



vtiger Outlook Plug-in 4.2

Руководство Пользователя

Версия документа: **vtiger.outlookplugin.4_2.UG.1.20060305**, Март 2006.

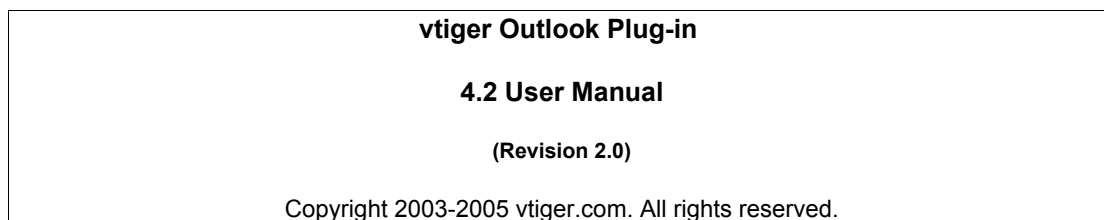
Документ может быть изменен без уведомления.

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


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

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 **vtiger CRM** 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 © 2003-2005 vtiger.com
<http://www.vtiger.com>

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

Содержание

1. Процедура установки	4
Системные требования	4
До начала установки	4
Установка vtiger Outlook Plug-in	4
Удаление vtiger Outlook Plug-in	5
2. Работа с расширением vtiger Outlook Plug-in	6
Конфигурация сервера vtiger CRM.....	6
Конфигурация прокси для доступа к vtiger CRM из Интернет	7
Как соединиться с сервером vtiger CRM Demo?	8
Добавление сообщений E-mail к vtiger CRM	9
Синхронизация Контактов Microsoft® Outlook® с vtiger CRM.....	10
Синхронизация Заданий Microsoft® Outlook® с vtiger CRM	13
Синхронизация Календаря Microsoft® Outlook® с vtiger CRM	16
3. Советы по устранению неисправностей.....	20
4. Известные проблемы	22
5. Поддержка пользователей	23

1. Процедура установки

Системные требования

- **Аппаратное обеспечение:** x486 или лучше, с 256 MB RAM или больше с минимум 100 MB дискового пространства
- **Операционная система:** Windows 2000/XP
- **Программное обеспечение:** Microsoft® Outlook® 2000/2002/2003 и Internet Explorer 6.

До начала установки

- У Вас должны быть привилегии **уровня Администратора**.
- Информация о пользователе Microsoft® Outlook® регистрируется на сервере **vtiger CRM**, т.е., У Вас должен быть **рабочий login** для соединения с сервером **vtiger CRM**.
- Microsoft® Outlook® и Internet Explorer 6 должны быть остановлены перед установкой **vtiger Outlook Plug-in**.

Установка vtiger Outlook Plug-in

1. Загрузите vtiger Outlook Plug-in с нижеприведенного URL:
http://prdownloads.sourceforge.net/vtiger/vtiger_Outlook_Plugin_4_2.exe?download
2. Двойным щелчком запустите файл **vtiger_Outlook_Plugin_4_2.exe** на исполнение из той директории, куда Вы его загрузили.
3. В диалоге *License Agreement*, прочитайте лицензионное соглашение и нажмите кнопку **Yes**, если Вы принимаете условия лицензионного соглашения.
4. В диалоге *Choose Destination Location*, укажите директорию, куда Вы хотите установить **vtiger Outlook Plug-in**, и нажмите кнопку **Next**.
5. В диалоге *Start Copying Files*, проверьте информацию установки и нажмите кнопку **Next**. Установка vtiger Outlook Plug-in займет несколько минут.
6. В диалоге *InstallShield Wizard Complete*, выберите одну из перечисленных ниже опций и нажмите кнопку **Finish** для завершения установки:
 - **Yes, I want to restart my computer now** – для немедленного перезапуска Вашего компьютера.
 - **No, I will restart my computer later** – если Вы собираетесь перезапустить Ваш компьютер позднее.

Удаление vtiger Outlook Plug-in

1. Остановите Microsoft® Outlook®, если он выполняется.
2. Выберите меню **Start ► Settings ► Control Panel**.
3. В *Control Panel*, щелкните на иконке **Add/Remove Programs**.
4. В диалоге *Add/Remove Programs*, выберите **vtiger Outlook Plug-in** и нажмите кнопку **Remove**. Удаление vtiger Outlook plug-in займет несколько минут.
Примечание: Игнорируйте сообщения об ошибках, (если они будут показаны) в процессе удаления.

2. Работа с расширением vtiger Outlook Plug-in

vtiger Outlook Plug-in - это программное обеспечение для увеличения производительности труда, которое может быть использовано совместно с **vtiger CRM**. Используя vtiger Outlook plug-in, Вы можете производить следующие действия в Microsoft® Outlook®:

- Редактировать (при необходимости) сообщения E-mail перед добавлением к **vtiger CRM**
- Добавлять относящиеся к клиентам сообщения E-mail из Microsoft® Outlook® в **vtiger CRM**
- Синхронизировать Контакты Microsoft® Outlook® с **vtiger CRM**
- Синхронизировать Задания Microsoft® Outlook® с **vtiger CRM**
- Синхронизировать Календарь Microsoft® Outlook® с **vtiger CRM**
- Устранять конфликты (при их возникновении) во время синхронизации Контактных, Заданий, и Календаря.

Примечание: Текущая версия vtiger Outlook Plug-in совместима только с **Microsoft® Outlook® 2000, 2002, и 2003.**

Конфигурация сервера vtiger CRM

До добавления сообщений E-Mail или синхронизации Microsoft® Outlook® с **vtiger CRM**, Вам необходимо внести информацию подключения к **vtiger CRM** (login) в Microsoft® Outlook®.

