



vtiger CRM 5.0.2

Руководство по установке (для ОС Windows)

Document History

Revision (eng): 5.0.2
Date: October 30, 2006
Revision (ru): draft 1
Date: November 19, 2006

Версия документа: vtiger.5.0.2.IG-W.RU.d1.20061119, Ноябрь 2006.

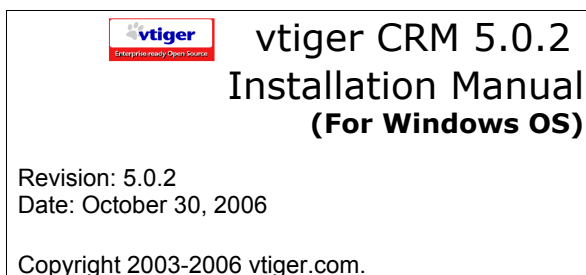
A small, handwritten signature in blue ink, located in the bottom right corner of the page.

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

Самая свежая версия настоящего расположена по адресу: <http://myvtiger.kostigoff.net>.

Относящиеся к данному документу вопросы, замечания, пожелания и комментарии прошу присылать сюда: sergei@kostigoff.net.

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



Copyrights & trademarks

Торговые марки vtiger 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 GNU Public License Version 2 ("License") или более свежей версии, опубликованной GNU; 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 acknowledgments

При подготовке настоящего документа использована система OpenOffice.org.

Copyright © 2004-2006 vtiger.com: <http://www.vtiger.com>

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

Содержание

1. Системные требования	4
2. Выбор наиболее подходящего для установки пакета	5
3. Перед началом установки	6
4. Установка в Web сервере Apache	7
4.1. Установка полного пакета	7
4.2. Установка без Apache и MySQL	9
4.3. Установка vtiger CRM из исходного кода	10
5. Установка vtiger CRM на Microsoft IIS	13
6. Запуск и остановка сервера vtiger CRM	14
7. Конфигурирование сервера vtiger CRM	15
8. Запуск vtiger CRM в Web браузере	18
9. Модернизация до версии 5.0.2	19
10. Советы по устранению неисправностей	20
11. Известные проблемы	22
12. Дополнительная документация	23
13. Поддержка пользователей	24

1. Системные требования

- **Аппаратное обеспечение:** x486 или лучше, с 512 MB RAM или больше, с объемом дискового пространства не менее 250 MB.
- **Операционная система:** Windows 2000/NT/XP.
- **Web Сервер:** Apache 2.0.40 или более новый, либо Microsoft IIS версии 5 или более новый.
- **Сервер баз данных:** MySQL версий от 4.1.x до 5.1.x.
- **PHP:** версии с 5.0.x по 5.1.x.
- **Web браузер:** IE 5.5/6.0, Firefox 1.5.x или более новый, либо Opera 7.21 или более новый.

2. Выбор наиболее подходящего для установки пакета

Программное обеспечение vtiger CRM доступно как в виде исполняемого кода, так и в виде исходных текстов. Вы можете выбрать правильный дистрибутив в зависимости от вашего опыта с LAMP/WAMP приложениями.

Рекомендации по дистрибутивам vtiger CRM

Тип пользователя	Тип дистрибутива
Я новичок в Web приложениях – Начинающие	vtigercrm-5.0.2.exe
У меня есть практический опыт с Apache и MySQL, но нет опыта с PHP – Средние Пользователи	vtigercrm-5.0.2.exe
У меня есть практический опыт с приложениями на MySQL и PHP – Продвинутые Пользователи PHP /Разработчики/Провайдеры услуг хостинга	vtigercrm-5.0.2.tar.gz

