

Vtiger CRM

从入门到放弃

Maie.name

Vtiger CRM 从入门到放弃

版权

本手册应用于 Vtiger CRM 开源社区版及所有后续公布的升级版本和插件，但所有扩展插件及定制化修改或增加的系统程序的使用说明，均未包含在本手册内。有关定制化修改和增加的系统程序的使用说明请参见其他单独提供的相应的手册和说明。

本手册内屏幕界面所显示的文字内容和数据均是虚构的，如与任何单位或个人的实际文件和数据相似或相同乃实属巧合。

本手册中的信息（包括引用的 URL 和其它的 Internet 网站）可能变动，恕不另行通知。除非另外注明，本手册中作为范例列出的公司、机构、产品、电子邮件地址、徽标、人名地名、事件和数据均属虚构，并非有意想要与任何现实的公司、机构、产品、电子邮件地址、徽标、人名地名、事件和数据相联系。用户有责任遵守所有已生效的著作法。在不限制版权所辖权利的前提下，未得到 Maie 的明确书面许可，无论出于何种目的，均不得以任何形式或借助任何手段（包括但不限于电子、机械、影印、录音或其它手段）复制或传播本手册的任何部分，或将其存储于或引入检索系统。

Maie 拥有本手册内容的专利、专利申请、商标、版权或其它知识产权。除了任何授权许可协议所提供的明确书面许可，拥有本手册并不赋予您任何有关这些专利、商标、版权或其它知识产权的许可。

Copyright ©2017 Maie.name. 流浪天下 版权所有，保留所有权利。

声明

为求准确，本手册已经过验证和复审。本手册包含的指导和描述对出版时的版本是准确的。但是对以后的系统及手册可能变动，恕不另行通知。

本手册基于 Vtiger CRM 6.0-6.5 标准版完成。本手册中的软件界面在 Windows 8.1/10 系统 + Chrome 下截图。

本手册仅通过 maie.name（流浪天下）网站和 Vtiger 爱好者群发布，其它渠道均为盗版！

下载并阅读此文档视同默认同意捐助 Maie。若不同意捐助，请立即关闭并删除此文档。

本手册只接受捐助不售卖，也不提供捐助后退款服务！

本手册编辑过程中参考了 Ian D. Rossi 《vtiger CRM Beginner's Guide》的架构完成，特此感谢！

商标

相关文字及徽标是相关公司在中国和/或其它国家（地区）的商标或注册商标。本手册中提及的其它产品和公司的名称均可能是其各自所有者的商标。

版本

Ver.1.01 2017 贺岁版

最近更新日期：2017-01-24

捐助

适当的捐助支持将鼓励我们持续更新和完善文档，您的捐助不一定能改变我们的人生，但您的支持将会是我们改进的最大动力。

您可以使用手机支付宝、微信、QQ 扫描以下二维码捐助流浪天下发展。

支付宝扫一扫，向我付款



手机QQ扫一扫付款



微信扫一扫转账



vTiger CRM 爱好者 QQ 群:

欢迎真正愿意分享使用经验的朋友加入  (防广告收费 10 元入群)



贡献

感谢以下同学对本手册的建议和反馈:

被温柔妹纸包围的外星人、哈姆太郎

感谢以下同学对本手册的捐助 (按捐助先后顺序):

赖生、被温柔妹子包围的外星人、水力发电、姜小白、呆木、张振海、郑济群、james、Simon、Wayne、John、Randy、Charles、Cg0108、tomcay、maleclub、jw、黎生、snow、BON、大北、王黎明、砖头文、刘钢、蝙蝠、吴家森、陈春平、捷通数码、Tomato、Innovating、哈姆太郎、俊文、Kino、网福、沈宇、李超飞、inthaw、Wang、谷大大、王飞、小北、晴天-SKY、waynew、水果篮子、kimmi、wuhao、江枫、李鹏涛、jack、blake、zhongzuoxin、张员溪、黄胜涛

感谢以下同学对流浪天下无私的捐助:

Menethil、Wuhao、茶壶、麦麦提尼亚孜、张永生

目录

前言	7
这本手册写了些什么?	7
我需要准备些什么?	7
本书适合哪些人阅读?	7
约定	8
读者反馈	8
第一章 什么是 VTIGER?	9
1.1 VTIGER CRM 的历史	10
1.2 VTIGER CRM 的技术组件	10
1.3 VTIGER CRM 特色功能	11
1.3.1 销售和市场营销功能	11
1.3.2 活动管理	13
1.3.3 客户服务和支持	14
1.4 如何开始	16
1.4.1 VTIGER 适合什么样的企业?	16
1.4.2 VTIGER 不能做什么	16
1.4.3 VTIGER 系统模块架构	16
1.4.4 从哪里开始	20
1.5 本章小结	21
第二章 安装 VTIGER CRM	22
2.1 在 WINDOWS 上安装	23
2.1.1 系统需求	23
2.1.2 安装准备	23
2.1.3 使用 WINDOWS 一键安装包	23
2.1.4 在 WINDOWS 上以源码方式安装	28
2.1.5 在基于 WINDOWS 的云服务器或者专用服务器上安装	30
2.2 在 LINUX 上安装	30
2.2.1 系统需求	31
2.2.2 在 UBUNTU LINUX 上以源码方式安装 VTIGER CRM	31
2.3 初始化安装配置向导	33
2.4 CONFIG.INC.PHP 配置文件	41
2.5 安装简体中文语言包	42

2.6 本章小结	45
第三章 VTIGER CRM 系统初始化	46
3.1 录入公司数据	47
3.2 配置 EMAIL	48
3.2.1 发送邮件服务器	48
3.2.2 配置邮件管理	49
3.3 创建用户	51
3.3.1 用户权限模型概述	51
3.3.2 建立团队	53
3.3.3 群组	59
3.4 导入客户数据	60
3.5 本章小结	62
第四章 VTIGER CRM 的日常使用	63
4.1 如何让 VTIGER 的界面更适合你使用	64
4.1.1 主页仪表盘	64
4.1.2 如何使用快速创建	66
4.1.3 使用全局检索	67
4.1.4 查看详细视图	69
4.1.5 记录相关操作	69
4.2 管理列表	71
4.2.1 列表视图	71
4.2.2 筛选视图	73
4.3 CRM 数据关联	74
4.4 存储文档	75
4.5 通过邮件跟进与客户的沟通	77
4.6 本章小结	77
第五章 VTIGER 调教 – 模块管理和自定义	78
5.1 什么是模块	79
5.2 模块管理	79
5.2.1 启用和禁用模块	79
5.2.2 安装自定义模块	80
5.2.3 从扩展应用市场安装模块	81
5.3 字段和布局管理	83
5.3.1 自定义字段	83

5.3.2 自定义选取列表	84
5.3.3 选取列表依赖关系设置	88
5.3.4 其它自定义字段功能	88
5.3.5 改变布局	89
5.4 本章小结	91
第六章 workflow	92
6.1 什么是 workflow	93
6.2 初始化 workflow	93
6.3 创建工作流	94
6.4 高级 workflow 设置	98
6.5 工作流中使用自定义代码	100
6.6 本章小结	100
第七章 VTIGER 集成	102
7.1 VTIGER CRM API	103
7.1.1 VTIGER API 主要类型	103
7.1.2 什么是 WEB 表单	103
7.2 WEB 表单管理	103
7.2.1 创建 WEB 表单	104
7.2.2 将 WEB 表单集成到网站	106
7.3 本章小结	107
第八章 创建自定义模块	108
8.1 关于自定义模块的那些事	109
8.1.1 什么是模块	109
8.1.2 不同的模块类型	109
8.1.3 VTIGER 文件目录结构	110
8.1.4 VTIGER 模块结构	111
8.1.5 开发者常用资源	111
8.2 创建自定义模块	112
8.2.1 创建自定义模块的主要步骤	112
8.2.2 打开调试模式	113
8.2.3 创建自定义模块	113
8.2.4 自定义模块支持多语言	116
8.2.5 模块删除	116
8.2.6 控制台工具	116

贺岁版, 仅供 Vtiger 爱好者交流使用

前言

欢迎进入自由和开源软件的世界，Vtiger CRM —— 广受欢迎的商业 CRM 系统替代工具。这个强大的工具已经享有世界范围内的成功，并且受到正在使用的小型 and 大型企业的一致好评。你也可以加入真正的、现代的 CRM（客户关系管理）系统作为你的业务模式，并享受它带给你的成长。

为什么要取名叫《Vtiger CRM 从入门到放弃》？

因为 Maie 在整理过程中已经筋疲力尽，几次想要放弃了☹…

这本手册写了些什么？

第 1 章，什么是 vtiger CRM？向您介绍 vtigerCRM，你会了解关于它的起源和历史。主要技术构成和核心功能介绍。

第 2 章，安装 vtiger CRM。向您介绍如何在 Windows 或 Linux 系统安装 vtigerCRM 系统，无论是在云中、传统的服务器或计算机上。此外还有模块架构和从哪里开始的介绍。

第 3 章，vtiger CRM 初始化。帮助你做好 vtiger CRM 的初始化。您将学习导入线索、客户账户并为您的团队创建用户帐户。您还可以配置电子邮件通知和备份。

第 4 章，vtiger 日常使用。本章将带您进入 vtiger CRM 的用户界面并告诉你如何有效地管理 CRM 数据列表。您还可以看到它是多么容易通过关联跟踪重要的客户数据，存储文档和管理客户相关的电子邮件。

第 5 章，vtiger 调教。如何使用 vtiger CRM 帮助管理具体的业务。您将了解到如何安装自定义模块，创建自定义字段，改变屏幕的布局，以满足您的独特商业模式。

第 6 章，vtiger 工作流。本章将向您介绍如何实现你的业务流程。它将涵盖映射自定义字段和使用工作流，以支持您的销售和业务流程。

第 7 章，vtiger 集成。本章将介绍如何与你的外部系统集成（比如公司网站）。利用好 vtiger 的 API 和 Web 表单从您的网站获得潜在客户线索。

第 8 章，自定义模块。向您介绍如何通过 vtiger 的 vllib 模块生成工具创建自己的自定义模块。你将看到如何将自定义模块与 vtiger 的 CRM 数据集成。

附录 A：CRM 成功的关键。简要概述有助于你的 CRM 项目取得成功的一些重要原则。

我需要准备些什么？

- 如果只是安装和使用 vtiger CRM，你将需要了解运行 Windows 或 Linux 服务器的基础知识
- 本地或远程架设 WEB 服务器的相关基础知识
- PHP 和 MySQL 环境配置的相关知识对安装会有所帮助，但不是必需的
- 如果您需要二次开发，则 PHP 和 MySQL 的基础是必须具备的

本书适合哪些人阅读？

- IT 专业人士

- CRM 项目经理
- 中小企业老板/管理者
- 销售顾问

约定

在这本书中，你会发现几个经常出现的标题。

为了对如何完成一个过程或任务有一个明确的指示，我们使用：

动手操作 - 标题

操作 1

操作 2

经常有一些地方需要一些额外的解释，以便说明它们是有意义的，所以它们随后会附上：

刚才发生了什么？

此标题解释你刚刚完成的工作任务或指令。

你还会发现在书里其他学习辅助工具，包括：

一展身手 - 标题

这些是实际操作挑战，并给你所以学过的内容一些启发。


你还会发现一些样式的文字，对不同类型的信息进行区分。下面是这些样式的一些例子，以及它们的意义解释。

在文本代码字被表示为如下：

```
deb http://security.ubuntu.com/ubuntu maverick-security main restricted multiverse
deb-src http://security.ubuntu.com/ubuntu maverick-security main restricted multiverse
```

新的术语和**重要的话**以粗体显示。你在屏幕上看到，在菜单或对话框为例的话，出现这样的文字：“当您查看一条潜在客户线索想转换成一个**销售机会**和/或**客户**的时候，您可以点击 **转换线索** 链接。”

 此标志表示警告或重要备注。

 此标志表示提示和技巧。

读者反馈

您的反馈将有助于本指南的完善。请访问我们的网站：<http://maie.name/tag/vtiger>

Vtiger CRM 爱好者 QQ 群：385434086

第一章 什么是 vTiger?

CRM 即客户关系管理 (Customer Relationship Management)。顾客、关系、管理, 这三个词本身就足以让我们头大, 更别提它们三个一起出现在一起。但 vTiger CRM 要做的事就是让我们远离疼痛, 它为我们提供了一个便捷的解决方案。vTiger CRM 是一个用 PHP 脚本语言开发的开源客户关系管理工具, 它使用 MySQL 作为数据库。在本章中, 您将通过 vTiger CRM 和它的技术架构了解到 CRM 系统的基础知识, 各种组件。通过我们的简短的介绍, 您将看到 vtiger CRM 的真正魅力。

在本章节中, 我们可以:

- 快速浏览一下 vTiger CRM 的历史
- vTiger CRM 的技术环境组件
 - ✓ PHP
 - ✓ Apache
 - ✓ MySQL
 - ✓ Smarty
 - ✓ Bootstrap CSS
- 了解 vTiger CRM 的快速安装, 核心功能
- 了解 vTiger CRM 强大的自定义潜力

贺岁版, 仅供 vtiger 爱好者交流使用

1.1 Vtiger CRM 的历史

正如你可能已经了解的那样，vTiger CRM 是另一个著名 CRM 软件 Sugar CRM 的一个分支。是基于 SugarCRM 专业版 (SPL1.1.2) 开发的一个衍生版本。

2004 年，AdventNet 公司的 CEO，Sridhar Vembu 创建了 vtiger。那时为了获取更多的商业利益，Sugar CRM 公司已开始“关闭”了它的一些源代码。Vembu 和他的 vtiger 团队在 SugarCRM 自身 SPL “诚实开源”的标签的基础上创建了 vtiger。

对此，SugarCRM 公司非常担心。他们声称 vtiger CRM “说谎”，并声称他们辜负了开源精神。然而，vtiger 团队也公开承认这是一个在 SPL 下的分支。他们还致信知名的开源界倡导者埃里克·雷蒙德寻求支持。您可以阅读 2004 年这段非常有趣的资料链接：

<https://discussions.vtiger.com/index.php?p=/discussion/11>。

Vtiger CRM 声明，他们将保证 CRM 一直免费，不会提供双版本。到现在为止，vtiger CRM 开源版一直保持 100% 的开源和免费。当然 Vtiger 同时又提供一个功能更强大的在线版本（OnDemand 版或者叫 Cloud 版）。自 vtiger CRM 5.0 版本以后，Vtiger 几乎已经移除了所有的 Sugar CRM 代码。

1.2 Vtiger CRM 的技术组件

Vtiger CRM 是基于 Apache，PHP 和 MySQL 构建。我们将简要回顾一下这些组件。详细安装信息请参考下一章。

Apache

Apache 即 Apache HTTP Server（简称 Apache，读作阿帕奇），是 Apache 软件基金会的一个开放源码的网页服务器，可以在大多数计算机操作系统中运行，由于其多平台 and 安全性被广泛使用，是最流行的 Web 服务器端软件之一。

Vtiger CRM 默认推荐使用 Apache 作为 WEB 服务器，当然通过配置，其它 WEB 服务器下也可以工作。请确保使用 Apache 2.1 或以上的版本。

PHP

PHP（即 Hypertext Preprocessor，超文本预处理器），它是一种通用开源脚本语言。PHP 独特的语法混合了 C、Java、Perl 以及 PHP 自创的语法。它可以比 CGI 或者 Perl 更快速地执行动态网页。PHP 具有开源、免费、易学、跨平台、执行效率高等优势。PHP 已经成为很多开源和商业托管软件包的首选脚本语言。

Vtiger CRM 基于 PHP 语言构建，官方建议采用 PHP5.2+，PHP5.3 版本，自 Vtiger6.0 版本发布以后，可以支持 PHP5.5 版本。Vtiger 6.5 版以后逐渐开始支持 PHP7。

MySQL

MySQL 是一套免费开源的关系型数据库管理引擎，体积小，速度快，允许你存储、处理和检索关系型数据。Vtiger CRM 使用 MySQL 作为 CRM 数据存储管理系统。官方建议使用 MySQL 5.1+（默认存储引擎 = InnoDB）

Smarty

Smarty 是一个使用 PHP 写出来的模板引擎，是目前业界最著名的 PHP 模板引擎之一。它分离了逻辑代码和表现层（屏幕显示）的内容，提供了一种易于管理和使用的方法，用来将 PHP 代码逻辑分离。简单的讲，目的就是要使 PHP 程序员同前端人员分离，使程序员改变程序的逻辑内容不会影响到前端人员的页面设计，前端人员重新修改页面不会影响到程序的程序逻辑，这在多人合作的项目中显的尤为重要。

Smarty 是一套基于 PHP 的模块系统，它允许 Vtiger 创建各种视图和布局，并通过 Vtiger 数据层和 MySQL 数据库进行集成。不过你不用担心 Smarty 的安装和版本，因为它已经随着 Vtiger CRM 一起安装好了。

Bootstrap 和 CSS

Bootstrap 是 Twitter 推出的一个用于前端开发的开源工具包。它是一套简洁、直观、强悍、移动设备优先的前端开发框架，可以让 web 开发更迅速、简单。Vtiger 6.0 版本以后采用 Bootstrap 框架作为页面表现层，使 Vtiger 的界面具有质的提升。

CSS（层叠样式表）是能够真正做到网页表现与内容分离的一种样式设计语言。相对于传统 HTML 的表现而言，CSS 能够对网页中的对象的位置排版进行像素级的精确控制，支持几乎所有的字体字号样式，拥有对网页对象和模型样式编辑的能力，并能够进行初步交互设计，是目前基于文本展示最优秀的表现设计语言。如果你是精通 CSS，你可以根据自己企业的 VI 对 Vtiger CRM 的界面和配色进行个性化修改。

所以，如果你有 Apache, PHP, MySQL 和 CSS 的相关经验，vtiger CRM 的真是特别适合您和您公司的一个完美系统。我敢肯定，你已经等不及想要开始安装了吧，但首先还是让我们来看看 vtiger CRM 的特色功能吧。

1.3 Vtiger CRM 特色功能

潜在客户（线索）管理，销售自动化，活动管理和客户服务是 Vtiger 的核心功能。也有账单、库存、电子邮件和日程管理等功能对其进行扩展。

本章只会对这些核心功能进行简要概述，在本指南中，我们将会对每个功能有更详细的描述。

1.3.1 销售和市场营销功能

首先，有一些简单的定义需要说明。一个潜在客户（线索）表示一个公司或者公司的代表可能对您的产品和服务感兴趣。一个销售机会（商机）是一个潜在客户（线索）已经对您的产品和服务感兴趣。一个客户已经有销售机会或者潜在前景的公司、组织或者个人。一个联系人则是某一个客户相关的人。

多渠道的潜在客户线索和客户管理是 CRM 的重要组成部分。您可以从您的网站获取潜在客户线索，在展销会之后录入，Vtiger 将会帮助你管理这些潜在客户线索并跟进，直到它们成为商业机会并且达到购买。

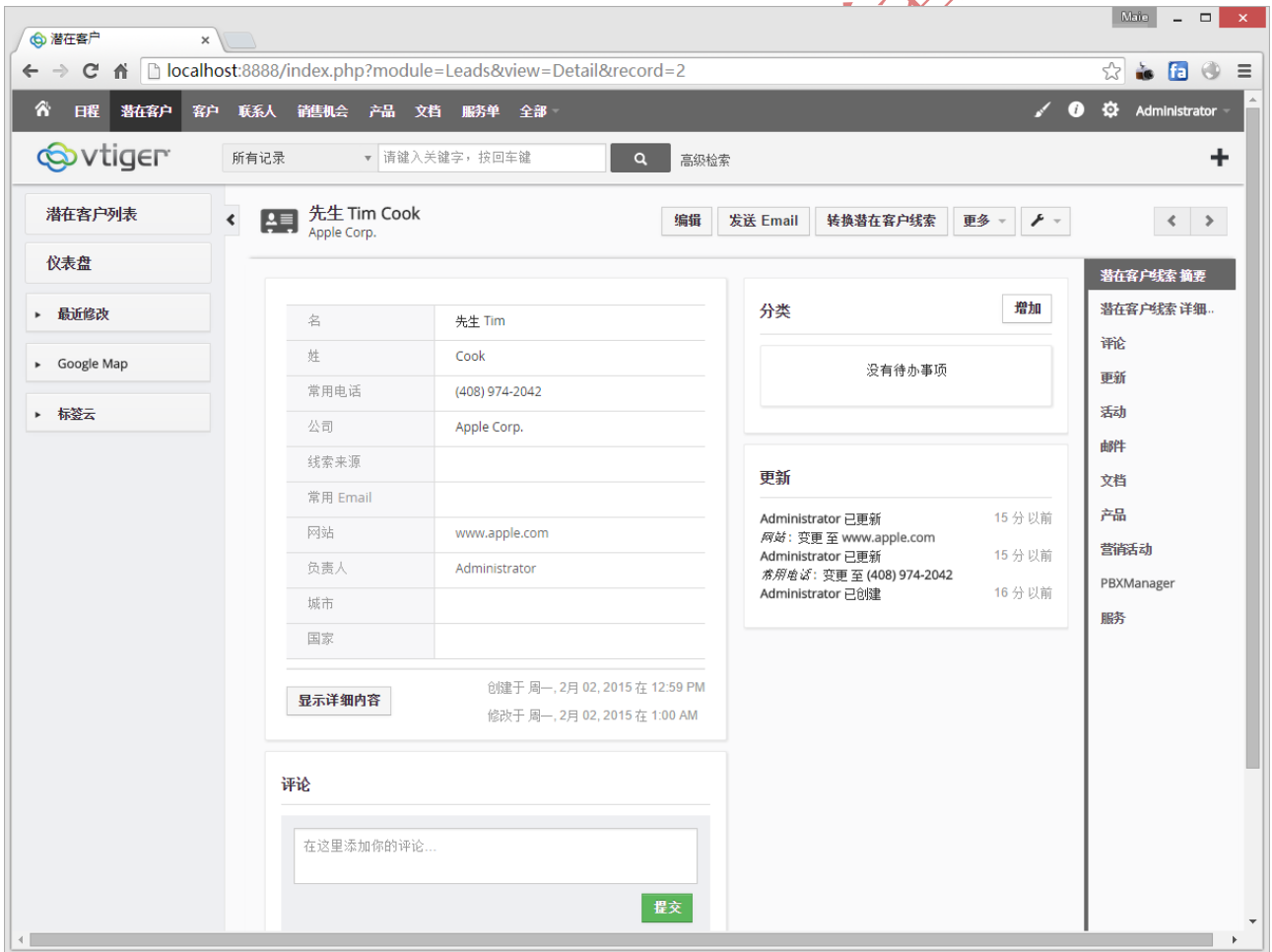
默认的潜在客户线索如下图所示，您可以自定义视图筛选来显示特定的字段，比如位置、员工数量、营收、销售阶段等：



(图 1-3-1-1 默认潜在客户线索)

Vtiger CRM 还有一个非常方便、安全、实用的 WEB 表单功能（见本指南第十章），可以放在你的官方网站上，搜集客户咨询信息，作为新的潜在客户线索直接添加到 Vtiger CRM 系统中。

每个潜在客户线索也提供一个详细信息页面，便于你了解此潜在客户的详细相关信息。



(图 1-3-1-2 潜在客户线索详细信息)

您也可以通过简单的选择，将产品和服务与这个潜在客户线索进行关联。关联就意味着这个潜在客户所感兴趣的产品和服务。

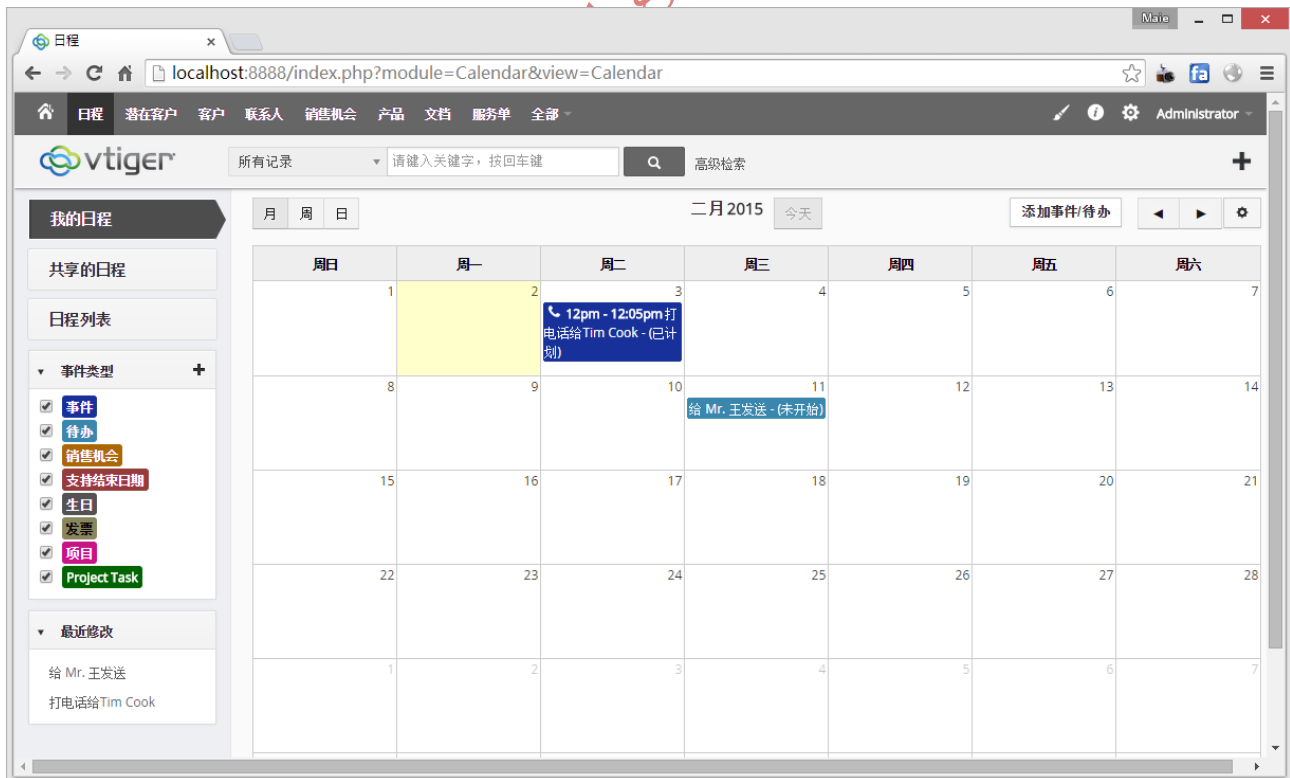


(图 1-3-1-3 潜在客户与产品关联)

一旦你确认潜在客户线索具有价值，你可以在显示潜在客户线索页面点击 **转换潜在客户线索** 按钮，转换潜在客户为销售机会、联系人或者客户。我们后面将会介绍更多关于怎样管理销售过程中的详细信息，但现在，你已经开始看到了 Vtiger CRM 所展现出来的强大魅力。

1.3.2 活动管理

Vtiger CRM 可以让你的团队管理其共享的日程和预约，以及安排和分配任务：



(图 1-3-2-1 日程管理)

您可以选择以月/周视图方式查看日程约会，或者如果你喜欢也可以以日列表的方式查看。你也可以通过扩展插件将日程与 Microsoft Outlook、Mozilla Thunderbird 和 Gmail 等同步。

1.3.3 客户服务和支持

当然，CRM 的关键功能是客户服务和支持。Vtiger 也将支持集成进了 CRM 系统，有助于建立一个成功的客户关系，尤其是 E-mail 管理和服务单（问题单）管理两个功能。

E-Mail 管理

你曾经试过在微软 Outlook、腾讯 Foxmail 等邮件客户中找到所有关于某个客户的往来邮件么？除非你随时使用文件夹、标签等来管理，否则管理起来是非常头大的。Vtiger CRM 实际上有一个很好的功能，你可以直接从 CRM 系统发送电子邮件，它们会记录在潜在客户/客户相关的详细信息里面。Vtiger 甚至提供了一个邮件扫描转换器，可以自动地扫描收件箱中匹配收件人 E-mail 地址的电子邮件，自动附加关联到潜在客户/客户中。



标题	Parent ID	发送日期	发送时间	负责人	Access Count
Re: vtigercrm Module Event of LayoutEditor can not drag and save(#84)	Prasad	2016-02-18	2:20 PM	Administrator	
Re: vtigercrm Module Event of LayoutEditor can not drag and save(#84)	Prasad	2016-02-18	2:20 PM	Administrator	

(图 1-3-3-1 E-mail 关联)

服务单管理

解决客户的疑难和问题也是 CRM 系统的关键功能。Vtiger CRM 系统提供服务单（也可以叫工单、故障单）功能模块，提供相对完善的帮助台和呼叫中心的功能。此外，还有一个可选的客户服务门户扩展应用模块，可以让您的客户登录，创建支持请求并查看状态。客户门户还可以分享与客户有关的更多信息（参考本指南第七章）。



标题	客户名称	负责人	优先级	状态	严重程度	编号	联系人姓名	描述
摄像机图像太暗	腾讯科技	Administrator	急需解决	待处理	非常严重	TT1		

(图 1-3-3-2 服务单关联)

报表

Vtiger CRM 提供已经设计封装好的报表功能，也提供了很强大的自定义创建报表工具，可以让你的 CRM 数据更有价值。如果你了解 MySQL，你可以自定义每个字段的报表。

创建图表报告

1 报告内容 2 筛选 3 选择图表

报表名称*

报表文件夹*

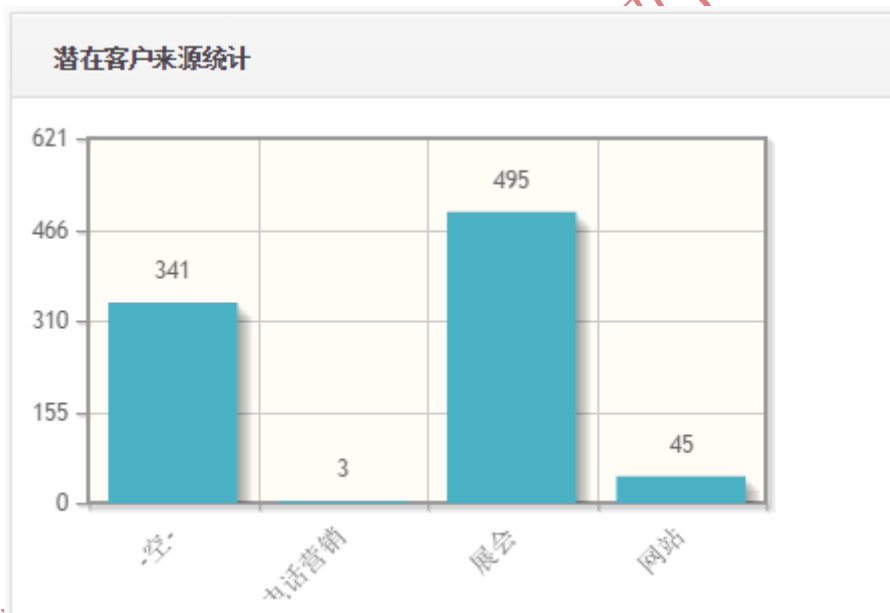
主模块*

请选择相关模块 (最大 2)