Для конфигурации информации подключения к vtiger CRM в Microsoft® Outlook®

1. Запустите Microsoft® Outlook®.
2. Выберите меню **Tools ► Options**.
3. В диалоге *Options dialog*, выберите закладку **vtiger CRM** и укажите следующую пользовательскую информацию в секции *vtiger CRM Configuration*:
 - **User Name:** Укажите пользовательское имя для подключения к **vtiger CRM**.
 - **Password:** Укажите пароль для пользователя для подключения.
 - **Host Name:** Укажите название сервера, на котором запущен **vtiger CRM**.
 - **Remember Password:** Select the check box if you want to remember the login details.
4. Нажмите кнопку **OK** для сохранения изменений.

Конфигурация прокси для доступа к vtiger CRM из Интернет

Многие компании блокируют доступ из Интернет к своим внутренним сетям, чтобы предотвратить доступ третьих лиц к конфиденциальной информации. Если в Вашей компании установлен брандмауэр, Вам может потребоваться пройти через прокси сервер до соединения к серверу **vtiger CRM** из Интернет.

Перед тем, как начать, спросите у Вашего системного администратора названия серверов и номера портов, на которых выполняется сервис прокси для каждого сетевого сервиса.

Чтобы сконфигурировать прокси для доступа к vtiger CRM через Интернет

1. Запустите Microsoft® Outlook®.
2. Выберите меню **Tools ► Options**.
3. В диалоге *Options*, выберите закладку **vtiger CRM** и укажите следующую информацию прокси в секции *Configuring Proxies to Access vtiger CRM via Internet*:
 - **Direct connection to the Internet:** Выберите эту опцию, если Вы не хотите использовать прокси.
 - **Manual proxy configuration:** Выберите эту опцию для указания следующих настроек прокси:
 - **Address:** Укажите имя или значение IP адреса прокси сервера. Укажите порт в поле Ports.
 - **Port:** Укажите номер порта.
 - **Proxy User Name:** Укажите имя пользователя для доступа в Интернет.
 - **Password:** Укажите пароль пользователя.
4. Нажмите кнопку **OK** для сохранения изменений.

Как соединиться с сервером vtiger CRM Demo?

Перед добавлением или синхронизацией сообщений E-Mail и Контактов из Microsoft® Outlook® в **vtiger CRM Demo**, расположенный по адресу <http://www.vtigercrm.com/demo/>, внесите информацию для подключения к **vtiger CRM demo** в Microsoft® Outlook® как описано ниже.

1. Запустите Microsoft® Outlook®.
2. Выберите меню **Tools ► Options**.
3. В диалоге *Options*, выберите закладку **vtiger CRM** и укажите следующие пользовательские настройки:

I. **User Name**: Укажите пользовательское имя "admin" для подключения к **vtiger CRM Demo**.

II. **Password**: Укажите пароль "admin".

III. **Host Name**: Укажите имя сервера **vtiger CRM Demo** "www.vtigercrm.com/demo/".

IV. **Remember Password**: Выберите это поле, если Вы хотите сохранить детали подключения на Вашем компьютере.

4. Нажмите кнопку **OK** для внесения изменений.

Примечание:

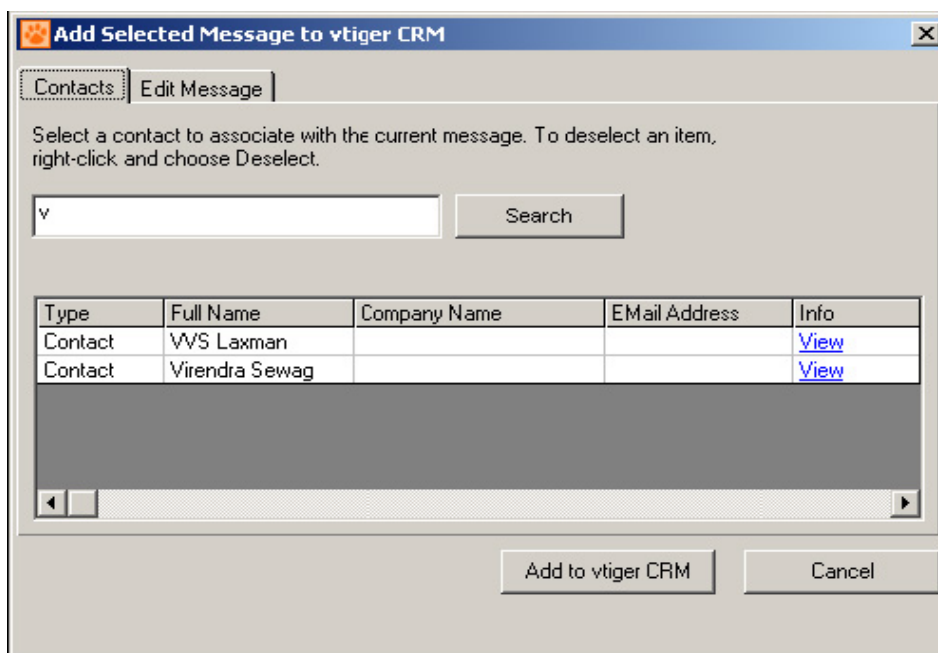
- Пожалуйста, не сохраняйте Ваши реальные данные на сервере **vtiger CRM demo**, так как выложенные на **demo** данные видны всем, и ими могут злоупотребить.
- Пожалуйста, изучите раздел [Конфигурация прокси для доступа к vtiger CRM из Интернет](#), если Вы пытаетесь получить доступ к **vtiger CRM demo** через брандмауэр.

Добавление сообщений E-mail к vtiger CRM

Вы можете добавлять клиентские сообщения E-Mail из Microsoft® Outlook® в **vtiger CRM** как историю активности по контактам. Перед добавлением сообщений E-mail убедитесь, что соответствующий контакт существует в **vtiger CRM**.