3. Перед началом установки

- Пожалуйста, убедитесь, что у вас установлены **права администратора** в операционной системе. Если вы будете устанавливать программное обеспечение vtiger CRM без установленных прав администратора, то программное обеспечение vtiger CRM не будет установлено должным образом.
- Перед установкой программного обеспечения vtiger CRM 5 остановите сервисы Apache и MySQL.
- Программное обеспечение vtiger CRM 5 совместимо с Apache 2.0.40 и более новым, MySQL версии от 4.1.x до 5.1.x, и PHP версии от 5.0.x до 5.1.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 vtiger CRM.
- Права чтения/записи для отдельных директорий vtiger CRM – **Относится к установке vtiger CRM из исходных кодов**
- Конфигурация настроек PHP (php.ini) – **Относится к установке vtiger CRM из исходных кодов**

4. Установка в Web сервере Apache

Для работы с vtiger CRM очень важны Apache, MySQL, и PHP. Вы можете установить vtiger CRM в соответствии с Вашими требованиями к программному обеспечению:

- Установка комбинированного пакета vtiger CRM – [vtigercrm-5.0.2.exe](#)

Примечание: Используйте этот пакет, если на Вашей машине не установлены пакеты Apache, MySQL, и PHP.

- Установка vtiger CRM без Apache и MySQL – [vtigercrm-5.0.2.exe](#)

Примечание: Используется тот же самый пакет, который описан выше, за исключением того, что Вы можете не устанавливать Apache и MySQL. Пожалуйста, имейте в виду, что 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 vtiger CRM – [vtigercrm-5-0-2.tar.gz](#)

Примечание: Используйте этот пакет, если на Вашей машине уже установлены Apache или Microsoft IIS, MySQL, и PHP.

4.1. Установка полного пакета

Для удобства бизнес сообщества и начинающих пользователей PHP в комплект поставки vtiger CRM входят оптимизированные версии Apache, MySQL, и PHP вместе с модулями vtiger CRM.

Чтобы установить полный пакет vtiger CRM:

1. Загрузите файл [vtigercrm-5.0.2.exe](#) с Sourceforge.net.
2. Запустите исполняемый файл **vtigercrm-5.0.2.exe**. Через несколько секунд стартует процесс установки.
3. В диалоге *Welcome to the InstallShield Wizard for vtiger CRM*, нажмите кнопку **Next**.
4. В диалоге *vtiger CRM Software License Agreement* прочитайте лицензионное соглашение и нажмите кнопку **Yes**, если Вы принимаете условия лицензионного соглашения.
5. В соответствии с инструкциями ниже установите Web сервер Apache из комплекта поставки vtiger CRM:
 - i. В диалоге *Install Apache Options* выберите опцию **Install Apache** и нажмите кнопку **Next**.
 - ii. В диалоге *Install Apache Web Server Port Selection* укажите номер

порта, на котором должен стартовать Web сервер Apache и нажмите кнопку **Next**.

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 vtiger CRM как сервиса при запуске операционной системы.
 6. Следуйте инструкциям ниже для установки MySQL из комплекта поставки vtiger CRM:
 - i. В диалоге *Install MySQL Options* выберите опцию **Install MySQL** и нажмите кнопку **Next**.
 - ii. В диалоге *MySQL Connection Parameters Configuration* укажите перечисленные ниже параметры соединения MySQL и нажмите кнопку **Next**:
 - **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\vtigerCRM5_0», либо выберите новую директорию. После выбора директории, нажмите кнопку **Next**.
 8. В диалоге *Select Program Folder* либо оставьте каталог для программы по умолчанию vtiger CRM 5 или укажите новый каталог. Затем нажмите кнопку **Next**.
 9. В диалоге *Start Copying Files* проверьте правильность выбранной конфигурации Apache, MySQL и PHP. Нажмите кнопку **Next** для начала установки, или кнопку **Cancel** для прекращения установки. Процесс установки занимает примерно пять минут.
- Примечание:** Во время установки программного обеспечения vtigerCRM, файлы <Apache_Home>/conf/httpd.conf и %SystemRoot%/php.ini будут изменены. 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 vtiger CRM. Если Вы хотите установить иконку на Вашем рабочем столе, выберите опцию **Yes, I want vtiger CRM icon on desktop**. Нажмите

кнопку **Finish**. Запуск сервера vtigerCRM займет несколько минут.