描述

(图 1-3-3-3 自定义报表)

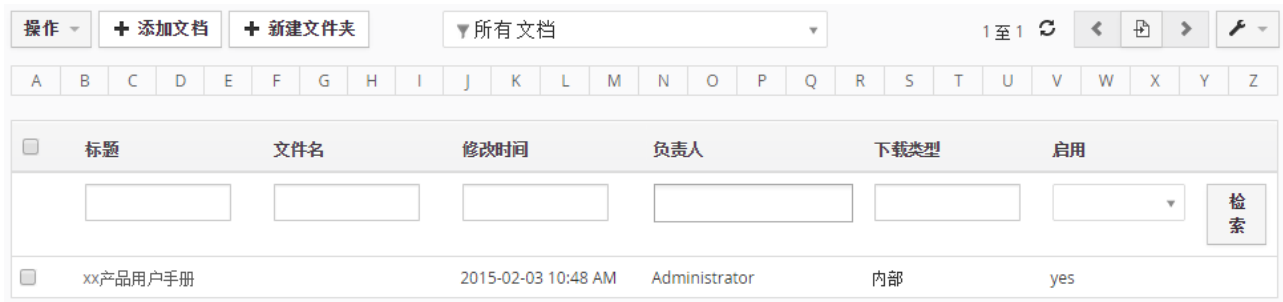
在首页桌面和一些模块中还有仪表盘功能，可以以图表方式显示数据。这些仪表盘都是设计封装好的，如果你了解 PHP 和 MySQL 也可以进行自定义。



(图 1-3-3-4 桌面上的图表)

文档管理

销售员都喜欢附件，至少看起来他们都喜欢。我曾经收到过一个销售代表的电子邮件，里面有 12 个 PDF 附件。Vtiger 试图通过文档管理让大家的销售工作变得更轻松。有访问权限的任何用户都可以创建自己的文件夹，并上传任何类型的文件存储在 Vtiger CRM 服务器上或者外链。文档可以与客户、产品等进行关联；销售员可以以附件的方式将文档 E-mail 给客户。通过文档版本管理还可以让销售团队统一协同地工作。



(图 1-3-3-5 文档管理)

1.4 如何开始

1.4.1 Vtiger 适合什么样的企业?

Vtiger CRM 提供云版（收费）和社区版（免费开源）不同的版本满足不同的用户需求。本指南主要针对社区版。Maie 认为，Vtiger 简单易用易上手，可定制性强；有 Maie 持续更新的免费汉化包；免费开源，满足那些不愿意花费太多的，有一定技术解决问题的，又想要把鸡蛋（数据）放在自己篮子里的企业。Vtiger 是一个非常成熟的 CRM 框架，对于您的销售、营销，和服务支持的一个非常棒的工具。即便不用于生产环境，Vtiger CRM 也值得大家学习和深入研究。Maie 认为 Vtiger 非常适合有以下需求的一些企业：

- 1) 主要从事 B2B 或者 B2C 业务；
- 2) 有较长的销售周期过程；
- 3) 适合多种企业，尤其是贸易型企业（买东西来卖的），无论是产品还是服务；
- 4) 产品有关联文档共享，可以提供给客户自助服务（自行下载）；
- 5) 有 FAQ，可以提供给客户自助支持

1.4.2 Vtiger 不能做什么

Vtiger CRM 不是万能的，不可能适合任何场合，它只适用普通的中小企业，几个人到几十个人的公司，特别是贸易企业，销售团队，服务企业等，如果有分公司，子公司等可能不太适合，如果希望进行生产管理也不适合，因为它没有生产管理功能；如果希望多库存管理也不适合，如果需要复杂的采购管理比如一个设备从多个渠道采购也不太适合；此外默认的财务管理功能也比较弱。和所有客户关系管理系统一样，Vtiger CRM 系统只是个辅助工具，真正 CRM 系统的使用效果，与订单情况等等还要看各个具体的公司状况，企业管理团队，产品本身质量，价格等众多因素。

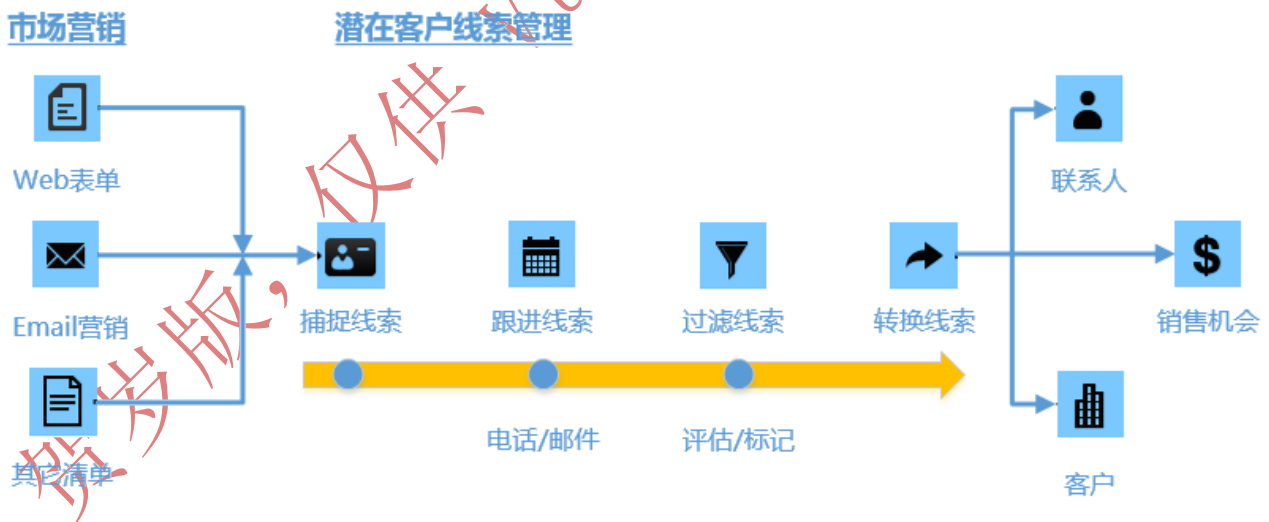
1.4.3 Vtiger 系统模块架构

Vtiger 能帮助我们解决些什么问题呢？Maie 觉得非常有必要从 Vtiger 的系统模块架构简单说一下。简单来说 Vtiger CRM 包含了市场和销售过程管理、支持管理、库存管理、工具报表以及管理后台等。从 vtiger 系统主菜单可见一斑。

市场&销售	支持	盘点	工具
营销活动	服务单	资产	Email 模板
潜在客户	FAQ	产品	PDF Maker
联系人	项目	服务	我们的站点
客户	服务合同	价格表	PBXManager
销售机会		供应商	RSS
报价单		采购订单	邮件管理
账单			日程
销售订单			文档
			短信通知
			回收站
分析			
报表			
			自定义主菜单 添加 / 管理模块

(图 1-4-3-1 系统模块架构)

销售管理过程



(图 1-4-3-2 营销、潜在客户线索管理)

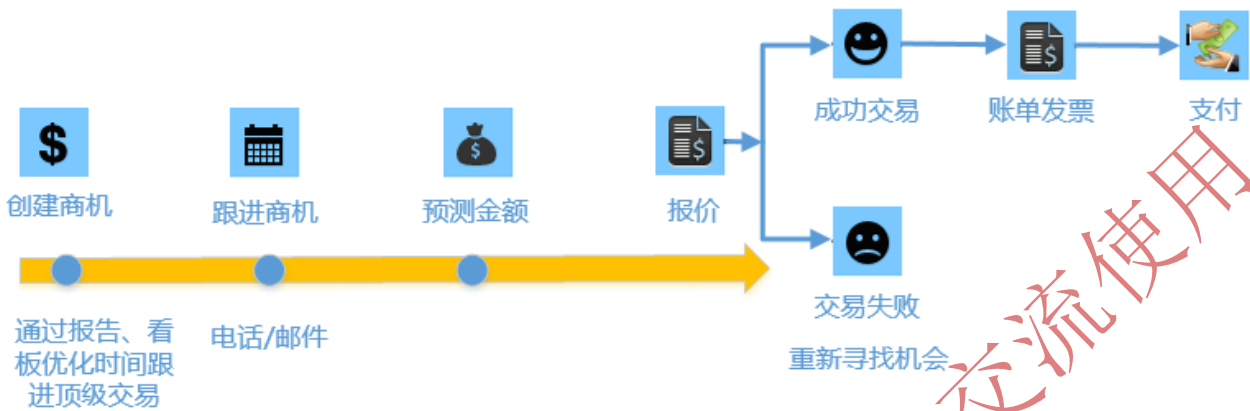
通过网站 Web 表单、Email 营销或者其它营销方式获得潜在客户信息，通过系统跟进这些潜在客户并进行筛选评估，过滤出有价值的潜在客户，转换成销售机会。其中已经成交的可以直接转换为客户或者联系人。

销售机会管理

销售机会即商机，通过商机管理和跟进促进最终交易的达成。其中，销售机会可以进行预测销售金额，

经过评估筛选，管理者或者业务人员可以将时间用到最有价值的销售机会中，通过为客户报价、沟通交流促进交易达成。若交易成功，由客户的采购订单生成内部销售订单，生成账单发票（付款清单）发给客户以便支付；若报价交易失败，则总结寻求下次销售机会。

销售机会管理



(图 1-4-3-3 销售机会管理)

支持管理

支持管理是 Vtiger 特色功能架构之一。Vtiger 允许用户通过自助方式获取支持。从流程上来看，用户可以通过 Web 表单、邮件自动转换等方式生成服务工单，支持人员通过分析服务工单，提供解决方案，已解决的问题可以转换为 FAQ（常见问题解答），也可以通过服务合同方式进行管理。对于卖出的产品，用户也可以通过登录客户门户系统自助查询相关服务和支持。

支持管理



(图 1-4-3-4 支持管理)

项目管理

Vtiger 中提供了简单的项目管理功能，可以实现项目、项目任务、项目里程碑的简单管理，项目可以和客户、文档、服务工单等其它模块进行关联。项目管理也属于支持管理架构中的一部分。

项目管理



(图 1-4-2-5 项目管理)

库存管理

Vtiger 的库存管理是广义上的库存管理，包括产品、价格表、供应商、服务、销售订单、采购订单

库存管理



(图 1-4-3-6 库存管理)

工具

工具是 Vtiger 提供的一些有用的辅助管理的工具模块，比如日程、邮件管理、文档、短信、回收站等。当然 Vtiger 在线版本中还提供 QuickBooks 集成，标签编辑等模块，开源社区版只能通过扩展应用商店管理。

工具



(图 1-4-3-7 工具)

分析

分析功能主要是首页仪表板和自定义生成的报表。

分析



(图 1-4-3-8 分析)

1.4.4 从哪里开始

前面说了很多，可能你还是一头雾水。Maie 在平时和大家交流中也了解到，许多人对 CRM 是什么都不太了解，他（她）们只是听老板说要找一个免费开源的 CRM 系统，听说 Vtiger 不错，就找来了。但是该从哪里开始呢？！Maie 认为大家可以从以下步骤逐步开始实施部署。

确认运行环境

确认安装环境，确认服务器是本地还是租用云服务，确认操作系统是用 windows 还是 Linux 系统。确认运行环境三大件：PHP、MySQL、Apache，确认 vtiger 要求的运行环境、版本、配置参数和硬件要求。

安装部署

安装部署 Vtiger，安装语言包等，具体参考本指南第二章。

选择模块

根据公司业务类型和需求，选择需要安装的模块，参考本章前一节模块架构介绍。如何安装模块请参考本指南第五章。

初始化公司信息

初始化公司信息、包括公司 Logo，公司地址等信息，这些信息将用于销售订单、采购订单等电子表单中。

初始化外发邮件服务器，参考本指南第三章。

配置字段

编辑和自定义字段，可以根据业务需要对字段进行禁用、排序、编辑、创建、删除等操作。

修改下拉选取列表

下拉字段即 Vtiger 中的下拉选取列表字段，可以通过选取列表编辑器自定义下拉列表菜单项。具体参考本指南第五章。

初始化用户

用户即您公司的各种岗位的职员，对于 CRM 系统来说主要使用的会是销售、业务人员，市场人员和支持人员。需要通过系统后台创建人员并配置角色和访问权限。具体参考本指南第三章。

导入数据

潜在客户、联系人等信息可以“导入” Vtiger 系统，支持.csv 和.vcf 等格式导入，编码应为 utf-8。关于导入的介绍请参考第三章介绍。

创建自定义视图

为了更好地使用 Vtiger，可以对仪表盘、列表视图、个人选项、工作流等进行设置，使其更加符合自己的操作习惯，同时也筛选自己所关注的记录。具体可以参考第五章和第六章相关设置。

1.5 本章小结

本章中，我们探讨了 Vtiger CRM 的历史、技术架构、核心功能集。我们发现，Vtiger 提供强有力的企业 CRM 功能和定制潜力。

我们特别了解到：

- Vtiger 最初来源于 SugarCRM 的一个分支
- Vtiger 现在几乎已经没有了 SugarCRM 的代码遗留
- Vtiger 的脚本语言是 PHP
- Vtiger 使用 Smarty 作为 HTML 模板
- Vtiger 使用 MySQL 数据库
- Vtiger 使用 Bootstrap CSS 作为布局和样式
- Vtiger 具有销售自动化的核心功能集
- Vtiger 能做什么
- Vtiger 的模块架构

现在，我们已经对 Vtiger 的功能和潜力有一些解。在下一章中，我们将通过在计算机或者服务器上安装建立起我们自己的 Vtiger CRM 系统。

贺岁版，仅供 Vtiger 爱好者交流使用

第二章 安装 Vtiger CRM

在 Vtiger CRM 的早期，安装也是一件非常头疼的事。即使在有经验的 IT 人员眼里，SugarCRM 的安装也会让他们泪奔。现在好了，Vtiger 团队已经成功“驯服”好了这只老虎，现在的安装要容易得多。本章将帮助您一步一步地完成 Vtiger 的安装。

在本章中，我们将了解到：

- 在 Windows 主机上安装 Vtiger CRM
 - ✓ 考虑好 Vtiger 对 Windows 系统的要求
 - ✓ 下载并在 Windows 主机上安装 Vtiger
- 在 Linux 主机上安装 Vtiger CRM
 - ✓ 考虑好 Vtiger 对 Linux 系统的要求
 - ✓ 下载并在 Linux 主机上安装 Vtiger

好吧，让我们开始吧...

贺岁版，仅供 Vtiger 爱好者交流使用

2.1 在 Windows 上安装

2.1.1 系统需求

关于安装系统需求可以参考 Vtiger.com 网站

- 硬件需求：4 GB RAM，250 GB 硬盘空间（用于存储文档附件）
- Web 浏览器：FireFox、Chrome 最新版；IE8.0 以上
- 操作系统：Windows XP/7/8/10，Windows Server 2003/2008 等

2.1.2 安装准备

安装必须具有系统的“管理员权限”，如果没有管理员权限，Vtiger 将无法安装。

在安装之前，需要停止系统中已有的 Apache 和 MySQL 服务。

Vtiger CRM 兼容 Apache 2.1+，MySQL5.1+。

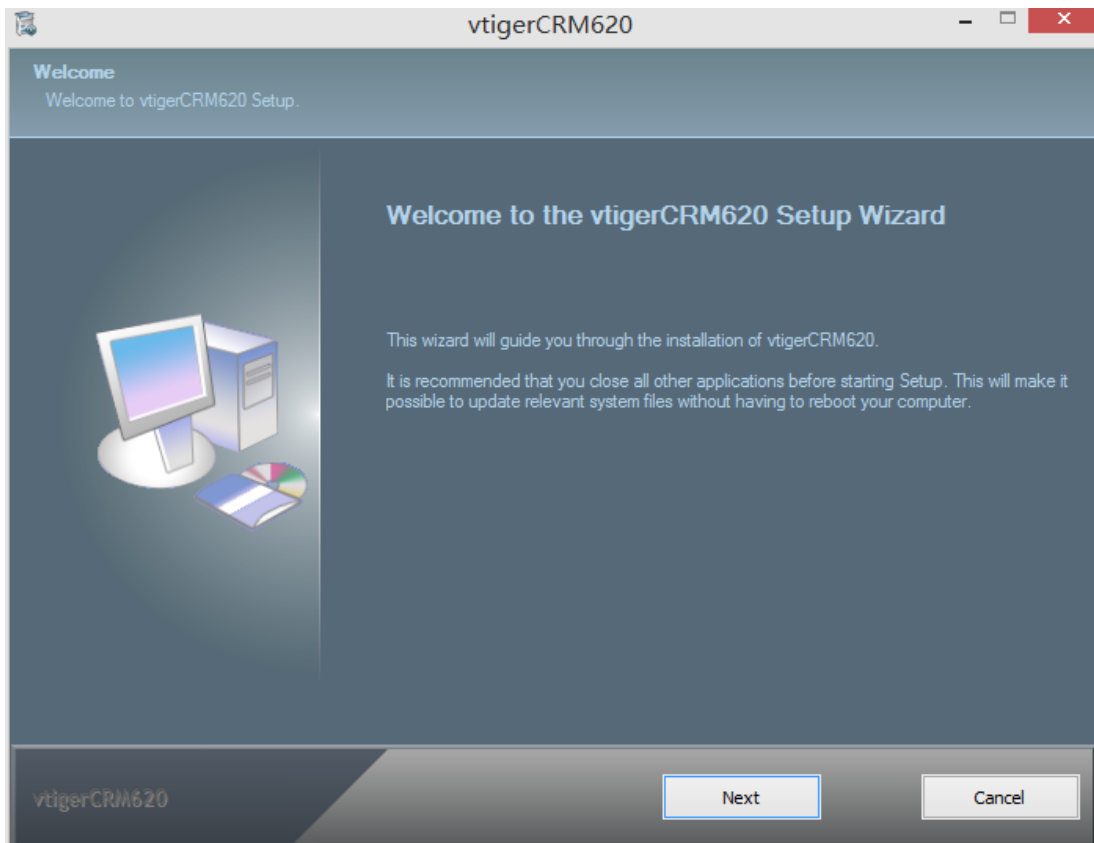
2.1.3 使用 Windows 一键安装包

您可能已经准备好了一台全新的 Windows 系统来安装部署 Vtiger 系统。Vtiger 团队已经为您准备发了一个特殊的一键安装工具，它集成了 Apache，PHP 和 MySQL，安装 Vtiger 的时候，这些运行环境就同步安装好了。

Vtiger 6.4 版本开始不再提供 EXE 安装包，你可以用以前的 EXE 一键安装包安装再导入新版本源文件。以下以 Vtiger 6.2 截图为例说明。

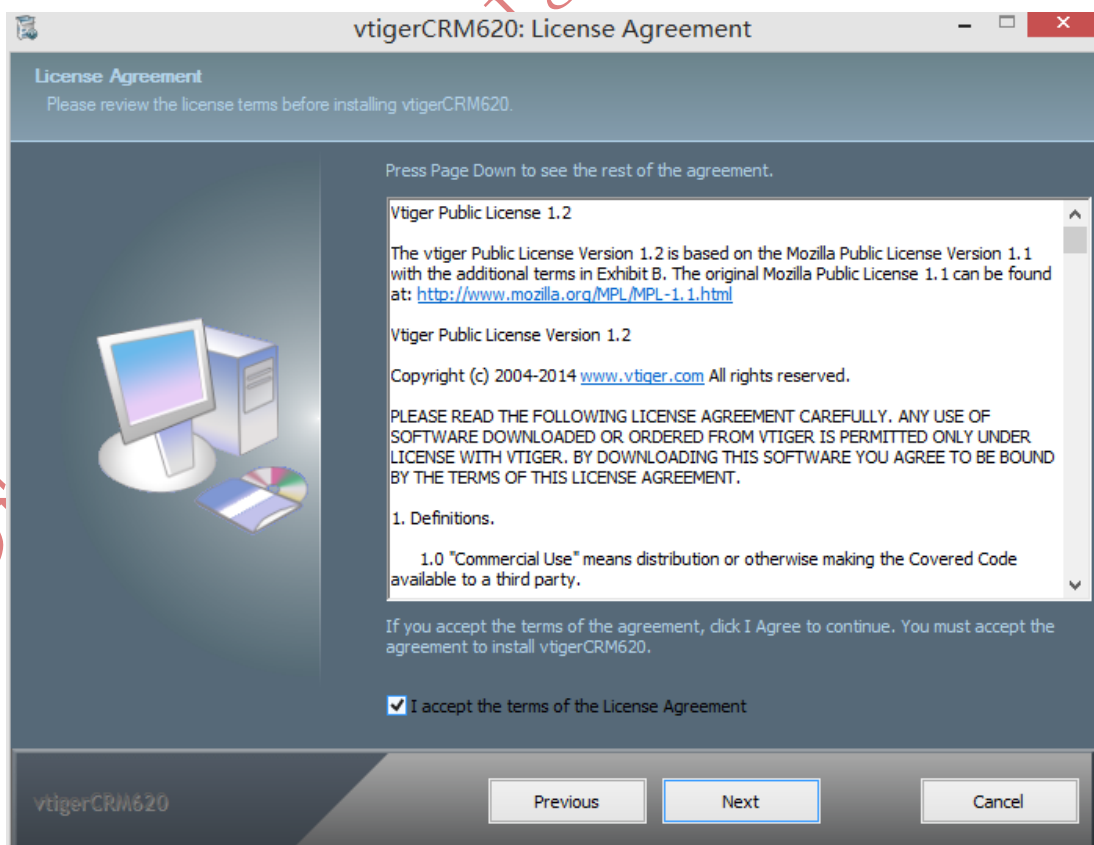
动手操作 – 一键安装 Vtiger

1. 下载最新版的 Vtiger 一键安装包。在 [Vtiger CRM 网站的开源下载页面](http://sourceforge.net/projects/vtigercrm/files/vtiger%20CRM%206.2.0/Core%20Product/vtigerCRM620.exe) 点击 Download EXE 将跳转到 [Http://sourceforge.net/projects/vtigercrm/files/vtiger%20CRM%206.2.0/Core%20Product/vtigerCRM620.exe](http://sourceforge.net/projects/vtigercrm/files/vtiger%20CRM%206.2.0/Core%20Product/vtigerCRM620.exe)
2. 保存并右键，以管理员身份运行它。
3. 安装程序将打开下图所示的 欢迎界面，点击 Next 按钮继续安装：



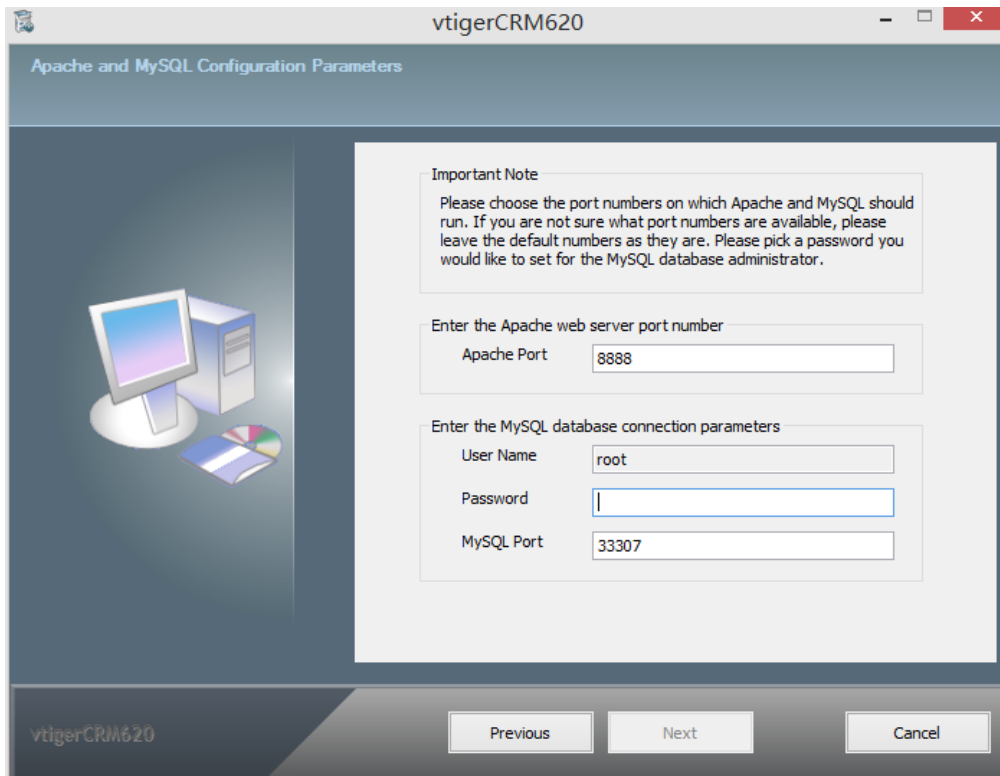
(图 2-1-3-1 安装欢迎界面)

4. 接下来,您将看到 **许可协议** 页面。您可以选择是否要读它。无论哪种方式,请点击勾选“I accept...”复选框,然后单击 **Next** 按钮继续:



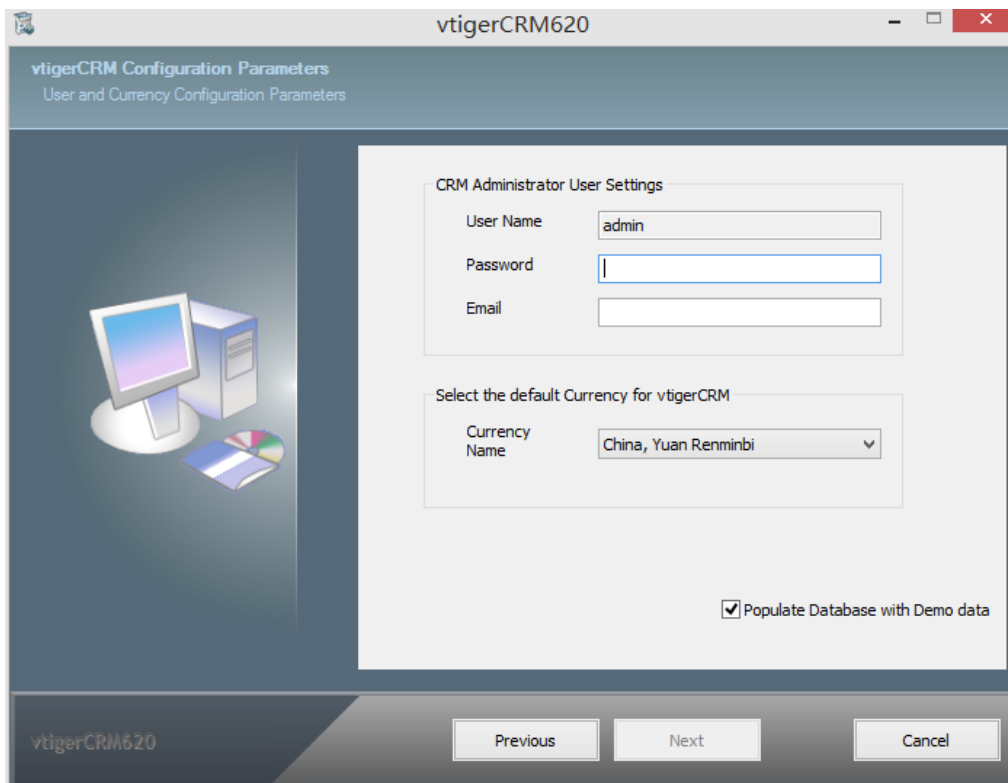
(图 2-1-3-2 许可协议)

5. 接下来就来到了 **Apache 和 MySQL 参数配置** 页面。默认下，Apache Web 端口是 8888，如果此端口被其它程序占用，它会显示一个消息窗口说这个端口不能使用。那么你就需要输入不同的端口。您还必须指定 MySQL 的用户、密码和端口，默认情况下 MySQL 端口是 33307，如果此端口被占用也会显示错误提示，您就需要指定其它的端口。默认数据库用户是 root，密码为空，根据您的需求进行修改。点击 **Next** 按钮进入下一步安装：



(图 2-1-3-3 指定端口)

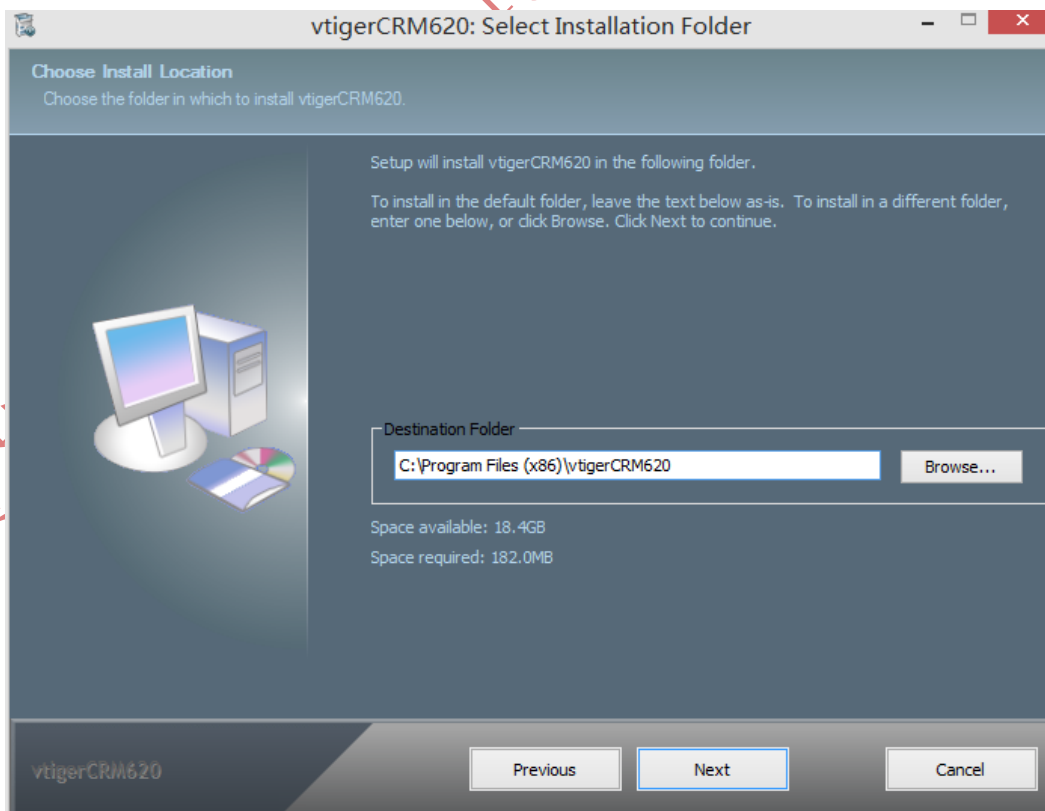
6. 现在就来到了 **CRM 用户和币种配置** 界面。默认 CRM 管理员用户是 admin，可以为管理员用户设置密码和 E-mail 地址。同时可以选择 Vtiger CRM 使用的基础货币币种，如：人民币。