Чтобы добавить сообщения E-mail из Microsoft® Outlook® в vtiger CRM

1. Выберите ссылку **Inbox** на боковой панели.
2. Выберите нужное сообщение E-mail в **Inbox**.
3. Нажмите иконку **Add to vtiger CRM** на панели инструментов. **Примечание:** Если адрес E-Mail соответствующего контакта не существует в **vtiger CRM**, Вы увидите сообщение об ошибке "*No matching contacts for <Email Address>*". Когда Вы видите это сообщение об ошибке, добавьте информацию контакта в **vtiger CRM**, а потом добавляйте сообщение E-mail в **vtiger CRM**.
4. В диалоге *Add Selected Message to vtiger CRM*, выводится закладка **Contacts** при выводе подробной информации выбранного сообщения E-mail.



5. В таблице *Contacts*, нажмите ссылку **View** для того, чтобы видеть контактную информацию в **vtiger CRM**. **Примечание:** Когда Вы нажмете на ссылку **View**, откроется Web браузер по умолчанию. Укажите здесь информацию для входа в систему **vtiger CRM**. В первый раз, правильная

контактная информация не будет показана. Нажмите на ссылку **View** еще раз, чтобы вывести правильную информацию.

6. Иногда Вам не требуется архивировать полное сообщение E-mail в **vtiger CRM**. В этом случае Вы можете отредактировать сообщение E-mail перед добавлением его в **vtiger CRM**. Следуйте перечисленным ниже шагам для редактирования сообщения E-mail:
 - I. Выберите сообщение E-mail для редактирования из таблицы *Контактов (Contacts)*.
 - II. Нажмите закладку **Edit Message**.
 - III. Измените содержание сообщения в текстовой области *Edit Message*.
7. Нажмите на кнопку **Add to vtiger CRM** для добавления выбранного сообщения E-mail к выбранному контакту в **vtiger CRM**.
8. Когда E-mail добавлена в **vtiger CRM**, выводится сообщение "*Successfully Added Message*". Нажмите кнопку **OK** для завершения операции.

Примечание: Сообщение E-mail будет добавлено в следующие секции **vtiger CRM**:

- Секция **Журнал (History)** соответствующего контакта.
- Список сообщений **E-mail** под закладкой **E-mail**.

Синхронизация Контактов Microsoft® Outlook® с vtiger CRM

Синхронизация позволяет Вам переносить контактную информацию клиентов из Microsoft® Outlook® в **vtiger CRM** и наоборот, и обновлять информацию и в **vtiger CRM**, и в Microsoft® Outlook®. Также синхронизация уменьшает количество дубликатов записей контактов и позволяет устранить конфликты, если данные не совпадают.

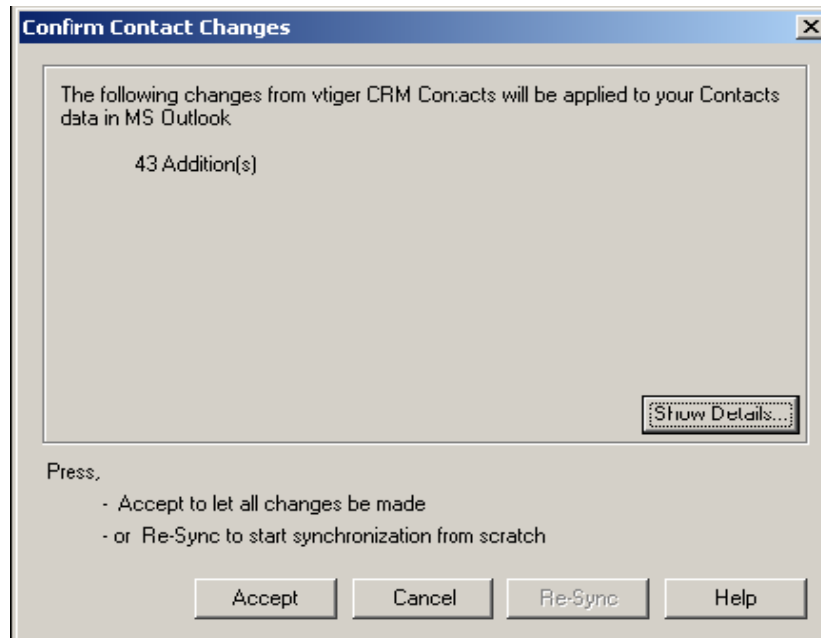
Чтобы синхронизировать Контакты между Microsoft® Outlook® и vtiger CRM

1. Выберите ссылку **Contacts** на боковой панели Microsoft® Outlook®.
2. Выберите требуемые записи *Контактов* из **Contacts**.
3. Нажмите иконку **Sync to vtiger CRM** на панели инструментов.
4. В диалоге *vtiger CRM*, нажмите кнопку **Yes** для начала синхронизации.
5. Полное чтение контактов в **vtiger CRM** и Microsoft® Outlook® займет несколько минут. По окончании чтения Вам необходимо совершить одно из следующих действий:
 - а. Добавить Контакты
 - б. Устранить конфликты