4.2. Установка без Apache и MySQL

Можно использовать уже установленные на вашей машине Apache и MySQL, в случае, если их версии совместимы с vtiger CRM.

1. Загрузите файл [vtigercrm-5.0.2.exe](#) с Sourceforge.net.
2. Запустите исполняемый файл **vtigercrm-5.0.2.exe**. Через несколько секунд стартует процесс установки.
3. В диалоге *Welcome to the InstallShield Wizard for vtiger CRM*, нажмите кнопку **Next**.
4. В диалоге *vtiger CRM Software License Agreement* прочитайте лицензионное соглашение и нажмите кнопку **Yes**, если вы принимаете условия лицензионного соглашения.
5. Выполните шаги, описанные ниже, чтобы использовать существующий Web сервер Apache:
 - i. В диалоге *Install Apache Options* выберите опцию **Use Installed Apache** и нажмите кнопку **Next**.
 - ii. В диалоге *Apache Web Server Home Selection* выберите директорию, в которой установлен Apache. Учтите, что если вы укажете неправильную директорию, установка не будет продолжена.
 - iii. Файл конфигурации Apache httpd.conf, расположенный в директории <Apache_Home>/conf, будет изменен во время установки vtiger CRM. Нажмите **Yes**, если Вы принимаете сообщение «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 **Next**.
6. Следуйте шагам, описанным ниже, чтобы использовать существующий MySQL:
 - i. В диалоге *Install MySQL Options* выберите опцию **Use Installed MySQL** и нажмите кнопку **Next**.
 - ii. В диалоге *MySQL Path Selection* выберите директорию, в которой установлен MySQL и нажмите кнопку **Next**.

Внимание: Если Вы укажете неправильную директорию, установка не будет продолжена.

 - iii. В диалоге *MySQL Connection Parameters Configuration* укажите перечисленные ниже параметры соединения MySQL и нажмите кнопку **Next**:
 - **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 либо выберите новую директорию. После выбора директории, нажмите кнопку **Next**.
8. В диалоге *Start Copying Files* *проверьте* правильность параметров конфигурации Apache, MySQL и PHP. Нажмите кнопку **Next** для начала установки или кнопку **Cancel** для прекращения установки. Установка займет приблизительно пять минут.

Примечание: Во время установки программного обеспечения vtiger CRM, 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 получить иконку на Вашем рабочем столе, выберите опцию **Yes, I want vtiger CRM icon on desktop**. Нажмите кнопку **Finish**.

4.3. Установка vtiger CRM из исходного кода

Если вы уже используете среду WAMP для других приложений, базирующихся на PHP, вы можете легко использовать ту же схему для установки vtiger CRM, подразумевая, что ваши настройки удовлетворяют требованиям vtiger CRM.

ВАЖНОЕ ПРИМЕЧАНИЕ

Установка *vtiger CRM из исходного кода* предназначена только для **Продвинутых пользователей/Разработчиков/Провайдеров хостинга**. Мы настоятельно рекомендуем начинающим пользователям и пользователям PHP среднего уровня использовать оптимизированную vtiger установку WAMP (**vtigercrm-5.0.2.exe**). Если вы используете приложения, базирующиеся на PHP, первый раз, пожалуйста, пропустите эту секцию, и следуйте инструкциям, изложенным в разделе [5.1- Установка полного пакета](#).

Как получить WAMP?

WAMP означает Windows, Apache, MySQL, и PHP. Вы можете получить

оптимизированный пакет Apache, MySQL, и PHP из различных источников. Наиболее популярными сайтами, предлагающими пакет LAMP, являются WAMP и XAMPP (apachefriends.com). Существует много иных Web сайтов, предлагающих бесплатные дистрибутивы WAMP.

