Tomcat Port number]/[installname]/sagecrm/-/\$schema

Le numéro de port de Tomcat se trouve dans le fichier server.xml situé dans :

..\Program Files\Sage\CRM\[installname]\tomcat\conf

Pour vérifier le bon fonctionnement des règles de réécriture IIS, saisissez l'URL suivante dans votre navigateur :

http://[nom du serveur]/sdata/[nom d'installation]/sagecrm/-/\$schema

Vérification de la disponibilité du réécrivieur

Le test suivant permet de déterminer si l'application SData sous IIS fonctionne :

Dans un navigateur Web, saisir :

http://[nom du serveur]/sdata/[nom d'installation]

Exemple : <http://stl00458/sdata/crmj/>

Le message « Connexion réussie » doit apparaître à l'écran.

Vérification de la redirection du réécrivieur

Accédez à :

http://[nom du serveur]/sdata/[nom d'installation]/sagecrm/-/\$schema

Exemple : [http://SRVCRM/sdata/crmj/sagecrm/-/\\$schema](http://SRVCRM/sdata/crmj/sagecrm/-/$schema)

Si une page XML est renvoyée, alors le réécrivieur redirige correctement les requêtes http

Désinstallation de Sage 100c CRM

Exécution de Uninstall Shield

Pour désinstaller Sage 100c CRM, il suffit de :

1. Cliquer sur Démarrer | Panneau de configuration
2. Sélectionner Désinstaller un programme
3. Choisir Sage 100c CRM et actionner le bouton Désinstaller.
4. Une fois la boîte de dialogue Désinstallation de Sage 100c CRM affichée, cliquez sur Suivant. La boîte de dialogue Détails de connexion à la base de données s'affiche.
 - a. S'il existe plusieurs installations de Sage 100c CRM, sélectionner l'installation à supprimer de la liste Désinstallation et cliquer sur Suivant.
Cette boîte de dialogue n'est pas affichée si vous ne possédez qu'une seule installation
 - b. Si l'installation est de type Portail Client ou Multiserveurs, une boîte de dialogue s'affiche et une confirmation de suppression est demandée.
5. Confirmer le nom de serveur et l'identifiant utilisateur SQL Server et saisir le mot de passe et cliquer sur Suivant pour continuer.
6. Cliquer sur Oui pour confirmer la suppression de tous les composants de Sage 100c CRM répertoriés. Une boîte de dialogue est affichée lorsque le traitement est terminé.
7. Cocher l'option **Afficher le fichier journal de désinstallation** pour afficher les informations de connexion et cliquer ensuite sur Terminer.

Désinstallation manuelle

Pour désinstaller Sage 100c CRM manuellement :

1. Supprimez tous les services Sage 100c CRM (Escalade progressive, Intégration, Gestionnaire d'email, Service d'indexation). Ceci peut être réalisé à partir d'une invite de commande, par exemple :
`..\Program Files(x86)\Sage\CRM\Services>crmindexerservice.exe /U`

Le service Apache Tomcat peut être supprimé à partir d'une invite de commande :

```
..\Program Files(x86)\Sage\CRM\[nom de l'installation]\tomcat\bin>service.bat  
remove [nom de l'installation]Tomcat7
```

2. Annuler l'enregistrement de DDL :

Sélectionner Démarrer | Exécuter,

Saisir :

```
regsvr32 "..\Program Files(x86) \Sage\CRM\CRM\WWWRoot\eware.dll" /u
```

Lorsque la boîte de dialogue RegSvr32 s'affiche, cliquer sur Oui pour confirmer que l'annulation de l'enregistrement de la DLL : eWare.dll.

3. Cliquer sur Démarrer | Panneau de configuration | Outils d'administration | Internet Information Services et supprimer l'entrée Sage 100c CRM figurant dans l'arborescence Site Web par défaut dans le volet de gauche.
4. Ouvrir Démarrer | Programmes | Microsoft SQL Server | Enterprise Manager et dans le volet de gauche, développez l'arborescence Bases de données pour rechercher la base de données Sage 100c CRM. Ensuite, cliquer avec le bouton droit de la souris sur la base de données et cliquer sur Supprimer pour la supprimer.
5. Supprimer les entrées du registre :
Cliquer sur Démarrer | Exécuter, tapez Regedit, et cliquez sur le bouton OK.