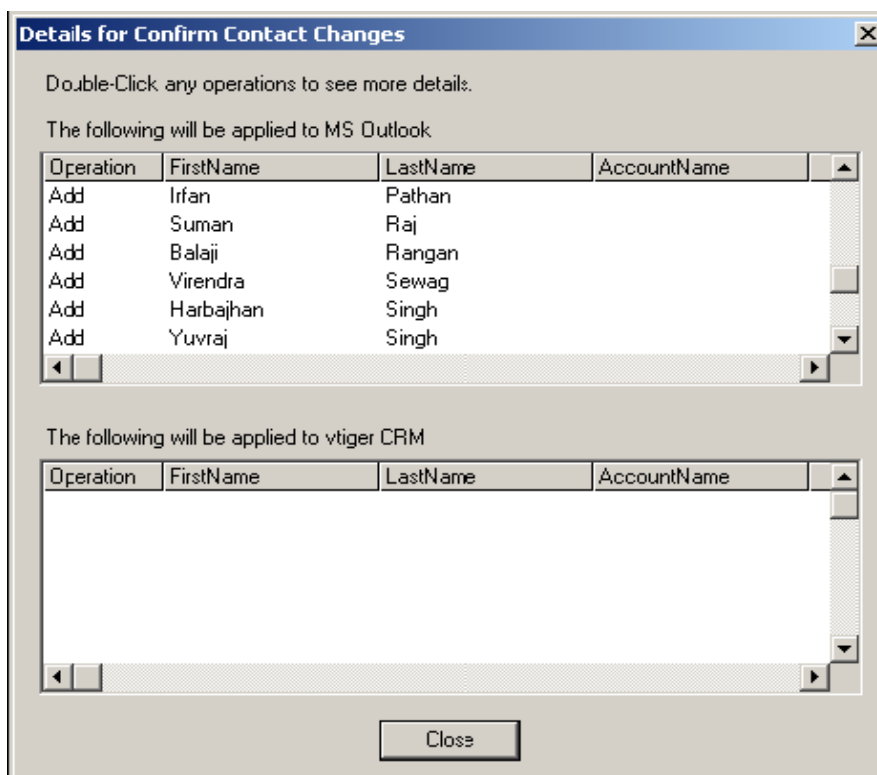
Добавление Контактов

Если Вы синхронизируете Контакты в первый раз, следуйте инструкциям ниже:

1. В диалоге *Confirm Contact Changes*, показаны добавленные, измененные и удаленные Контакты. Нажмите на кнопку **Show Details** для просмотра списка контактов.

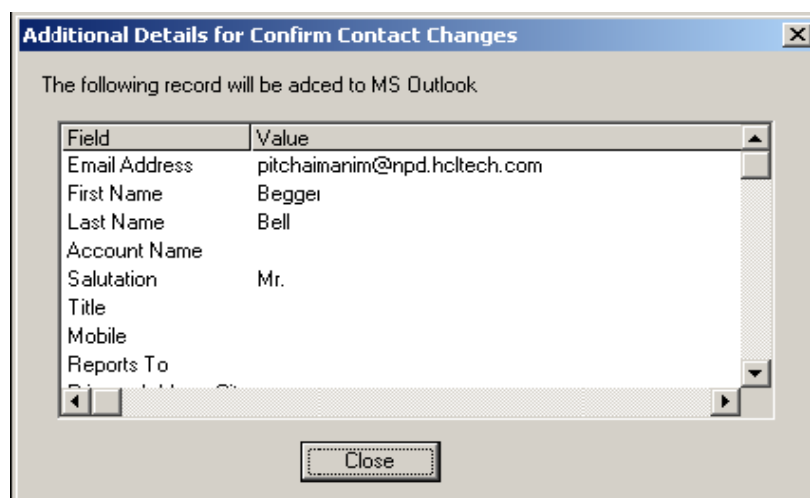


2. В диалоге *Details for Confirm Contact*, проверьте контактную информацию при помощи двойного щелчка на ссылке **Add**. В диалоге *Additional Details for Confirm Contact Changes*, будет показана выбранная информация контактов. Для закрытия диалога нажмите на кнопку **Close**. Повторите процедуру для проверки остальной контактной информации. Когда Вы убедитесь, что вся контактная информация правильна, нажмите на кнопку **Close** в диалоге *Details for Confirm Contact*.



3. В диалоге *Confirm Contact Changes*, нажмите кнопку **Accept** или кнопку **Cancel** для завершения или соответственно прекращения синхронизации.

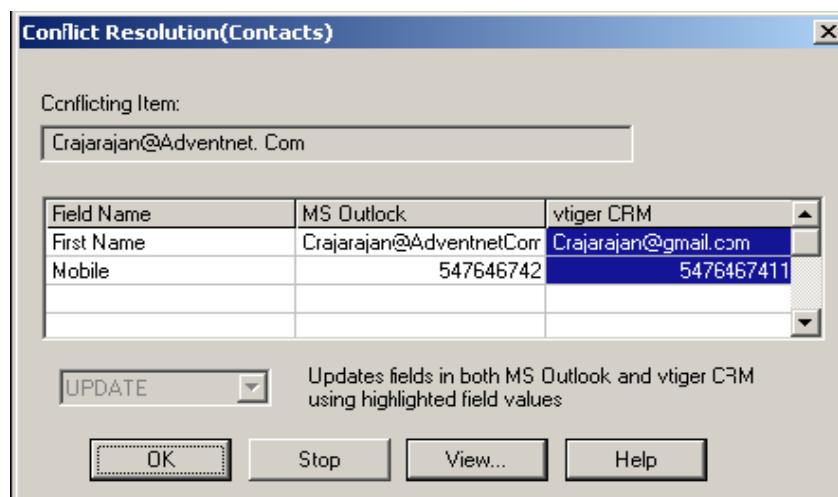
Предположим, после первой синхронизации, Вы обновили контактную информацию в **vtiger CRM** или в Microsoft® Outlook®. В этом случае могут существовать различия между контактной информацией, существующей в **vtiger CRM** и Microsoft® Outlook®. Для того, чтобы сделать контактную информацию одинаковой и в **vtiger CRM**, и в Microsoft® Outlook®, Вам необходимо изменить информацию на одной из сторон.



Устранение конфликтов

Чтобы устранить конфликт между Microsoft® Outlook® и vtiger CRM

1. В диалоге *Conflict Resolution (Contacts)*, конфликтующие контактное имя и соответствующая информация выведены в таблице.