Рекомендуемые дистрибутивы WAMP:

WAMP: версия 1.6.5

XAMPP: версия 1.5.3a

До начала использования вашей собственной установки WAMP, пожалуйста, убедитесь, что версии Apache, MySQL, и PHP удовлетворяют требованиям vtiger CRM.

- Apache – 2.0.40 и более новый
- MySQL – версии от 4.1.x до 5.1.x
- PHP – версии от 5.0.x до 5.1.x (вы должны установить настройки в `php.ini`, как это описано в разделе «[Что необходимо сделать до начала установки](#)». В противном случае некоторые функции не будут работать).

Для установки vtiger CRM из исходного кода

1. Загрузите файл [vtigercrm-5.0.2.tar.gz](http://sourceforge.net/projects/vtiger/files/vtigercrm-5.0.2.tar.gz) с Sourceforge.net.
2. Распакуйте файл **vtigercrm-5.0.2.tar.gz** в корневую директорию Apache (например, `C:\Program Files\Apache Group\Apache2\htdocs`).
3. Запустите Web браузер и следуйте инструкциям, приведенным в разделе «[Конфигурирование сервера vtiger CRM](#)»

Что необходимо сделать до начала установки

1. У вас должны быть права чтения/записи в следующих поддиректориях vtiger CRM:
 - Конфигурация PHP – `config.inc.php`
 - Директория кэша – `cache/`
 - Директория шаблонов для групповых писем – `test/wordtemplatedownload/`
 - Директория для загрузки – `storage/`
 - Директория установки – `install/`
 - Файл установки – `install.php`
 - Директория изображений Продуктов – `test/product/`

Что необходимо сделать до начала установки

- Директория фотографий пользователей – test/user/
- Директория фотографий контактных лиц – test/contact/
- Директория логотипа – test/logo/
- Директория шаблонов E-mail – modules/Emails/templates/
- Права пользователей – user_privileges/
- Директория компиляции Smarty – Smarty/templates_c
- Файл прав на Tabdata – tabdata.php
- Файл прав на ParentTabdata – parent_tabdata.php
- Директория кэша для Smarty – Smarty/cache

2. Ваш файл php.ini должен содержать следующие параметры конфигурации:

- safe_mode = **Off**
- display_errors = **On**
- file_uploads = **On**
- register_globals = **Off**
- max_execution_time = **600**
- output_buffering = **On**
- memory_limit = **32M**
- error_reporting = **E_WARNING & ~E_NOTICE**
- allow_call_time_reference = **On**
- log_errors = **Off**
- short_open_tag = **On**
- extension=**php_gd2.dll**
- extension=**php_imap.dll**
- extension=**php_mysql.dll**
- extension=**php_mysqli.dll**

5. Установка vtiger CRM на Microsoft IIS

Исходные файлы vtiger CRM могут быть установлен на Microsoft IIS. У вас должны быть уже установлены Microsoft IIS 5 или более поздний, MySQL и PHP до установки vtiger CRM.

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 5.1.x). 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 «Мой Компьютер»):

```
cgi.force_redirect = 0
```

2. Конфигурирование PHP на 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

Примечание: Все поддиректории в vtigerCRM должны иметь права доступа READ. В противном случае некоторые изображения / файлы не будут работать правильно.

Для установки vtiger CRM на Microsoft IIS, следуйте описанной ниже процедуре:

1. Загрузите файл [vtigercrm-5.0.2.tar.gz](#) с Sourceforge.net.
2. Распакуйте файл **vtigercrm-5.0.2.tar.gz** в корневую директорию IIS (Например, C:\inetpub\wwwroot\).
3. Запустите Web браузер и следуйте инструкциям, приведенным в разделе [Конфигурирование сервера vtiger CRM](#) для завершения установки vtiger CRM.