Si vous ne possédez qu'une installation de Sage 100c CRM sur votre machine, développez HKEY_LOCAL_MACHINE/SOFTWARE/ et supprimez le dossier eWare en cliquant avec le bouton droit de la souris et en cliquant sur Supprimer.

Si vous possédez plusieurs installations de Sage 100c CRM, développez HKEY_LOCAL_MACHINE/SOFTWARE/eWare/Config et supprimez la clé appropriée à partir de cet emplacement. Développez HKEY_LOCAL_MACHINE/SOFTWARE/eWare/Mapping et supprimez la clé appropriée à partir de cet emplacement.

6. Supprimer le répertoire d'installation de Sage 100c CRM :
Arrêter le service Web en cliquant sur Démarrer | Exécuter et en tapant net stop iisadmin /y. Remarque : vous pouvez accéder à la commande Exécuter dans Windows 7 en appuyant sur la touche du logo Windows + R.
Cliquer sur le bouton OK.
Une fois le service arrêté, dans l'Explorateur Windows, accédez à ... \Program Files\Sage\CRM\CRM et supprimez le dossier Sage 100c CRM, c'est à dire, le dossier contenant les fichiers d'installation de Sage 100c CRM.

Dans l'Explorateur Windows, supprimez le fichier eware.cpl, figurant sur C:\winnt\system32 if WINNT dans votre répertoire système.
7. Redémarrer votre ordinateur. Tous les composants Sage 100c CRM seront alors supprimés de la mémoire.

Sauvegarde et maintenance

Planification de sauvegarde de la base de données

Cette section présente un exemple de procédure de sauvegarde pour la base de données Sage 100c CRM à l'aide de SQL Server.

1. Ouvrir SQL Enterprise Manager via l'accès direct à la machine du serveur ou toute machine locale avec SQL installé, puis se connecter à la machine du serveur. Une liste de toutes les bases de données stockées sur le serveur est affichée.
2. Sélectionner la base de données Sage 100c CRM en cliquant sur son nom. Un écran Généralités s'affiche.
3. L'une des options est Sauvegarder la base de données. Sélectionner-la pour créer un travail de sauvegarde. Sinon, sélectionner le menu Outils et choisir l'option Sauvegarder la base de données. Une boîte de dialogue s'affiche et permet d'indiquer le type et la destination de la sauvegarde. Il est conseillé d'opter pour une sauvegarde complète de base de données sur le disque.
4. Dans l'espace de destination, choisir Disque et cliquer sur le bouton Ajouter. Cette action affiche une boîte de dialogue supplémentaire qui demande le répertoire de destination pour stocker les fichiers de sauvegarde. Par défaut, il s'agit du répertoire de sauvegarde dans votre installation SQL. (par exemple, C:\MSSQL\BACKUP)
5. Après avoir correctement spécifié le type et la destination de la sauvegarde cliquer sur l'option Planifier au bas de la fenêtre Sauvegarde SQL Server. La boîte de dialogue Tâche planifiée permet d'indiquer une planification par laquelle cette tâche de sauvegarde s'exécute. L'idéal serait de l'exécuter chaque nuit. Une fois la planification et le travail de sauvegarde spécifiés et enregistrés, la base de données est sauvegardée sur des fichiers chaque nuit. Cependant, il faudrait inclure ces fichiers pour toutes procédures de sauvegarde du serveur, comme le stockage sur un lecteur de bande ou un disque à distance.



Attention! Dans le cas où une intégration Sage 100 est active, il est indispensable d'inclure dans cette planification, la sauvegarde de la base Gestion Commerciale.

Restauration d'une sauvegarde de la base de données

Pour restaurer une base de données Sage 100c CRM sauvegardée à l'aide de la méthode précédemment, il suffit d'utiliser la même procédure.

1. Ouvrir SQL Enterprise Manager et connectez-vous à SQL Server sur lequel votre base de données Sage 100c CRM est stockée.
2. Cliquer sur la base de données à restaurer puis choisir Restaurer la base de données dans le même écran Généralités que celui de la Sauvegarde. Toutefois, si la base de données n'existe pas, sélectionner le menu Outils et choisir Restaurer la base de données. Cette boîte de dialogue qui s'affiche permet par défaut de restaurer la base de données. Le paramétrage doit être changé en Restaurer à partir d'un périphérique.
3. A l'aide du bouton Sélectionner les périphériques, indiquer le répertoire spécifié au cours de la procédure de sauvegarde. La base de données est ensuite restaurée à partir des fichiers sur SQL Server.



