



# vtigerCRM версии 4.2

## Руководство по установке для ОС Windows

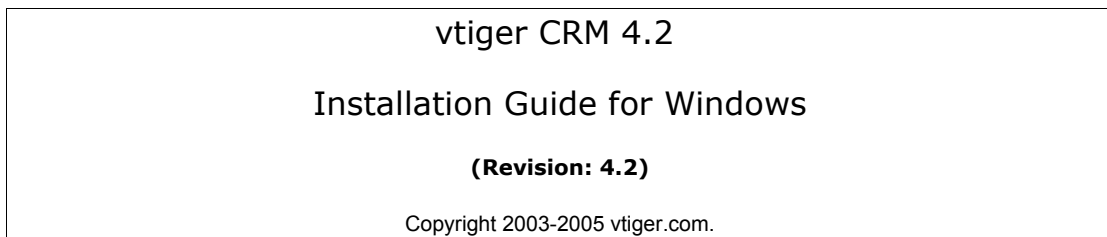
Версия документа: **vtiger.IG-W.RU.01.20060226**, Февраль 2006 г.  
Документ может быть изменен без уведомления


Руководство на русском языке составлено и распространяется Sergei Kostigoff  
<http://www.kostigoff.net>


Самая свежая версия настоящего документа расположена по адресу:  
<http://myprojects.kostigoff.net> > vtigerCRM System > Manuals

Относящиеся к данному документу вопросы, замечания, пожелания и комментарии прошу присылать сюда: [sergei at kostigoff dot net].

Настоящий документ (с некоторыми изменениями и дополнениями) базируется на документе:



Торговые марки vtiger и vtigerCRM и логотип  принадлежат vtiger.com.

 является просто подписью Sergei Kostigoff.

Все другие марки являются собственностью соответствующих владельцев.

Документ может быть изменен без уведомления.

### Лицензия

Содержание этого документа распространяется на условиях текущей версии GPL Public License Version ("License"); Вы не можете использовать данный документ иначе, как на условиях Лицензии. Вы можете получить копию Лицензии: <http://www.gnu.org>.

### Отказ от гарантий

Программное обеспечение и документация, распространяемые на условиях Лицензии, распространяются в соответствии с принципом «КАК ЕСТЬ», БЕЗ КАКИХ-ЛИБО ГАРАНТИЙ, как явных, так и подразумеваемых.

### Credits and acknowledgements

Copyright © 2004-2005 vtiger.com  
<http://www.vtiger.com>

Copyright © 2006 Sergei Kostigoff  
<http://www.kostigoff.net>

## Содержание

1. Системные требования .....	4
2. До начала установки .....	5
3. Установка vtigerCRM на Apache .....	6
Установка комбинированного пакета vtigerCRM, Apache, и MySQL .....	6
Установка vtigerCRM без Apache и MySQL .....	8
Установка только vtigerCRM .....	9
4. Установка vtigerCRM на Microsoft IIS .....	11
5. Запуск и остановка сервера vtigerCRM.....	13
6. Конфигурирование сервера vtigerCRM .....	14
7. Запуск vtigerCRM в Web браузере .....	17
8. Конфигурирование phpSysInfo .....	18
9. Представление сообщений E-mail как новостей RSS .....	19
10. Советы по устранению неисправностей .....	20
11. Известные проблемы .....	21
12. Дополнительная документация .....	22
13. Поддержка пользователей .....	23

## 1. Системные требования

---

- **Аппаратное обеспечение:** x486 или лучше, с 256 MB RAM или больше с минимум 100 MB дискового пространства.
- **Операционная система:** Windows 2000/NT/XP/2003.
- **Web Сервер:** Apache 2.0.40 или более новый или Microsoft IIS версии 5 или более новый.
- **Сервер баз данных:** MySQL 4.0.X или более новый.
- **PHP:** версии 4.3.X.
- **Web Браузер:** IE 5.5/6.0, Netscape 7.0 или более новый, Mozilla 1.4 или более новый, или Opera 7.21 или более новый.