6. Запуск и остановка сервера vtiger CRM

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

Для запуска сервера vtiger CRM

- Если вы установили Apache и MySQL из комплекта поставки vtiger CRM, стартуйте сервер vtiger CRM, как показано ниже:
 - Нажмите кнопки **Start ► Program Files ► vtiger CRM ► Start vtiger CRM**
 - Щелкните на значке vtiger CRM Вашего Рабочего стола.
- Если Вы используете вашу собственную установку WAMP, запустите Apache/Microsoft IIS вручную и соединитесь с сервером vtiger CRM через *http://<host Name>:<port number>/<vtigerCRM Home>/index.php*.

Для остановки сервера vtiger CRM

- Если Вы установили Apache и MySQL из комплекта vtiger CRM, нажмите кнопки **Start ► Program Files ► vtiger CRM ► Stop vtiger CRM**.
- Если Вы используете вашу собственную установку WAMP, остановите Apache/Microsoft IIS и MySQL вручную.

7. Конфигурирование сервера vtiger CRM

После установки vtiger CRM, вам затем необходимо сконфигурировать сервер vtiger CRM с указанием деталей настройки базы данных, Web сайта, валюты, и административного доступа. Во время конфигурирования создаются демонстрационные таблицы и данные vtiger CRM, что занимает примерно 5 минут.

1. Стартуйте Web браузер и наберите <localhost>/vtiger_CRM_Home/index.php в командной строке.
2. На странице Registration произведите регистрацию продукта (необязательно). Нажмите на кнопку **Start**.
3. На странице System Check показано состояние прав на чтение и запись для директорий PHP, базы данных MySQL, и версия графической библиотеки GD graphics library. Если все параметры правильны, нажмите на кнопку **Next**.

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

4. На странице System Configuration укажите корректные значения для секций Database, Site Configuration, и Administration. Затем нажмите на кнопку **Next**.

Конфигурирование базы данных

- **Host Name (обязательное)** – По умолчанию Host Name устанавливаются как <Имя машины >:<номер порта >. Пожалуйста, не изменяйте номер порта, так как он добавляется в процессе установки.
- **User Name (обязательное)** – Укажите пользовательское имя для доступа к базе данных.
- **Password** – Укажите пароль для пользовательского имени.
- **Database Name (обязательное)** – По умолчанию, название базы данных vtigercrm5. Вы можете создать требующуюся вам базу данных.
- **Root User Name (обязательное)** – Если вы выбрали опцию создания данных в поле в поле Database Name, укажите имя root user для создания базы данных.
- **Root Password** – Укажите пароль для пользовательского имени root.

Конфигурация хоста

- **URL (обязательное)** – Укажите имя хоста. Имя хоста по умолчанию: `http://<system_name>`.
- **Path (обязательное)** – По умолчанию, это путь к установленному vtiger CRM.
- **Path to Cache Directory (необходимо установить права записи)** – По умолчанию это `cache/`. Эта директория используется для временного хранения файлов, таких, как вложения и файлов, относящихся к операциям импорта/экспорта.

Параметры Администратора

- **User name** – По умолчанию, имя пользователя-администратора приложения установлено «admin».
- **Admin password (обязательное)** – По умолчанию паролю пользователя-администратора приложения присвоено значение «admin». Вы можете поменять пароль после входа в систему vtiger CRM.
- **Email ID** – По умолчанию, полю email ID присвоено значение `admin@your-domain.com`. Укажите адрес электронной почты пользователя-администратора приложения vtiger CRM.