2. Выберите значение для синхронизации (или из колонки «MS Outlook» или из колонки «vtiger CRM»).
3. Нажмите кнопку **OK** или кнопку **Stop** соответственно для внесения изменения или остановки синхронизации.
4. Когда контактная информация изменена, будет показан диалог *Confirm Contact Changes*. Следуйте инструкциям раздела [Добавление Контактов](#) для устранения конфликтов.

Синхронизация Заданий Microsoft® Outlook® с vtiger CRM

Синхронизация позволяет Вам загрузить задания, относящиеся к клиентам, из Microsoft® Outlook® в vtiger CRM и наоборот, и изменить информацию и в vtiger CRM, и в Microsoft® Outlook®. Синхронизация также позволяет уменьшить количество дубликатов и устранить конфликты, если данные не совпадают.

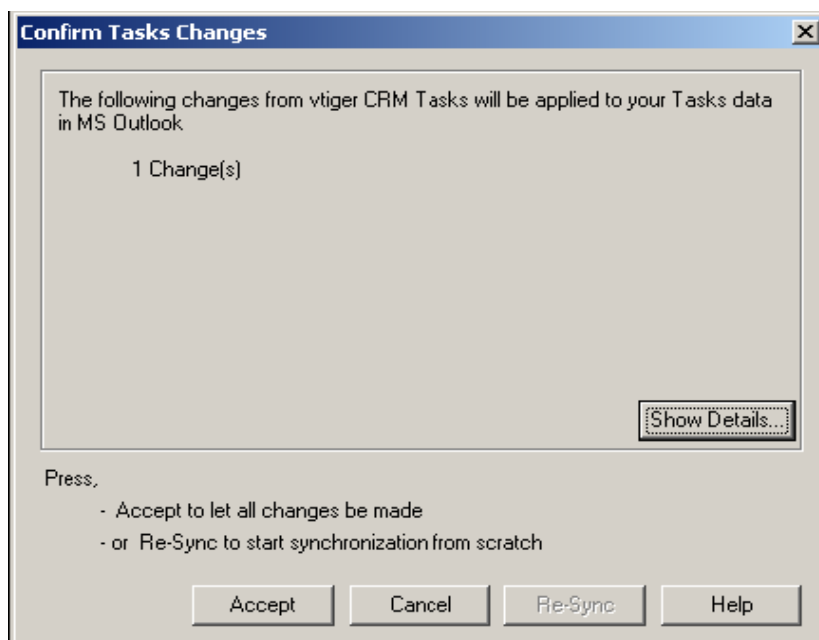
Чтобы синхронизировать Задания между Microsoft® Outlook® и vtiger CRM

1. Выберите ссылку **Tasks** на боковой панели Microsoft® Outlook®.
2. Выберите требуемые задания из **Tasks**.
3. Нажмите на иконку **Sync to vtiger CRM** на панели инструментов.
4. В диалоге *vtiger CRM*, нажмите кнопку **Yes**, чтобы начать синхронизацию.

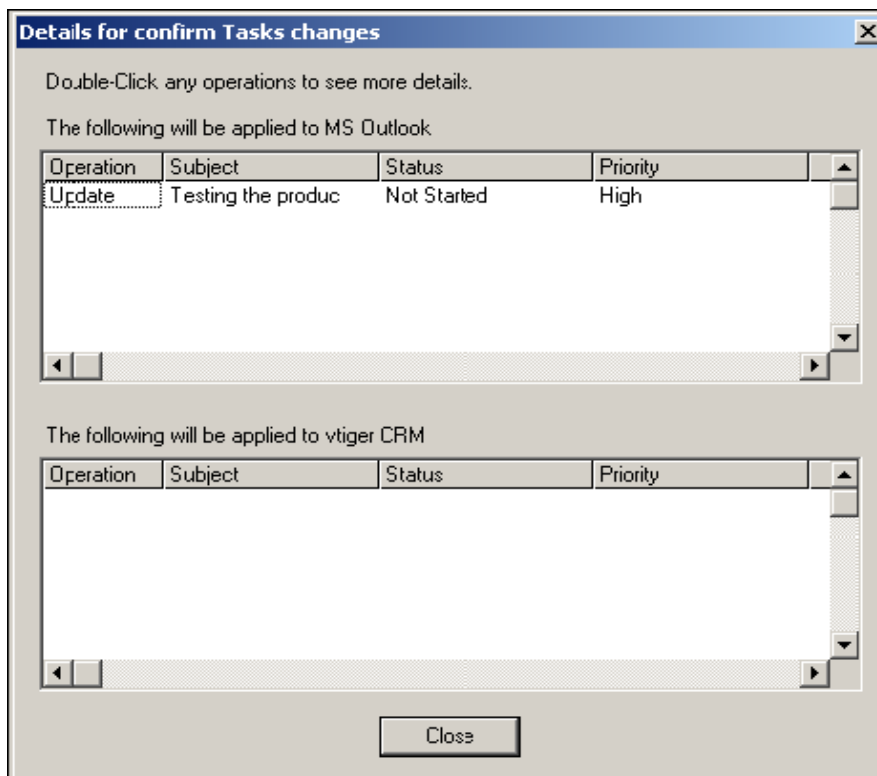
5. Полное чтение заданий из **vtiger CRM** и Microsoft® Outlook® займет несколько минут. Когда чтение закончится, Вы должны совершить одно из следующих действий:
 - Добавить задания
 - Устранить конфликты