## 2. До начала установки

---

- Вы должны иметь **привилегии администратора** в операционной системе. Если Вы будете устанавливать программное обеспечение vtigerCRM с любыми другими пользовательскими привилегиями, то программное обеспечение vtigerCRM не будет установлено должным образом.
- Перед установкой программного обеспечения vtigerCRM остановите сервисы Apache и MySQL (если они выполняются в Вашей системе).
- Программное обеспечение vtigerCRM совместимо с Apache 2.0.40 и выше и MySQL 4.0.X. Если упомянутое программное обеспечение уже установлено на вашей машине, Вы можете его использовать. В противном случае используйте Apache и MySQL, поставляемые в комплекте с программным обеспечением vtigerCRM.

### 3. Установка vtigerCRM на Apache

---

Для установки vtigerCRM очень важны пакеты Apache, MySQL, и PHP. Вы можете установить vtigerCRM в соответствии с Вашими требованиями к программному обеспечению:

- Установка комбинированного пакета vtigerCRM - **vtiger\_CRM\_4\_2.exe**.  
**Примечание:** Используйте этот пакет, если на Вашей машине не установлены пакеты Apache, MySQL, и PHP.
- Установка vtigerCRM без Apache и MySQL - **vtiger\_CRM\_4\_2.exe**.  
**Примечание:** Используется тот же самый пакет, который описан выше, за исключением того, что Вы можете не устанавливать Apache и MySQL. Но пакет PHP будет установлен даже при условии, что он уже доступен на вашей машине. Используйте этот пакет, если на Вашей машине уже установлены Apache и MySQL.
- Установка только исходных кодов vtigerCRM - **vtiger\_CRM\_4\_2\_Source.zip**.  
**Примечание:** Используйте этот пакет, если на Вашей машине уже установлены Apache, MySQL, и PHP.

**Внимание:** По умолчанию vtigerCRM устанавливает PHP, даже если он уже установлен на Вашей машине. Если Вы уже используете PHP, в качестве меры предосторожности сделайте резервную копию файла **php.ini**.

#### Установка комбинированного пакета vtigerCRM, Apache, и MySQL

---

Для удобства пользователей-новичков, vtigerCRM укомплектован совместимыми версиями Apache, MySQL, и PHP.

Следуйте процедуре, описанной ниже, чтобы установить полный пакет vtigerCRM:

1. Загрузите **vtiger\_CRM\_4\_2.exe** со следующего URL  
<http://www.sourceforge.net/projects/vtigercrm/> .
2. Запустите на исполнение **vtiger\_CRM\_4\_2.exe**. Через несколько секунд стартует процесс установки.
3. В диалоге **Welcome to the InstallShield Wizard for vtiger CRM** нажмите кнопку **Далее**.
4. В диалоге **vtiger CRM Software License Agreement** прочитайте лицензионное соглашение и нажмите кнопку **Да**, если Вы принимаете условия лицензионного соглашения.
5. В соответствии с инструкциями ниже установите Web сервер **Apache** из

комплекта vtigerCRM:

- i. В диалоге *Install Apache Options* выберите опцию **Install Apache** и нажмите кнопку **Далее**.
  - ii. В диалоге *Install Apache Web Server Port Selection* укажите номер порта, который должен использовать Web сервер Apache и нажмите кнопку **Далее**. **Примечание:** Если Вы не уверены, о чем идет речь, укажите порт по умолчанию "80".
  - iii. В диалоге *Apache Service Option* выберите поле **Start the apache as a service** для автоматического запуска vtigerCRM как сервиса при запуске системы.
6. Следуйте инструкциям ниже для установки MySQL из комплекта vtigerCRM:
- i. В диалоге *Install MySQL Options* выберите опцию **Install MySQL** и нажмите кнопку **Далее**.
  - ii. В диалоге *MySQL Connection Parameters Configuration* укажите следующие параметры соединения MySQL и нажмите кнопку **Далее**:
    - **Port Number:** Номер порта, который должен использоваться сервером баз данных MySQL.
    - **User Name:** Имя пользователя для подключения к базе данных MySQL.
    - **Password:** Пароль пользователя. **Примечание:** Если Вы не уверены, о чем идет речь, укажите порт по умолчанию **3306**, и имя пользователя **root**. Оставьте поле Password пустым.
7. В диалоге *Chose Destination Location* либо оставьте директорию по умолчанию *C:\Program Files\vtigerCRM4\_2* или выберите новую директорию. После выбора директории, нажмите кнопку **Далее**.
8. В диалоге *Select Program Folder* либо оставьте каталог для программы по умолчанию *vtiger CRM 4 Beta* или укажите новый каталог. Затем нажмите кнопку **Далее**.
9. В диалоге *Start Copying Files* проверьте правильность выбранной конфигурации Apache, MySQL и PHP. Нажмите кнопку **Далее** для начала установки, или кнопку **Отмена** для прекращения установки. Процесс установки занимает пять-восемь минут. **Примечание:** Во время установки программного обеспечения vtigerCRM, файлы *<Apache\_Home>/conf/httpd.conf* и *%SystemRoot%/php.ini* будут модифицированы. При этом будут созданы резервные копии этих файлов. Продолжайте, если Вы принимаете эти изменения.
10. В диалоге *Installation Wizard Complete* выберите опцию **Yes I want to start the server**, если Вы хотите немедленно стартовать сервер vtigerCRM. Если Вы хотите иконку на Вашем рабочем столе, выберите опцию **Yes, I want vtiger CRM icon on desktop**. Нажмите кнопку **Закончить**. Запуск сервера vtigerCRM займет несколько минут.