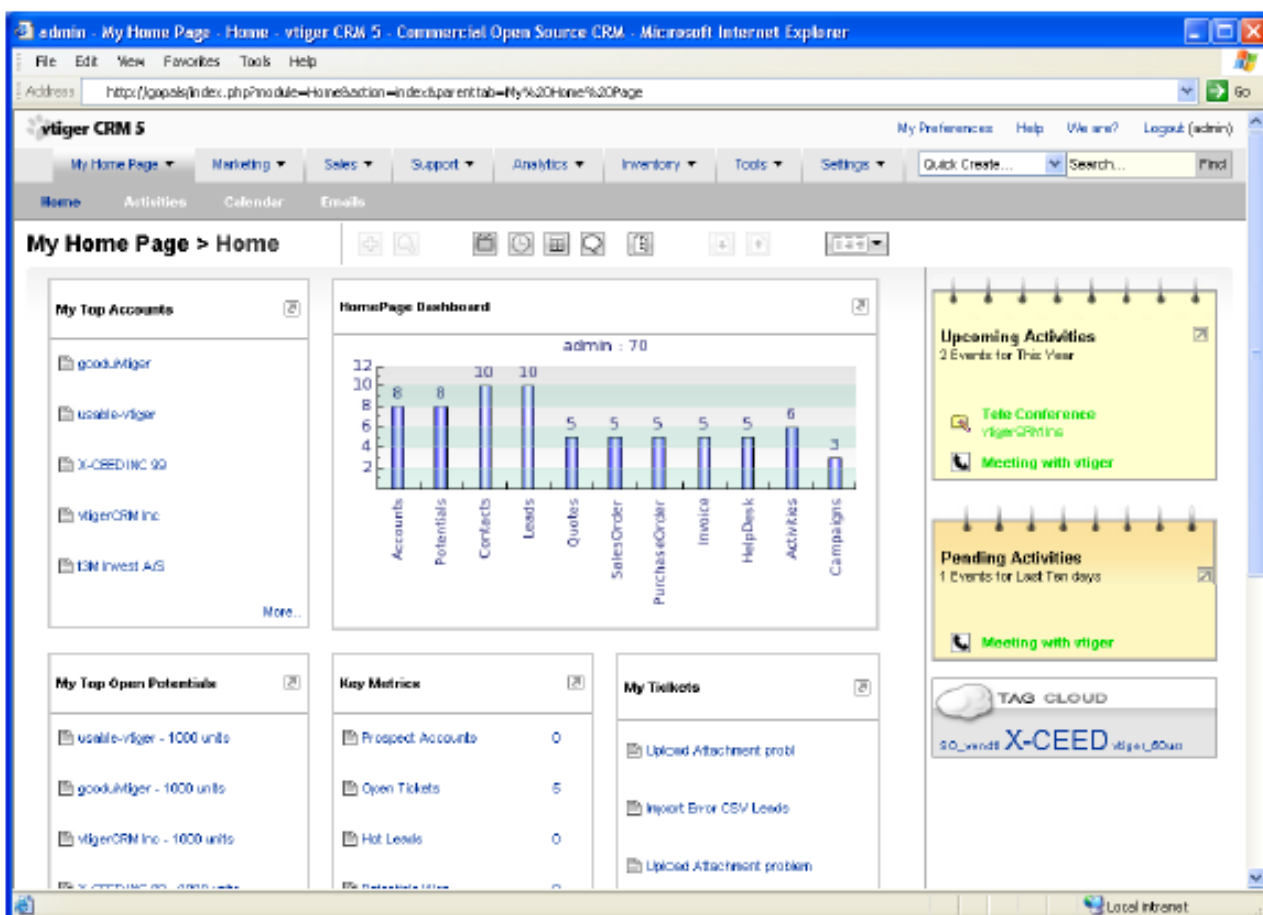
Параметры валюты

- **Name (обязательное)** – Укажите название валюты, в которой ведутся расчеты (например, Dollar).
 - **Symbol (обязательное)** – Укажите символ для валюты (например, \$).
 - **Code (обязательное)** – Укажите международный код выбранной валюты (например, USD).
5. Проверьте конфигурацию на странице *Confirm Settings*. Если необходимо что-то изменить, нажмите кнопку **Change** и вернитесь на предыдущий шаг. Если вы хотите создать в системе демонстрационные данные, выберите поле **Also populate demo data?**. Затем нажмите кнопку **Next**.