(图 2-1-3-4 用户和货币)

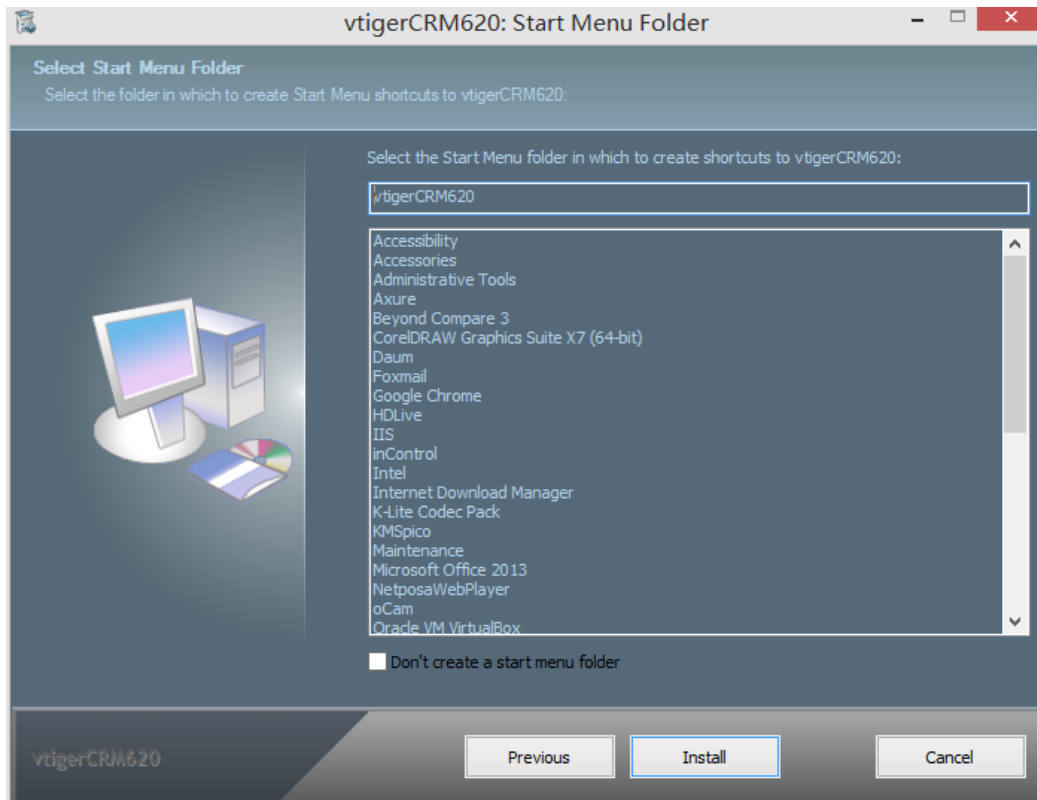
这个界面上还有一个选项：用户演示数据填充数据库，理论上勾选后将导入演示数据，但实际测试勾选后也没有演示数据，可能是一个 Bug。

7. 接下来来到 **选择安装路径** 页面。这里你可以选择 Vtiger CRM 系统的安装路径。默认是安装到 C:\Program Files\vtigercrm620 目录下。



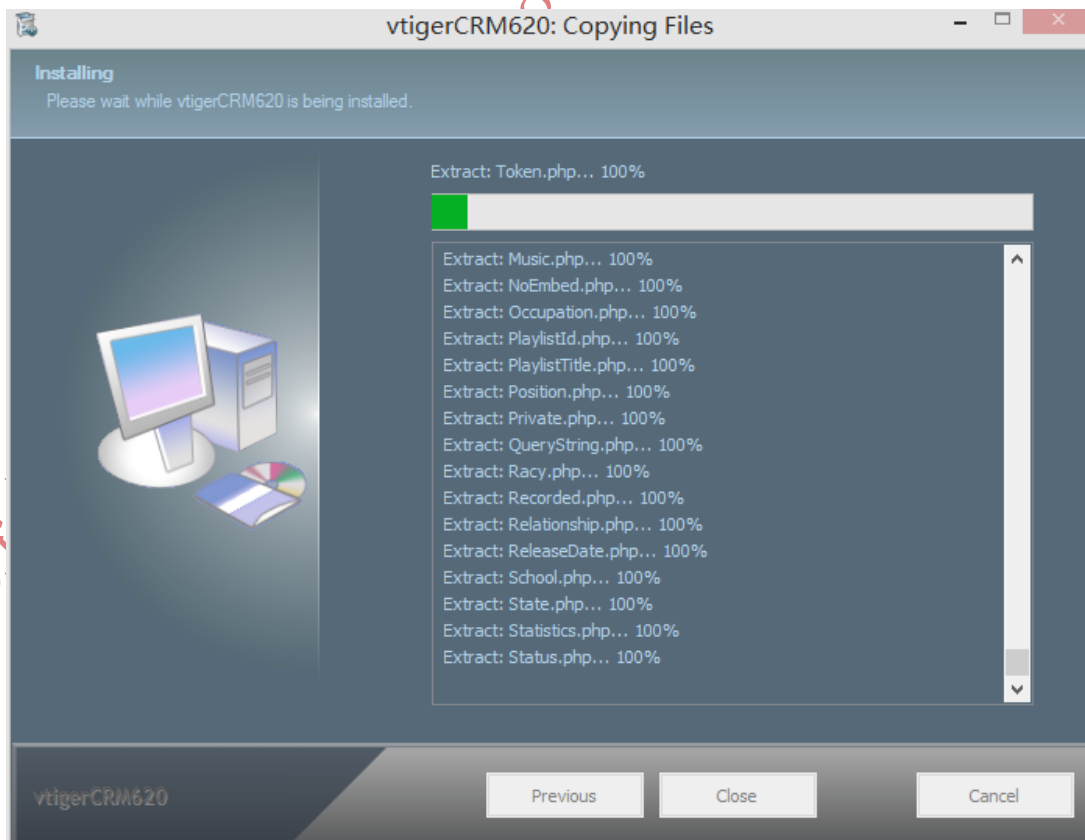
(图 2-1-3-5 选择安装路径)

8. 接下来是 **选择开始菜单目录** 页面。勾选复选框便不会创建开始菜单目录。点击 **Install** 继续：



(图 2-1-3-6 创建开始菜单文件夹)

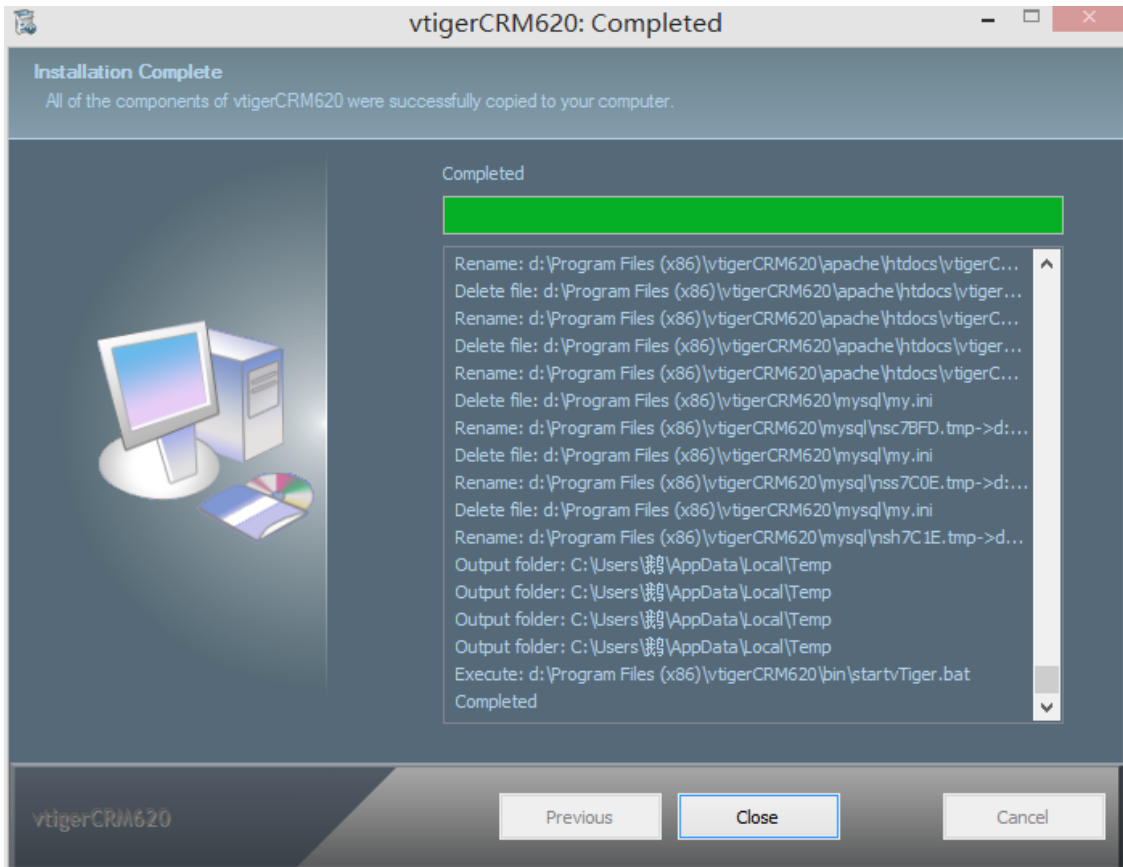
9. 现在正式开始拷贝文件并安装了：



(图 2-1-3-7 拷贝文件安装)

文件安装完成会显示以下界面，点击 **Close** 按钮关闭此界面。此时会弹出 Apache 和 MySQL 服务注

册 DOS 窗口，安装完成将跳转到 Vtiger CRM 初始化配置向导页面（见本章 2.3 节）。



（图 2-1-3-8 安装完成）

2.1.4 在 Windows 上以源码方式安装

这部分是为那些精通技术，已经熟悉 Apache, MySQL 和 PHP 的专业人员准备的，并且假设你已经配置好了一个 WAMP 环境，如果你没有 WAMP 的经验，那么我们还是强烈建议你用上节提到的官方一键安装包。

对于那些已经用 Apache, PHP 和 MySQL 配置好了基于 Windows 的 WEB 环境的同学，你现在可以用源码方式安装了。Vtiger 支持 XAMPP、LAMP、WAMP、MAMP 等环境，你可以根据需要选择任何你喜欢的 WAMP 集成环境。

下面的步骤是假设你熟悉 Apache, PHP 和 MySQL 的管理和配置。

系统需求：

- 硬件需求：4 GB RAM，250 GB 硬盘空间（用于存储文档附件）
- Web 浏览器：FireFox、Chrome 最新版
- WEB 服务器：Apache 2.1+
- 数据库：MySQL 5.1+
 - ✓ SQL_MODE 不应该有 STRICT_TRANS_TABLE（6.5 版以后已解决）
 - ✓ ENGINE = InnoDB 应该启用
- PHP：5.2+，5.3（建议 5.3-5.5）
 - ✓ PHP-imap
 - ✓ PHP-curl

- ✓ PHP-xml
- ✓ PHP-fileinfo (6.5 版本为必需)
- ✓ Max_memory (min.256MB)
- ✓ Max_execution_time (min.60s)
- ✓ Error_reporting (E_ALL & ~E_notice & ~E_DEPRECATED)

一展身手 – 在 Windows 上用源码方式安装

在下载源码安装包之前请确认系统运行环境已经配置正确：

1. 首先，启用以下的 PHP 扩展：

PHP扩展	需求	备注
GD	必须	图形和图表生成的依赖库
IMAP	必须	Webmails 模块的依赖库
Zlib	必须	数据压缩
xml	必须	XML必须安装
fileinfo	必须	6.5版以后必须安装，上传组件检测上传信息
OpenSSL	可选	如果邮件服务器需要通过SSL加密连接时需要启用IMAP的OpenSSL库
Curl	可选	数据传输和官方扩展应用市场需要此扩展库

2. 请务必确认您的 PHP 配置文件（php.ini 中）满足以下推荐值：

变量	值
allow_call_time_referenc	on
error_reporting	E_WARNING & ~E_NOTICE & ~E_DEPRECATED
safe_mode	off
display_errors	on
file_uploads	on
max_execution_time	600
memory_limit	64M
log_errors	off
output_buffering	on
register_globals	off
short_open_tag	on

3. 下载 Vtiger CRM 最新版源码安装包。下载地址：<https://www.vtiger.com/open-source-downloads/>

4. 解压缩下载的文件到 Apache WEB 根目录。由于是 tar.gz 文件，你可能需要 7Zip 这样的解压工具解压缩。

5. 以下文件和文件夹需要提供读写访问权限：

- ✓ config.inc.php
- ✓ tabdata.php
- ✓ install.php
- ✓ parent_tabdata.php

- ✓ cache
- ✓ cache/images/
- ✓ cache/import/
- ✓ storage/
- ✓ install/
- ✓ user_privileges/
- ✓ Smarty/cache/
- ✓ Smarty/templates_c/
- ✓ modules/Emails/templates/
- ✓ modules/
- ✓ cron/modules/
- ✓ test/vtlib/
- ✓ backup/
- ✓ Smarty/templates/modules/
- ✓ test/wordtemplatedownload/
- ✓ test/product/
- ✓ test/user/
- ✓ test/contact/
- ✓ test/logo/
- ✓ logs/
- ✓ modules/Webmails/tmp/

6. 打开浏览器，输入 <http://localhost/index.php> 进入 Vtiger CRM 安装配置向导（见本章 2.3 节）

刚才发生了什么？

我们在已经安装配置好 Apache WEB 服务器，PHP 脚本语言环境和 MySQL 数据库引擎的 Windows 计算机或者服务器上下载了 Vtiger CRM 的源码并进行了安装。

2.1.5 在基于 Windows 的云服务器或者专用服务器上安装

如果要在基于 Windows 的云服务器或专用服务器上安装 vtigerCRM，一旦你远程登录到你的服务器上，整个安装过程和 Windows 桌面上的安装几乎是相同的。

2.2 在 Linux 上安装

Linux 有很多不同的版本和分支，其中最常用的是 Ubuntu、Centos 等。本节中我们将通过其 LTS（长期支持）版本来描述 Vtiger 在 Linux 系统上的安装步骤。

在 Linux 云服务器和桌面版中使用的命令都是相同的。

2.2.1 系统需求

关于安装系统需求可以参考 Vtiger.com 网站

- 硬件需求：4 GB RAM，250 GB 硬盘空间（用于存储文档附件）
- Web 浏览器：FireFox、Chrome 最新版
- 操作系统：Ubuntu 1x(Ubuntu 基于 Debian), Debian5.x, Centos5.x, Fedora Core 9 等

2.2.2 在 Ubuntu Linux 上以源码方式安装 Vtiger CRM

Linux+Apache+MySQL+PHP (LAMP)环境是 Vtiger CRM 系统的最佳运行环境。尽管 Vtiger 团队已经创建好了 Linux 下的安装程序，但我们仍然需要进行一些配置。

动手操作 – 在 Linux (Ubuntu) 上安装 Vtiger

让我们一起来在我们的 Ubuntu 14.04 LTS 系统上安装 Vtiger CRM。这些命令在较早的 Ubuntu 上也能工作，但不能保证完全相同。可喜的是，下载或者升级到 Ubuntu 的最新版本是很容易的。

要在 Linux 系统上安装 Vtiger CRM 系统，了解一下 Linux 的相关命令还是很有必要的。当然您也可以选择一些集成环境，比如 WDCP、LAMP 一键集成环境、阿里云 Linux 集成环境等。但如果你对 Linux 指令熟悉将有助于你成功安装 Vtiger 系统。关于 Linux 的相关操作命令请参考其它文档，本指南只会简要略过。

现在假设你的 Ubuntu 电脑已连接到互联网，我们将从 Ubuntu 的服务器上下载并安装相应的软件包。

1. 打开一个终端或者通过 SSH 登录云服务器，命令格式如下：

```
ssh [USERNAME] @ [SERVER_HOSTNAME]
```

例如：

```
ssh root@abcserver.com
```

2. 登录之后，我们首先确认一下 Ubuntu 的更新源。由于 Ubuntu 默认更新源是国外的网站，在后面我们使用 `apt-get install` 安装软件时会发现下载速度很慢，大一点的软件包要等半天，急死个人。所以我们最好先换成国内的开源镜像站，如网易 163 镜像站，LUPA 镜像站、搜狐镜像站等，速度都很不错。当然，也可以使用默认的官方更新源。

通过终端命令行，使用 `nano`、`gedit` 等文本编辑器打开 `sources.list` 文件进行编辑。由于要用户到 `sudo`，命令，我们需要 `root` 或者 `admin` 权限运行 `apt` 命令。

```
sudo nano /etc/apt/sources.list
```

3. 将下面几行放到 `/etc/apt/sources.list` 文件的末尾，按 `CTRL+O` 保存，按 `CTRL-x` 退出编辑器

```
deb http://mirrors.163.com/ubuntu/ trusty main restricted universe multiverse
```

```
deb http://mirrors.163.com/ubuntu/ trusty-security main restricted universe multiverse
```

```
deb http://mirrors.163.com/ubuntu/ trusty-updates main restricted universe multiverse
```

```
deb http://mirrors.163.com/ubuntu/ trusty-proposed main restricted universe multiverse
```

```
deb http://mirrors.163.com/ubuntu/ trusty-backports main restricted universe multiverse
```

```
deb-src http://mirrors.163.com/ubuntu/ trusty main restricted universe multiverse
```

```
deb-src http://mirrors.163.com/ubuntu/ trusty-security main restricted universe multiverse
```

```
deb-src http://mirrors.163.com/ubuntu/ trusty-updates main restricted universe multiverse
```

```
deb-src http://mirrors.163.com/ubuntu/ trusty-proposed main restricted universe multiverse
deb-src http://mirrors.163.com/ubuntu/ trusty-backports main restricted universe multiverse
```

4. 好, 现在开始更新, 执行以下命令, 你将看到所有的更新过程。

```
sudo apt-get update
```

5. 更新完成后, 我们需要安装一些必要的软件包, 这些包可以根据你的需要取舍, 具体请参考其它资料, 其中 Vtiger 需要的软件包括 GD、IMAP、Zlib、OpenSSL、Curl、XML、fileinfo、Apache、PHP、MySQL 等。

```
sudo apt-get install binutils cpp flex gcc libarchive-zip-perl libc6-dev libcompress-zlib-perl libpcre3
libpopt-dev lynx m4 make ncftp nmap openssl perl perl-modules unzip zip zlib1g-dev autoconf
automake1.9 libtool bison autotools-dev gcc libpng12-dev libjpeg62-dev libfreetype6-dev libssl-dev
libxml2-dev libxml2 apache2 php5-mysql libapache2-mod-php5 mysql-server php5-gd php5-imag
```

6. 当询问是否要安装建议的软件包时, 按 Y 键或者回车。你将看到很多下载和安装提示, 其中一个提示是设置 MySQL 的密码, 根据提示操作就行了。

7. 接下来修改 PHP 配置参数, 打开 php.ini 文件进行修改:

```
sudo nano /etc/php5/apache2/php.ini
```

8. 在 php.ini 文件中找到下面的行改成对应的参数, 如果不存在就创建一个:

```
allow_call_time_reference = on
error_reporting = E_WARNING & ~E_NOTICE & ~E_DEPRECATED
safe_mode = off
display_errors = on
file_uploads = on
max_execution_time = 600
memory_limit = 64M (根据你的硬件性能也可以设置得更高一些)
log_errors = off
output_buffering = on
register_globals = off
short_open_tag = On
```

9. Php.ini 编辑完成后保存退出, 重启 Apache WEB 服务:

```
sudo /etc/init.d/apache2 restart
```

10. 在命令行切换到 Apache 根目录:

```
cd /var/www
```

11. 从 Vtiger.com 网站下载最新版本的安装源文件包:

```
wget
```

```
https://sourceforge.net/projects/vtigercrm/files/vtiger%20CRM%206.5.0/Core%20Product/vtigercrm6.5.0.tar.gz/download
```

12. 解压缩 Vtiger 源码包:

```
sudo tar -xvf vtigercrm6.5.0.tar.gz
```

13. 设置 vtigercrm 目录为 WEB 服务器用户可写

```
sudo chown -R www-data: /var/www/vtigercrm
```

14. 现在可以用 web 浏览器打开 Vtiger 初始化安装配置向导了。

云服务安装请输入 [http://\[IP-ADDRESS\]/vtigercrm/install.php](http://[IP-ADDRESS]/vtigercrm/install.php)

本地安装请输入 <http://localhost/vtigercrm/install.php>

刚才发生了什么？

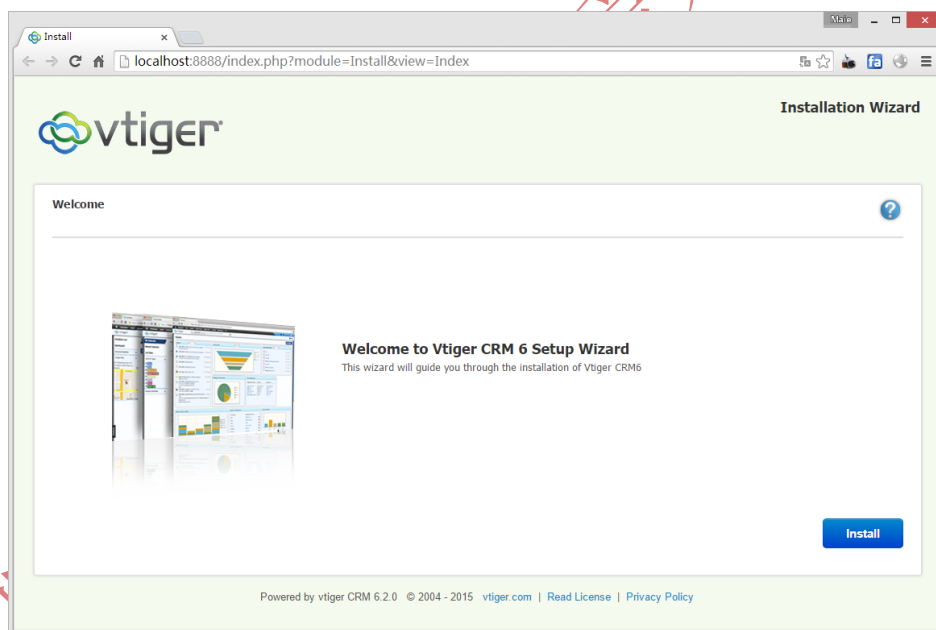
刚刚我们已经在 Ubuntu Linux 计算机或者服务器上安装了所有 Vtiger CRM 所依赖的软件，包括 Apache WEB 服务器，PHP 脚本语言和 MySQL 数据库引擎，然后我们下载 Vtiger CRM 的源码包并手动安装好了，现在可以开始进行初始化配置了。

2.3 初始化安装配置向导

不管是在 Windows 还是 Linux 系统安装 Vtiger CRM 系统，最后一步都是进入初始化安装配置向导。值得注意的是，用 Windows 一键安装包在内网安装时默认地址是 <http://localhost:8888>，Linux 默认安装地址是 <http://localhost/vtigercrm>，如果修改过 Apache WEB 端口的话应该是 <http://localhost:port/number/vtigercrm>。请使用 Chrome、Firefox 等支持 HTML5 的浏览器操作。

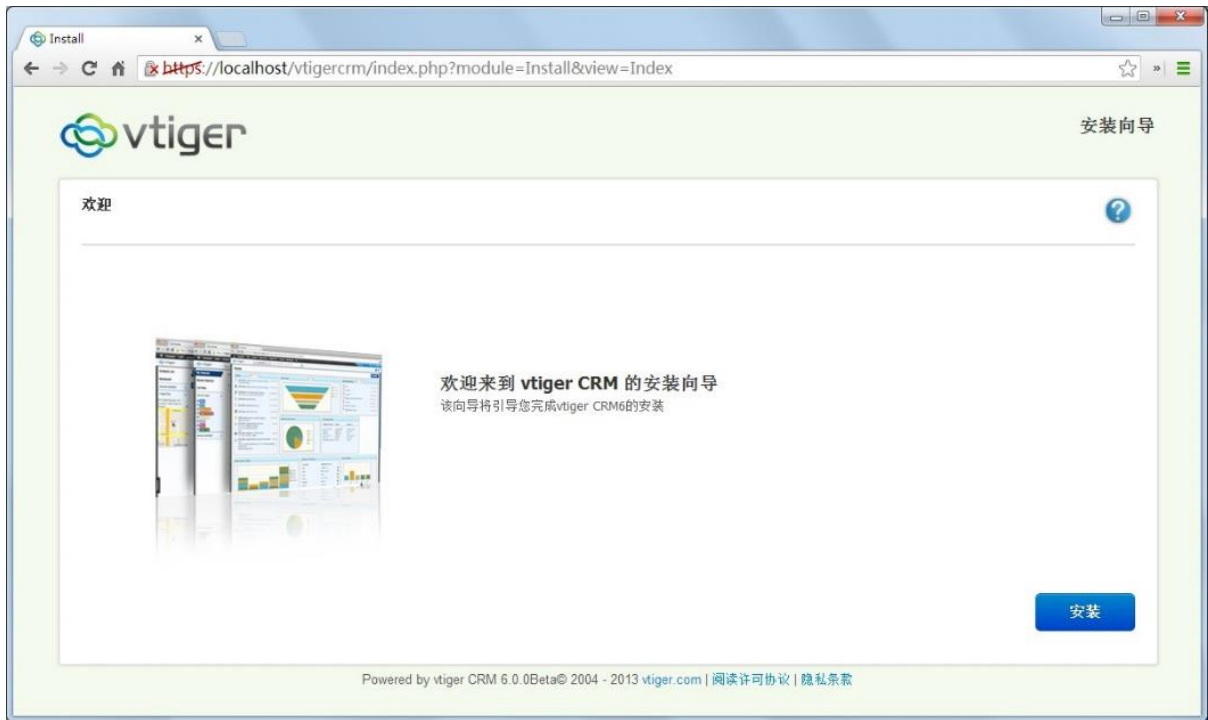
动手操作 – 初始化安装并配置 Vtiger CRM

1. 输入默认安装地址并打开安装配置向导：



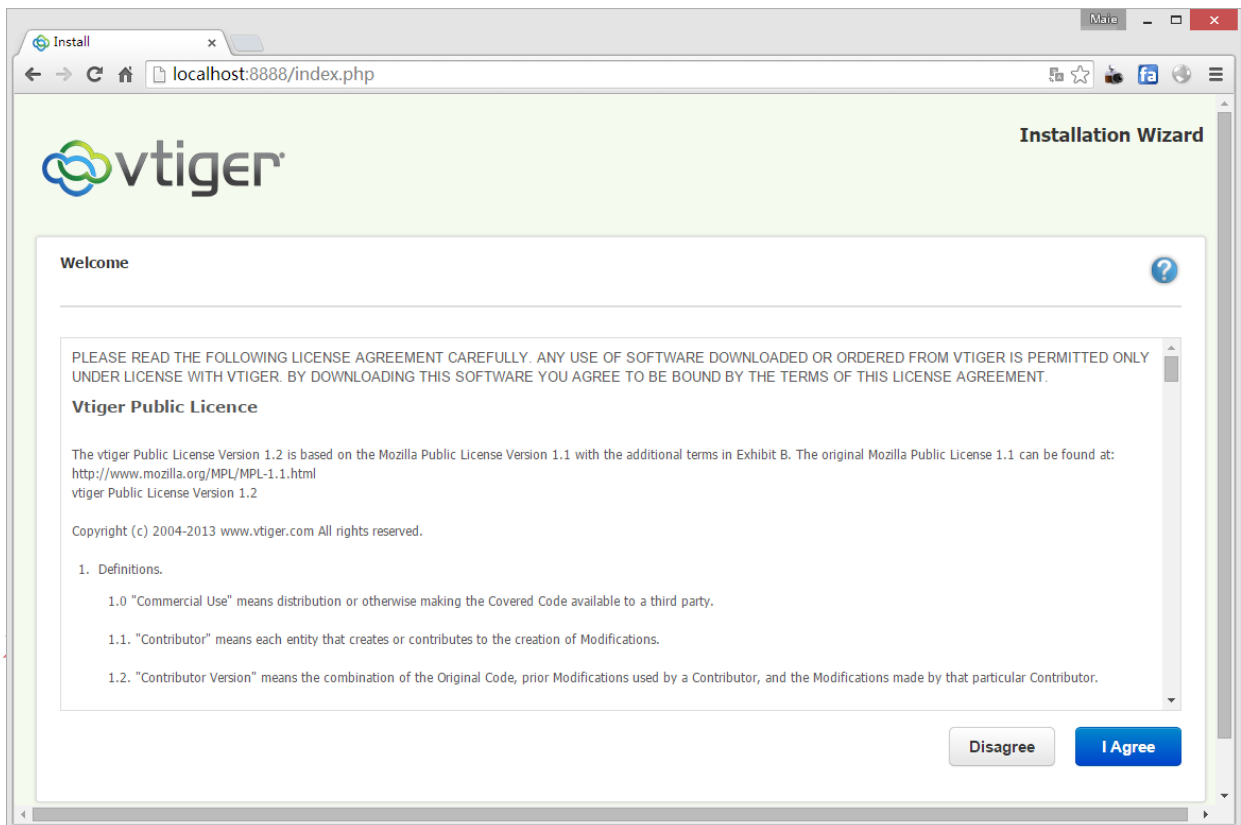
(图 2-3-1 安装配置向导)

如果你要看中文安装界面，需要将 Vtiger6 简体中文语言包解压并复制到安装目录下 `language\zh-cn\` 文件夹中。同时需要修改一下 `module\install\` 下的 `install.php` 中 `defaultLanguage` 配置信息，将 `en-us` 改为 `zh-cn`。刷新页面就可以看到中文安装欢迎界面，是不是顺眼多了？！