Чтобы добавить новые Задания

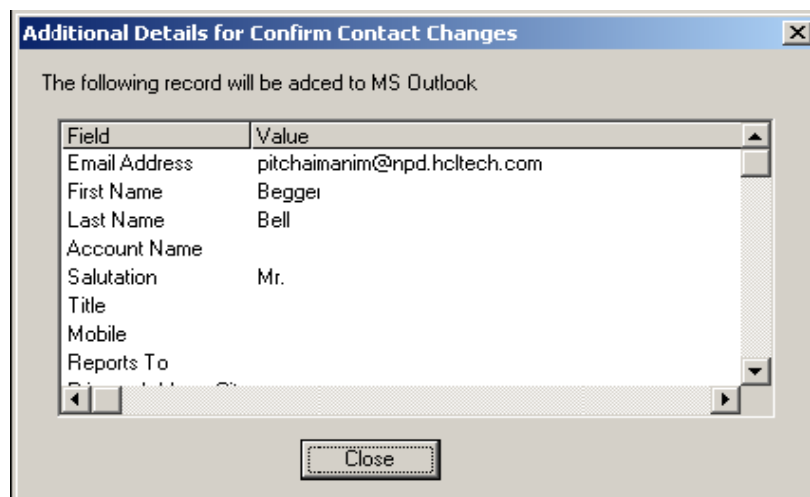
1. В диалоге *Confirm Task Changes* показано количество добавленных, измененных и удаленных Заданий. Нажмите кнопку **Show Details** для просмотра списка заданий.



2. В диалоге *Details for Confirm Tasks Changes*, при помощи двойного щелчка на ссылке **Add** (или **Update**) проверьте информацию заданий. В диалоге *Additional Details for Confirm Task Changes*, выводится информация выбранного Задания. Нажмите кнопку **Close**, чтобы закрыть диалог. Выполните аналогичную процедуру для проверки других заданий. Когда Вы убедились, что вся информация заданий правильна, нажмите кнопку **Close** в диалоге *Details for Confirm Task*.



3. В диалоге *Confirm Task Changes*, нажмите кнопку **Accept** или **Cancel**, чтобы соответственно завершить или отменить синхронизацию.



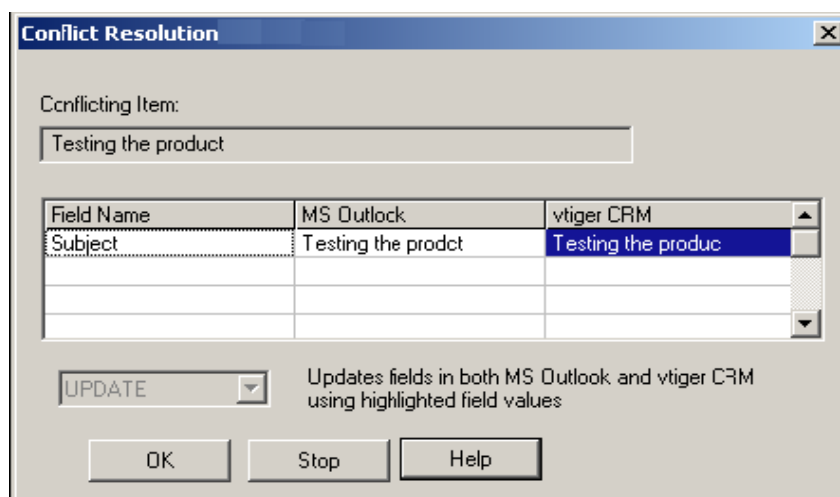
Устранение конфликтов

Например, после синхронизации в первый раз, Вы изменили информацию в **vtiger CRM** или в **Microsoft® Outlook®**. При этом могут возникнуть отличия в заданиях, помещенных

в **vtiger CRM** и Microsoft® Outlook®. Для устранения противоречий между **vtiger CRM** и Microsoft® Outlook® Вам необходимо изменить данные на другой стороне.

Для устранения конфликтов между Microsoft® Outlook® и vtiger CRM

1. В диалоге *Conflict Resolution (Tasks)*, название конфликтующих заданий и соответствующая информация выводятся в таблице.



2. Выберите значение, подлежащее синхронизации (или в колонке MS Outlook, или в колонке vtiger CRM).
3. Нажмите кнопку **OK** или кнопку **Stop** для внесения изменений или соответственно остановки синхронизации.
4. По окончании внесения изменений выводится диалог *Confirm Task Changes*. Следуйте инструкциям, описанным в разделе «[Чтобы добавить новые Задания](#)», для устранения конфликтов.
5. Нажмите кнопку **OK** для завершения синхронизации.

Синхронизация Календаря Microsoft® Outlook® с vtiger CRM

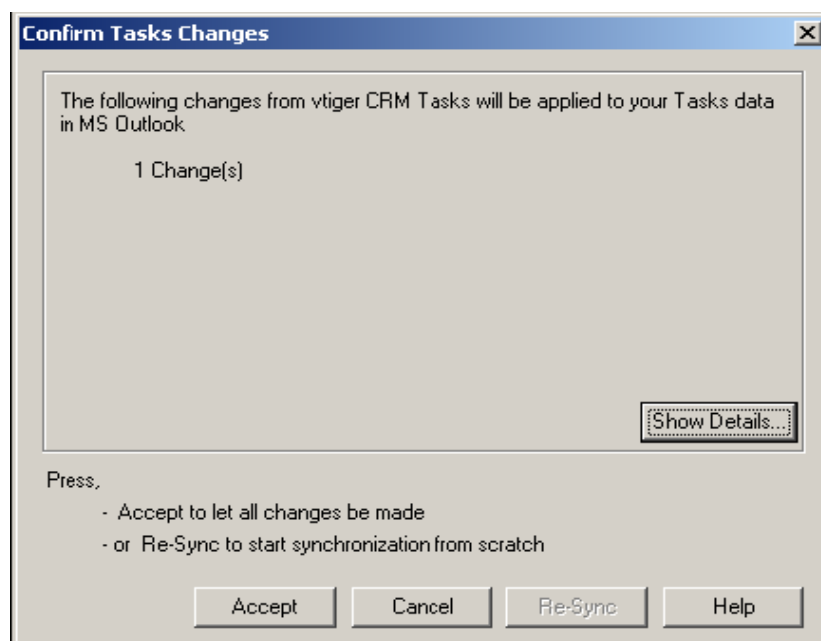
Синхронизация позволяет Вам переносить относящиеся к клиентам события из Microsoft® Outlook® в **vtiger CRM** и наоборот, и изменить информацию и в **vtiger CRM**, и в Microsoft® Outlook®. Синхронизация также уменьшает количество дубликатов событий и позволяет урегулировать конфликты в случае несовпадения данных.