## Установка vtigerCRM без Apache и MySQL

---

Если на Вашей машине уже установлены совместимые с vtigerCRM версии Apache и MySQL, используйте их.

Следуйте описанной ниже процедуре для установки только vtigerCRM:

1. Загрузите **vtiger\_CRM\_4\_2.exe** со следующего URL  
<http://www.sourceforge.net/projects/vtigercrm/> .
2. Запустите на исполнение **vtiger\_CRM\_4\_2.exe**. Через несколько секунд стартует процесс установки.
3. В диалоге **Welcome to the InstallShield Wizard for vtiger CRM** нажмите кнопку **Далее**.
4. В диалоге **vtiger CRM Software License Agreement** прочитайте лицензионное соглашение и нажмите кнопку **Да**, если Вы принимаете условия лицензионного соглашения.
5. Следуйте шагам, описанным ниже, чтобы использовать существующий Web сервер Apache:
  - i. В диалоге *Install Apache Options* выберите опцию **Use Installed Apache** и нажмите кнопку **Далее**.
  - ii. В диалоге *Apache Web Server Home Selection* выберите директорию, в которой установлен Apache. (**Примечание:** Если Вы укажете неправильную директорию, установка не будет продолжена.)
  - iii. Существующий файл конфигурации Apache **httpd.conf**, расположенный в директории *<Apache\_Home>/conf* будет изменен во время установки vtigerCRM. Нажмите **Да**, если Вы согласны с сообщением «This selection will take backup and modify the httpd.conf file of the Apache installed in your machine. Do you want to continue?».
  - iv. В диалоге *Apache Web Server Home Selection* нажмите кнопку **Далее**.
6. Следуйте шагам, описанным ниже, чтобы использовать существующий MySQL:
  - i. В диалоге *Install MySQL Options* выберите опцию **Use Installed MySQL** и нажмите кнопку **Далее**.
  - ii. В диалоге *MySQL Path Selection* укажите директорию, в которой установлен MySQL и нажмите кнопку **Далее**. **Примечание:** Если Вы укажете неправильную директорию, установка не будет продолжена.
  - iii. В диалоге *MySQL Connection Parameters Configuration* укажите следующие параметры соединения MySQL и нажмите кнопку **Далее**:
    - **Port Number:** Номер порта, который должен использоваться



сервером баз данных MySQL.