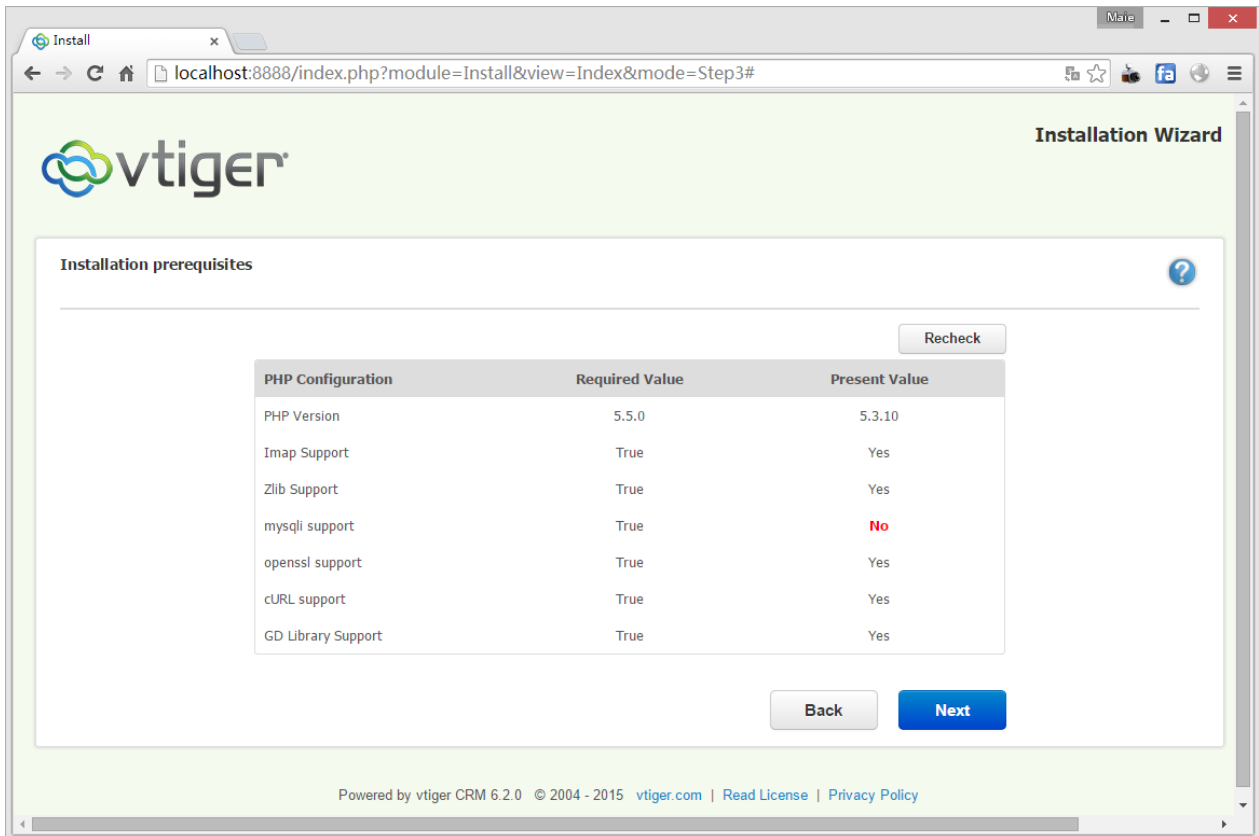
(图 2-3-2 安装配置向导中文)

2. 接下来我们还是以英文界面为例作介绍。英文安装向导也很简单，就没有必要折腾了。这个界面是授权许可协议，点“**I Agree**”才能继续下一步。



(图 2-3-3 安装配置向导中文)

3. 接下来进入环境参数检测页面，分为两部分：**PHP** 扩展组件和 **php.ini** 参数配置。不满足的条件会用红色“**NO**”标示出来。



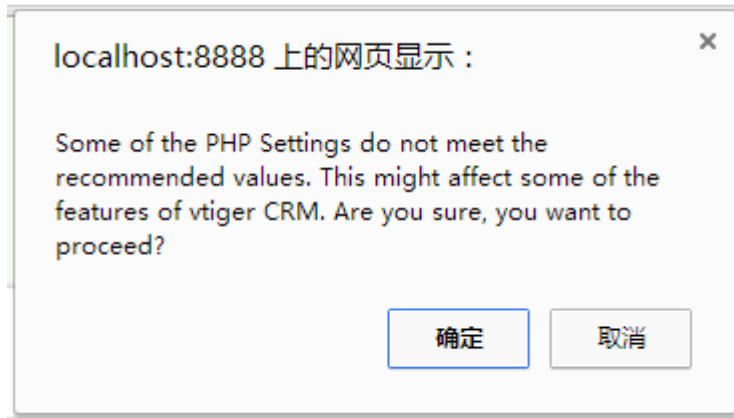
(图 2-3-4 PHP 环境检测)

对于不满足的 PHP 扩展组件，需要安装相应的扩展组件。例如 Windows 系统中只需要修改 PHP 安装目录下的 php.ini 文件，找到扩展组件对应行，将前面的注释符号“;”删除即可；而 Linux 系统中安装则相应复杂，请参考相应的 PHP 配置手册。而对于 PHP 环境配置参数，也是通过修改 php.ini 文件，将对应的参数设置为推荐的值就可以了。修改完可以点击右上角 **Recheck** 按钮重新检测。

Recommended PHP Settings		
display_errors	On	Off
max_execution_time	600	300
error_reporting	E_WARNING & ~E_NOTICE & ~E_DEPRECATED	NOT RECOMMENDED
allow_call_time_pass_reference	On	Off
log_errors	Off	On
short_open_tag	On	Off

(图 2-3-5 PHP 环境检测)

4. 如果某些推荐的值未满足系统要求，而我们忽略点击 **NEXT** 进入下一步安装时，会弹出一个提示：该参数可能会影响某些功能的使用，弹出一些错误提示等。点击“确定”可以进入下一步安装。安装完成后我们随时可以自行手动安装配置 PHP 扩展组件和参数。



(图 2-3-6 PHP 环境检测跳过提示)

5. 接下来将进入数据库和 Vtiger 系统参数配置页面。此页面中可以配置数据库、基础货币、系统管理员、时区等信息。

数据库配置

Host Name: 数据库主机。EXE 一键安装包或者本机安装请保持默认，如果是 RDS 远程云数据库，请输入云数据库地址。

User Name: 连接 Vtiger 数据库的用户，默认为管理员用户 root

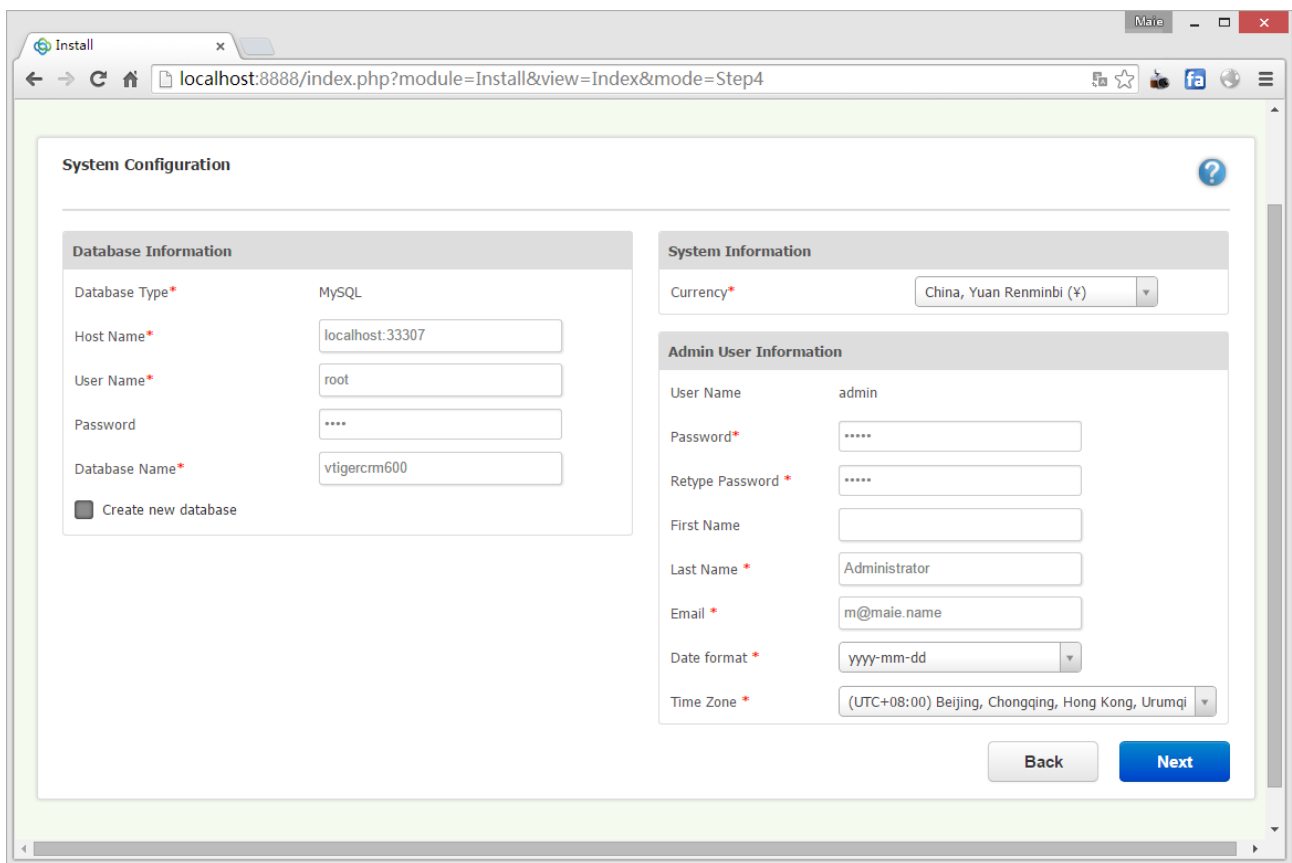
Password: 此用户对应的密码，默认为 root，此项如果不输入表示没有密码

Database Name: Vtiger 使用的数据库名称。

Create new database: 创建新数据库。勾选此项表示由系统自动创建新的数据库，需要提供 MySQL 数据库的管理员用户密码。

数据库创建

对于数据库的创建，对于新手来说很容易出错，需要多说一下。数据库的创建方法主要有三种：其一是安装时系统自动创建（强烈推荐）；其二是通过 phpMyAdmin 等数据库管理软件创建，创建时需要注意，数据库引擎建议为 InnoDB，数据库字符集应设置为 utf8，校对规则设置为 utf8_general_ci，否则在简体中文若其它语言下会显示为乱码；其三是通过命令行创建数据库，以下将介绍。



(图 2-3-7 系统参数配置)

通过命令行创建数据库

从终端登录 MySQL。如果没有为 root 用户设置密码登录命令为:

```
mysql -u root
```

否则, 登录命令为:

```
mysql -u root -p [Your password]
```

用下面的命令创建 vtiger CRM 数据库:

```
mysql> CREATE DATABASE vtiger_db DEFAULT CHARACTER SET utf8 DEFAULT COLLATE  
utf8_general_ci;
```

为这个数据库创建一个用户

```
mysql> GRANT ALL ON vtiger_db.* TO 'vtigeruser'@'localhost' IDENTIFIED BY  
'SET_PASSWORD_HERE';
```

设置基础货币

在图 2-3-7 界面右侧设置基础货币, 选择 **China, Yuan Renminbi**

设置 Vtiger 管理员用户

管理员用户默认登录账户为 admin

Password/Retype Password: 输入并设置两次密码进行确认

Last Name: 为管理员用户取一个名字, 登录后将显示在右上角。

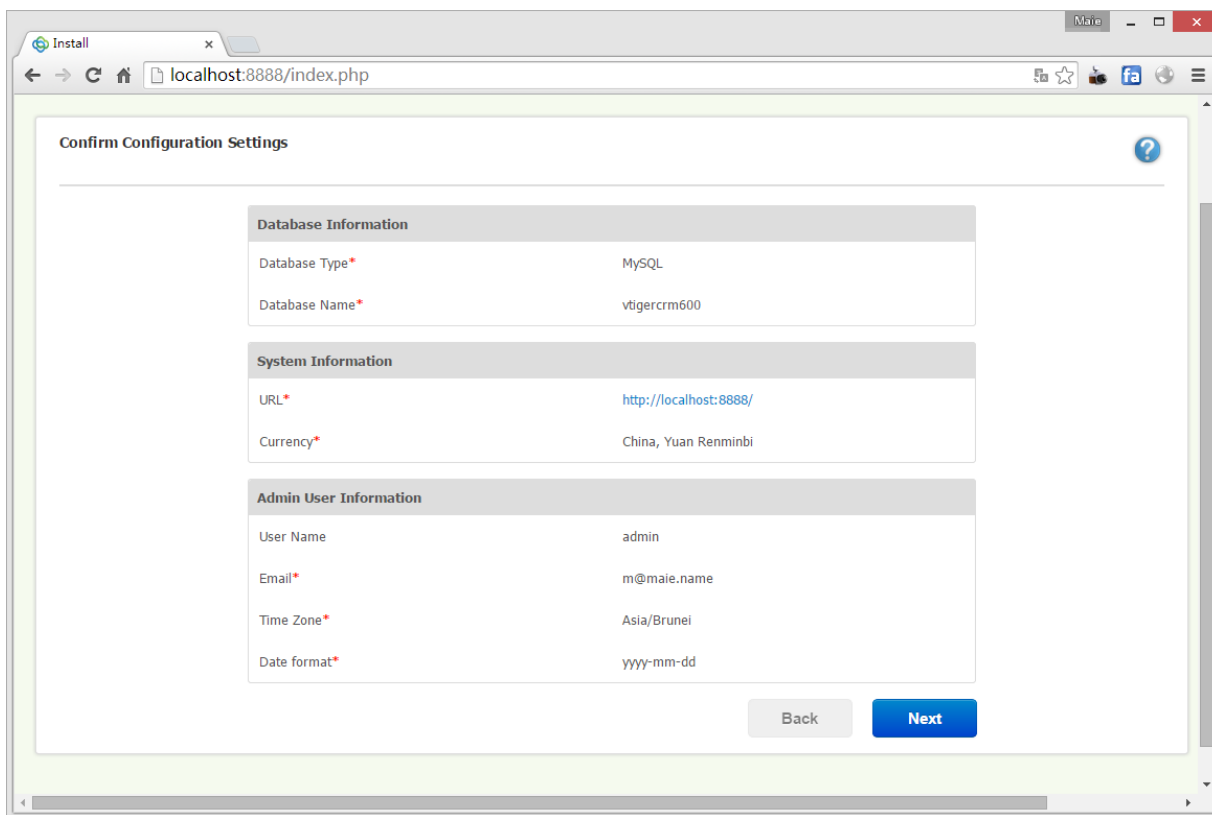
Email: 管理账户 E-mail 地址, 一定要设置真实的地址

Data Format: 日期格式。可以设置为 yyyy-mm-dd, 即年-月-日格式。

Time Zone: 时区, 中国大陆地区请设置为(UTC+08:00) Beijing, Chongqing, Hong Kong...

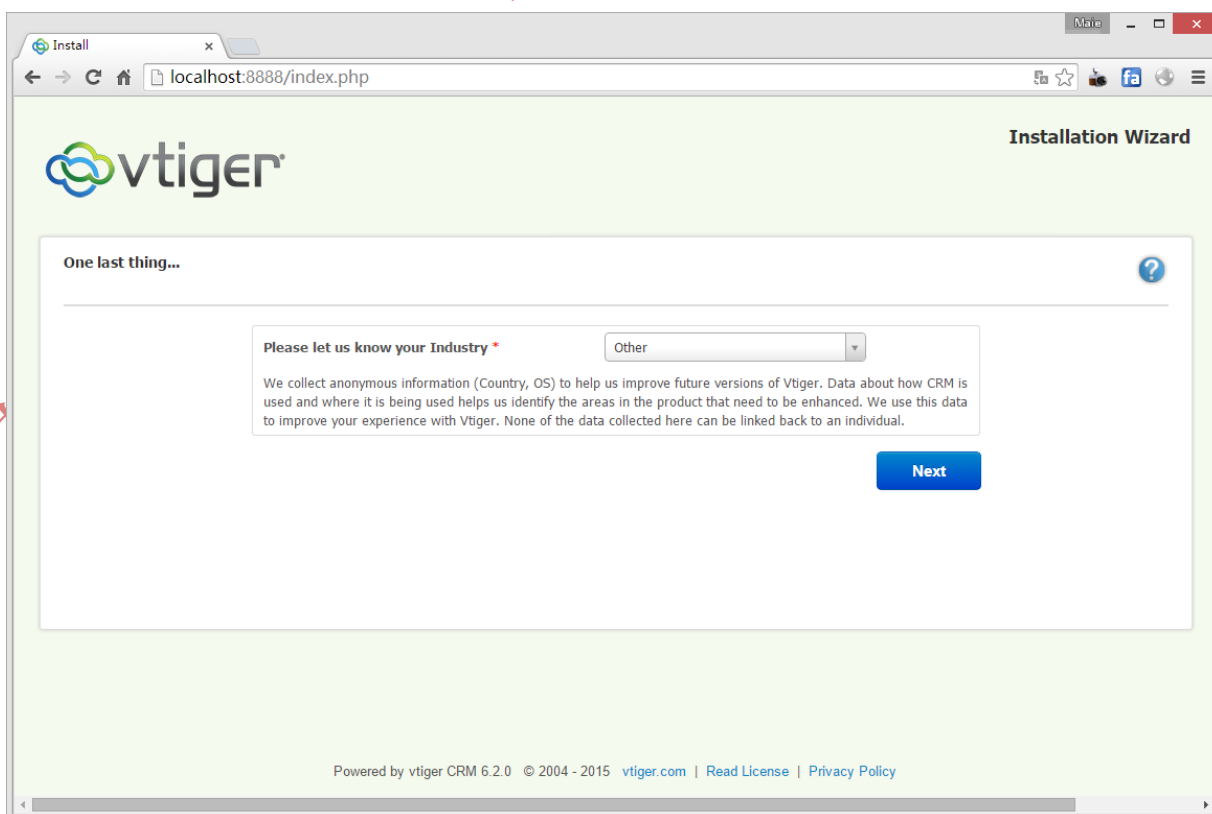
点击 **Next** 继续。

6. 进入确认参数页面。此页面确认第 5 步中设置的信息, 如果有错误可以返回前面修改。此参数配置后会保存到安装目录下的 `config.inc.php` 文件中。



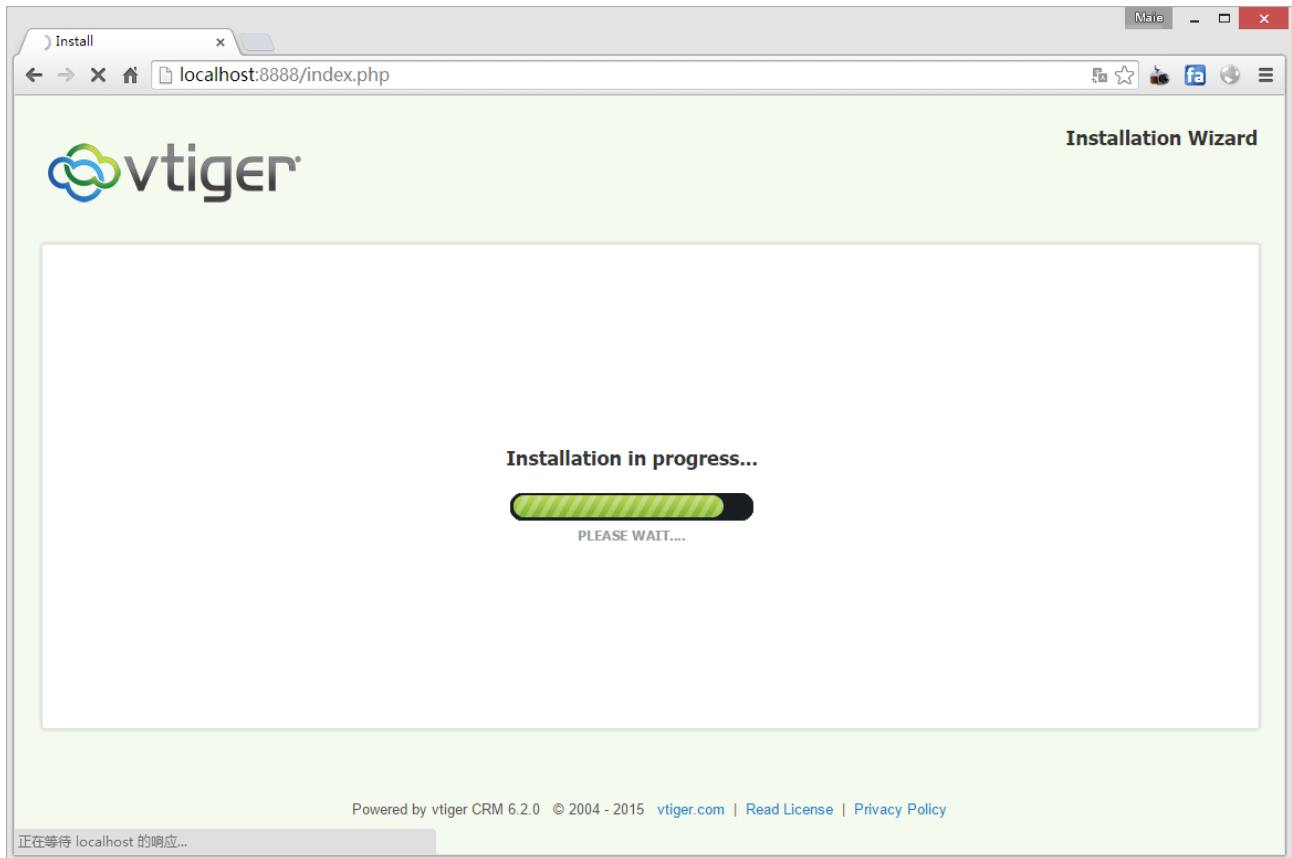
(图 2-3-8 系统参数确认)

7. 选择行业类型, 这个设置没有什么用, 估计是官方统计用的。随意设置一个项。



(图 2-3-9 选择行业类型)

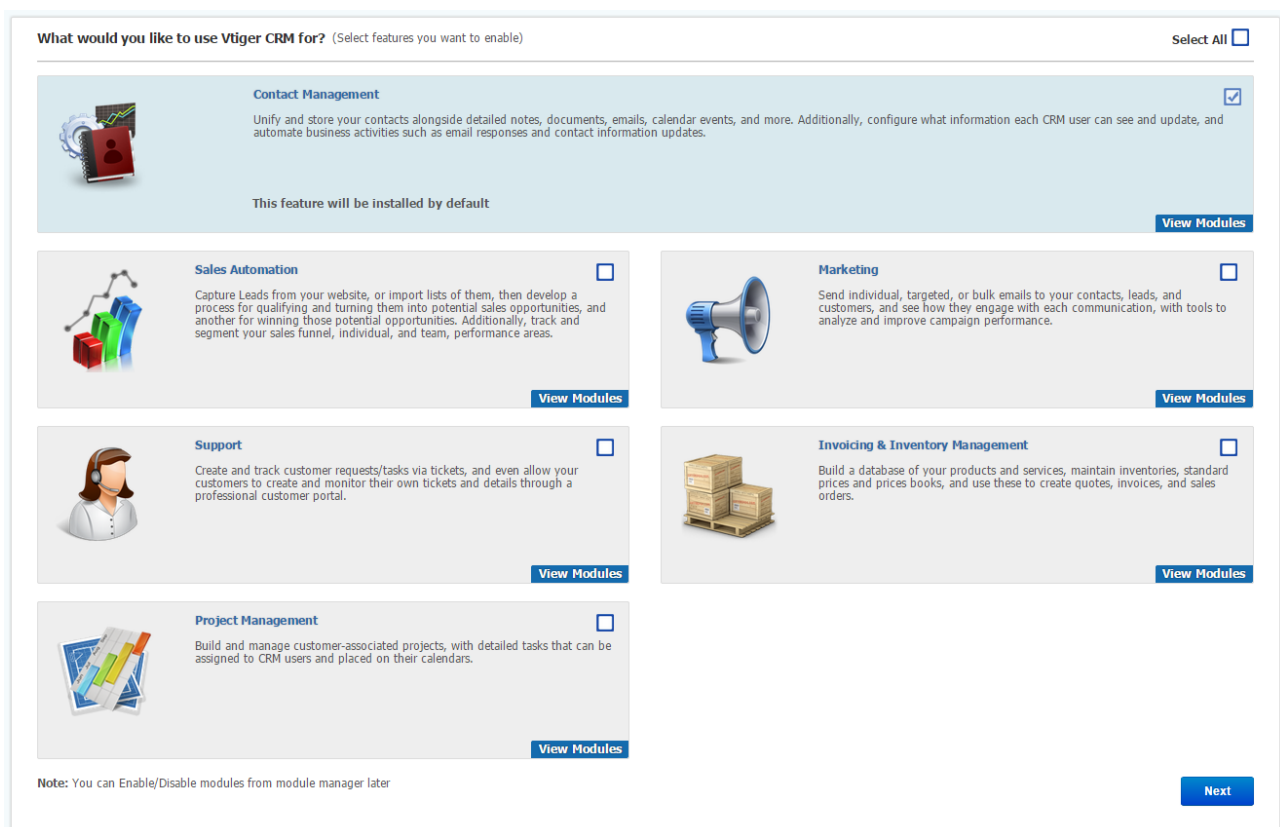
8. 安装配置。这一步大家均反馈需要较长的时间。大约要等 6-7 分钟，建议大家去溜达一圈回来。不要问我为什么这么慢，我也不知道。



(图 2-3-10 漫长的等待)

9. 选择要启用的功能。默认选定的是联系人管理功能模块，如果不了解，建议点击右上角 **Select All** 全部选定。如果这里没有安装也不用担心，这些插件或者组件可能在系统后台设置-模块管理中启用或者禁用。点击 **NEXT** 完成安装。

贺岁版，
仅供内部



(图 2-3-11 选择安装插件)

Contact Management (联系人管理): 记录管理联系信息, 文档, 邮件, 日程事件等跟进信息。

Sales Automation (销售自动化): 潜在客户线索管理, 销售机会跟进, 销售阶段管理等

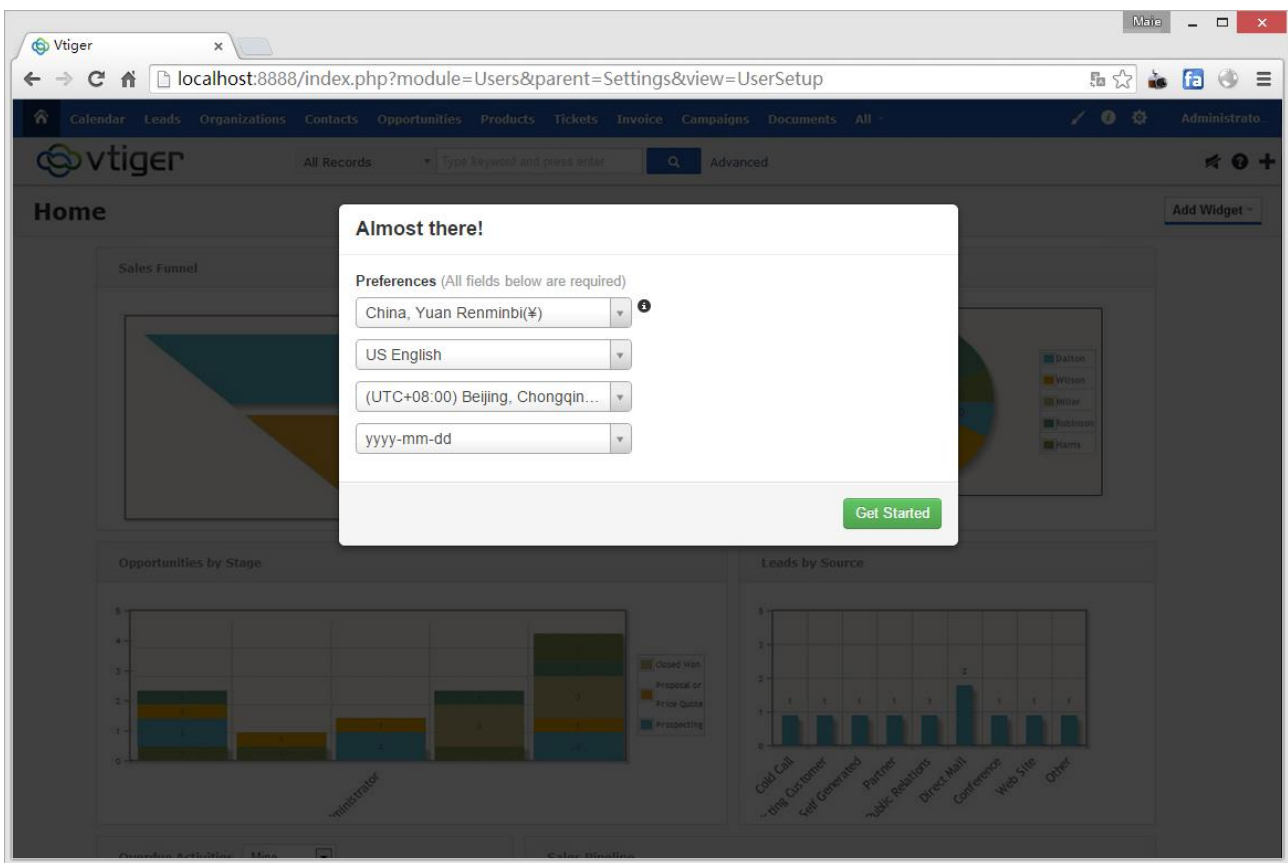
Marketing (营销活动): 通过有针对性的发送 Email 给联系人、客户、潜在客户, 邀请参加交流、展会等活动, 并且有工具可以对营销活动进行分析。

Support (支持): 通过服务单对客户的反馈和问题进行跟进, 甚至客户也可以通过专门的客户门户自己创建服务单和并跟进。

Invoicing & Inventory Management (发票和库存管理): 构建你的产品和服务数据库, 维护库存, 价格标准和价格表, 并使用这些创建报价单, 发票和销售订单。

Project Management (项目管理): 构建并管理与客户有关的项目, 管理可以分配给 CRM 用户的详细任务, 把任务放在他们的日程表上。

10. 以上安装完成将自动进入程序主界面, 同时弹出个人偏好选项设置对话框。每个新用户首次登录都会弹出此对话框, 可以设置当前用户使用的货币、语言、时区、日期格式。如果此处未弹出对话框或者不能点击按钮, 请换用其它非 IE 内核的浏览器。



(图 2-3-12 设置个人偏好选项)