Attention! Dans le cas où une intégration Sage 100 est active, il est indispensable d'inclure dans cette opération, la restauration de la base Gestion Commerciale.

Configurer un plan de maintenance de la base de données

Il est fortement recommandé de configurer un plan de maintenance de la base de données dans le cadre de votre administration du serveur Sage 100c CRM. Cette section vous présente un exemple de plan pour une installation de SQL Server.

Pour configurer un nouveau plan de maintenance de la base de données de SQL Server.

1. Ouvrir Microsoft SQL Server Management Studio.
2. Développer le dossier Gestion dans l'explorateur d'objet.
3. Cliquer avec le bouton droit de la souris sur Plans de maintenance et sélectionner Assistant du plan de maintenance.
4. Suivre les étapes dans l'Assistant jusqu'à ce que toutes les tâches aient été définies. Le tableau ci-dessous fournit un exemple de tâches à mettre en œuvre dans votre plan de maintenance de base de données.

Tâches	Toutes les heures	Nuit	Hebdomadaire	Mensuelle
Contrôle de la cohérence de la base de données			✓	
Réduire la base de données				✓*
Réorganiser les index		✓		
Reconstruire les index			✓	
Mettre à jour les statistiques		✓		
Sauvegarde de la base de données - Complète			✓	
Sauvegarde de la base de données - Différentielle		✓**		

Sauvegarde de la base de données - Journal des transactions	✓			
Nettoyage de maintenance			✓	

* Réduire régulièrement une base de données fragmentera le disque sur laquelle elle s'exécute, ce qui réduira les performances. Si des sauvegardes de la base de données et des fichiers journaux transactionnels sont effectuées, la tâche Réduire la base de données peut ne pas être nécessaire.

** Sauf la nuit pendant laquelle la sauvegarde complète de la base de données est exécutée.

Pourquoi effectuer des sauvegardes manuelles ?

Il est recommandé d'effectuer une sauvegarde manuelle avant d'implémenter toute tâche de personnalisation dans un environnement réel.

En effectuant une mise à jour, le système peut réaliser une sauvegarde automatique de la base de données et du registre. Néanmoins, il est recommandé que des sauvegardes manuelles de la base de données, du registre et des fichiers de programme soient effectuées avant de commencer un travail de mise à jour.

Une sauvegarde manuelle est importante car elle permet de :

- préserver un ensemble complet du système, de la base de données et des fichiers de registre, pouvant être stocké de façon complètement indépendante de l'environnement de mise à jour et fournissant donc une sécurité accrue contre les pertes de données pendant la procédure de mise à jour.
- restaurer l'environnement interne du client, et ainsi créer une image miroir de l'environnement Sage 100c CRM existant du client. Des essais de mise à jour et de tests peuvent être alors exécutés sur ce serveur d'essai qui est la réplique exacte de l'environnement de production.

Sauvegarde du répertoire d'installation

Pour sauvegarder manuellement les fichiers de programme Sage 100c CRM :

1. Choisir un emplacement où enregistrer les fichiers de sauvegarde et assurez-vous que vous avez suffisamment d'espace pour le faire.
2. Accéder aux fichiers d'installation de Sage 100c CRM. Par défaut, les fichiers sont installés dans..\Program Files(x86)\Sage\CRM\[nom de l'installation].
3. Sauvegarder le contenu du dossier d'installation, y compris les sous dossiers

Sauvegarde du registre

1. Choisir un emplacement où enregistrer les fichiers de sauvegarde et assurez-vous que vous avez suffisamment d'espace pour le faire.
2. À partir du bureau sur le serveur Web, ouvrir Démarrer | Exécuter, et saisir Regedit dans la boîte de dialogue Exécuter.
3. Cliquer sur OK. L'éditeur de registre est ouvert.

4. Accéder à HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\eWare\Config\<Install Name>
5. Sélectionner Fichier | Exporter. La boîte de dialogue « Exporter le fichier de registre » s'affiche.
6. Saisir un nom de fichier dans le champ Nom de fichier et accéder à votre emplacement de sauvegarde.
7. Cliquer sur le bouton Sauvegarder.
8. Dans l'éditeur de registre, accéder à HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\eWare\Mappings.
9. Sélectionner le fichier correspondant à l'installation en cour de mise à jour.
10. Sélectionner Fichier | Exporter. La boîte de dialogue « Exporter le fichier de registre » s'affiche.
11. Saisir un nom de fichier dans le champ Nom de fichier et accéder à votre emplacement de sauvegarde.
12. Cliquer sur le bouton Sauvegarder.