- **User Name:** Имя пользователя для подключения к базе данных MySQL.
  - **Password:** Пароль пользователя. **Примечание:** Если Вы не уверены, о чем идет речь, укажите порт по умолчанию **3306**, и имя пользователя **root**. Оставьте поле Password пустым.
7. В диалоге *Chose Destination Location* либо оставьте директорию по умолчанию *C:\Program Files\vtigerCRM4\_2* или выберите новую директорию. После выбора директории, нажмите кнопку **Далее**.
  8. В диалоге *Start Copying Files* проверьте правильность конфигурационных параметров Apache, MySQL и PHP. Нажмите кнопку **Далее** для начала установки или кнопку **Отмена** для прекращения установки. Установка займет приблизительно пять-восемь минут. **Примечание:** Во время установки программного обеспечения vtigerCRM, файлы <Apache\_Home>/conf/httpd.conf и %SystemRoot%/php.ini будут модифицированы. При этом будут созданы резервные копии этих файлов с расширением **vtigercrm.backup**. Продолжайте, если Вы принимаете эти изменения.
  9. В диалоге *Installation Wizard Complete* выберите опцию **Yes I want to start the server**, если Вы хотите немедленно стартовать сервер vtigerCRM. Если Вы хотите иконку на Вашем рабочем столе, выберите опцию **Yes, I want vtiger CRM icon on desktop**. Нажмите кнопку **Закончить**.

## Установка только vtigerCRM

---

Если у Вас уже установлены Apache, MySQL, PHP, следуйте описанной ниже процедуре:

1. Загрузите файл **vtiger\_CRM\_4\_2\_Source.zip** со следующего URL <http://www.sourceforge.net/projects/vtigercrm/> .
2. Распакуйте файл **vtiger\_CRM\_4\_2\_Source.zip** в корневую директорию Apache. (Например, C:\Program Files\Apache Group\Apache2\htdocs.)
3. Создайте базу данных vtigerCRM как сказано ниже:
4. Запустите базу данных MySQL и создайте базу данных для vtigerCRM. Имя базы данных по умолчанию - «vtigercrm4\_2». Если Вы хотите использовать другую базу данных, измените файл *2setConfig.php*, расположенный в директории <vtiger\_CRM\_Home>/install/, во всех строках по данному ниже образцу.

```
$db_name = 'vtigercrm4_2'; заменить на  
$db_name = '<your database name>';
```

В файле **connection.php**, расположенном в директории `<vtiger_CRM_Home>`, объявите следующие переменные:

```
$mysql_username  
$mysql_password  
$mysql_port  
$apache_port
```

**Пример:**

```
$mysql_username = 'root';  
$mysql_password = 'public';  
$mysql_port = '3306';  
$apache_port = '0.0.0.0:80';
```

5. Запустите Web браузер и завершите установку, следуя изложенной в секции «Конфигурирование сервера vtigerCRM» процедуре.

**Примечание:** Вам необходимо увеличить значение **max\_execution\_time** в файле **php.ini**, так как для выполнения сценария установки vtigerCRM требуется не менее 300 секунд. Значение по умолчанию установлено в 30 секунд.

## 4. Установка vtigerCRM на Microsoft IIS

---

Исходный файл ZIP vtigerCRM может быть установлен на Microsoft IIS. У Вас должны быть установлены Microsoft IIS 5 или более поздний, MySQL и PHP до установки vtigerCRM.

### Конфигурирование Microsoft IIS для работы с PHP приложениями

Пожалуйста, следуйте описанной ниже процедуре для выполнения сценариев PHP на Microsoft IIS:

#### 1. Конфигурирование файла `php.ini`:

Загрузите бинарные файлы последней версии PHP для Windows (vtigerCRM поддерживает PHP версии 4). Когда Вы скачаете файл, распакуйте его на C:\ и переименуйте каталог в «php». Откройте файл `PHP.INI-DIST` из каталога C:\PHP и найдите следующую строку:

```
;cgi.force_redirect = 1
```

Раскомментируйте показанную выше строку и измените установку на 0 как показано ниже, чтобы обеспечить возможность выполнения PHP под IIS. Произведите необходимые изменения и сохраните файл как `php.ini` в Вашем каталоге Windows (C:\WINNT на моем компьютере):

```
cgi.force_redirect = 0
```

#### 2. Конфигурирование PHP в Microsoft IIS. Пожалуйста, изучите перечисленные ниже сайты для дальнейших подробностей:

- <http://in.php.net/manual/en/install.windows.iis.php>
- [http://www.phpbuddy.com/category.php?cat\\_id=INST](http://www.phpbuddy.com/category.php?cat_id=INST)

**Note:** All the directories under vtigerCRM should have READ access permission. Otherwise, some of the images/files cannot be executed.