6. На странице *Config File Creation* нажмите кнопку **Next**. Потребуется примерно 4 минуты для завершения процесса создания конфигурации.
7. На странице *Create Database Tables* будут показаны созданные таблицы базы данных. Нажмите кнопку **Finish** для завершения процесса настройки.

Когда настройка успешно завершена, директория установки будет блокирована для защиты вашей настройки от несанкционированного доступа.

На странице входа в систему *Login page*, пользовательское имя **User Name** по умолчанию установлено в значение «admin». В поле ввода пароля **Password** введите пароль администратора, который вы указали в процессе установки. После успешного входа в систему, вы увидите приведенную ниже стартовую страницу системы vtiger CRM:



8. Запуск vtiger CRM в Web браузере

- Если Вы установили Apache и MySQL из комплекта vtiger CRM, выберите Start ► Program Files ► vtiger CRM ► vtiger CRM Client
- Если вы используете исходные коды vtiger CRM с вашей собственной установкой WAMP, откройте ссылку
http://<host-name>/<vtiger CRM Home>/index.php
в Web браузере.

9. Модернизация до версии 5.0.2

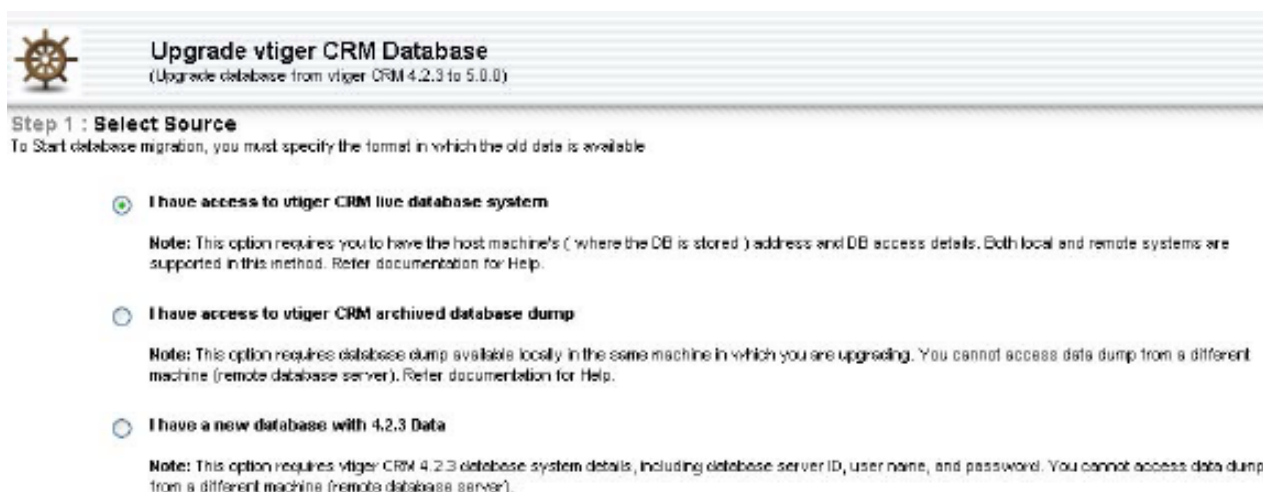
Мы настоятельно рекомендуем пользователям перейти с vtiger CRM предыдущей версии на новейшую версию vtiger CRM 5.0.2. В настоящее время мы предлагаем перенос данных, базирующийся на пользовательском интерфейсе, для следующих версий:

- V 4.2.x → V 5.0.2
- V 5.0.0 → V 5.0.2
- V 5.0.1 → V 5.0.2

Внимание: Пожалуйста, не забудьте сделать резервную копию исходного кода до распаковки патча; в противном случае весь ваш пользовательский код будет заменен новым кодом.