L'intégration MS Exchange

Introduction

Il est possible de mettre à jour un système doté de la version Sage 100c CRM plugin MS Outlook classique, vers la dernière version incluant l'intégration MS Exchange.

Vous devez prendre en compte le fait que le changement de mode de fonctionnement entraînera une resynchronisation totale de vos informations.

La synchronisation avec Exchange utilisera un ID interne CRM et non plus l'ID Outlook.

Cette règle est également valable pour la mise à jour de l'intégration Exchange de version précédente.

Une des particularités de l'intégration Exchange est l'introduction d'un champ « Objet » pour les communications.

Lors de la mise à jour, un script inclus dans le programme d'installation renseigne ce nouveau champ « Objet » avec les détails des communications existantes.

Ceci garantit la bonne qualification du champ « Objet » des communications déjà existantes.

Activation de l'intégration MS Exchange

Avant de mettre en place la configuration Sage 100c CRM, vérifiez que :

- Vous avez installé la dernière mise à jour de MS Exchange.
- Vous connaissez l'URL du service web Exchange de votre organisation et qu'il soit fonctionnel et valide.

Pour exemple de ce que vous devez avoir :

<http://localhost/EWS/Exchange.asmx>

Vous disposez d'un compte utilisateur actif et valide disposant d'une boîte mail Exchange avec tous les droits d'usurpation (*donnant accès aux contenus de toutes les boîtes mail Exchange*).



Attention : Assurez-vous de remplir les conditions préalables requises à la configuration de l'emprunt d'identité dans Exchange.

Dans le cas où votre organisation dispose d'une connexion sécurité HTTPS vous devez posséder un certificat valide, à jour et authentifié.

Un cadenas apparaît au côté de votre URL

Contrôles et informations utiles

- Vérifiez que CAS (Client Access Server) est activé sur Exchange server. Il permet de réaliser plusieurs fonctions notamment l'exposition du répertoire virtuel EWS.
- Informations de connexion de l'administrateur du domaine ou autres informations de connexion disposant des autorisations de créer et d'affecter des rôles et des droits.
- PowerShell distant installé sur l'ordinateur à partir duquel vous exécutez les commandes.

Les droits d'usurpation doivent être appliqués par requête via « l'environnement de ligne de commande Exchange Management Shell ».

Voici la requête à exécuter sur votre utilisateur spécialement créé pour la synchronisation entre MS Exchange et Sage 100c CRM :

```
New-ManagementRoleAssignment -Name:<Nom_De_Votre_Choix> -  
Role:ApplicationImpersonation -User:<nom d'utilisateur utilisé pour l'emprunt  
d'identité>
```



Attention : vous devez avoir toutes les compétences requises au niveau Exchange pour mettre en place ce genre de requête. Sage ne pourra être tenu pour responsable en cas d'incident impactant MS Exchange. Ceci est un exemple pour vous aider à configurer votre Utilisateur Usurpe.



Remarque : le champ d'action de l'utilisateur ayant les droits d'usurpation d'identité peut être restreint en utilisant un "ManagementScope" mais cela relève de l'administration Exchange.

Vous devez pouvoir consulter les comptes mail des utilisateurs CRM via leurs Webmail.

Lorsque tous les éléments sont réunis, vous pouvez maintenant activer la liaison avec Exchange.

Depuis « [Administration](#) -> [Système](#) -> [Comportement système](#) »

Modifier la valeur du champ « Utiliser l'intégration d'échange Server ».

Le fait d'activer cette option, active une nouvelle zone depuis « [Administration](#) -> [E-mail et Documents](#) »



Attention il n'est pas conseillé de désactiver une intégration Exchange, cela réactiverait les fonctionnalités d'intégration classique Outlook. Vous pouvez prendre contact avec les services Sage afin de prévoir un accompagnement.