Для установки vtigerCRM на Microsoft IIS, следуйте описанной ниже процедуре:

1. Загрузите **vtiger\_CRM\_4\_2.exe** со следующего URL  
<http://www.sourceforge.com/projects/vtigercrm/>
2. Распакуйте файл **vtiger\_CRM\_4\_2\_Source.zip** в корневую директорию

Apache (Например, C:\inetpub\wwwroot).

3. Создайте базу данных vtigerCRM как описано:
4. Стартуйте сервер MySQL и создайте базу данных для vtigerCRM. Имя базы по умолчанию «vtigercrm4\_2». Если Вы хотите использовать иное имя, модифицируйте файл **2setConfig.php**, расположенный в директории <vtiger\_CRM\_Home>/install/ как описано ниже, во всех необходимых местах.

```
$db_name = 'vtigercrm4_2'; замените на  
$db_name = '<your database name>';
```

В файле **connection.php**, расположенном в директории <vtiger\_CRM\_Home>, задайте значения следующих переменных:

```
$mysql_username  
$mysql_password  
$mysql_port  
$apache_port
```

**Пример:**

```
$mysql_username = 'root';  
$mysql_password = 'public';  
$mysql_port = '3306';  
$apache_port = '0.0.0.0:80';
```

5. Запустите Web браузер и завершите установку, следуя изложенной в секции «Конфигурирование сервера vtigerCRM» процедуре.

**Примечание:** Вам необходимо увеличить значение **max\_execution\_time** в файле **php.ini**, так как для выполнения сценария установки vtigerCRM требуется не менее 300 секунд. Значение по умолчанию установлено в 30 секунд.

## 5. Запуск и остановка сервера vtigerCRM

---

Сервер vtigerCRM может быть запущен или остановлен в соответствии с описанной для дистрибутива процедурой.

### Для запуска сервера vtigerCRM

- Если вы установили Apache и MySQL из комплекта поставки vtigerCRM, стартуйте сервер vtigerCRM как показано ниже:
  1. Нажмите **Start ► Program Files ► vtiger CRM ► Start vtiger CRM** или
  2. Щелкните на значок **vtiger CRM** Вашего Рабочего стола.
- Если Вы используете существующий Apache/Microsoft IIS и MySQL, стартуйте Apache/Microsoft IIS вручную и соединитесь с vtigerCRM через `http://<host Name>:<port number>/<vtigerCRM Home>/index.php`.

### Для остановки сервера vtigerCRM

- Если Вы установили Apache и MySQL из комплекта vtigerCRM, нажмите **Start ► Program Files ► vtiger CRM ► Stop vtiger CRM**.
- Если Вы используете существующий Apache/Microsoft IIS и MySQL, остановите Apache/Microsoft IIS и MySQL вручную.

## 6. Конфигурирование сервера vtigerCRM

---

После установки vtigerCRM, Вы должны сконфигурировать сервер vtigerCRM с указанием таких деталей, как база данных, подробности местонахождения, и создать базу данных.

### Для конфигурации сервера vtigerCRM

1. Стартуйте Ваш Web браузер и наберите `http://<localhost>/vtiger_CRM_Home/index.php` в командной строке.
2. На странице *Registration* произведите регистрацию продукта (необязательно). Нажмите на кнопку **Next**.
3. На странице *System Check* показано состояние прав на чтение и запись для директорий PHP, MySQL database, config.php, и версия графической библиотеки GD graphics library. Нажмите на кнопку **Next**.

**Примечание:** Пожалуйста, убедитесь, что на все директории поставлены права записи, иначе вы не сможете работать с функциями, требующими загрузку и выгрузку файлов.

4. На странице *Database Configuration* укажите корректные значения в секциях *Database* и *Site Configuration* sections.

### Конфигурация базы данных

- **Host Name (требуется)** – По умолчанию Host Name устанавливаются как **<Имя машины >:<номер порта >**. Пожалуйста, не изменяйте номер порта, так как он добавляется в процессе установки.
- **User Name (требуется)** – vtiger (не редактируется).
- **Password (необязательно)** – в настоящее время не редактируется.
- **Database Name (требуется)** – vtigercrm4\_2 (не редактируется).

### Конфигурация хоста

- **URL (требуется)** – Укажите имя хоста. Имя хоста по умолчанию: `http://<machine name>`.
- **path (требуется)** – По умолчанию, это путь к установленному vtigerCRM.