Чтобы синхронизировать события между Microsoft® Outlook® и vtiger CRM

1. Выберите ссылку **Calendar** на боковой панели Microsoft® Outlook®.
2. Выберите требуемые события.
3. Нажмите на иконку **Sync to vtiger CRM** на панели инструментов.
4. В диалоге *vtiger CRM*, нажмите кнопку **Yes**, чтобы начать синхронизацию.
5. Для полного чтения списка событий из vtiger CRM и Microsoft® Outlook® требуется несколько минут. Когда чтение закончено, Вы должны совершить одно из следующих действий:
 - Добавить события
 - Устранить конфликты

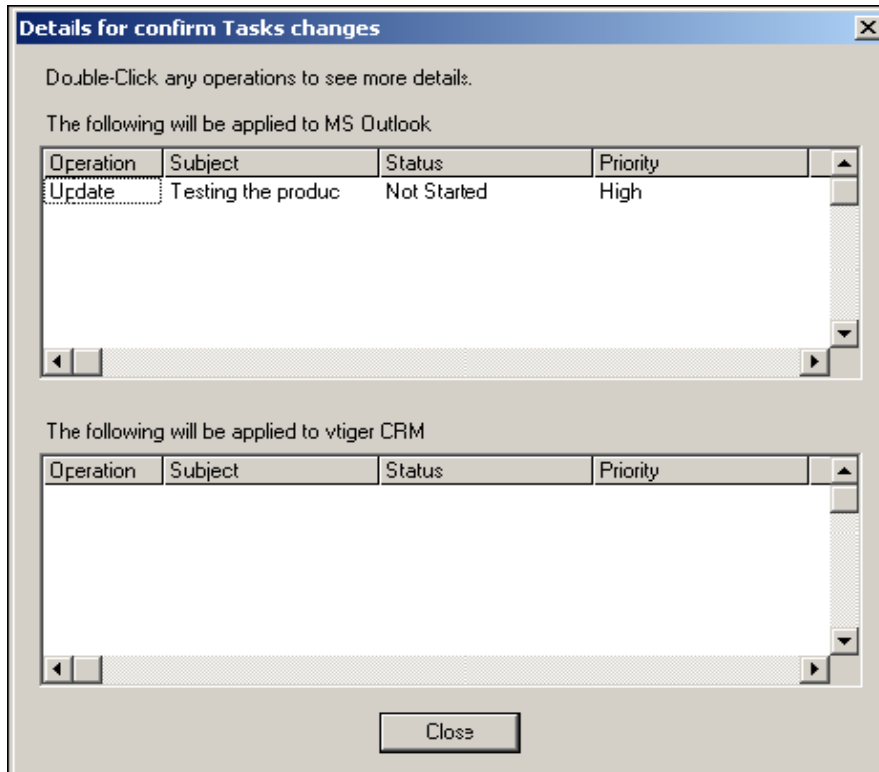
Чтобы добавить новые события

1. В диалоге *Confirm Events Changes* показывается количество добавленных, измененных и удаленных событий. Нажмите кнопку **Show Details**, чтобы увидеть список событий.

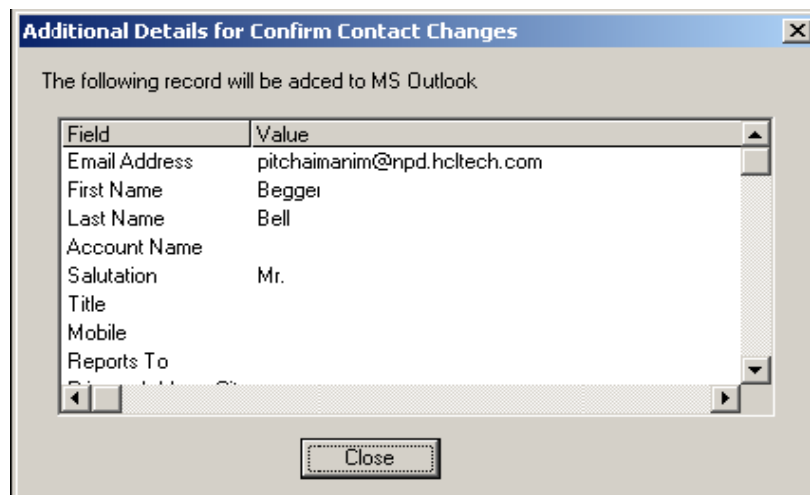


2. В диалоге *Details for Confirm Events*, при помощи двойного щелчка на ссылке **Add** (или **Update**) проверьте информацию заданий. В диалоге *Additional Details for Confirm Event Changes*, выводится информация выбранного События. Нажмите кнопку **Close**, чтобы закрыть диалог. Выполните аналогичную процедуру для проверки других заданий. Когда Вы убедились, что вся

информация заданий правильна, нажмите кнопку **Close** в диалоге *Details for Confirm Event*.



3. В диалоге *Confirm Event Changes*, нажмите кнопку **Accept** или **Cancel**, чтобы соответственно завершить или отменить синхронизацию.