点击 **Get Started** 完成安装，进入主界面。

刚才发生了什么？

刚才我们已经完成了 Vtiger CRM 的安装过程，可以开始使用啦，恭喜！

2.4 Config.inc.php 配置文件

如果安装正确，在 Vtiger CRM 根目录下将会生成 config.inc.php 文件，此文件包含 vtiger CRM 的基本配置信息，如果对这些参数不了解，且系统运行正常，请不要随意修改此文件的内容。摘要如下，仅供高级用户参考：

// url for customer portal (Example: http://vtiger.com/portal) 客户门户地址

```
$PORTAL_URL = 'http://你的CRM地址/customportal';
```

// helpdesk support email id and support name (Example: 'support@vtiger.com' and 'vtiger support')

```
$HELPDESK_SUPPORT_EMAIL_ID = '支持邮箱地址';
```

```
$HELPDESK_SUPPORT_NAME = '支持团队名称';
```

```
/* database configuration
```

```
*/
```

```
$dbconfig['db_server'] = 'localhost';//数据库服务器
```

```
$dbconfig['db_port'] = ':3306';//数据库端口
$dbconfig['db_username'] = 'user';//数据库用户名
$dbconfig['db_password'] = 'password';//数据库密码
$dbconfig['db_name'] = 'vtiger';//数据库名称
$dbconfig['db_type'] = 'mysql';//数据库类型

//访问地址，如果要公网访问，此地址必须设置为公网 IP
$site_URL = 'http://localhost/';

// root directory path 安装根路径
$root_directory = '/www/web/你的安装目录/';

// default charset 默认字符集编码，强烈建议设置为 UTF-8
$default_charset = 'UTF-8';

// default language 默认语言默认值是 en_us，如果安装了简体中文语言包，这里可以设置为 zh_cn
$default_language = 'zh_cn';
```

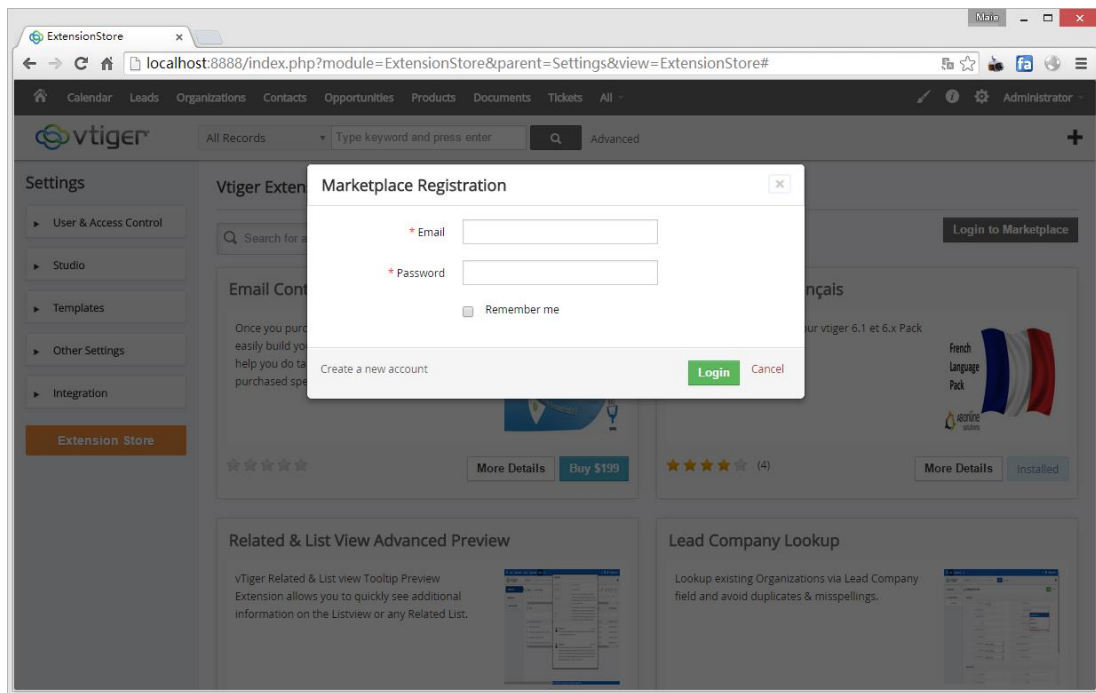
2.5 安装简体中文语言包

Vtiger 6.0 版本以前的语言包安装方式是通过后台 Setting – Studio – Module Manager 界面 Install from Zip 来导入模块、插件或者语言包。Vtiger 6.x 版本仍然保留了导入 zip 安装模块的方式，你可以通过导入方式安装简体中文语言包。此外如果你加入了 Maie 建立的 Vtiger CRM 爱好者 QQ 群：385434086，你可以在第一时间获得简体中文语言包和 Vtiger 最新资讯。

Vtiger 6.0 以后，为了增强安全性，官方在系统中集成了扩展应用商店，便于购买下载官方认证的模块和插件。强烈建议通过应用市场安装应用。通过简单的注册就可以在线下载并安装简体中文语言包。目前 Maie 翻译的简体中文语言包在官方扩展应用市场中免费提供。

动手操作 – 安装简体中文语言包

在 Vtiger CRM 右上角点  图标进入后台设置界面，左侧菜单栏点击  进入官方扩展应用市场。点击应用市场右上角的  登录或者注册应用市场。



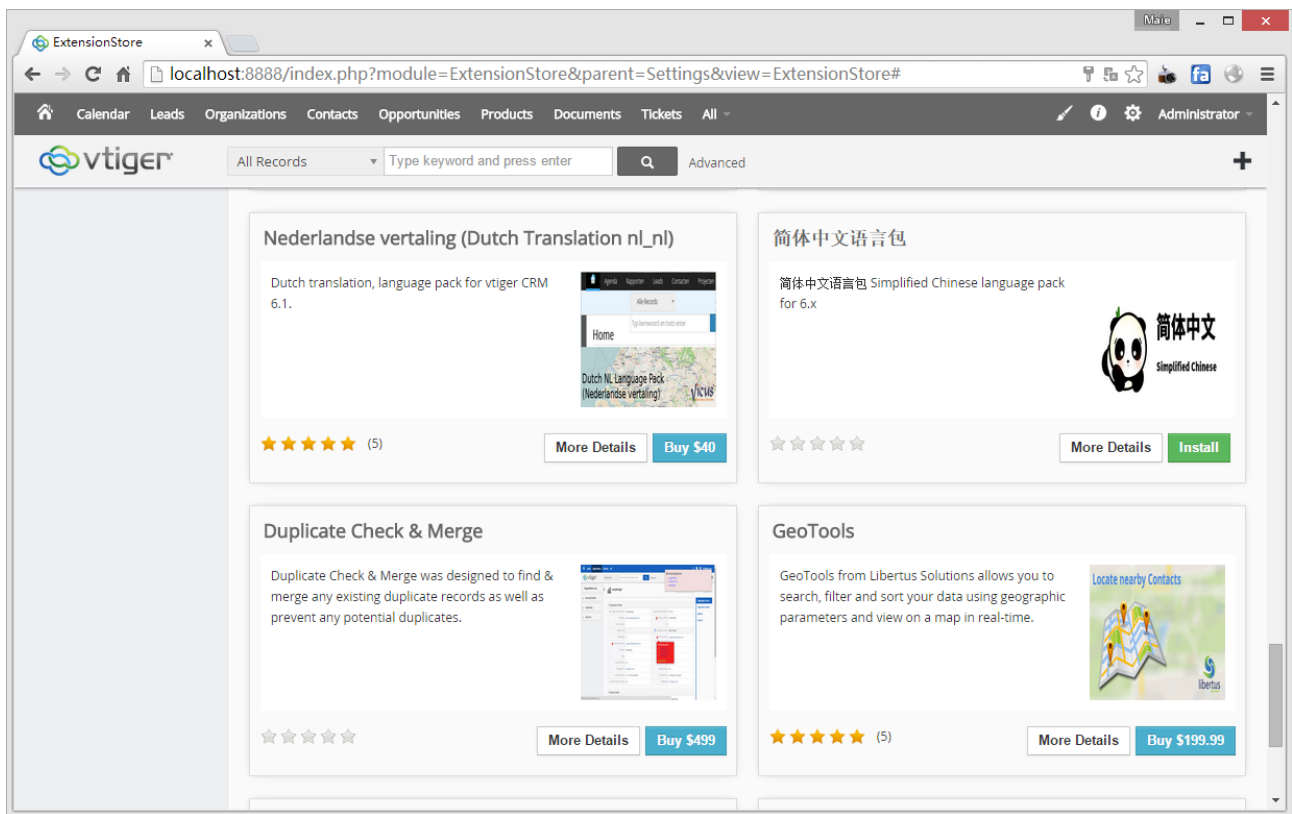
(图 2-5-1 应用市场登录)

如果没有在官方扩展应用市场中注册过用户，可以在上图的应用市场登录界面中点击 **Create a new account** 创建一个用户。

A screenshot of the "Sign up for free" registration form. The form is titled "Sign up for free" with a close button in the top right. It contains six input fields, each with a red asterisk indicating a required field: "* Email address", "* First name", "* Last name", "* Comapany name", "* Password", and "* Confirm password". At the bottom of the form, there are two buttons: "Register" (green) and "Cancel".

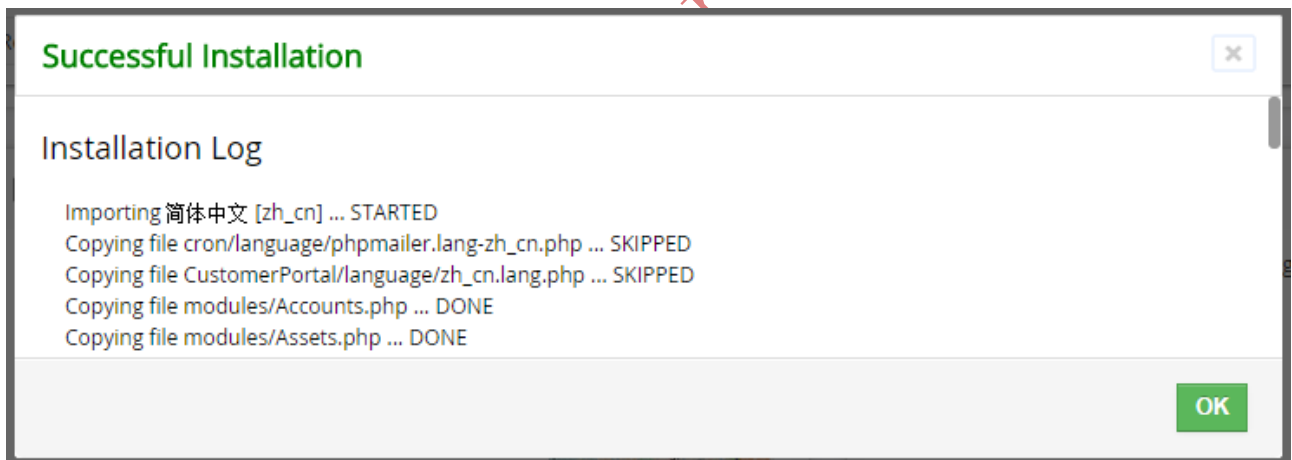
(图 2-5-2 应用市场注册)

注册并登录应用市场后，输入 **Chinese** 搜索并找到 **简体中文语言包**，点击 **Install** 进行安装。



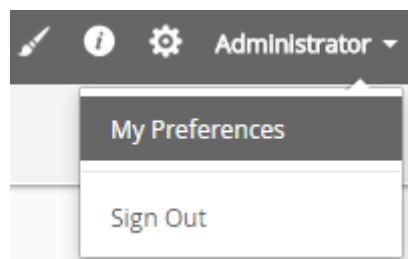
(图 2-5-3 应用市场中的简体中文语言包)

安装成功会有如下提示，点击 **OK** 返回。



(图 2-5-4 简体中文语言包安装成功)

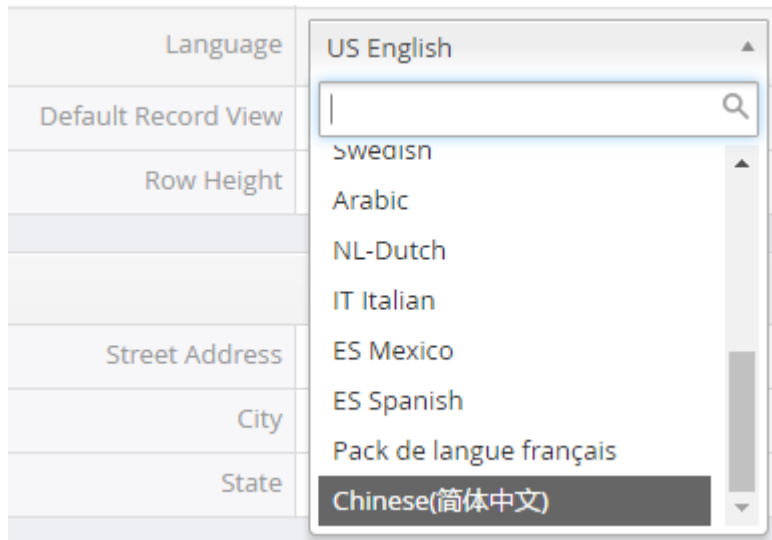
Vtiger 支持为每个用户设置不同的语言偏好，所以我们还需要在个人偏好选项中设置一下。点击右上角已登录的用户名，在下拉菜单中选择 **My Preferences** 进入个人偏好选项设置界面。



(图 2-5-5 个人偏好设置)

在 **My Preferences** 页面滚动至 **More Information** 的位置。点击 **Language** 栏启动编辑模式，打开下

拉列表框，选择 **简体中文** 点击空白处退出编辑模式并自动保存。



(图 2-5-6 修改个人语言偏好)

刚才发生了什么？

刚才我们已经把 Vtiger CRM 设置成了简体中文界面，看起来是不是顺眼多了呢！



由于 Vtiger 源代码中 Login 登录页面暂未集成多语言，因此如果需要进行登录页面中文，请用文本编辑器自行修改安装根目录下首页登录模板

`layouts\vlayout\modules\Users>Login.tpl` 文件中的英文字符串为中文。



注意：如果你需要随时编辑语言标签，可以在应用商店安装收费扩展应用。

2.6 本章小结

在本章中，我们一起学习了 Vtiger CRM 的安装，尤其是：

- 用户一键安装工具在 Windows 中安装 vtiger CRM
我们可以直接下载 vtiger 官方提供的 EXE 安装包，它可以支持 Windows XP/7/8.1 和 Server
- 在 Windows 系统中以源码方式安装 Vtiger CRM
我们可以下载源码包，直接解压缩到 WEB 服务器中完成安装。Web 环境需要 Apache, PHP, MySQL，你可以使用像 XAMPP 这样的集成环境。
- 在 Linux 系统中以源码方式安装 vtiger CRM
我们以 Ubuntu 为例学习了在 Linux 系统中安装配置的方法，Apache, PHP 和 MySQL 环境仍然需要自己配置，难度比在 Windows 系统中高。你也可以使用一些云集成环境。

下一章中，我们将登录 vtiger CRM，在系统中录入数据并开始使用。

第三章 Vtiger CRM 系统初始化

好了，经过一番努力，Vtiger CRM 系统已经安装好了。现在我们可以开始录入公司相关的数据，比如我们的联系人、客户等等。

在这一章中，我们将了解到：

- 录入公司数据
- 导入 CRM 项目：潜在客户和客户等
- 创建系统用户并设置权限
- 配置 email


让我们开始吧...

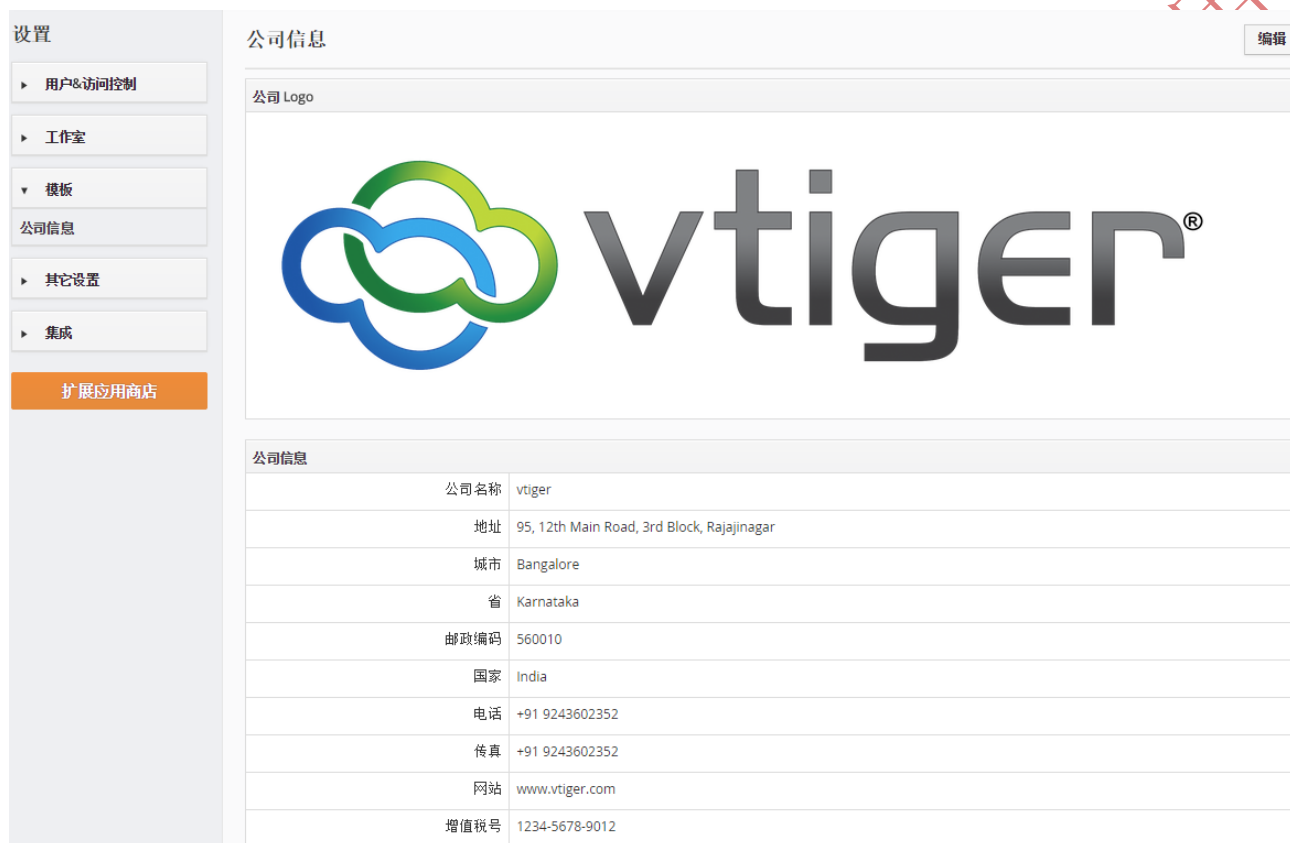
贺岁版，仅供 Vtiger 爱好者交流使用

3.1 录入公司数据

首先第一步就是要录入我们自己公司的数据。这些信息将在 email、PDF 发票等模块中使用。

动手操作 – 录入公司数据

1. 在 Vtiger CRM 右上角点  图标进入后台设置界面，选择 **模版-公司信息**，进入公司信息设置页面。点击 **编辑** 按钮切换到编辑模式。




设置

- 用户&访问控制
- 工作室
- 模板
- 公司信息
- 其它设置
- 集成
- 扩展应用商店

公司信息 编辑

公司 Logo




公司信息

公司名称	vtiger
地址	95, 12th Main Road, 3rd Block, Rajajinagar
城市	Bangalore
省	Karnataka
邮政编码	560010
国家	India
电话	+91 9243602352
传真	+91 9243602352
网站	www.vtiger.com
增值税号	1234-5678-9012

(图 3-1-1 查看公司信息)

2. 现在，录入您公司的信息，设置公司 logo。

[ 推荐 Logo 尺寸为 170x60 像素。可以使用 JPG PNG 等格式的图片]

公司 Logo

选择文件 未选择任何文件

推荐大小 170X60 像素(.jpeg, .jpg, .png, .gif, .jpeg, .x-png 格式)

公司名称* vtiger

地址 95, 12th Main Road, 3rd Block, Rajajinagar

城市 Bangalore

省 Karnataka

邮政编码 560010

国家 India

电话 +91 9243602352

传真 +91 9243602352

网站 www.vtiger.com

增值税号 1234-5678-9012

保存 取消

(图 3-1-2 修改公司信息)

3. 点击 **保存** 按钮退出。

刚才发生了什么？

刚才我们已经录入了自己公司的信息，这些信息将用于邮件模版和 PDF 文档（如销售订单、采购订单、发票等）。

3.2 配置 email

Email 系统是 Vtiger CRM 系统的重要组成部分。Vtiger CRM 系统中的 email 设置包括两部分，一个是通过系统外发的邮件，需要配置发送邮件服务器；另外一个 CRM 系统自带的 Web Mail 客户端系统，用于接收 Email 信息，需要配置接收邮件服务器。

3.2.1 发送邮件服务器

Vtiger CRM 随时都通过 E-mail 方式发送信息，例如日程事件通知，工作流产生的消息等。所以我们需要首先在系统中配置好发送邮件服务器。

动手操作 – 配置发送邮件服务器

1. 点击 **CRM 设置-其它设置-发送邮件服务器** 打开外发邮件服务器配置页面配置 CRM 系统的 SMTP

服务器信息。

2. 点击“编辑”按钮修改默认设置。常见邮箱如 Gmail、QQ、163 邮箱等外发邮件服务器需要查询各自的帮助中心，有的还需要在共设置中启用 smtp 协议支持。

(图 3-2-1-1 配置外发邮件服务器)

发件服务器名称：即 smtp 服务器名称，如 Gmail 为 smtp.gmail.com。如果使用加密方式，则应写为：**ssl://smtp.gmail.com:465**。QQ 企业邮箱地址应为：**ssl://smtp.exmail.qq.com:465**


邮件账号：即邮箱账号，应写全。如 xxx@gmail.com，xxx@qq.com 这样。

密码：即此邮箱对应的密码。

发送邮件地址：即发件人。外发的邮件可以指定统一的发送邮件地址，如果不填写将默认为当前用户的邮件地址。


需要验证：点击勾选复选框将启用发送前验证，要求输入密码。

3. 点击“保存”保存设置。

 **注意：**如果 QQ 企业邮箱启用微信动态密码，在这里密码应填写 QQ 邮箱授权码。

刚才发生了什么？

刚才我们已经成功配置了 SMTP 服务器，CRM 系统已经可以对外发送邮件了。如果配置不正确请仔细检查 smtp 服务器地址、端口是否正确，其次可以查看服务器 mail 相关的组件安装是否正确。还有有些邮件服务器不允许连续多次尝试发送，或者具有发送数量限制，这些都可能导致配置不成功或者发送邮件失败。

 **注意：**如果你需要为每个用户设置独立的 SMTP 邮箱，可以在应用商店安装收费扩展应用。

3.2.2 配置邮件管理

在 Vtiger CRM 系统中已经集成了一个 Webmail 客户端，叫做“邮件管理”。邮件管理器是一个集成的 Web 版的电子邮件客户端，可以让用户通过收到的电子邮件进行 CRM 相关操作。它可以帮助您从您的收件箱中收到的电子邮件创建潜在客户，联系人，客户，服务单（故障单）和待办事项。如果发件人的电子邮件 ID 与 CRM 的记录匹配，您可以执行操作，如：附加电子邮件，添加待办事项，评论和服务单等。此外，您还可以进行撰写，回复，转发邮件等操作。

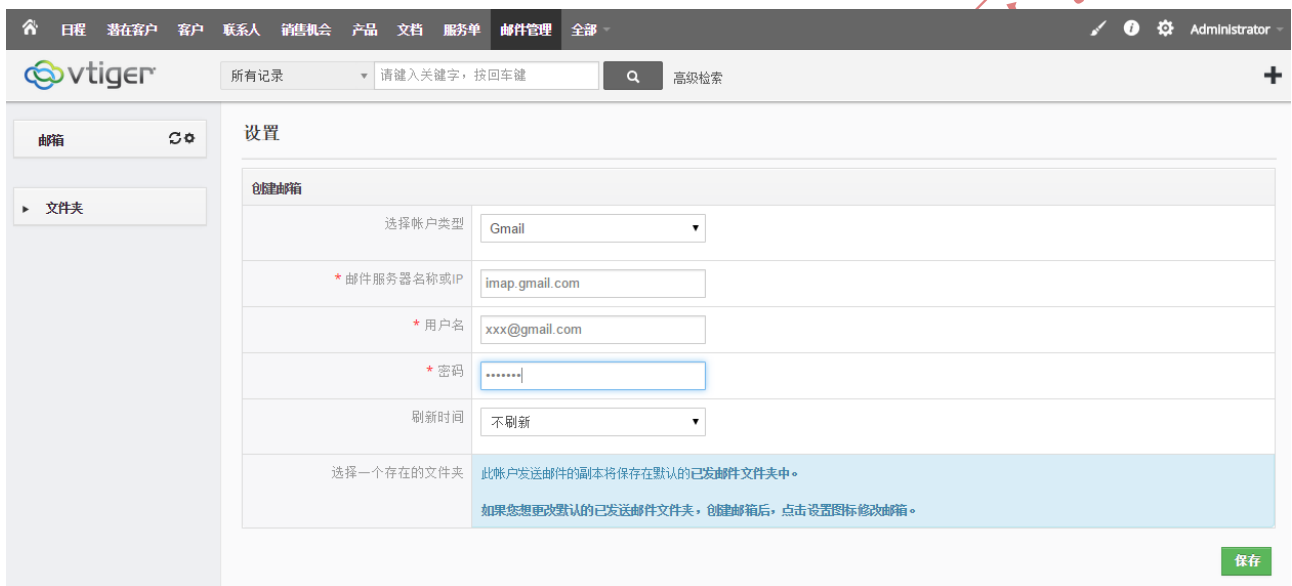
动手操作 – 配置接收邮件服务器

1. 点击顶部主菜单 - 邮件管理 打开邮件管理模块。点击 **创建邮箱** 按钮。



(图 3-2-2-1 打开邮件管理器)

2. 在创建邮箱页面，可以选择常用的邮件服务提供商，如果是 Gmail、yahoo 或者 Fastmail，选择后将自动填写邮件服务器信息。否则应选择自定义。



(图 3-2-2-1 选择邮件服务提供商)

3. 输入接收邮件服务器名称或者 IP。目前 Vtiger CRM 仅支持 IMAP 协议收取邮件，请查询你的邮件服务商提供的 IMAP 地址和端口。如腾讯邮箱接收邮件服务器为：imap.qq.com
 用户名这里一定要填写账户全名：xxx@qq.com
 如果是企业邮箱填写你的企业邮箱账户全名：xxx@你的域名.com

创建邮箱	
选择帐户类型	自定义
* 邮件服务器名称或IP	imap.qq.com
* 用户名	xxx@qq.com
* 密码	...
协议	<input type="radio"/> IMAP2 <input checked="" type="radio"/> IMAP4
SSL 选项	<input type="radio"/> No TLS <input type="radio"/> TLS <input checked="" type="radio"/> SSL
证书验证	<input type="radio"/> 验证证书 <input checked="" type="radio"/> 不验证证书
刷新时间	不刷新
选择一个存在的文件夹	此帐户发送邮件的副本将保存在默认的已发送邮件文件夹中。 如果您想更改默认的已发送邮件文件夹，创建邮箱后，点击设置图标修改邮箱。
保存	

SSL 加密选项，刷新时间等根据你的需要填写。如果一切填写正确，Vtiger 将会自动载入邮件夹，收取收件箱中的所有邮件。

刚才发生了什么？

刚才我们已经成功配置了 Vtiger 的接收邮件服务器，现在我们可以邮件管理中收取和处理邮件了。

3.3 创建用户

Vtiger CRM 提供了一套非常复杂和精细的基于角色的用户权限模型。可以控制用户对特定模块、特定字段的访问。您也可以控制用户之间的数据访问。

接下来我们将一起去创建一些用户并分配一些特定的权限，以便我们能够对这种优雅的模式有些了解。这个模型很复杂，我们不会在这里深入地探讨，我们会介绍一个相对完整的组织架构，以便对 Vtiger 的权限模型有一个全面的概览。如果您只是一个小公司，用户很少，每个用户都可以看到所有的数据，那么您完全可以跳过这一节，只需要创建完全访问权限的用户就可以了。

3.3.1 用户权限模型概述

让我们简单了解一下 Vtiger CRM 的用户模型。用户模型包括配置（Profiles）、角色（Roles）和用户（Users）。它们是如何工作的呢？

权限配置 Profiles

在 Vtiger 中权限配置表示用户可以执行的一组操作权限许可，如：使用某些模块；查看编辑指定的记录；访问特定的字段；能否使用导入/导出工具也在配置文件中设置。权限配置也可以设置一些全局或者默认的权限。权限配置中可以设置显示所有或编辑全部的权限，也能设置默认不能查看或者编辑。

显示所有 ③ 可以浏览所有模块的信息
 编辑所有 ③ 可以编辑所有模块的信息

编辑此配置的权限:

<input checked="" type="checkbox"/> 模块	<input checked="" type="checkbox"/> 显示	<input checked="" type="checkbox"/> 创建/编辑	<input checked="" type="checkbox"/> 删除	字段和工具设定
<input checked="" type="checkbox"/> Dashboards				
<input checked="" type="checkbox"/> 销售机会	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="^"/>

可显示的字段 ● 隐藏 ● 只读 ● 可写

<input checked="" type="checkbox"/> * 销售机会名称	<input checked="" type="checkbox"/> 商机编号	<input checked="" type="checkbox"/> 公司名称
<input checked="" type="checkbox"/> 金额	<input checked="" type="checkbox"/> 类型	<input checked="" type="checkbox"/> * 预计关闭日期
<input checked="" type="checkbox"/> 线索来源	<input checked="" type="checkbox"/> 下一步	<input checked="" type="checkbox"/> * 负责人
<input checked="" type="checkbox"/> * 销售阶段	<input checked="" type="checkbox"/> 营销活动来源	<input checked="" type="checkbox"/> 可能性
<input type="checkbox"/> 修改时间	<input type="checkbox"/> 创建时间	<input checked="" type="checkbox"/> 最后修订者
<input checked="" type="checkbox"/> 预测金额	<input type="checkbox"/> 是否由潜在客户转换而来	<input checked="" type="checkbox"/> 联系人姓名
<input type="checkbox"/> Created By	<input checked="" type="checkbox"/> 描述	

可显示的工具

<input checked="" type="checkbox"/> Import	<input checked="" type="checkbox"/> Export	<input checked="" type="checkbox"/> DuplicatesHandling
--	--	--