Для модернизации до версии 5.0.2

1. Загрузите файл патча [vtiger CRM 5 - Patch 2](#) с Sourceforge.net
2. Распакуйте файл **vtiger_CRM_5.0.0_Patch_2.zip** в директорию <vtiger_CRM_Home>
3. Затем откройте в Web браузере vtiger CRM и зарегистрируйтесь как пользователь Admin
4. Щелкните по ссылке **Settings → Other Settings → Migration Wizard**
5. В *Migration Wizard* следуйте шагам, предложенным Мастером модернизации



Upgrade vtiger CRM Database
(Upgrade database from vtiger CRM 4.2.3 to 5.0.0)

Step 1 : Select Source
To Start database migration, you must specify the format in which the old data is available

- I have access to vtiger CRM live database system**
Note: This option requires you to have the host machine's (where the DB is stored) address and DB access details. Both local and remote systems are supported in this method. Refer documentation for Help.
- I have access to vtiger CRM archived database dump**
Note: This option requires database dump available locally in the same machine in which you are upgrading. You cannot access data dump from a different machine (remote database server). Refer documentation for Help.
- I have a new database with 4.2.3 Data**
Note: This option requires vtiger CRM 4.2.3 database system details, including database server ID, user name, and password. You cannot access data dump from a different machine (remote database server).

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 предыдущие версии vtiger CRM. Следуйте приведенной ниже инструкции для решения этой проблемы:

1. Остановите сервер vtigerCRM при помощи команд меню Start ► Program Files ► vtiger CRM ► Stop vtiger CRM.
2. Перейдите в режим командной строки и выполните следующую команду:

```
: \mysql -u root -port
```

3. Сбросьте существующую базу MySQL как показано:

```
mysql>drop database vtigercrm;
```

4. Стартуйте сервер vtigerCRM при помощи команд меню 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 комплекта поставки vtiger CRM**

Запустите сервер **vtiger CRM** при помощи команд меню **Start ► Program Files ► vtiger CRM ► Start vtiger CRM**. Через несколько секунд, запустите клиента **vtiger CRM** при помощи команд меню **Start ► Program Files ► vtiger CRM ► Start vtiger CRM**.

- **Если Вы используете ваши ранее установленные Apache и MySQL**

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

Строка: 10

log4php.rootLogger=debug, A2

Изучите [vtiger Knowledge Base](#) для получения дополнительных советов по устранению неисправностей. Если решение вашей проблемы еще не описано, пожалуйста, сообщите об этом в [vtiger Discussions](#).

11. Известные проблемы

- Если вы выбрали опции использования существующих Apache и (или) MySQL во время установки, запуск vtigerCRM путем выбора меню 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 выбора меню 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, так как 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.

12. Дополнительная документация

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

- [vtiger Outlook Plug-in User Manual](#)
- [vtiger Office Plug-in User Manual](#)
- [vtiger Thunderbird Extension User Manual](#)
- [vtiger Customer Portal User Manual](#)
- [vtiger Web Forms User Manual](#)
- [vtiger Firefox Toolbar User Manual](#)

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.

Примечание автора русскоязычного руководства: Ссылки на русскоязычные версии перечисленных документов будут приведены на сайте автора <http://myvtiger.kostigoff.net> по мере подготовки соответствующих документов.

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.

Контактная информация:

vtiger Systems India Pvt. Ltd.
40-41-42, Flat D-II, Sivasundar Apartments,
Shastri Street, Velachery,
Chennai – 600 042,
INDIA
Phone No: **+91-44-4202-1990**
Toll Free (USA & Canada): **+1-877-788-4437**

Открытая поддержка: <http://discussions.vtiger.com>

От автора русскоязычной версии документа:

Спасибо всем, кто дочитал документ до конца.

Относящиеся к данному документу вопросы, замечания, пожелания и комментарии прошу присылать сюда: sergei@kostigoff.net

Самая свежая версия настоящего документа расположена по адресу:
<http://myvtiger.kostigoff.net>

С уважением,



Sergei Kostigoff