Connexion avec le serveur MS Exchange

- Pour établir une connexion, depuis « [Administration](#) -> [E-mail et Documents](#) ».
 - Sélectionner « Intégration Exchange Server »
 - Cette zone vous permet de configurer votre intégration MS Exchange.
- Cliquez sur « Gestion des connexions ».
- Cliquez sur nouveau et configurez votre fiche intégration.
- Détail de champs :

Paramètres de connexion Exchange Server	
URL Exchange Web Service	C'est l'url de contact de votre service web Exchange (testé précédemment)
Nom d'utilisateur Exchange Server	Login de connexion de votre compte Exchange d'usurpation
Domaine	Domaine de votre Entreprise
Mot de passe	Mot de passe de votre compte d'usurpation
Options du moteur de synchronisation	
Nom d'utilisateur Sage 100c CRM	Compte Sage 100c CRM servant à communiquer entre Sage 100c CRM et le moteur de synchronisation, ce compte doit être Administrateur du CRM
Emplacement du moteur de synchronisation	Une fois la connexion enregistrée et établie, le moteur de synchronisation est déployé par défaut dans le répertoire Program Files\ Sage\CRM\[nom d'installation]\Tomcat\Webapps de l'installation Sage 100c CRM. Si vous souhaitez déployer le moteur de synchronisation dans un autre emplacement, sélectionnez Non.
Utiliser l'emplacement du moteur de synchronisation par défaut	Apparaît uniquement si Non a été sélectionné dans l'option Utiliser l'emplacement du moteur de synchronisation par défaut. Saisissez l'URL SData du serveur déployé distant.
Paramètres de configuration généraux	
Version du plug-in Outlook	Vous indique le numéro de version
Autoriser les utilisateurs à installer manuellement le plug-in	Si défini sur Oui, les utilisateurs peuvent installer le plug-in MS Outlook en sélectionnant le bouton Installer le plug-in MS Outlook de l'intégration Exchange dans Mon CRM Préférences. Le bouton s'affiche pour tous les utilisateurs qui ont été configurés pour se synchroniser avec Exchange. Définissez sur Non si vous ne souhaitez pas que les utilisateurs aient accès à ce bouton. Le plug-in peut également être distribué via MSI/Règle de groupe du répertoire actif
Autoriser les non-organisateurs à modifier les rendez-vous des organisateurs liés	Si défini sur Oui, tous les utilisateurs (avec les droits de sécurité/secteur appropriés) peuvent modifier les rendez-vous Sage 100c CRM qui sont associés aux rendez-vous dans la boîte aux lettres de l'organisateur, même s'ils ne sont pas l'organisateur. Défini sur Non, seul l'organisateur (Exchange) du rendez-vous peut modifier le rendez-vous dans Sage 100c CRM.
Niveau de consignation	Définit le niveau de consignation des logs de l'intégration Exchange

- Lorsque tout est configuré, cliquez sur sauvegarder.
Le schéma d'intégration est alors injecté pour configurer la liaison entre Sage 100c CRM et MS Exchange.
- Cliquez sur Poursuivre, votre liaison est maintenant active.

Activer la liaison de synchronisation des boîtes Mail de vos utilisateurs

Votre liaison est activée, vous devez maintenant sélectionner les utilisateurs à synchroniser.

- Depuis : « [Administration](#) -> [E-mail et Documents](#) -> [Intégration Exchange Server](#) -> [Gestion des connexions](#) vous avez la liste de tous les utilisateurs déclarés dans votre Sage 100c CRM.
- Cliquer sur Modifier puis activer les cases correspondant aux utilisateurs souhaités.



Attention ! Pour activer ou désactiver un utilisateur vous devez en amont désactiver votre Intégration. Chaque utilisateur doit avoir une adresse mail valide et accessible depuis le web mail.

Lorsque tous vos utilisateurs ont été activés, vous pouvez activer votre intégration.

Remarque : Aucune synchronisation n'a lieu tant que vous n'avez pas activé le processus de synchronisation.

Quelques règles à respecter

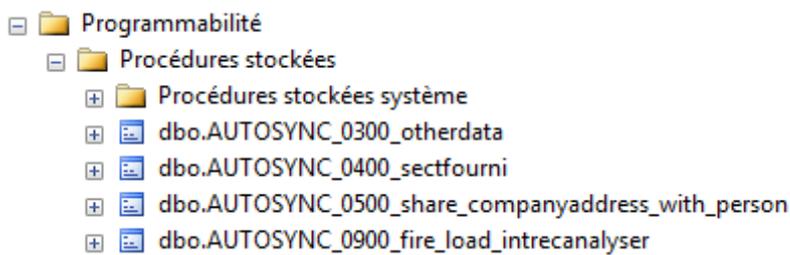
- Pas de rendez-vous récurrent sans date de fin.
- Pas de rendez-vous issus d'Outlook avec Date de début = date de fin, la date de fin est tronquée avec -1 minute, résultat la date de fin est alors positionnée avant la date de début.
- Vérifier que votre certificat SSL (si vous l'avez mis en place) est bien configuré sur le serveur. Vous ne devez jamais avoir un message d'erreur concernant la sécurité SSL.