- **Path to Cache Directory (должно быть установлено право записи)** – По умолчанию это `cache/`. Эта директория используется для временного хранения файлов, таких, как вложения и файлов, относящихся к операциям импорта/экспорта.

#### Параметры Администратора

- **username** – По умолчанию, имя пользователя-администратора приложения `admin`.
  - **admin password (требуется)** – По умолчанию паролю пользователя-администратора приложения присвоено значение `admin`. Вы можете поменять пароль после входа в приложение `vtigerCRM`.
  - **email address** – Укажите адрес E-mail пользователя-администратора приложения `vtigerCRM`.
5. На странице *Confirm System Configuration* проверьте информацию о конфигурации. Если Вам необходимо что-то изменить, нажмите кнопку **Change**. Если Вы хотите ввести в систему демонстрационные данные, выберите поле **Also populate demo data?**. Затем нажмите кнопку **Create**.
  6. На странице *Create Config File* нажмите кнопку **Next**.
  7. На странице *Create Database Tables* будет выведен отчет о создании таблиц баз данных. Чтобы закончить процесс установки, нажмите на кнопку **Finish**.
  8. На странице *Login* по умолчанию поле **User Name** установлено в значение «`admin`». Введите **пароль администратора** приложения, который Вы задали в процессе установки. При успешном входе Ваше приложение `vtigerCRM` стартует, как показано ниже (изображение может отличаться от приведенного):

Welcome admin [07-15-2005 16:18] My Account Settings Help We are? Logout

**vtiger CRM** Home Calendar Activities Leads Accounts Contacts Potentials Products Notes Emails HelpDesk

New Contact | New Lead | New Account | New Potential | New Ticket | New Faq | New Product | New Note | New Email | New Event

---

**Search**


 

**Last Viewed**

- Send Letter
- vtiger CRM 4.2
- Scott


**World Clock**

Local time



July 15, 2005 4:20 PM

**Calculator**



**My Upcoming and Pending Activities** through 07-22-2005

Close	Subject	Contact	Account	Related to	Date	Recurring Type
X	Send Letter			testing	07-14-2005	

**My Top Open Potentials**

Potential	Account Name	Amount	Expected Close
Saaks müüa midagi	X-CEED INC 99	Rs100000	07-21-2005
Saaks müüa midagi	X-CEED INC 99	Rs100000	07-21-2005
A Novo Broadband Inc - 1000 units	A Novo Broadband Inc	Rs75000	01-14-2006
A Novo Broadband Inc - 1000 units	A Novo Broadband Inc	Rs75000	01-14-2005
potential 1	OTC BB	Rs50000	07-01-2005

**My Group Allocation**

Entity Name	Group	Type

**My Tickets**

Ticket Id	Subject	Related To	Status	Created Date	Assigned To

**Key Metrics**

Metrics	Count
Prospect Accounts	0
Open Tickets	0
Hot Leads	0
Potentials Won	4
Open Quotes	0

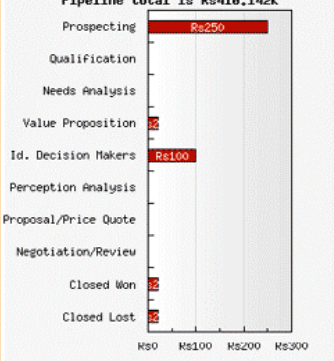
**My Top Open Quotes**

**July 2005**

Week	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun
26					01	02	03
27	04	05	06	07	08	09	10
28	11	12	13	14	15	16	17
29	18	19	20	21	22	23	24
30	25	26	27	28	29	30	31
31							

**My Pipeline**

Pipeline total is Rs410,142K





## 7. Запуск vtigerCRM в Web браузере

---

- Если Вы установили Apache и MySQL из комплекта vtigerCRM, выберите **Start ► Program Files ► vtiger CRM ► vtiger CRM Client**
- Если Вы не устанавливали Apache и MySQL из комплекта vtigerCRM, откройте сайт *http://<host-name>/<vtiger CRM Home>/index.php* в Web браузере.

## 8. Конфигурирование phpSysInfo

---

Для просмотра деталей сервера vtigerCRM в ОС Window Вы должны стартовать phpSysInfo как сервис Windows.