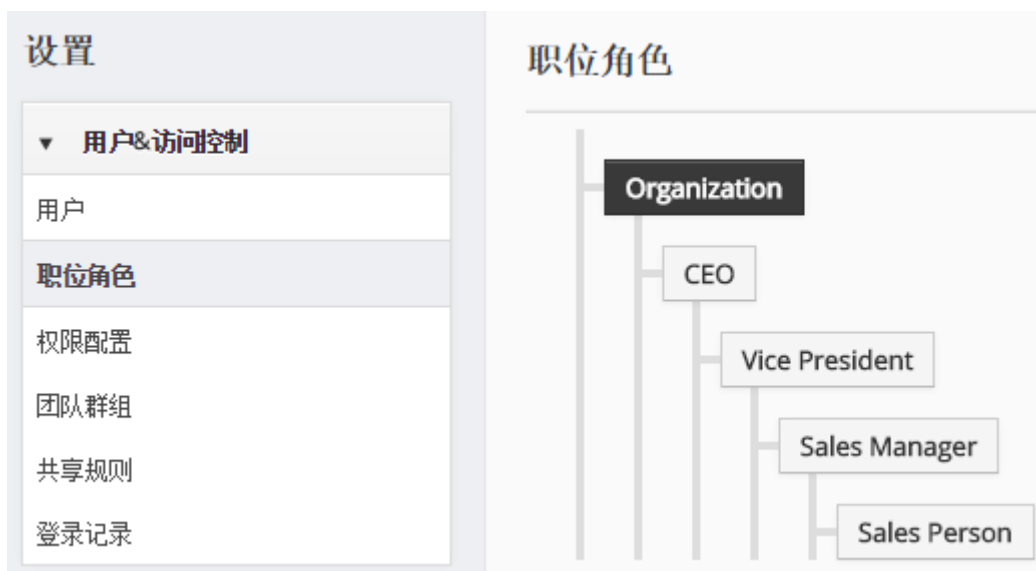
(图 3-3-1-1 权限)

默认下 Vtiger 有四种权限配置：**管理员 Administrator**、**销售 Sales Profile**、**支持 Support Profile** 和 **客户 Guest Profile**。这些权限配置具有不同的访问权限，可以分配给不同的用户角色使用。管理员配置具有所有权限；销售配置具有从潜在客户线索、销售机会、客户、联系人、销售订单等的权限；支持配置具有服务单（故障单）、常见问答（FAQ）管理权限；客户配置具有项目、资产等的浏览权限。当然这些权限可以根据自己的需要进行修改。

职位角色 Roles

角色就是公司里面的某个职位（岗位），比如销售经理。可以同时有多个人具有这个角色，同一角色的人都有相同的权限。通过为不同的角色分配不同的权限配置就可以实现公司的重要信息分权限访问。而每个角色又可以指定它们的上级主管（向谁汇报），创建多级管理架构。

系统默认已经创建了 **CEO**、**副总**、**销售经理**、**销售员** 四级角色，默认下 **CEO** 具有**管理员权限配置**，**副总**、**销售经理**和**销售员**均具有**销售权限配置**。



(图 3-3-1-2 角色)

每个角色可以分配多个不同的配置，以便某些角色同时兼任不同的职务。例如：张三是销售经理，同时他也参与支持服务。那么我们就可以创建一个销售和技术支持经理的角色，并给这个角色分配销售和支持配置权限。

(图 3-3-1-2 角色)

用户 Users

在 Vtiger CRM 中有两种用户，一种是管理员，一种是标准用户。管理员具有完全访问的权限，标准用户的访问可由管理员进行设置。

3.3.2 建立团队

假设在我们的团队中有下面的人：

白老大，CEO：白老大具有访问所有模块和数据的权限。

张三，销售经理：张三直接向白老大汇报工作，张三具有销售相关模块的权限，如联系人、潜在客户线索、客户、销售机会和产品等。他也可以使用日程和电子邮件模块。他必须具有这些模块的创建/编辑，

查看和删除权限。他可以查看他下属销售人员的所有记录。

李四，销售代表：李四是销售员，直接向上级主管张三汇报工作。李四可以使用销售相关模块的权限，如联系人、潜在客户线索，客户和销售机会。他也可以使用日程和电子邮件模块。他具有这些模块中的创建、编辑和查看权限，但他无法删除记录。李四只能查看分配给他的记录。

王五，技术支持人员：王五负责对客户问题进行支持服务。他可以使用客户、服务单模块和产品模块。他具有服务单模块的创建、编辑、查看和删除权限；而对客户和产品模块只有查看权限。他允许查看这些模块中的所有记录。

现在让我们一起来建立这个团队的权限配置文件、角色和用户。添加的步骤应为：

添加权限配置→添加角色→为角色选择配置→添加用户→为用户选择角色

动手操作 – 创建 CEO 白老大

1. 创建**管理员权限配置**。点击**设置-用户&访问控制-权限配置**，系统默认已经创建了管理员权限配置（Administrator），且具有所有的浏览和编辑所有模块的权限。我们可以为CEO角色直接分配系统管理员权限。事实上我们的CEO很忙，他不需要关注无关紧要的信息。我们可以为CEO单独创建一个CEO权限配置。在权限配置页面点击**添加权限配置**按钮，打开创建权限配置页面。

权限配置

+ 添加权限配置

配置名称	描述
Administrator	系统管理员权限配置
销售权限配置（普通销售人员）	销售权限配置
支持人员权限配置	支持人员相关权限
Guest Profile	普通用户或测试用户权限

（图 3-3-2-1 添加权限配置）

2. 输入新权限配置名称，比如CEO，勾选CEO需要管理的模块、字段操作，如果要设置CEO具有所有权限，只需要勾选**显示所有**和**编辑所有**两个复选框。点击右上角**保存**按钮保存设置。

创建权限配置 保存 取消

*配置名称:

描述:

显示所有 可以浏览所有模块的信息

编辑所有 可以编辑所有模块的信息

编辑此配置的权限:

<input checked="" type="checkbox"/> 模块	<input checked="" type="checkbox"/> 显示	<input checked="" type="checkbox"/> 创建/编辑	<input checked="" type="checkbox"/> 删除	字段和工具设定
<input checked="" type="checkbox"/> 潜在客户	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text" value="v"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 客户	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text" value="v"/>

(图 3-3-2-2 添加权限配置)

3. 返回权限配置列表页面可以看到已经新添加了一项名叫 CEO 的权限配置。
4. **创建 CEO 角色。**点击 **设置-用户&访问控制-职位角色**, 打开角色架构图, 系统中默认已经存在 CEO 角色, 无需自行创建, 点击 CEO 进入职位角色配置页面。

职位角色

名称*:

上级主管:

能够指定记录给: 所有用户 具有相同的角色或下属角色的用户 拥有下属角色的用户

权限: 直接分配权限到角色 从已有权限配置中选择

(图 3-3-2-3 CEO 职位角色配置)

5. **为角色选择权限配置。**在上图中**权限**一栏可以直接给角色分配权限, 也可以从已有权限配置中进行选择。上图中已经选择管理员权限配置 (Administrator)。如果要选择其它权限配置 (比如刚创建的 CEO), 点击多选文本框将弹出权限配置列表供选择。
6. **创建用户。**上面我们已经创建好了角色和相应的权限, 是时候创建用户了。点击 **设置-用户&访问控制-用户**, 打开用户列表。在系统安装时我们已经默认创建了一个 admin 的系统管理员用户, 其角色为 CEO。但我们使用的时候最好把系统管理员与 CRM 用户分开, 所以我们现在创建一个 CEO 用户。还记得么, 他叫白老大。

用户

操作 1至1

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

详细信息	职位名称	用户名	状态	其它 Email	系统管理员	办公电话
 Administrator admin@maie.name	CEO	admin	Active		yes	

(图 3-3-2-4 用户列表)

7. 点击用户列表中的 **添加新用户** 按钮打开新用户 **新建用户** 页面。用户名一栏输入英文字符, 职位名称一栏选择 CEO, 输入带红色星号的其它必填字段。输入完成点右上角 **保存** 按钮保存信息。

新建用户		保存 取消	
用户登录和角色			
用户名 *	ceo	常用 Email *	ceo@xxx.com
名	老大	姓 *	白
密码 *		确认密码 *
系统管理员	<input type="checkbox"/>	职位角色 *	CEO
默认潜在客户视图	今天		

(图 3-2-2-5 新建用户)

8. 现在，如果发送邮件服务器配置正确（请参考 3.2 一节），CEO 白老大将收到一封电子邮件，邮件内容是他的用户帐户信息。他可以查看所有出现在菜单上的模块。他还可以查看所有记录，包括那些并未分配给他的记录。但白老大没有进入设置部分的权限，因为他不是系统管理员（上图中未勾选 **系统管理员** 复选框）。

刚才发生了什么？

刚才我们创建了虚构的 CEO 白老大，他可以浏览 CRM 的除后台设置外的全部功能。我们为他创建了一个用户、角色和权限配置。

接下来我们添加销售经理张三。步骤可以参加 CEO 的创建步骤。下面我们简要描述。

动手操作 – 创建销售经理张三

1. 创建销售经理权限配置。系统中默认已经有**销售配置**，你可以直接在此配置上修改其权限。当然你也可以创建一个销售经理专用的销售权限配置。通常销售经理需要查看的权限配置包括：销售机会、客户、客户联系人、潜在客户线索、文档、日程、Email、价格表、报价单、销售订单等模块的查看、编辑和删除权限，当然也可以查看产品、服务单、FAQ 等，可以根据自己公司的实际情况勾选相应的模块和字段浏览编辑权限。
2. 创建销售经理角色。系统中默认已经创建了**销售经理**角色，且此角色已赋予**销售配置**。可以根据自己情况创建或者修改。
3. 添加用户张三。添加用户，用户姓名设置为张三，角色设置为销售经理。
是不是很简单呢？！接下来我们来添加销售员李四。

动手操作 – 创建销售员李四

1. 创建销售员权限配置。通常情况下，销售员主要负责跟进客户，销售员的权限配置通常包括：日程、Email、潜在客户线索、销售机会、客户、客户联系人、报价单、销售订单等模块的查看、编辑权限，但一般不赋予删除权限。
2. 创建销售员角色。系统中默认已经存在**销售员**角色，但分配的权限是**销售配置**，此时我们可以替换为第 1 步中创建的销售员配置。
3. 创建共享规则。现在问题来了，我们想要销售员李四只能浏览分配给他的记录。怎么办呢？我们需要设置共享规则。点击 **设置-用户&访问控制-共享规则**，打开共享规则设置页面。将日程、Email、潜在客户线索、销售机会、客户、客户联系人、报价单、销售订单等模块共享规则设置为**私有**。注

意，当客户访问权限设置为私有时，销售机会、服务单、报价单、销售订单和发票也会自动设置为私有。

共享规则					应用新的共享规则
模块	公开：只读	公开：可读，创建/编辑	公开：可读，创建/编辑，删除	私有	高级共享规则
待办	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	▼
销售机会	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	▼
客户 & 联系人	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	▼
潜在客户	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	▼
服务单	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	▼
报价单	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	▼
采购订单	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	▼
销售订单	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	▼
发票	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	▼
营销活动	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	▼
文档	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	▼
产品	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	▼

(图 3-2-2-6 共享规则)

- 创建自定义共享规则。那么问题又来了。各个模块设置成私有后，我们的上级主管如销售经理、CEO 老大怎么查看销售人员的私有记录呢？！这时我们就要在共享规则中添加自定义规则。点击共享规则列表中模块后面的 按钮展开。点击“添加自定义共享规则”按钮为此模块添加自定义的共享规则。以潜在客户模块为例，添加的自定义规则为：**销售员** 的潜在客户，可以被 **销售经理** 访问，访问权限是可读/可写。对其它私有模块重复这一步设置添加自定义的共享规则。

添加自定义规则 潜在客户

✕

潜在客户的

可以访问

权限 只读 读写

(图 3-2-2-7 添加自定义共享规则)

- 保存共享规则。添加完成后点击右上角“应用新的共享规则”按钮使新规则生效，否则对规则的修改将不会保存。
- 创建用户李四。添加用户，用户姓名设置为李四，角色设置为**销售员**。
- 现在，当销售员李四登录系统时，他只能看到他自己创建的和分配给他的记录，他的上级主管可以

看到分配给他的记录。但是销售员李四能看到的模块有限，而且他看不到任何别人创建的记录。



(图 3-2-2-8 销售员只能访问私有记录)

刚才发生了什么？

刚才我们创建了销售代表李四，我们通过创建用户和角色，分配权限配置，配置共享规则来实现的。销售员李四拥有访问部分销售相关的 CRM 数据的权限，但并没有访问其它销售代表的数据权限。

接下来我们可以创建我们团队中的支持人员王五了。

动手操作 – 创建支持人员王五

1. 创建支持人员配置。系统中已经默认提供支持配置 (Support Profile)，我们可以直接在上面修改其权限。支持人员通常需要查看客户、联系人、产品和文档等；查看编辑服务单、常见问题等，在权限中勾选这些模块，其它不需要关注的模块全部不要勾选。
2. 创建支持角色。在角色中默认没有支持人员角色。在职位角色组织架构中，点击副总后面的 + 按钮创建支持人员角色。其角色隶属于副总。



(图 3-2-2-9 创建新角色)

3. 在职位角色页面添加支持人员名称，权限直接支持配置。

职位名称

名称*:

上级主管:

能够指定记录给: 所有用户 具有相同的角色或下属角色的用户 拥有下属角色的用户

权限: 直接分配权限到角色 从已有权限配置中选择

(图 3-2-2-10 创建支持人员角色)

4. 创建用户王五。在用户管理页面新建用户，用户姓名设置为王五，角色选择为**支持人员**。
5. 现在支持工程师王工（我们喜欢这么叫）已经创建好了，王五登录系统后，将主要处理支持相关的问题，比如服务单，他能查看的模块比较少。我们可以根据自己公司的需要对这一角色的权限进行修改。

刚才发生了什么？

刚才我们创建了支持工程师王五，他可以访问 CRM 中与支持有关的模块。他不需要也不能访问与支持无关的模块。

现在我们的团队已经准备好开始使用 CRM 系统创建潜在客户线索、客户和联系人，以及通过支持系统为客户提供服务。

一展身手 – 角色和权限

现在你已经能够创建一些不同的角色、配置和用户。你可以根据你自己公司内部场景和组织架构进行调整。你也可以为你的投资者创建一些只能查看特定字段的用户。或者如果有一个向你提供潜在客户线索的合作伙伴，你也可以为他们创建一个可以查看、创建和编辑线索的用户。试试看吧！

3.3.3 群组


Vtiger 中有一个很有用的概念叫“组”(Group)，可以理解为一个团队，它可以是组织内的不同用户、角色和下属群组的集合。同一个群组中的团队成员将可以访问共同的记录。

当记录被分配给一个组时，该组相关的所有成员都可以对该记录执行操作。这将有助于团队更好地协同工作。举例来说，如果支持团队有成员休假一天，现在有一个服务单分配给他将无法及时得到解决。而如果分配到一个组中，该组相关的所有成员都将收到 E-mail 通知，任何一个人都可以处理这个问题。

群组管理位于“CRM 设置-用户和权限控制-团队群组”中。

3.4 导入客户数据

这一节我们来学习如何导入客户数据。我们可以通过批量导入数据的方法将手中的客户联系人等信息快速导入 Vtiger 系统中。首先 Vtiger CRM 支持.CSV 和.VCF 格式的文件，字符编码仅支持 UTF-8 和 ISO-8859-1，分割方式为逗号或分号，可以支持有标题行。那么我们导入前首先要将数据处理成标准的格式。为了减少导入的问题，Maie 建议大家可以先在 Vtiger 中输入两行客户数据，然后导出，用支持 UTF-8 的编辑工具（如 OpenOffice 等）打开，就可以看到 Vtiger 中的字段信息，按这个导出文件的格式编辑客户信息再导入肯定不会出错。需要特别注意的是一定要使用 UTF-8 编码，否则会出现乱码。

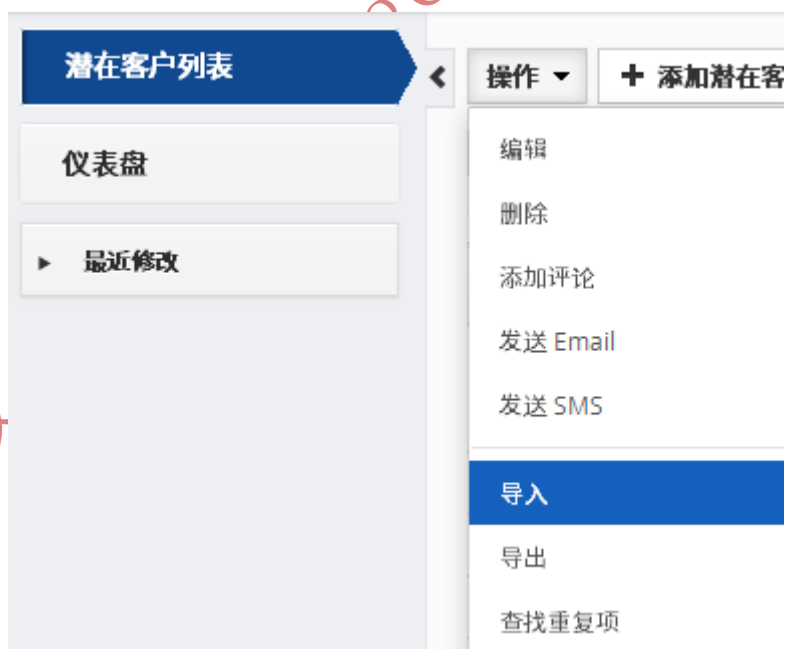
[ 导入导出乱码修正在，请参考：<http://maie.name/711.html#u1>。]

潜在客户、客户、联系人等模块的导入数据操作都是相同的，我们以潜在客户为例介绍。

动手操作 – 导入潜在客户信息

[ 备注：建议先导入几条记录试一下映射关系，确认无误后再批量导入。]

1. 准备你的.CSV 文件。
2. 打开潜在客户-操作-导入



(图 3-4-1 导入潜在客户)

3. 进入导出潜在客户页面，将显示三步。第一步点击浏览按钮选择.CSV 或者.VCF 文件；第二步选择指定格式；第三步选择重复记录操作方式。

导入潜在客户

第一步: 选择文件

未选择文件。

支持的文件类型: .CSV, .VCF

第二步: 指定格式

文件类型:

字符编码:

分隔符:

有标题行:

第三步: 重复记录处理 (选择此选项以启用并设置重复项的合并规则)

(图 3-4-2 导入潜在客户)

4. 设置.CSV 文件上的字段与 Vtiger CRM 系统字段的映射关系。

导入潜在客户

第四步: 映射列到模块字段 --选择已保存的映射--

标题	第1行	CRM 字段	默认值
称谓		<input type="text" value="称谓"/>	<input type="text"/>
编号	LEA1	<input type="text" value="无"/>	<input type="text"/>
公司	XXXXXXXXXX 工程有限公司	<input type="text" value="公司"/>	<input type="text"/>
城市		<input type="text" value="城市"/>	<input type="text"/>
国家		<input type="text" value="国家"/>	<input type="text"/>
省/州		<input type="text" value="省/州"/>	<input type="text"/>
描述(2)		<input type="text" value="无"/>	<input type="text"/>

另存为自定义映射

(图 3-4-3 设置映射关系)

5. 导入成功。

刚才发生了什么?

刚才我们已经成功地导入了一些潜在客户信息，我们可以用同样的方法导入客户、联系人等信息，他们可能有一些字段是不同的，但操作方式是一样的。现在我们的 CRM 系统中已经有了一些基础数据，我们的团队可以开始使用了。

3.5 本章小结

本章中，我们学到了关于初始化 Vtiger CRM 系统的一些知识。具体来说，我们讨论了：

- 输入公司信息
- 配置 Email
- 创建用户和系统访问权限
- 导入客户数据

现在，我们已经介绍了有关开始使用 Vtiger CRM 的相关基础知识，我们已经做好了用它用 Vtiger 进行日常工作和业务操作的准备。

贺岁版，仅供 Vtiger 爱好者交流使用

第四章 Vtiger CRM 的日常使用

在互联网上关于如何安装、配置和自定义 Vtiger 的文章和论坛有很多，大多都是 5.4 版本的。然而简单的关于日常如何使用 Vtiger CRM 的内容却比较少。在本章中，我们将学习如何在日常使用好 Vtiger 系统。许多公司 CRM 系统之所以实施失败，正是因为缺乏训练。因此，理解 Vtiger CRM 系统如何管理销售流程和其它关键业务流程非常重要。

在本章中，我们会讨论以下一些内容：

- 如何让 Vtiger 的界面更适合你使用
 - ✓ 主页仪表板
 - ✓ 快速创建
 - ✓ 使用详细视图
 - ✓ 使用操作
- 管理列表
 - ✓ 给用户分潜在客户配线索和客户
 - ✓ 使用筛选过滤器
- CRM 的数据关联
- 存储文档
- 通过电子邮件跟进客户沟通过程

通过本章的介绍，您将打开 Vtiger CRM 神秘的大门，您会感到信心百倍，并渴望开始在日常运营中使用 Vtiger CRM 系统。

因此，让我们开始吧。

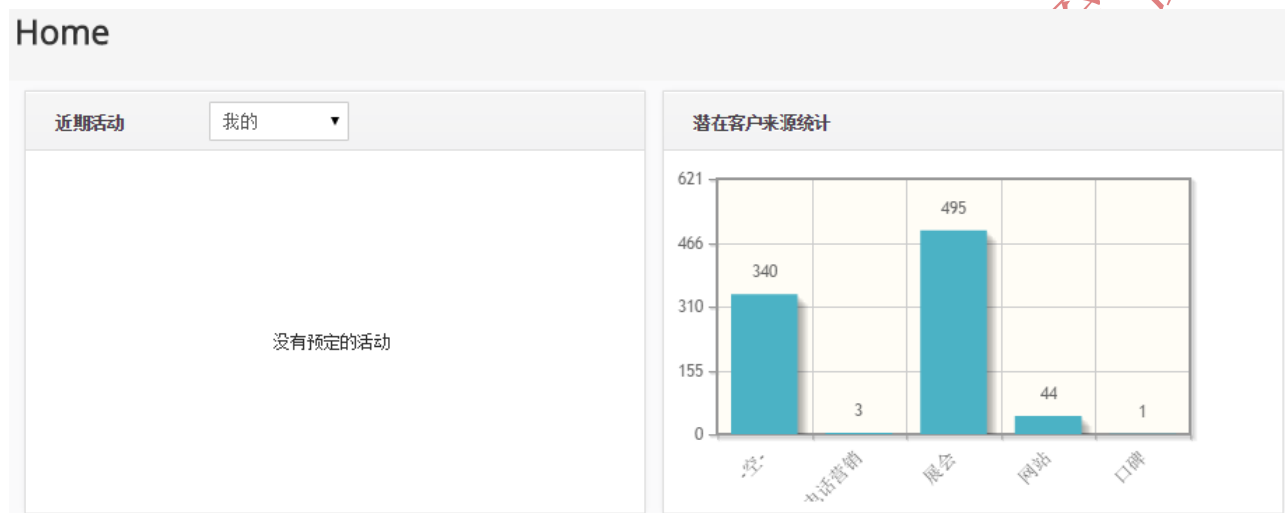
贺岁版，仅供 Vtiger 爱好者交流使用

4.1 如何让 Vtiger 的界面更适合你使用

Vtiger CRM 的界面并不一定完美,也不一定适合所有人使用,许多企业也选择其它开源的 CRM 工具。自 Vtiger 6.0 版本以来, Vtiger 的界面已经变得更直观和流畅。在本节中,我们将带您简单浏览 Vtiger 的界面,以及如何利用它更高效地适合您的企业使用。

4.1.1 主页仪表盘

主页仪表盘是设计给您的一个概览,是一目了然的一些重要的 CRM 相关的信息。比如会议、待办事项和关键绩效指标 (KPI):



(图 4-1-1-1 仪表盘)

如果您是一个销售专员,您可以在您的销售管道中看到您输入到系统中的潜在销售机会,或者已分配给您的潜在客户线索。

如果您是支持人员,您可以看到分配给您的服务单。

如果您是一个销售经理,您可以看到系统中有多少潜在客户、销售机会和客户,以及您的整个销售团队正在取得的销售进展。

由于仪表盘是交互式的,您可以点击自己关注的潜在客户线索或者客户,系统将直接跳转到相关的详细信息页面。接下来我们学习如何配置我们需要的仪表盘。

动手操作 – 布置仪表盘



添加小工具: 点击首页 (home) 页右侧的【添加小工具】按钮,弹出下拉列表框,选择我们自己感兴趣的小工具就可以添加到主页仪表盘。仪表盘上的小工具布局仅我们自己可见。




(图 4-1-1-2 添加小工具)

 注意：如果没有数据，会在小工具中显示没有匹配条件的数据提示。

移动小工具：鼠标移动到小工具标题栏，鼠标会变成十字，按住鼠标左键拖动可以调整小工具的位置，放开鼠标自动吸附到仪表板上。

删除小工具：鼠标移动到小工具标题栏，标题栏右侧会显示两个图标： 。左边一个是刷新小工具的数据，右侧一个 x 是移除小工具。点击 x 按钮将弹出移除确认对话框。

添加自定义筛选：如果你有一个筛选过滤器（自定义列表）具有很重要的意义，你可以把它放到你的主页上来查看。通过几个简单的步骤就可以在您的主页上查看所需的过滤器（自定义列表）。

- 1) 点击菜单栏  主页图标。
- 2) 单击右上方【添加小工具】（窗口小部件）按钮。
- 3) 选择【迷你名单】
- 4) 在弹出窗口中，选择所需模块，过滤器，然后选择字段（最多 2 个）
- 5) 点击保存。

迷你清单	
选择模块	潜在客户
过滤器	尚未联系的潜在客户
编辑字段	公司
保存 取消	



(图 4-1-1-3 添加迷你清单)

现在，筛选记录的信息可以直接在主页进行查看了。

4.1.2 如何使用快速创建


Vtiger CRM 的快速创建功能是一个很实用的功能，快速创建功能允许你在任何页面快速创建潜在客户线索、客户、联系人、服务单、报价表、日程事件等信息，不必经过多次点击切换页面，等待页面加载。从而节省时间。让我们试试吧！

动手操作 – 快速创建

1. 在任何页面（包括配置后台），菜单下方都有一个恒定不变的工具栏，我们叫它全局工具栏。这个工具栏在所有页面都存在。从左至右依次是全局检索、开关系统公告 、快速创建 。



（图 4-1-2-1 全局工具栏）

2. 点击快速创建按钮 ，弹出快速创建菜单。里面是系统支持快速创建的模块。



（图 4-1-2-2 快速创建菜单）

3. 选择要创建的模块，比如我们想快速创建潜在客户线索。将弹出一个“快速创建潜在客户线索”的对话框，包括一些常用的字段，我们可以输入对应的值快速创建，也可以点击【切换到完整编辑】模式输入更多字段。

* 姓	<input type="text"/>	名	无 <input type="text"/>
公司	<input type="text"/>	常用电话	<input type="text"/>
常用 Email	<input type="text"/>	* 负责人	Administrator <input type="text"/>

切换到完整编辑 保存 取消

（图 4-1-2-3 快速创建弹出对话框）

4. 点击“保存”创建完成。

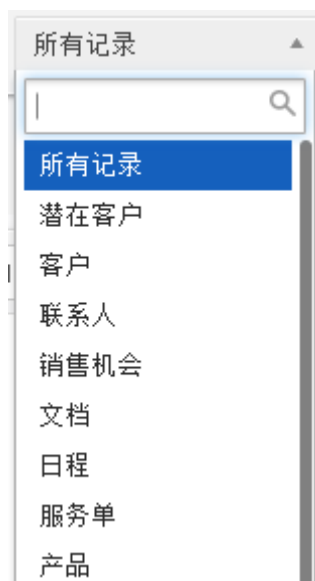
4.1.3 使用全局检索

在任何页面，顶部都有一个全局工具栏，可以进行全局模糊检索。检索字段是标题字段，在检索框输入任意字符，将在模块中检索包含此字符串的记录。



(图 4-1-3-1 全局检索)

所有记录： 点击选择指定模块或者模糊查询所有模块。见



(图 4-1-3-2 选择字段)

高级检索： 指定更多筛选条件，以便查询更为精确的结果。设置的条件可以直接保存为一种筛选视图模式。

搜索范围 潜在客户

所有条件 (所有条件都必须满足)

选择字段	无		🗑
------	---	--	---

添加条件

任意条件 (必须至少一个条件满足)

名	包含		🗑
姓	包含		🗑

添加条件

另存为筛选
检索
取消

(4-1-3-3 高级检索模块字段条件)

动手操作 – 快速检索

我们现在尝试搜索包含关键字“te”的记录。在搜索框输入“te”，敲回车键。在检索框下方将弹出一个窗口直接显示检索结果。我们看到系统检索结果，在潜在客户、日程和 FAQ 中都有包含“te”字符串的记录，点击将跳转到该记录的详细视图页面。

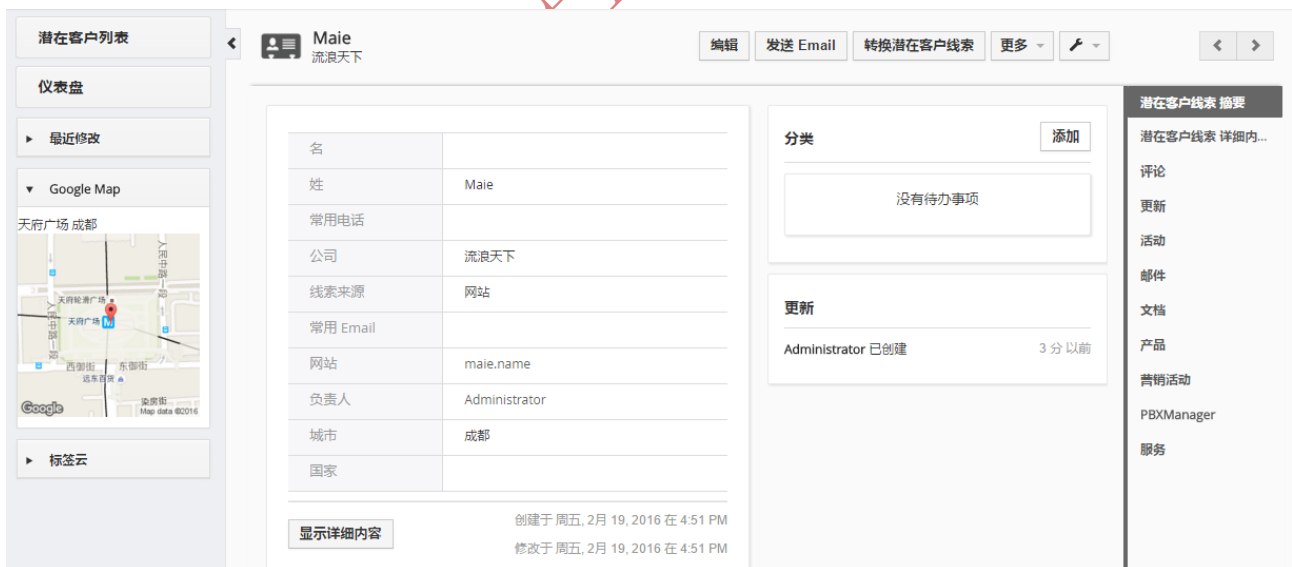
贺岁版



(4-1-3-4 快速检索结果)