Procédures stockées et autres variables

Procédures stockées

Ajout

Pour éviter d'ajouter des triggers afin de surcharger l'intégration avec risque de conflit logique standard, une normalisation de procédures stockées AUTOSYNC_<ordre>_<libellé> a été mise en place



Ces triggers seront appelés automatiquement à la fin de chaque cycle de synchronisation de l'intégration.

Il est nécessaire de préciser certains paramètres afin d'identifier l'intégration en cours, le statut de l'intégration, le serveur/base Gestion Commerciale associée, le dernier token répliation des tiers.

Exemple :Ajout de la procédure stockée AUTOSYNC_0301_specif_repli

Nom des champs	Correspondances
@ErpIntegrationID	Contient ID de l'intégration courante
@GesComBaseInt	Contient Statut (success, fail, warning)
@tokenAccount	Contient Serveur Sql + base GesCom
@ErpSymsStatus	Contient token pour filtrer cbreplication

Des données de la base Gestion Commerciale selon des critères peuvent ainsi être requêtées et récupérées pour mettre à jour la base Sage 100c CRM et exploiter ces informations par la suite.

Exemple de requête :

```
...'FROM account C INNER JOIN '+@GescomBaseInt+ '.dbo.f_comptet G ON
C.acc_erp_account_id=G.CT_Num WHERE cbreplication>='+@tokenAccount
```

Trace

Depuis SQL Server Management studio une procédure stockée simule l'appel de la surcharge de l'intégration à la fin d'un cycle de synchronisation.

L'appel des procédures stockées de préfixe AUTOSYNC_ est tracé, notamment avec les requêtes exécutées dans la Gestion Commerciale pour récupérer les enregistrements.

Procédure

1. Lancer SQL Server Management Studio
2. Saisir puis exécuter :
 - a. USE <baseCRM>
 - b. EXEC MC_traceautosync
3. Consulter les messages affichés

Extension de la procédure stockée MC_setsysparams.

Cette procédure permet de mettre à jour un paramètre de la table custom_sysparams.

Elle permet d'exécuter automatiquement une procédure stockée curative après la mise à jour du paramètre.

La procédure stockée curative a le même nom que le paramètre préfixé par MC_apply_param_

Exemple :

Forcer le paramètre custom_sysparams cleanUrl à Y puis déclencher immédiatement un traitement curatif tenant en compte ce paramètre.

Le traitement est à définir dans la procédure stockée MC_apply_param_cleanurl.

La commande à exécuter depuis la console SQL Server Studio Management :

```
EXEC MC_setsysparams 'cleanUrl','Y'
```

Variable MC_modules

Une variable globale nommée MC_modules a été ajoutée afin d'indiquer quelle édition de Sage 100c CRM est déployé : Force de vente, Service client ou Duo Force de vente & Service client

Nature	Destination : Sage 100c CRM
MC_modules & 1	Fonctionnalités ventes
MC_modules & 2	Fonctionnalités service
MC_modules & 4	Fonctionnalités marketing

Cette variable permet notamment de conditionner contextuellement la présence d'un bouton, d'un onglet, d'un champ ou autre objet.

Intégration Sage 100c CRM & Gestion commerciale

Champs supplémentaires en réplication

Dans le cadre d'une intégration active avec la Gestion commerciale, des champs Tiers supplémentaires en provenance de la Gestion commerciale peuvent être ajoutés dynamiquement sur la fiche Tiers Sage 100c CRM en réplication.



Uniquement dans le sens Gestion commerciale vers Sage 100c CRM.

Les conditions :

- Une entrée dans la table Custom_sysparams,
- Un préfixe (REPLI_acc) et un suffixe (repli) à respecter sur le nom du champ

Nom des champs	Correspondances
REPLI_acc_numpayeur_repli	[CT_NumPayeur]
REPLI_acc_numprinc_repli	[CG_NumPrinc]
REPLI_acc_condpaiement_repli	<pre>FCT_condpaiement(CT_NUM) CREATE FUNCTION dbo.FCT_condpaiement (@CT_NUM nvarchar(20)) RETURNS nvarchar(max) AS BEGIN DECLARE @reglement NVARCHAR(MAX)=" SELECT @reglement=@reglement + FROM #F_REGLEMENT# JOIN #P_REGLEMENT# ON N_Reglement=cbIndice where ct_num=@CT_NUM ORDER BY RT_NbJour RETURN @reglement</pre>

La valeur de chaque champ peut être un champ de la table F_COMPDET, le résultat d'une requête, le résultat d'une fonction.