### Для установки phpSysInfo как сервиса windows

```
<vtiger CRM Home>\modules\System>phpsysinfo_service.exe -install
```

### Для выключения как сервиса windows

```
<vtiger CRM Home>\modules\System>phpsysinfo_service.exe -uninstall
```

### Для запуска сервиса

```
<vtiger CRM Home>\modules\System>net start "phpsysinfo"
```

### Для остановки сервиса

```
<vtiger CRM Home>\modules\System>net stop "phpsysinfo"
```

```
The PHPSysInfo Service V1.2 service is starting.  
The PHPSysInfo Service V1.2 service was started successfully.
```

### Для проверки сервиса

```
<vtiger CRM Home>\modules\System>telnet 127.0.0.1 1337
```

```
Trying 127.0.0.1...  
Connected to 127.0.0.1.  
Escape character is '^]'.  
GET kernel 5.0.2195  
Service Pack 4
```

## 9. Представление сообщений E-mail как новостей RSS

Вы можете перенаправить входящие сообщения E-mail как источник RSS сообщений в модуль RSS путем указания соответствующих значений в файле **mailfeed.php**, расположенном в директории `<vtiger_CRM_Home>/modules/squirrelmail-1.4.4` следующим образом:

### Строки с 33 по 61

POP3/IMAP/NNTP сервер для соединения, с необязательным портом.

**\$server = "test.com:143";**

Спецификация протокола (необязательно)

**\$protocol = "/notls";**

Название почтового ящика

**\$mailbox = "INBOX";**

Ваше имя пользователя

**\$username = "user-name";**

Ваш пароль

**\$password = "password";**

## 10. Советы по устранению неисправностей

---

1. Я не могу закончить процесс начальной конфигурации и у меня в Web браузере выводится следующее сообщение об ошибке:

```
Warning: mysql_connect(): Host <'Server Name'> is not allowed to connect to this MySQL
server in C:\Program
Files\vtigerCRM\apache\htdocs\vtigerCRM\database\DatabaseConnection.php on line 42
```

```
Could not connect to server <Server Name>:<port no> as vtigercrm.Host <'Server Name'> is
not allowed to connect to this MySQL server
```

**Решение:** Это сообщение об ошибке возникает, если вы не полностью удалили более старые версии vtigerCRM. Следуйте процедуре ниже для решения этой проблемы:

1. Остановите сервер vtigerCRM при помощи нажатий Start ► Program Files ► vtiger CRM ► Stop vtiger CRM.
2. Перейдите в командный режим и выполните следующую команду: `:\mysql – u root –port`
3. Сбросьте существующую базу MySQL как показано: `mysql>drop database vtigercrm;`
4. Стартуйте сервер vtigerCRM server при помощи нажатий Start ► Program Files ► vtiger CRM ► Start vtiger CRM.

2. После окончания установки я не знаю, как стартовать vtigerCRM.

- **Если Вы используете Apache и MySQL из поставки vtigerCRM,** запустите сервер vtigerCRM путем нажатий **Start ► Program Files ► vtiger CRM ► Start vtiger CRM**. Через несколько секунд, запустите клиента vtigerCRM путем нажатий **Start ► Program Files ► vtiger CRM ► Start vtiger CRM**.
- **Если Вы не используете Apache и MySQL из поставки vtigerCRM,** запустите Web сервер Apache вручную из директории `<Apache Home>/bin`, затем Web браузер и введите следующий URL: `http://<Host-name>/<vtiger Home>index.php`

3. По умолчанию, значение для **log4php.rootLogger** установлено в “debug” в файле **log4php.properties**, расположенном в директории `<vtiger CRM Home>`. Если Вы испытываете любые проблемы, установите уровень протоколирования в “fatal” или “warning”