4.1.4 查看详细视图

Vtiger CRM 从 Vtiger 6.0 以后摒弃了原 5.x 低效率的网页视图模式，从 6.x 开始支持多标签视图模式，即只显示一个相关标签的信息，其它信息通过点击右侧竖向的标签进行切换。



(4-1-4-1 详细视图)

4.1.5 记录相关操作

在每条 CRM 记录上方都有相关的操作按钮，执行与此记录相关的一些操作。这些快捷操作可以为您节省大量的时间，因为你不必点击进入日程管理模块，然后手动添加事件，再选择关联到的客户或潜在客

户线索。



(4-1-5-1 快捷操作)

通过操作按钮您可以进行以下一些操作：

- ✓ 发送 Email
- ✓ 添加相关于联系人/客户的事件，添加待办日程和任务
- ✓ 添加文档
- ✓ 转换潜在客户线索

动手操作 – 转换潜在客户线索

让我们动手试下转换一条潜在客户记录，转换后，潜在客户将成为一个客户（公司）或者公司下属的一个联系人。

转换潜在客户线索 : Maie
✕

创建 客户 ^

* 公司名称	<input type="text" value="流浪天下"/>
行业	<input type="text" value="请选择"/> ▼

创建 联系人 v

创建 销售机会 (商机) v

* 负责人	<input type="text" value="Administrator"/> ▼
-------	--

相关记录转移到 客户 联系人

保存
取消

(4-1-5-2 转换线索)

1. 在潜在客户详细视图页面点击“转换潜在客户线索”按钮；
2. 将弹出上图所示的一个浮动窗口页面。可以选择创建客户（公司）还是创建（联系人），相关记录将自动转移过去；此外还可以选择分配给哪个业务员负责，如果不创建商机，请不要勾选前面的复选框。
3. 创建完成将在客户或者联系人页面找到一条新记录。

4.2 管理列表

列表清单是客户关系管理中最重要组成部分之一。在本节中，我们将探讨如何更容易地管理你的潜在客户、客户、联系人清单。

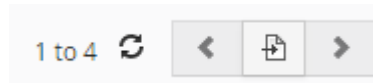
4.2.1 列表视图

列表清单视图是销售人员会花大量的时间整理的另一个战场。作为有效的 CRM 工具，Vtiger 已确保对列表进行重点管理。

页面导航

在列表视图右上角的页面导航工具栏将帮助你查看记录数量，并可以在首页、末页和指定页面间快速

跳转。



(4-2-1-1 页面导航)

如何修改显示记录条数

Vtiger 默认每页显示 20 条记录，但是你可以在配置文件中修改。

修改安装根目录下 config.inc.php 文件，找到：

```
$list_max_entries_per_page = 50;
```

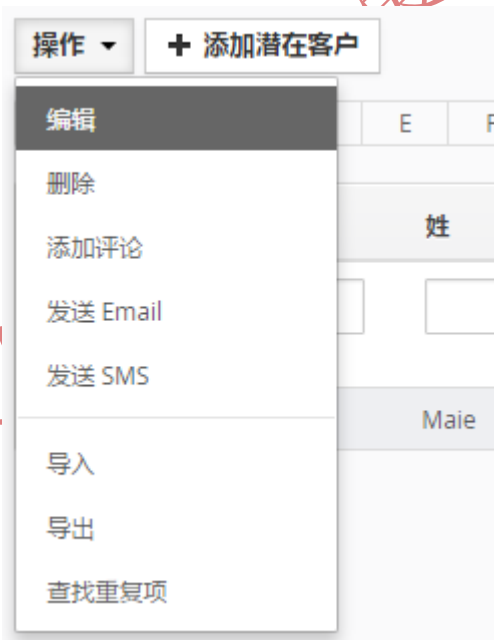
改为 50 则表示每页显示 50 条记录。

使用批处理编辑

使用批量编辑功能可以一次更改多条数据记录。例如，您可以一次将多条潜在客户线索，客户或联系人记录指派给某个用户（业务员）。以下我们来看一下操作过程：

动手操作 – 批量编辑分配潜在客户线索

1. 在潜在客户（线索）、销售机会（商机）或者客户列表视图中，勾选要批量修改的记录前面的复选框，点击【操作-编辑】菜单。




(4-2-1-2 批量编辑菜单)

2. 在弹出的批量编辑窗口中将实现对所有选定记录的批量编辑，我们在 **负责人** 字段下拉列表选定一个用户（销售员），再点击【保存】，即可实现对所选记录批量编辑。

批量编辑 潜在客户			
常用电话	<input type="text"/>	公司	<input type="text"/>
手机	<input type="text"/>	职务	<input type="text"/>
传真	<input type="text"/>	线索来源	请选择
常用 Email	<input type="text"/>	行业	请选择
网站	<input type="text"/>	年度营收	¥ <input type="text"/>
线索状态	请选择	雇员数量	<input type="text"/>
评价	请选择	备用 Email	<input type="text"/>
* 负责人	Administrator	拒绝 Email 骚扰	<input type="checkbox"/>

保存 **取消**

(4-2-1-2 批量编辑)

 注意：批量编辑为危险操作。批量编辑将所有选定记录的同一个字段值修改为相同，如果不确认或者不想修改，请保持字段为空。

4.2.2 筛选视图

Vtiger 的筛选功能允许用户自定义列表视图中显示的字段（列），比如指派给某个用户负责的所有潜在客户线索或者特定状态的所有线索。筛选功能允许你从不同的角度，不同的条件和不同的时间段进行筛选过滤查看。比如有些同学可能不习惯英语国家把姓和名分开显示，或者想屏蔽其中一个字段，就可以通过创建新筛选的方式创建一个新的列表视图，并设置为默认显示。

动手操作 – 创建自定义筛选视图

在这里我们假设要筛选出某次展会搜集到的所有潜在客户线索，我们可以创建一个自定义筛选来过滤显示这些记录，这样方便我们在展会后进行客户跟进。

1. 在【潜在客户】列表视图顶部中央区域有个下拉框，点开点击【创建新筛选】菜单。



(4-2-2-1 创建新筛选)

2. 在创建新视图页面，对筛选视图进行设置。

创建新视图

基本信息：

* 视图名称 设为默认 在首页关键指标中显示 设为公开

选择列和顺序(最大 12)：

公司 姓* 常用电话 网站 行业 负责人*

选择筛选条件：

所有条件 (所有条件都必须满足)

线索来源 等于 创建时间

任意条件 (必须至少一个条件满足)

(4-2-2-2 创建新筛选)

- 视图名称后面有三个复选框。“设为默认”的意思是将此筛选视图设置为默认打开列表时显示；“在首页关键指标中显示”，勾选后将在首页仪表盘关键指标中显示；“设为公开”勾选后，此筛选为公开可见，我们的销售团队其它成员也可以使用此筛选视图。接下来我们选择要显示的列（字段）并用鼠标拖动调整顺序。
- 在筛选条件中，我们设置此筛选匹配的一些条件，比如线索来源，创建时间范围等。点击【保存】按钮，系统将筛选出符合条件的记录。

4.3 CRM 数据关联

跟踪相关数据是 CRM 的重要功能之一，Vtiger CRM 在这方面做得非常有特色。

(4-3-1-1 数据关联)

比如在公司详情视图页面，不仅可以看到客户公司的详细信息，在右侧还可以看到与此公司相关的数据选项标签，包括此公司的有关联系人、相关活动、往来邮件、产品、销售订单、报价单、支持服务工单、相关文档等。点击右侧标签可以切换显示，每个相关信息区域都有一个添加按钮，可以直接创建或选择关联其它模块中的记录，而不需要点击进入到另外的模块创建或者添加。

4.4 存储文档

Vtiger 的文档模块提供了文件夹的方式归类管理不同的文档，并且文档可以关联到其它的模块中，在其它模块中添加的文档也由文档模块进行统一的调度管理。这便为您的公司提供了一个集中存储管理文档的文档中心，以便实现资源共享综合利用。

接下来我们一起来添加一个文档并关联到潜在客户或者产品模块中：

动手操作 – 创建并关联文档

1. 点选【工具-文档】菜单打开文档模块。
2. 在文档列表视图中点击左上角的“新建文档”按钮打开新建文档视图页面。

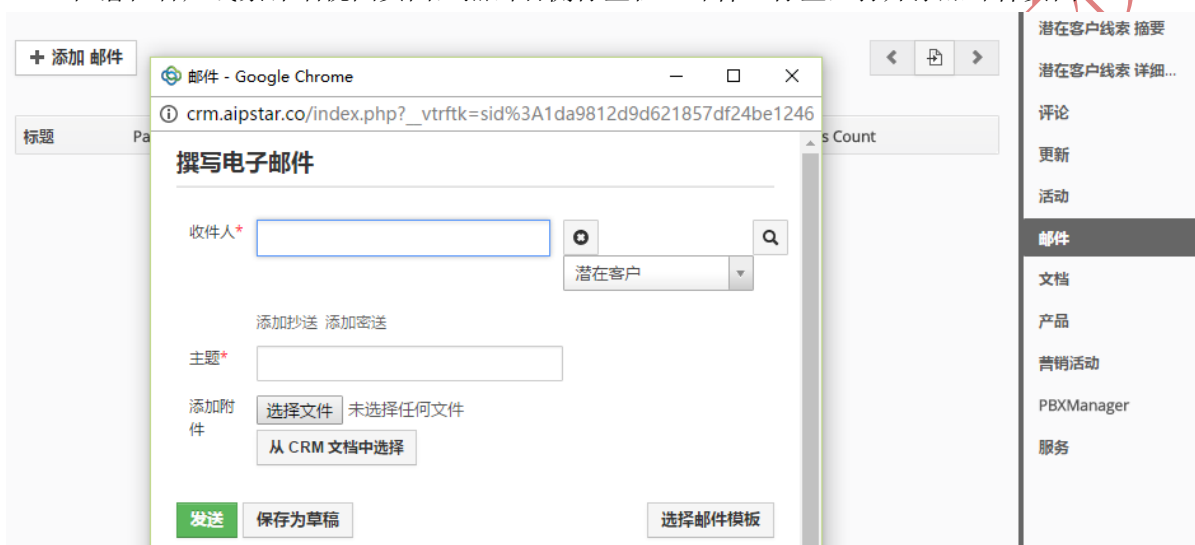
英文文件名显示为正常。建议将文档压缩成英文文件名再上传，否则需要通过修改源码修正。]

4.5 通过邮件跟进与客户的沟通

通过 vtiger 电子邮件模块，我们可以发送电子邮件给我们的潜在客户，客户，联系人，我们也能够通过 vtiger 对他们进行跟进。这使得我们能够获得与客户所有沟通的清晰过程。

动手操作 – 为潜在客户发送和跟踪邮件

1. 在潜在客户线索详细视图页面，点击右侧标签栏“邮件”标签，打开添加邮件页面。



(4-5-1-1 添加关联邮件)

2. 点击“添加邮件”按钮，弹出“撰写电子邮件”窗口。输入或者选择收件人、主题，选择附件等，确认后即可点击“发送”按钮完成发送。
3. 发送完成返回潜在客户详细视图页面，即可以看到邮件已经关联。

刚才发生了什么？

刚才我们已经使用 vtiger 的邮件功能成功地发送了一封邮件给我们的潜在客户，现在我们也可以潜在客户中查看与这个潜在客户相关的邮件沟通记录。

4.6 本章小结

本章中我们学到了很多有关如何在日常使用和操作 vtiger 的技巧。主要有：

- ✓ Vtiger 的用户界面优势；
- ✓ 如何管理潜在客户、客户和联系人列表
- ✓ 如何关联相关的 CRM 数据
- ✓ 如何存储和链接文件
- ✓ 如何跟进与客户的电子邮件通信

下一章中，我们会学习如何通过自定义布局和字段扩展 Vtiger 的功能

第五章 Vtiger 调教 – 模块管理和自定义

在本章中，您将了解到 Vtiger 提供的自定义功能，以及如何使用它们来创建适合您特定业务的功能，这些有助于保持您的竞争优势。

在本章节中，我们将：

- ✓ 了解如何使用 Vtiger 的模块管理
- ✓ 通过 Vtiger 的布局编辑器在添加一些自定义字段
- ✓ 添加自定义选取列表（下拉列表）
- ✓ 创建自定义选取列表依赖关系
- ✓ 改变详细视图的布局

贺岁版，仅供 Vtiger 爱好者交流使用

5.1 什么是模块

在我们了解如何使用模块管理之前，我们先看看在 Vtiger 中所谓的“模块”是什么。

为了帮助我们直观地理解模块的概念，让我们先登录进 Vtiger 的模块管理后台。在顶部主菜单上点击【全部 - 添加/管理模块】，或者【设置 - CRM 设置 - 工作室 - 模块管理】，进入模块管理列表页面。



(5-1-1-1 模块管理菜单)

5.2 模块管理

Vtiger 的模块包括标准模块和自定义模块两部分。

标准模块

标准模块是由 Vtiger 官方团队开发的核心模块，大多数随安装包源文件一起提供，用户可以选择是否安装。标准模块包括“潜在客户”、“客户”、“联系人”等。

自定义模块

自定义模块是由社区开发者开发和贡献的模块。自 Vtiger 6.x 以后，自定义模块已经迁移至官方扩展应用市场。任何用户和个人都可以开发定制自己的私有模块。另外，语言包也是一种自定义模块。

5.2.1 启用和禁用模块

对安装的标准模块或自定义模块，可以通过在模块管理页面勾选或者取消勾选模块左侧的复选框实现对模块的启用或者禁用。

模块管理		扩展应用商店
<input checked="" type="checkbox"/>	Dashboard	<input checked="" type="checkbox"/> 销售机会
<input checked="" type="checkbox"/>	联系人	<input checked="" type="checkbox"/> 客户
<input checked="" type="checkbox"/>	潜在客户	<input checked="" type="checkbox"/> 文档
<input checked="" type="checkbox"/>	日程	<input checked="" type="checkbox"/> 邮件
<input checked="" type="checkbox"/>	服务单	<input checked="" type="checkbox"/> 产品
<input checked="" type="checkbox"/>	FAQ	<input checked="" type="checkbox"/> 供应商
<input checked="" type="checkbox"/>	价格表	<input checked="" type="checkbox"/> 报价单

5.2.2 安装自定义模块

我们将在第十章探讨关于创建自定义模块的内容，这里我们以 Maie 开发的简体中文语言包模块为例介绍自定义模块的安装。



注意：Vtiger 中，第三方开发自定义模块可能会有问题或者很难删除或卸载，Maie 建议

首先在测试系统中测试，确认无误并备份数据后再导入生产环境中安装。

动手操作 – 安装简体中文语言包模块

1. 下载模块。在流浪天下网站或者 Vtiger 爱好者群内下载简体中文语言包模块：
<http://maie.name/tag/vtiger>
2. 将下载到的模块包文件保存到你的桌面或者容易访问的文件夹，文件扩展名通常是.zip。
3. 登录到 Vtiger 管理后台 **模块管理** 界面，拖动鼠标往下会看见左侧有个“从 ZIP 文件安装”链接。



(5-2-2-1 从 ZIP 文件安装)

4. 在弹出的导入模块界面，点击“选择文件”按钮。

从 ZIP 文件导入模块

免责声明 - 自定义文件可能使你的 CRM 处于危险

此功能仅供开发人员测试新的模块。如果您正在安装第三方提供的文件，请确保是您信任的发布者。自定义模块可能包含安全漏洞并改写系统文件，使您的 CRM 面临风险。您将要安装的模块并未被 Vtiger 的审核。

我接受免责声明，请继续

未选择任何文件

(5-2-2-2 导入模块)

5. 浏览到你下载到的模块文件目录，选定文件。将返回导入界面。

免责声明 - 自定义文件可能使你的 CRM 处于危险

此功能仅供开发人员测试新的模块。如果您正在安装第三方提供的文件，请确保是您信任的发布者。自定义模块可能包含安全漏洞并改写系统文件，使您的 CRM 面临风险。您将要安装的模块并未被 Vtiger 的审核。

我接受免责声明，请继续

选择文件 Vtiger_Langu...e_160715.zip

导入 取消

(5-2-2-3 选择模块)

6. 点击“导入”按钮将再次要求确认导入细节和许可协议。仔细阅读版本及许可协议内容，若同意导入，勾选“我接受许可协议”复选框，点击“现在导入”按钮。

确认导入细节

Chinese(Simplified)

Vtiger 版本: 6.0.0

许可

```
*****  
* Language : 简体中文语言包  
* Version : 6.5.0  
* Author : Maie | http://maie.name  
* Update Date : 2016-07-15  
* 欢迎加入 Vtiger CRM 爱好者 QQ 群 : 385434086  
*****
```

我接受许可协议。


现在导入 取消

(5-2-2-4 许可协议)

7. 导入完成将弹出“导入成功”提示页面，点击“好的”完成导入。



(5-2-2-5 许可协议)

 [注意：安装的语言包不会显示到模块管理列表中。]

5.2.3 从扩展应用市场安装模块

在 Vtiger 6.1 版本之后，Vtiger 集成了一个扩展应用商店，包括语言包在内的所有第三方应用都放到了这个扩展应用商店中。应用商店里面的应用都经过了官方的代码审核，相对说比较安全，建议大家都习惯从官方应用商店安装应用。

官方应用市场现状是收费应用多且贵，免费应用少，国产应用几乎没有。

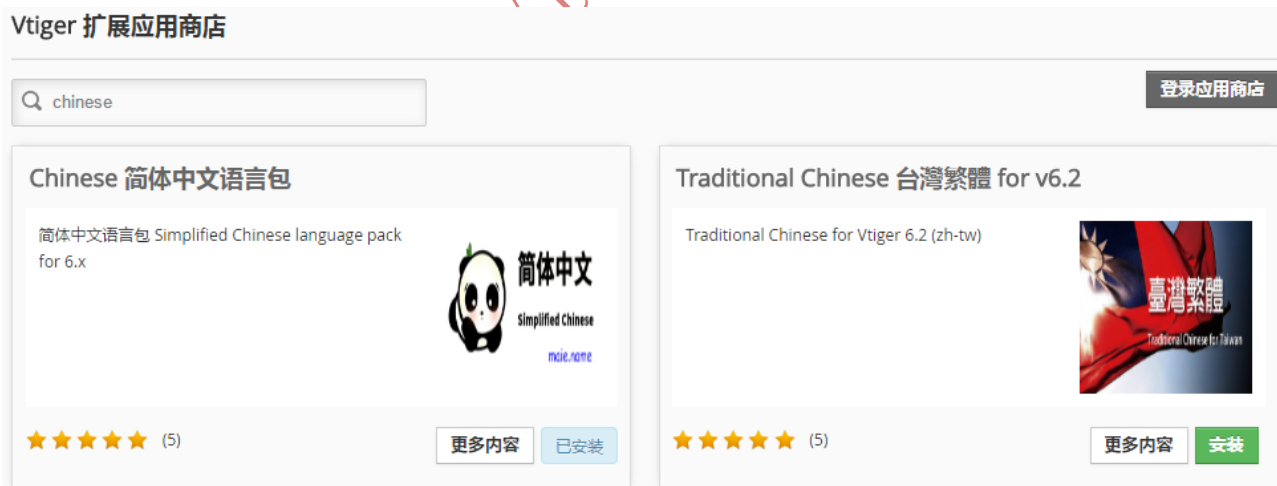
动手操作 – 从官方应用市场安装简体中文语言包应用

1. 在 Vtiger CRM 右上角点齿轮图标进入后台设置界面，左侧菜单栏点击 **Extension Store**（扩展应用商店）按钮进入官方扩展应用市场。



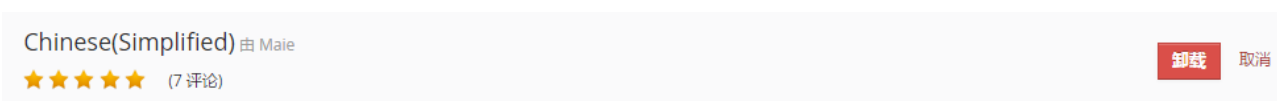
(5-2-3-1 应用商店按钮)

2. 点击应用市场右上角的 **Login to Marketplace**（登录应用商店） 登录或者注册应用市场。搜索 **Chinese** 找到简体中文语言包进行安装。



(5-2-3-2 应用市场)

3. 已安装的应用可以进入“详细信息”页面进行“卸载”操作。



(5-2-3-3 应用卸载)

4. 安装应用市场内的应用需要注册一个用户并与 Vtiger 绑定。点击第 2 步中的“登录应用商店”按钮，进入应用商店注册或者登录页面。如果已注册用户，可以直接输入 Email 地址和密码登录。

应用商店注册

* Email

* 密码

记住我

创建一个新的账户

(5-2-3-4 应用商店登录)

- 如果没有注册过用户，点击“创建一个新的账户”按钮创建用户。

免费注册

* Email 地址

* 名字

* 姓

* 公司名称

* 密码

* 确认密码

(5-2-3-5 应用商店用户注册)

5.3 字段和布局管理

5.3.1 自定义字段

Vtiger 允许你自定义字段以适合你的特定业务或者行业。比如，如果你想偶尔送客户一些他喜欢的东

西，可以创建一个自定义字段用于备注客户最喜欢的东西。

动手操作 – 创建自定义字段

1. 进入【CRM 设置 - 工作室 - 编辑字段 - 详细视图布局】页面，在右上角下拉列表中选择“联系人”模块，进入联系人模块的详细视图布局页面。



(5-3-1-1 添加自定义字段)

2. 找到希望添加字段的区块，点击右侧“添加自定义字段”按钮，弹出创建自定义字段编辑框。



(5-3-1-2 添加自定义字段)

3. 选择字段类型，比如文本，输入字段标签名称，输入字段字符长度，点击“保存”按钮完成添加。返回联系人模块详细视图中即可看见此字段的信息。

一展身手 - 标题

你可以添加的自定义字段类型有很多，比如文本、文本区域、小数、整数、百分数、货币、日期、Email、电话号码、下拉选取列表、链接、复选框、多选组合框、时间，甚至是一个 Skype 用户名。通过自定义字段，你可以将 vtiger 调教成满足你的独特业务需求。

在本节例中，如果你不喜欢手动输入，你也可以添加成下拉列表字段类型，设定好下拉列表选项值，使用时直接下拉选择即可。

5.3.2 自定义选取列表

Vtiger 6.x 版本已经独立设置了一个“选取列表编辑器”，以便对 Vtiger 各个内置模块的下拉列表选项

进行编辑、添加、删除、重命名、调整顺序，并且支持对每个列表项独立设置可见的角色，功能非常强大。

对于下拉列表项的自定义编辑比较普遍，因为内置的下拉列表选项可能并不适合你公司的业务。比如在潜在客户模块，你可能需要编辑潜在客户线索来源、行业；在客户模块，你可能需要对客户分类进行调整；在产品模块，你也可以调整产品类别、产品单位；在采购、销售、报价等模块环节，你可能需要根据公司合作状态对物流承运人进行添加或者修改，等等。

动手操作 – 自定义下拉选取列表

1. 点击【设置 – 工作室 – 选取列表编辑器】打开选取列表编辑页面。

选取列表编辑器

选择模块

选择列表 销售订单

所有列表项 按角色分配

承运人 列表项

- ⋮ FedEx 美国联邦快递
- ⋮ UPS 联合包裹
- ⋮ USPS 美国邮政总局
- ⋮ DHL 中外运敦豪
- ⋮ BlueDart(印度蓝标快递)

分配角色

添加列表项

重命名

删除列表项

保存顺序

i 按住并拖动列表项重新排序

选定一个列表项可以重命名或删除

按住Ctrl键可以选择多个列表项

(5-3-2-1 选取列表编辑器)

2. 选择模块和列表。选择需要编辑的模块，系统自动列出此模块中的下拉列表菜单字段，选择一个供编辑。比如这里我们选择“销售订单”模块下的“承运人”下拉列表字段。
3. 添加列表项。点击右侧“添加列表项”按钮可以添加列表项到所选择的下拉列表菜单中。比如我们可以添加“顺丰快递”列表项，分配角色默认为“所有角色”可用。

添加列表项到 承运人

*列表项

分配给角色

保存 取消

(5-3-2-2 添加列表项)

4. 重命名列表项。鼠标单击选定一个列表项，点击右侧“重命名”按钮将弹出重命名列表项窗口，你可以直接将系统默认列表项改成其它名称。比如本例中我们将“FedEx 美国联邦快递”改成“Maie 麦氏快递”(@^*开个玩笑)。

重命名选取列表项

重命名列表项 FedEx 美国联邦快递

*输入一个新名称 Maie 麦氏快递

保存 取消

(5-3-2-3 重命名列表项)

5. 删除列表项。我们可以选定单个或多个列表项从列表中删除，所有使用删除列表项的记录将替换为选定的列表项，系统不允许删除所有的列表项。

删除选取列表项

要删除的列表项

- × BlueDart(印度蓝标快递)
- × UPS 联合包裹
- × USPS 美国邮政总局
- × FedEx 美国联邦快递

替换为 DHL 中外运敦豪

删除 取消

(5-3-2-4 删除列表项)

6. 列表项排序。选定一个列表项，按住鼠标左键上下拖动列表项可以进行排序，排序后需要点击“保存顺序”按钮进行保存。



(5-3-2-5 排序列表项)

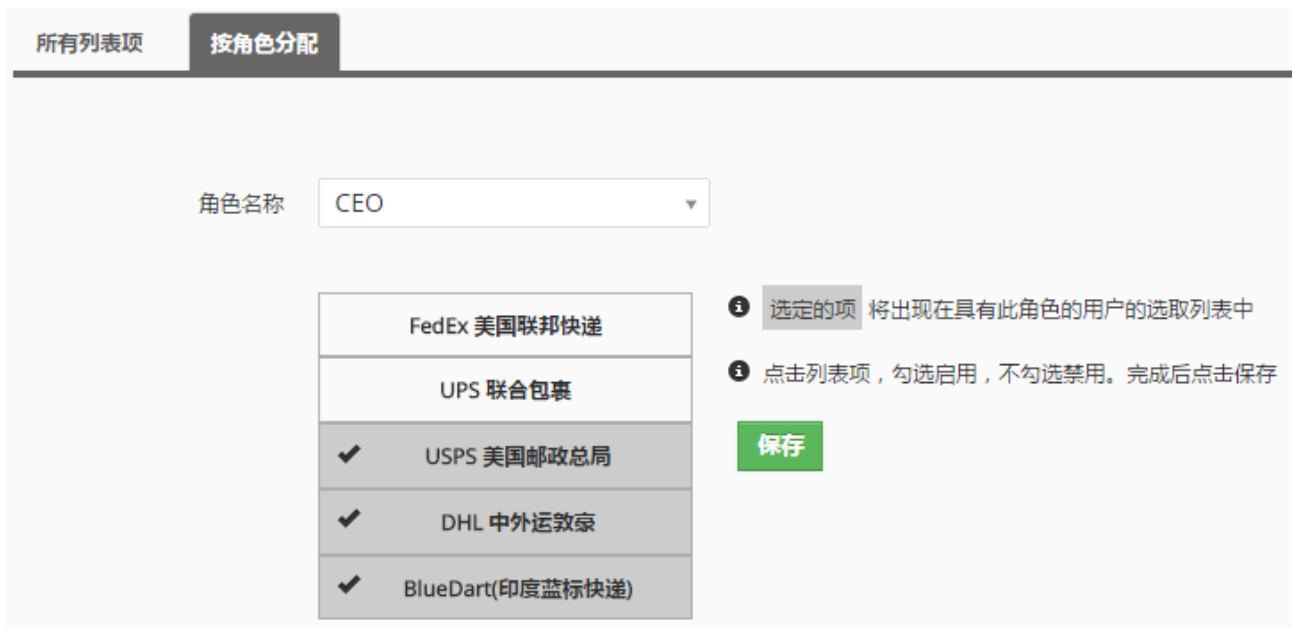
7. 为列表项分配角色。Vtiger 可以为每个下拉选取列表项设定角色。什么意思呢？就是我们不同角色的用户登录之后，在模块里看到的列表项可以是不同的。默认是所有用户看到的列表都是相同的。点击“分配角色”按钮可以为一个或多个列表项分配角色。



(5-3-2-6 按列表项分配角色)

8. 为角色分配列表项。将标签切换为“按角色分配”，可以按角色不同勾选每个角色可以使用的下拉列表选项。

贺岁版，
好运



(5-3-2-7 按角色分配列表项)

5.3.3 选取列表依赖关系设置

Vtiger 选取列表依赖关系编辑器可以帮助同模块中的两个下拉列表建立一种关联，当源字段列表项变化时，触发目标字段生成不同的列表项。这主要用于某些多产品属性或者地区选择。比如我们在“国家”字段选择“中国”选项后，后续的市关联列表将自动筛选列出中国的省和自治区等类似这样的操作。我们将在《Vtiger 用户手册》中详细描述。

5.3.4 其它自定义字段功能

这里简单说一下已经取消的自定义字段功能，这些功能可能在 6.0 以前的早期版本中存在过，现在部分功能已经整合到其它模块功能中，部分功能已经取消只能通过第三方插件使用。仅供参考。

字段公式

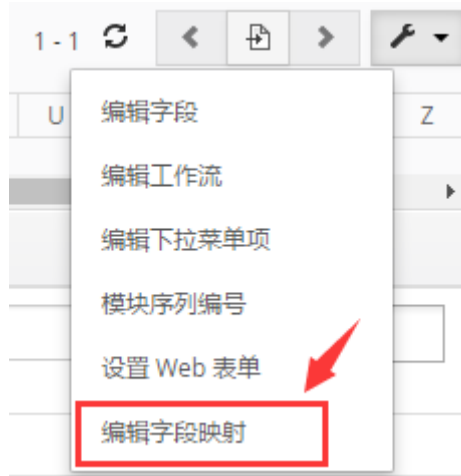
原来的字段公式功能允许编辑字段公式基于某个字段值生成另外一个可以计算的字段值。此功能已经整合进 Vtiger 的工作流模块中，并进行了增强，具体参考下一章介绍的工作流内容。