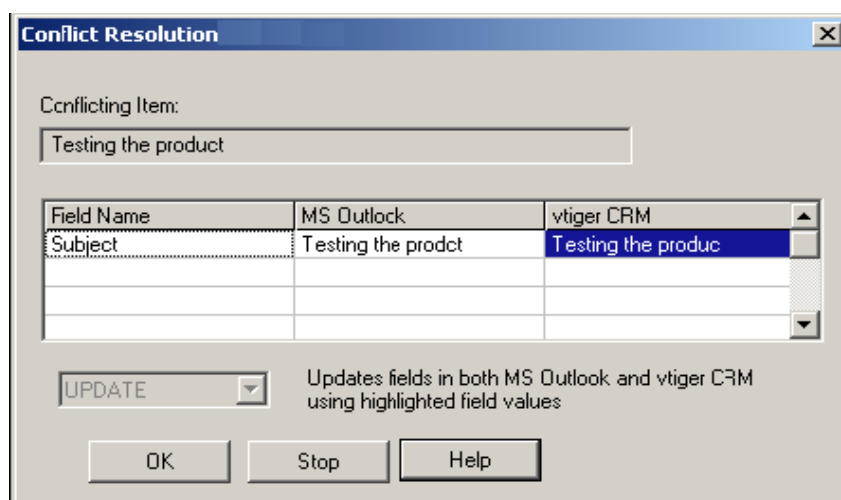


Устранение конфликтов

Например, после синхронизации в первый раз, Вы изменили информацию в **vtiger CRM** или в Microsoft® Outlook®. При этом могут возникнуть отличия в событиях, помещенных в **vtiger CRM** и Microsoft® Outlook®. Для устранения противоречий между **vtiger CRM** и Microsoft® Outlook® Вам необходимо изменить данные на другой стороне.

Для устранения конфликтов между Microsoft® Outlook® и vtiger CRM

1. В диалоге *Conflict Resolution (Events)*, название конфликтующих событий и соответствующая информация выводятся в таблице.



2. Выберите значение, подлежащее синхронизации (или в колонке MS Outlook, или в колонке vtiger CRM).
3. Нажмите кнопку **OK** или кнопку **Stop** для внесения изменений или соответственно остановки синхронизации.
4. По окончании внесения изменений выводится диалог *Confirm Event Changes*. Следуйте инструкциям, описанным в разделе «[Чтобы добавить новое событие](#)», для устранения конфликтов.
5. Нажмите кнопку **OK** для завершения синхронизации.

3. Советы по устранению неисправностей

1. Сообщение об ошибке *"A program is trying to access E-mail addresses you have stored in Outlook. Do you want to allow this? If this is unexpected, it may be a virus and you should choose "No". ."* выводится, если Вы установили Microsoft® Outlook® E-mail Security Update. Пожалуйста, изучите следующий URL для полной информации: <http://support.microsoft.com/default.aspx?scid=kb%3BEN-US%3B263074>

Решение: Если Вы хотите продолжать работу с vtiger Outlook Plug-in, выберите поле *"Allow access for"* и выберите время из опрокидывающегося списка.

2. Сообщение об ошибке *"Component 'TABCTL32.OCX' or one of its dependencies not correctly registered: a file is missing or invalid"* выводится при попытке добавления E-mail или синхронизации контактов из Microsoft® Outlook® в **vtiger CRM**.

Решение: Приведенное сообщение об ошибке выводится, если перечисленные ниже файлы неправильно установлены во время установки vtiger Outlook Plug-in:

- TABCTL32.OCX
- MSFLXGRD.OCX

Следуйте инструкциям ниже для устранения проблемы:

1. Загрузите следующие файлы в директорию, где установлен vtiger Outlook Plug-in:
 - <http://www.ascentive.com/support/new/images/lib/TABCTL32.OCX>
 - <http://freeware.it-mate.co.uk/downloads/controls/msflxgrd.zip>
2. Остановите Microsoft® Outlook®.
3. Зарегистрируйте следующие ActiveX файлы из директории vtiger Outlook Plug-in в командной строке как показано ниже:

regsvr32 TABCTL32.OCX regsvr32 MSFLXGRD.OCX

4. Снова запустите Microsoft® Outlook®.

Примечание: У Вас должны быть привилегии Администратора для регистрации файлов ActiveX.

3. Сообщение об ошибке: *"Could not send soap request to vtiger CRM"* выводится при попытке синхронизации Контактов и Заданий из Microsoft® Outlook® в **vtiger**

CRM.

Решение: Приведенное выше сообщение об ошибке выводится, когда неправильно указана информация для сервере **vtiger CRM** в закладке **Tools ► Options ► vtiger CRM**. Укажите правильную информацию и повторите попытку.

4. Сообщение об ошибке: *“Cannot parse the output response”* выводится при попытке синхронизации Контактов или Заданий из Microsoft® Outlook® в **vtiger CRM**.

Приведенное выше сообщение об ошибке выводится, если Вы используете несовместимую версию **vtiger CRM**, или не запущен сервер базы данных MySQL, или при ошибке в PHP.

4. Известные проблемы

- При нажатии на ссылку **View** в диалоге *Add Selected Message to vtiger CRM*, в первый раз не будет показана правильная контактная информация. Вам необходимо нажать ссылку **View** еще раз.
- После удаления vtiger Outlook Plug-in, иконки **Sync Contacts to vtiger CRM** и **Sync Tasks to vtiger CRM** не удаляются с панели инструментов.
- При синхронизации контактной информации из **vtiger CRM** в Microsoft® Outlook® происходит автоматическая конвертация первой буквы Имени в верхний регистр.

5. 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://myvtiger.kostigoff.net>.

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

С уважением,



Sergei Kostigoff