Строка: 10

`log4php.rootLogger=debug, A2`

## 11. Известные проблемы

---

- Если Вы выбрали опции использования существующих Apache и (или) MySQL во время установки, запуск vtigerCRM путем Start ► Program Files ► vtiger CRM ► start vtiger CRM не будет работать. Вначале Вам надо стартовать Apache вручную, а затем использовать Start ► Program Files ► vtiger CRM ► start vtiger CRM для запуска vtigerCRM.
- Если Вы выбрали опции использования существующих Apache и (или) MySQL во время установки, остановка vtigerCRM путем ► Start Program Files ► vtiger CRM ► stop vtiger CRM не будет работать. Вначале Вам надо остановить Apache and MySQL вручную. **Примечание:** vtigerCRM не останавливает Apache и MySQL, потому что Вы можете использовать программное обеспечение Apache и MySQL для каких-то иных приложений.
- Во время де-инсталляции vtigerCRM, некоторые файлы не удаляются. Вам необходимо удалить их вручную.
- Если установленный необходимый для пользователя Apache и PHP уже ассоциирован с этим существующим Apache (conf/httpd.conf), PHP из комплекта поставки не может быть ассоциирован с существующим Apache. Чтобы решить эту проблему, Вам необходимо установить другой экземпляр (instance) Apache и ассоциировать PHP из комплекта поставки с этим экземпляром (instance).
- В случае пользовательского Apache, если значение "**ScriptAlias /cgi-bin/ <cgi-bin directory path>**" не существует в <Apache Home>/conf/httpd.conf, то файл **httpd.conf** не будет изменен для ассоциации PHP с Apache. Пользователь должен вручную отредактировать файл **httpd.conf**.
- Если Вы создаете новую роль с пробелом в имени роли (например, Sales User), то у Вас возникнут проблемы с установкой прав.
- Вы не можете изменять роль пользователя после того, как роль пользователя назначена пользователю.
- Если Вы мигрировали с предыдущей версии vtigerCRM (v3.0, v3.2, v4.0, или v4.0.1), немедленно после захода как пользователь «admin» назначьте роли всем другим пользователям. В противном случае пользователи не смогут войти в систему, и в их браузерах будет показано сообщение об ошибке «**UserInfoUtil at line 10**».

## 12. Дополнительная документация

---

Чтобы использовать расширения для программного обеспечения vtigerCRM, Вы можете дополнительно изучить следующие документы:

- vtiger Outlook Plug-in User Manual: (См.: [http://vtiger.com/products/crm/help/vtiger\\_Outlook\\_Plugin\\_User\\_Guide.pdf](http://vtiger.com/products/crm/help/vtiger_Outlook_Plugin_User_Guide.pdf)).
- vtiger Office Plug-in User Manual: (См.: [http://vtiger.com/products/crm/help/vtiger\\_Office\\_Plugin\\_User\\_Guide.pdf](http://vtiger.com/products/crm/help/vtiger_Office_Plugin_User_Guide.pdf)).
- vtiger Thunderbird Extension User Manual: (См.: [http://vtiger.com/products/crm/help/vtiger\\_Thunderbird\\_Extension\\_User\\_Guide.pdf](http://vtiger.com/products/crm/help/vtiger_Thunderbird_Extension_User_Guide.pdf)).
- vtiger Customer Portal User Manual: (См.: [http://vtiger.com/products/crm/help/vtiger\\_Thunderbird\\_Extension\\_User\\_Guide.pdf](http://vtiger.com/products/crm/help/vtiger_Thunderbird_Extension_User_Guide.pdf)).

**Примечание:** Ссылки на русскоязычные версии перечисленных документов будут приведены по мере готовности документов.

**Примечание:** vtiger Outlook Plug-in, vtiger Office Plug-in, и vtiger Thunderbird Extension являются расширениями браузера, и работают только с клиентами Microsoft Outlook, Microsoft Office, и Thunderbird/Mozilla E-mail соответственно.

## 13. Поддержка пользователей

---

Просим Вас присылать Ваши комментарии, вопросы по функциональности, и сообщения о проблемах в **vtiger Discussions** (<http://www.vtiger.com/discussions/>), чтобы мы могли оказать Вам техническую помощь и поддержку.

Рабочий язык форума – английский.

От автора настоящего документа:

Спасибо всем, кто дочитал документ до конца.

Самая свежая версия настоящего документа расположена по адресу:  
<http://myprojects.kostigoff.net> > vtigerCRM System > Manuals

Относящиеся к данному документу вопросы, замечания, пожелания и комментарии прошу присылать сюда: [sergei at kostigoff dot net].

С уважением,



Sergei Kostigoff