Conversion automatique des jokers #F_<table># et #P_<table># par le nom précédé du nom du serveur SQL et base récupérée depuis chaque configuration fiche intégration.

Erreur lors de l'exécution des traitements automatisés SQL

Si des erreurs SQL sont provoquées lors de l'exécution des traitements automatisés, l'erreur est affichée et le traitement enchaîne sur les opérations suivantes. En fin de traitement un message invite à prendre connaissance de l'erreur, y remédier et relancer le traitement :

Log associé aux traitements automatisés SQL

Des fichiers de log consignent l'ensemble des requêtes SQL exécutées et les erreurs éventuelles. Ces fichiers peuvent être consultés afin de connaître les requêtes exécutées. Contrairement aux autres fichiers de logs de Sage 100c CRM, ces fichiers de logs sont réinitialisés à chaque installation du composant Sage 100c CRM Plus. Ils ne contiennent donc que la trace des derniers traitements automatisés SQL.

Ces fichiers de logs sont consignés dans le répertoire des fichiers de logs Sage 100c CRM et se nomment : <date>bachsql_<composant>.log

Niveau de consignation MS-SQL faible requis pour performances

Pour des nécessités de performances, le mode de récupération de SQL Server doit être sur le choix **Simple** pour les bases de données Gestion commerciale et Sage 100c CRM.

Ouvrez *MS-SQL Server Management Studio*, sélectionnez la base souhaitée puis dans le menu contextuel, cliquez sur *Propriétés*. Sélectionnez ensuite la page *Options*, puis dans la liste déroulante *Mode de récupération*, affecter le mode *Simple*.

Effectuez cette manipulation à la fois sur la base Gestion commerciale et sur la base Sage 100c CRM.

Vous pouvez également effectuer cette opération par les requêtes:

```
ALTER DATABASE {BASES100} SET RECOVERY SIMPLE  
ALTER DATABASE {BASECRM} SET RECOVERY SIMPLE
```

Annexes

Plug-in Sage 100c CRM Outlook

Le plug in MS Outlook de Sage 100c CRM est compatible **Outlook 2007/2010/2013/2016**

Par défaut l'installateur du plugin Outlook détecte la version d'Outlook installée sur le poste et proposera automatiquement l'installation du bon plugin.

L'ensemble des fonctionnalités du plugin Outlook apparaît dans une barre de menus.

Maintenance du service d'intégration Sage 100

Paramétrage du Service Sage Serveur Web

Lors de l'installation du service Web d'intégration Sage 100, un service est automatiquement installé dans la liste des services de Microsoft Windows.

Ce service permet de démarrer un serveur http nécessaire au fonctionnement du Web services.

Le service Web « **Sage Server Web** » est installé avec le type de démarrage **Automatique**.

Démarrage du service

Pour accéder au paramétrage du service **Sage Serveur Web**, dans le **Panneau de configuration** de Windows, sélectionner l'icône **Outils d'administration**. Dans la liste des outils, sélectionner l'icône **Services** :

Pour démarrer le service **Sage Serveur Web**, procédez à un clic-droit sur le service et dans le menu contextuel, sélectionner **Démarrer**. Il est également possible de démarrer le service à partir des propriétés (Clic-droit menu contextuel).

Arrêt du service

Pour arrêter le service **Sage Serveur Web**, procédez à un clic-droit sur le service et dans le menu contextuel, sélectionner **Arrêter**. Il est également possible d'arrêter le service à partir des propriétés :

URL du service

Lorsque le service **Sage Serveur Web** est démarré, les fonctions publiées par service Web **Sage 100 WebServices** sont disponibles depuis l'url suivante :

http://[Nom de la machine]:[Port]

[Nom de la machine] : Correspond au nom de la machine sur laquelle le service Web Sage 100 WebServices est installé.

[Port] : Correspond au numéro de port utilisé par le service Web Sage 100 WebServices. Après installation du service Web Sage 100 WebServices, le numéro de port défini par défaut est le : 8080. Ce numéro de port est modifiable.

Erreurs lors de la création de la fiche intégration

Des erreurs peuvent survenir lors de la création de la fiche intégration dans Sage 100c CRM.

Les erreurs concernent essentiellement les cas suivants :

- **Mauvaise url du service Web** -> Vérifiez que l'url est correcte en l'exécutant à travers le champ url d'internet explorer. La liste des méthodes du service Web doit alors apparaître. Dans le cas contraire le service Web d'intégration n'est pas disponible ou est incorrectement configuré.
- **Service Sage 100 Web services non démarré** -> Démarrez le service. Vérifiez comme pour le point précédent en saisissant l'url du service Web directement dans le champ url d'Internet Explorer.
- Dossier Sage100 déjà ouvert et devant faire l'objet d'une maintenance -> Déconnectez les utilisateurs en utilisant le programme Maintenance.
- **Valeur du champ raison sociale n'existant pas comme nom de société dans le paramétrage du service Web** Vérifiez dans les paramètres du service Web Sage 100 Webservices que la société configurée porte le même nom que le nom défini sous l'entrée « Raison sociale » de la fiche intégration Sage 100c CRM.
- **Mot de passe incorrect** -> L'utilisateur et le mot de passe ERP indiqués dans la fiche intégration ne correspondent pas à l'utilisateur/mot de passe de la Gestion commerciale et Comptabilité.

En cas d'erreur, corrigez le problème puis sauvegardez de nouveau l'intégration.

Fonction de diagnostic connexion

Vous pouvez utiliser l'utilitaire de diagnostic depuis **Administration -> Intégration**. Celui-ci vous permettra de tester la connexion avec la base de données SQL de Gestion commerciale. L'URL du webservice le nom de l'intégration et l'intitulé de l'utilisateur seront paramétré par défaut.

Fonction de diagnostic Gestion commerciale

Vous pouvez utiliser la fonctionnalité de diagnostic depuis **Administration -> Intégration**. Celui-ci vous permettra de repérer les éventuelles anomalies présentes dans la base de données SQL de Gestion commerciale.

Cet utilitaire répertorie les anomalies les plus courantes et renvoie vers un fichier de solutions permettant de repérer les éléments sur lesquels on retrouve ces erreurs et renvoie vers un fichier expliquant comment corriger ces erreurs :

http://documentation.sage.fr/bupme/DOCS/CRM_S100DIAGNOSTICSQLHELP.PDF

Que faire si une erreur 500 apparaît ?

L'erreur 500 correspond à un message générique renvoyé par le serveur vers le navigateur Web lorsqu'une erreur interne est causée par le serveur. Le code 500 fait partie des codes du protocole HTTP de la famille 5 "Erreur du serveur".

Le message renvoyé étant générique, il ne permet pas au support CRM de diagnostiquer l'origine du problème.

Avant de solliciter le support CRM, nous vous recommandons les manipulations suivantes :

- Désactivez dans les options avancées du navigateur IE, du poste depuis lequel l'erreur peut être reproduite, l'option «Afficher des messages d'erreur http simplifiés».

- Depuis IIS, sélectionnez votre site web Sage 100c CRM et placez-vous dans le module ASP.
- Modifiez le paramètre « Envoyer les erreurs au navigateur », définissez la valeur à « True ».
- Sélectionnez « Pages d'erreurs ».

Cliquez sur « Modifier les paramètres de fonction », puis activez le paramètre « Erreurs détaillées ».

Une fois le message d'erreur réel affiché, vous pouvez contacter le support CRM.

Recurrence d'un IP Address Mismatch.

Dans certain cas la configuration de l'environnement réseau / serveur engendre une défaillance liée à l'adressage IP.

Ce comportement peut être contourné via la modification d'une entrée de registre.

L'utilisation d'accélérateur web comme « Google Web Accelerator » favorise hautement ce genre de comportement, veillez donc à exclure votre site Sage 100c CRM de l'accélérateur.

Depuis le serveur, ouvrez l'éditeur de registre et rendez-vous à l'adresse suivante :

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\WOW6432Node\leWare\Config\CRM.

Rechercher l'entrée suivante :

IPAddressChecking (valeur par défaut = Y)

Modifiez avec la valeur « N », validez puis exécutez un redémarrage de votre serveur web (IISRESET) par précaution.

IPAddressChecking ne sera désormais plus active, la vérification de votre adresse IP ne sera donc plus faite, des discordances IP peuvent apparaître.