自定义字段映射

字段映射功能主要是导入和潜在客户线索转换模块中会用到。我们与客户接触是一个循序渐进的过程，这个过程中，数据从潜在客户模块转换为客户，我们要确保销售过程中的数据一致性。正是因为存在客户转换过程，我们需要在相关模块中建立字段映射关系，这里介绍一下潜在客户字段映射。

动手操作 – 编辑字段映射

1. 点击进入“潜在客户”模块，在列表视图或者详细视图顶部工具栏，点击下图所示菜单。



(5-3-4-1 编辑字段映射)

2. 在“转换潜在客户映射”界面，查看潜在客户字段类型和与其它模块对应的映射关系。

转换潜在客户映射					编辑
字段标签	字段类型	与其他模块的映射			
潜在客户	类型	客户	联系人	销售机会	
公司	字符串	公司名称		销售机会名称	
行业	下拉列表	行业			

(5-3-4-2 查看字段映射)

3. 若需要编辑，点击右上角“编辑”按钮进入编辑模式。

转换潜在客户映射					保存 取消
字段标签	字段类型	与其他模块的映射			
潜在客户	类型	客户	联系人	销售机会	
行业	下拉列表	行业	无	无	
年度营收	货币	年度营收	无	无	

+ 添加映射 保存 取消

(5-3-4-3 编辑字段映射)

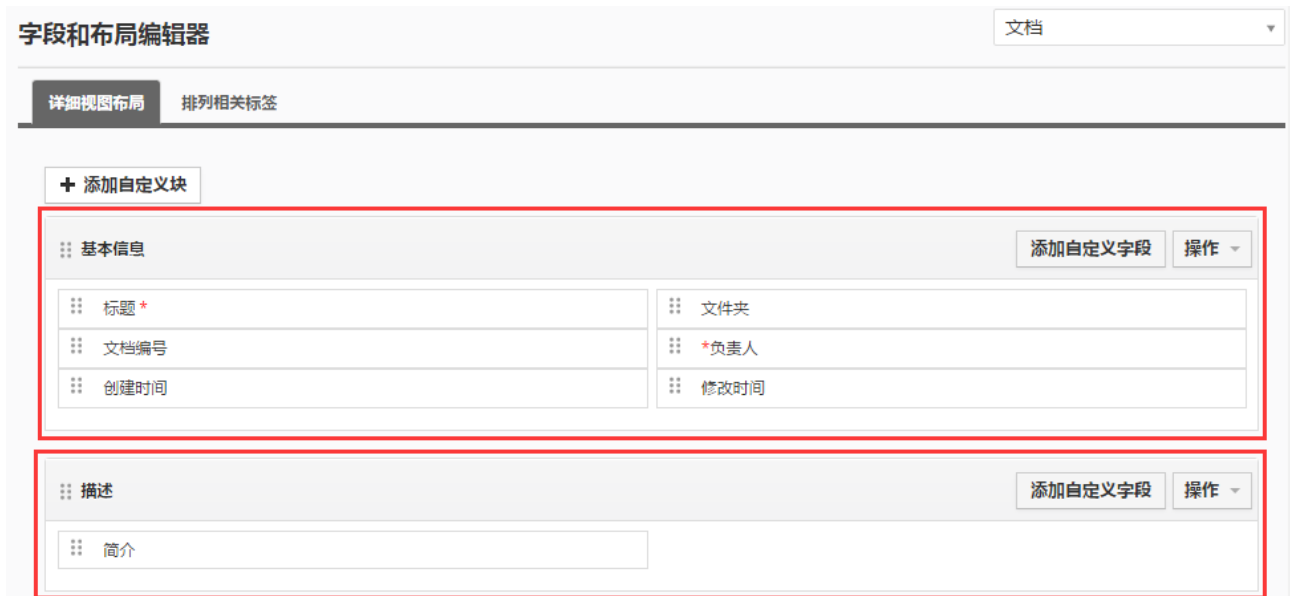
4. 在编辑模式下可以添加映射、修改或者删除映射关系，点击“保存”按钮保存修改。

5.3.5 改变布局

除了自定义字段以外，强大的 Vtiger 还可以支持自定义布局，我们可以方便快捷地排序字段的位置和顺序。

区块

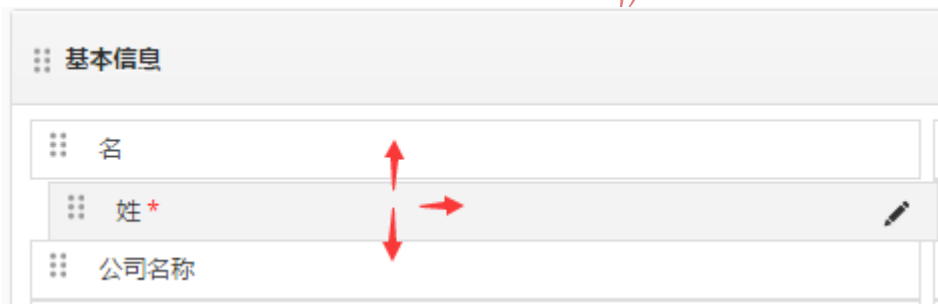
区块实际上是信息相关或者同等属性的一组字段，我们可以对区块进行自定义。以“文档”模块为例，其它的文档信息放在一个区块中，而文档描述放在另外一个区块中，方便大家浏览。



(5-3-5-1 区块)

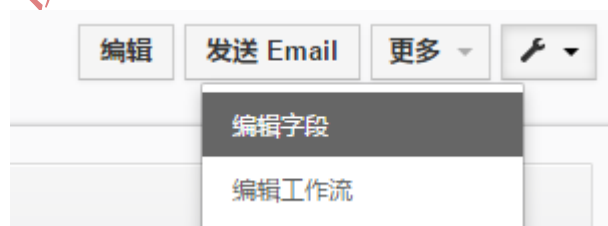
字段顺序

通过按住鼠标左键拖动操作可以调整字段顺序，但此调整仅对编辑视图页面有效，对于显示状态无效。比如我们调整了“名字”和“姓”两个字段的顺序，只会在编辑时显示我们调整过的顺序，在浏览时仍然是原来的顺序。



(5-3-5-2 调整字段顺序)

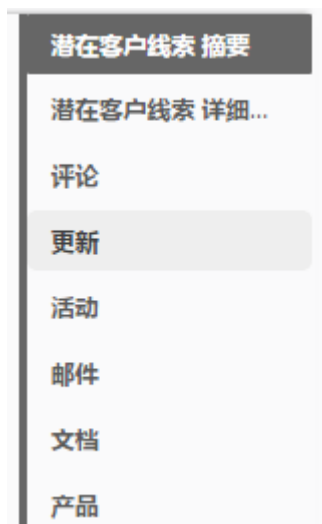
在各个模块右上角的工具栏点击“编辑字段”均可以直达“字段和布局编辑器”页面。



(5-3-5-3 编辑字段菜单)

关联操作

详细视图右侧关联列表操作现在不能自定义，也不能调整顺序。



(5-3-5-4 关联操作标签)

5.4 本章小结

本章中，我们主要了解到了如何调教（定制）Vtiger，尤其是模块管理、字段和布局的自定义操作。具体来说，主要有：

- ✓ 如何创建自定义字段
- ✓ 如何创建下拉菜单选取列表
- ✓ 如何自定义选取列表依赖关系
- ✓ 如何休息修改字段和布局

在下一章中，我们将进入学习强大的工作流管理。

第六章 workflow

每个公司业务主管都有一个梦想，那就是坐在电脑前面，点几下鼠标就能看到业务增长。虽然 Vtiger 实际上并没有让这个梦想成真，但是我们确实可以通过系统自动处理一些简单的业务流程，从而让业务管理更轻量化。在本章中，我们将了解到如何利用好 Vtiger 提供的工作流功能实现业务流程的自动化。我们将会了解到 Vtiger 提供了哪些工作流程，如何在工作流程中完成自动化处理。

在本章中，我们会涉及：

- 什么是 workflow
- workflow 运行前如何初始化
- 如何创建 workflow

贺岁版，仅供 Vtiger 爱好者交流使用

6.1 什么是 workflow

根据百科和 WfMC（工作流管理联盟）的定义，工作流是指一类能够完全自动执行的经营过程，根据一系列过程规则、触发顺序和触发条件，将文档、信息或任务在不同的执行者之间进行传递与执行。

工作流让我们能够专注于业务流程，使其更加高效。在 vtiger CRM 中，工作流允许我们控制和自动处理业务流程信息。工作流将通过自动化处理简化我们的业务流程，比如像发送电子邮件，创建活动，更新字段等。由于任务将自动执行，你不必手动执行这些操作。

举一个工作流的例子，比如说你刚谈妥了一个客户，你想发一封邮件感谢你的客户的支持。在 Vtiger 中是这么处理的：当潜在客户（线索）或者销售机会（商机）被转换成客户并且是第一次保存时，Vtiger 系统将使用预先定义的邮件模板自动发送一封感谢 Email 给客户。

再比如：某次展会回来搜集到了很多客户，业务员王小毛同学被分配到了一个有希望的潜在客户。销售主管想要确保王小毛同学尽快开始接洽过程，于是给王小毛指派了一个待办事项确保能开始联系。在 Vtiger 中是这么处理的，当潜在客户记录被录入并保存时，系统将王小毛自动创建一条待办事项，并且他会收到弹出提醒和 Email 提醒。

6.2 初始化 workflow

为了确保工作流正常运行，首要的事情是确认系统是否已经建立好一个 cron 服务（定时任务）。通常有如下一些方式：

- 使用第三方 cron 服务
- 在 Windows 中启用计划任务服务
- 在 Linux 中启用 cron 服务

后两种方式需要在本地服务器上操作，Maie 后面会介绍。

动手操作 – 通过第三方服务初始化 workflow

由于第三方 cron 服务通常都在国外，稳定性不佳，而国内这种服务比较少，这里我们简单介绍一下。大致就是在第三方 cron 服务中提交你的 workflow 链接：

```
http://[你的域名]/vtigercron.php?service=com_vtiger_workflow&app_key=[你的 APP KEY]
```

其中，你的 APP Key 可以在 config.inc.php 文件中找到。

动手操作 – 在 Windows 中初始化 workflow

为了使工作流模块在 Windows 中能正常工作：

- 工作流批处理.bat 脚本中的路径必须要修改；
- 必须使用 Windows 系统控制面板中的计划任务工具进行设置

以下操作假设你已经使用 Vtiger 的 Windows EXE 一键安装包安装完成。如果你使用源码方式安装，你需要修改.bat 配置文件。

1. 在早期版本中.bat 批处理文件位于 cron/modules/com_vtiger_workrflow/com_vtiger_workflow.bat，现在版本已经修改为 cron/vtigercron.bat 文件。用文本编辑器打开后是像下面的样子：

```
set VTIGERCRM_ROOTDIR="C:\Program Files\vtigercrm5\apache\htdocs\vtigerCRM"  
set PHP_EXE="C:\Program Files\vtigercrm5\php\php.exe"
```

```
cd /D %VTIGERCRM_ROOTDIR%
```

```
%PHP_EXE% -f vtigercron.php
```

2. 上面的路径需要修改成你自己的安装路径,然后把 `vtigercron.bat` 添加到计划任务定时执行就行了。
3. 简单来说,如果你的工作流定时任务不起作用,你首先应该查看控制面板-计划任务中是否有 `vtiger` 的计划任务,没有就添加计划任务并选定执行 `vtigercron.bat`。具体方法很简单,这里不再赘述。

动手操作 – 在 Linux 中初始化工作流

若要工作流模块在 Linux 中正常工作:

- 基于 Linux 的脚本.sh 可能需要修改;
- Linux 中的 cron 系统必须正确配置

本节假定您已经参考第二章的内容在 Linux 系统上安装好了 Vtiger CRM, 安装位置是 `/var/www/vtigercrm`

1. 打开 `cron/vtigercron.sh` 文件。它看起来是这样的:

```
export VTIGERCRM_ROOTDIR=`dirname "$0"`/..
export USE_PHP=php
```

```
cd $VTIGERCRM_ROOTDIR
# TO RUN ALL CORN JOBS
$USE_PHP -f vtigercron.php
```

2. 通常这个文件不需要修改,将此脚本添加到 cron 任务中,在 ubuntu 系统中可以如下操作:

```
sudo crontab -l; echo " * * * * * /var/www/vtigercrm/cron/vtigercron.sh" | crontab
```

3. 在 CentOS 中可以如下操作:

```
crontab -e
# 此时会进入 vi 的编辑画面让您编辑工作! 注意到, 每项工作都是一行。
#分 时 日 月 周一 |<=====任务的完整命令行
* * * * * sh /var/www/vtigercrm/cron/vtigercron.sh
```

4. 以上命令仅供参考,具体请参考 Linux 相关命令手册和 crontab 指南。

6.3 创建工作流

工作流运行环境配置好以后,就可以创建工作流了。Vtiger 创建工作流非常简单,大体说来只需要三步操作即可完成工作流的操作。



(6-3-1-1 创建工作流的步骤)

系统已经内置了许多工作流，有些工作流我们可以直接使用，您可以根据自己的业务流程需要进行添加。这里我们以前面提到的创建并分派潜在客户后创建待办为例进行说明。

工作流		
+ 新建工作流	全部	1 - 20 of 23
摘要	模块	执行条件
UpdateInventoryProducts On Every Save	账单	每次保存记录时
Send Email to user when Notifyowner is True	客户	当条件第一次满足时
Send Email to user when Notifyowner is True	联系人	当条件第一次满足时
Send Email to user when Portal User is True	联系人	当条件第一次满足时
Send Email to users on Potential creation	销售机会	当记录第一次保存时

(6-3-1-2 系统内置的工作流)

动手操作 – 创建工作流：指派潜在客户时发送待办提醒

1. 点击【设置 – 其它设置 – 工作流】打开工作流设置页面，点击左上角“+ 新建工作流”按钮

1 工作流排程 2 添加条件 3 添加任务

第一步: 输入 workflow 的基本细节

选择模块

描述*

指定何时执行此工作流程

- 仅记录第一次保存时
- 当触发条件第一次匹配时
- 每次记录保存时
- 每次记录被修改时
- 指定运行时间表

[下一步](#) [取消](#)

(6-3-1-3 创建工作流)

2. 选定模块为“潜在客户”，输入描述备注信息，选定“当记录第一次保存时”执行 workflow，点击“下一步”按钮添加触发条件。

1 工作流排程 2 添加条件 3 添加任务

选择筛选条件

所有条件 (所有条件都必须满足)

任意条件 (必须至少一个条件满足)

[返回](#) [下一步](#) [取消](#)

(6-3-1-4 设置触发条件)

3. 根据需要设置条件，点击“下一步”按钮，添加任务。



(6-3-1-5 添加任务)

4. 点击“添加任务”下拉列表，选择“创建待办任务”。

(6-3-1-6 添加待办)

5. 输入任务标题和描述，选择指派对象、指定提醒日和日期，点击“保存”按钮保存设置。

刚才发生了什么？

我们通过 vtiger 的工作流模块创建了一个工作流。当一个新的潜在客户分配给销售业务员的时候，系统将自动为业务员创建一个待办任务。系统将在指定时间提醒并通过邮件通知。

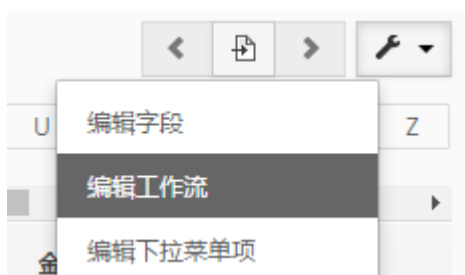
6.4 高级 workflow 设置

前面我们已经了解了 workflow 的基本操作，workflow 还可能通过 “if...then...” 条件设置完成更复杂的触发条件设定。

我们想像一下场景，比如我们销售主管希望在业务员有潜在的大单销售机会时能够及时获得提醒，我们也可以在销售机会中创建一个 workflow，感知并跟进大单的成交情况。

动手操作 – 创建工作流：销售机会大单预警

1. 在主菜单上点击 “销售机会” 菜单。
2. 在销售机会列表视图中点击右上角扳手图标（设置），点击 “编辑 workflow” 菜单，直接进入 workflow 编辑页面，并筛选出销售机会模块相关的已设置 workflow 列表。



(6-4-1-1 编辑 workflow)

3. 如上节所示点击 “新建 workflow” 按钮，进入创建工作流页面。我们把这个 workflow 叫做 “大单预警”，设置 “每次保存记录时” 都运行此 workflow。点击下一步设置触发条件。

第一步: 输入 workflow 的基本细节

选择模块

描述*

指定何时执行此 workflow

- 仅记录第一次保存时
- 当触发条件第一次匹配时
- 每次记录保存时
- 每次记录被修改时
- 指定运行时间表

(6-4-1-2 创建工作流计划)

4. 我们设置当 “金额” 字段大于或等于 100000 时触发 workflow。

选择筛选条件

所有条件 (所有条件都必须满足)

金额 greater than or eq... 100000

添加条件

(6-4-1-3 触发条件)

5. 必要时这里也可以设置更为复杂的字段或者表达式，弹出对话框下方会有官方的例子。

设置值

表达式 使用字段 使用功能

concat
time_diffdays(a,b)
time_diffdays(a)
time_diff(a,b)
time_diff(a)
add_days
sub_days

表达式
年度营收/12
if mailingcountry == 'India' then concat(firstname,',',lastname) else concat(lastname,',' ,firstname)

保存 取消

(6-4-1-4 设置表达式)

6. 保存后点击下一步添加任务，任务类型为发送邮件 (Send Mail)。

添加任务

发送邮件

(6-4-1-5 添加任务)

在邮件中可以通过选择并添加字段的方式插入宏引用字段中的内容。

-
- 什么是 workflow
 - 如何创建 workflow
 - workflow 的高级设置

贺岁版, 仅供 Vtiger 爱好者交流使用

第七章 Vtiger 集成

开源软件的一大优势就是方便集成，而且 vtiger 也提供了详细的 API 接口，部分内容也已经封装成模块进行调用，比如今天要介绍的 Web 表单。

在本章节中，您将了解到：

- Vtiger 的 API
- 什么是 Web 表单？
- 如何通过 Web 表单集成搜集客户信息？

本章要求您具有 HTML 基础知识。如果您已经了解基本的 Web 开发理念，那么您也可以充分地深入到 Vtiger CRM 的集成开发中去。

贺岁版，仅供 Vtiger 爱好者交流使用

7.1 Vtiger CRM API

什么是 API 呢，熟悉开发的同学都了解，其实就是应用程序开发接口（Application Programming Interface）。Vtiger 提供了相对完善的开发接口，我们可以通过 API 接口实现开发符合自己公司业务类型的扩展应用和第三方 APP。

7.1.1 Vtiger API 主要类型

通过 API 系统，Vtiger 可以和其它系统进行通讯，共享并交换数据，这样，我们就没必要在两个系统中分别录入相同的数据了。

Vtiger API 主要有以下几类：

将 Vtiger CRM 集成到第三方 APP

第三方 APP 开发主要是利用 Vtiger 提供的 [REST APIs](#) ([vtwsclib](#))。

开发 Vtiger 扩展应用

开发用于 Vtiger 系统的扩展应用（包括语言包、主题）主要是使用 [vlib 开发库](#)，可以在这里 [下载 vlib 开发文档](#)。

Web 表单集成

Vtiger 封装好的 Web 表单，可以直接用于现有 WEB 网站搜集用户信息和反馈。Web 表单集成非常简单，只要稍微懂一点 HTML 就可以完成集成，本章我们将主要介绍 Web 表单的集成。

7.1.2 什么是 Web 表单

我们在很多网站上都看到联系我们、反馈这样的表单链接，当客户访问网站的时候可以通过嵌入网站的表单搜集客户信息以作为潜在客户线索，而通常这些系统是通过发送邮件到管理员 Email 中，这些数据只是保存在 Email 中会带来一些问题，比如管理不便，信息分散。而通过 Vtiger 的 Web 表单系统，我们可以很容易地将用户信息直接导入 Vtiger CRM 的潜在客户模块并进行跟进。对于客户反馈的问题，可以作为服务工单直接进入 CRM 系统进行统一管理。

7.2 Web 表单管理

接下来我们将尝试通过 Web 表单模块创建一个 Web 表单并集成到我们的网站上。



重要提示：如果您希望能够从您的网站发送潜在客户信息到 Vtiger CRM 系统中，CRM 系统必须能互联网上能访问；如果安装在内部服务器上，无法使用 Web 表单。如何设置才能公网访问，请参考

2.4 章 config.inc.php 配置。

点击【CRM 设置 - 其它设置 - Web 表单】进入 Web 表单管理页面。这里可以查看已经添加的 Web 表单记录并进行管理。WEB 表单可以将记录添加进潜在客户、客户、联系人、销售机会和服务单。因此你可以添加多个 Web 表单记录。

Web 表单

+ 添加记录

Web 表单名称	模块	全局 ID	返回链接	状态
没有 Web 表单记录				

(7-2-1 Web 表单管理)

7.2.1 创建 Web 表单

动手操作 - 创建 Web 表单：从网站获取潜在客户

1. 进入后台点击“添加记录”按钮创建新的 Web 表单记录。

Web 表单详细信息

* Webform Name	从流浪天下网站搜集用户信息	模块	潜在客户
返回链接	http://maie.name	* 负责人	Administrator
状态	<input checked="" type="checkbox"/>	启用验证码	<input type="checkbox"/>
描述	从流浪天下网站搜集用户信息作为潜在客户		

(7-2-1-1 创建 Web 表单)

2. 这个表单中需要填写的内容很简单，只是有几个需要注意的地方：

模块：即从网站上获取的用户信息关联到哪一个模块。

返回链接：表单填写完成后返回到哪个页面，通常可以是表单所在页或者首页之类的。

状态：勾选表示启用此表单，不勾选则不启用。

验证码：这个验证码是使用 Google API，如果没有梯子还是不要勾选。

用户分配：即从网站上的这个客户是分配给哪个或哪些业务员。

3. 用户分配。如果我们有多个业务员负责同一个区域，那么我们可以勾选启用“以轮询方式分配用户”选项，从网站上的客户将被依次轮流分配给指定的业务员。这里我们可以选择多个业务员或者群组。

用户分配

以轮询方式分配用户 * 轮询用户列表

Marketing Group x

Support Group x

Team Selling x

(7-2-1-2 用户分配方式)

4. 添加字段。添加需要搜集的用户关联信息字段。比如通常我们需要搜集的潜在客户信息字段包括：姓名、公司、手机号、Email、客户行业、所在城市、需求描述等。对于某些我们确切需要了解的信息比如：姓名、公司、手机号和 Email 等，我们可以勾选为必填字段。应特别注意“Web 表单对应字段”这一列中的英文，我们在下一节会重点介绍。

潜在客户字段信息

添加字段 姓* 公司 手机 常用 Email 行业 城市 描述 保存字段顺序

必填填写	隐藏	字段名称	替代值	Web 表单对应字段
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	姓*	<input type="text"/>	lastname
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	公司	<input type="text"/>	company
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	手机	<input type="text"/>	mobile
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	常用 Email	<input type="text"/>	email
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	行业	请选择 <input type="text"/>	industry
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	城市	<input type="text"/>	city
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	描述	<input type="text"/>	description

保存 取消

(7-2-1-3 添加字段)

5. 对于添加的字段，我们可以鼠标拖动移动顺序，点击“保存字段顺序”保存。只会影响表单展示时填写的先后顺序，当然如果我们懂 HTML 代码，这个顺序无所谓。
6. 点击“保存”按钮保存表单记录。系统将返回到 Web 表单详细信息浏览页面。

从流浪天下网站搜集用户信息 编辑 查看表单 删除

▼ Web 表单详细信息

Webform Name	从流浪天下网站搜集用户信息	模块	潜在客户
返回链接	http://maie.name	负责人	Administrator
提交链接	http://crm.aipstar.co/modules/Webforms/capture.php	全局 ID	<input type="text"/>
状态	启用	启用验证码	否
描述	从流浪天下网站搜集用户信息作为潜在客户		

(7-2-1-4 查看表单细节)

7. 点击右上角“查看表单”按钮，将弹出一个窗口显示生成的表单 HTML 代码。



(7-2-1-5 查看表单代码)

8. 你可以生成多个表单，从不同的网络渠道搜集不同的用户信息，关系到不同的模块记录中。

7.2.2 将 Web 表单集成到网站

前面我们已经介绍了 Web 表单生成的代码，其中有两项特别重要：

- 1) 提交链接 Post URL: 在<form action="http://xxx/modules/Webforms/capture.php">中的这个链接就是 CRM 的提交接收信息的链接；
- 2) 全局 ID Publicid: 在<input type="hidden" name="publicid" value="xxx">中的这一串字符就是全局 ID；

这两个地方在网站集成的时候一定不要写错了，最好是复制粘贴。

实际上看到 Web 表单代码，我们直接全选复制到网站就可以实现搜集表单数据了。在实际操作中，我们为了安全起见，可以对输入字段进行一些过滤检查，防止黑客注入数据。这里我们就不详细描述了。

对于将 Web 表单集成添加到 WordPress 等 CMS 网站管理系统，我们直接复制生成的 Web 表单代码过去可能会显示很怪异，原因是我们没有对这个表单的样式进行调整，也就是我们没用用 CSS 写这些控件的样式。我们可以通过第三方表单插件（cforms）进行集成，以便统一网站风格，比如著名的 Contact Form 7 等（具体插件请从 WordPress 官方插件商店中下载）。集成主要过程如下：

动手操作 – Web 表单集成

1. 映射字段。还记得在前节中我们介绍了生成 Web 表单记录时有一列全是英文的“Web 表单对应字段”么，无论是第三方插件集成还是我们手动集成，一定要注意保持输入控件的 name 或者 id 值为 Web 表单对应字段值。
2. 如果是第三方插件集成，一定要创建一个隐藏文本输入控件，id 为 publicid，值为很长的那段字符串，复制过来。
3. 在<form>中一定要放 PostURL 提交链接，否则无法提交。
4. 好了，把改好的代码放到网站中测试吧，没有问题的话，用户访问你的网站时将会看到一个表单，输入信息后信息将自动录入对应模块中，并由指定业务人员（用户）负责管理。

7.3 本章小结

在本章中，我们主要了解到 Vtiger 如何与外部系统进行集成。包括：

- Vtiger CRM 的 API 是连接外部系统的纽带；
- Vtiger 的 Web 表单模块可以避免在两个系统中重复录入数据；
- Vtiger 可以在您的公司网站中建立一个入口，用户自己录入数据，直达 CRM 中进行统一管理。

贺岁版，仅供 Vtiger 爱好者交流使用

第八章 创建自定义模块

我们可能听过马戏团表演动物攻击它的训练员的故事，尽管经过多年的友谊合作，仍然还是会出问题。许多初创企业都采用 Vtiger 作为 CRM 系统，随着公司的成长，对系统的需求和期望也会变化。您将如何保持同一套系统持续为公司创造效益？您又将如何处理企业发展与 Vtiger 的融合问题？Vtiger 可以改变以适合企业发展么？在本章中，我们将考虑如何自定义 Vtiger，以便采用最佳的管理方法实现长期的效益。

在本章中，我们将介绍：

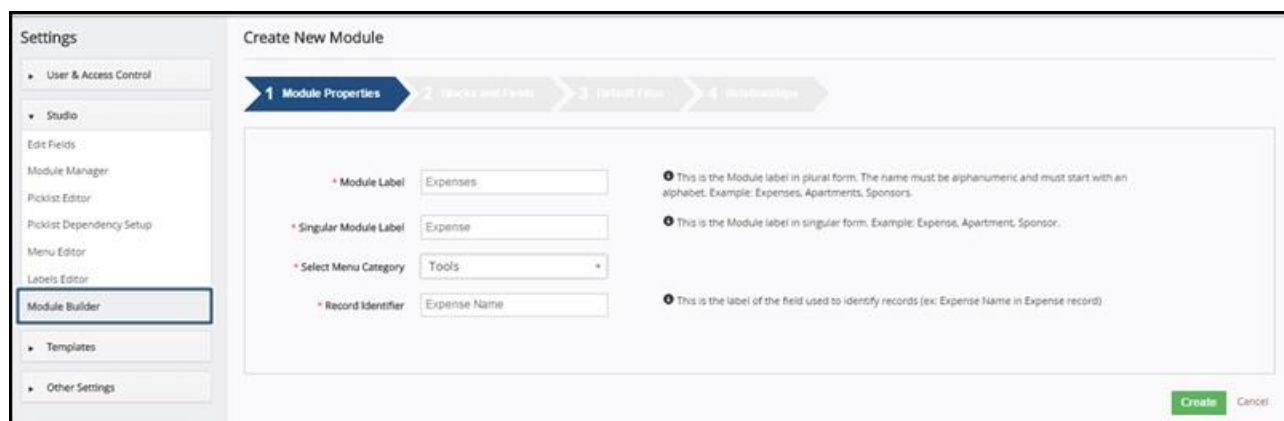
- 创建一个自定义模块；
- 开发者相关文档资料介绍
- 如何使用云来管理 Vtiger 代码

让我们开始吧...

贺岁版，仅供 Vtiger 爱好者交流使用

8.1 关于自定义模块的那些事

Vtiger 在其 Cloud 版本中已经集成了酷炫的自定义模块的功能（模块生成器），但社区版中没有集成。



（图 8-1-1 Cloud 版中的模块生成器）

如果你想要创建一个自定义模块怎么办呢？有以下几种方法：

- 使用收费服务云端版；
- 在社区版的应用商店中安装一个收费扩展应用
- 自己动手丰衣足食

需要自定义模块也不需要着急，我们先一起来了解 Vtiger 主要目录文件结构、模块结构。

8.1.1 什么是模块

在程序设计中，模块是为完成某一功能所需的一段程序或子程序。在 vtiger CRM，模块是一组定义和记录可以执行操作的记录。比如我们经常听到的“潜在客户”就是一个模块。vtiger CRM 社区版提供了数十种免费模块可供选择。使用 vllib API 可以开发更多的模块，也可以通过模块处理与现有模块的关系。

模块是 vtiger CRM 的功能单元。每个模块包括模型、控制器、视图和所需的相关资源来管理数据，并建立用户界面。模块可分为实体模块或扩展模块，它基于它所管理的数据而有所不同。

8.1.2 不同的模块类型

Vtiger 中的模块主要分为以下几类：

实体模块

这类模块创建 vtiger CRM 的实体记录。模块将提供创建视图、编辑视图、详细视图和列表视图等视图模式。您也可以创建筛选过滤器。

实体模块推荐用于一些新的数据对象类型场景中，例如时间表，需要添加到系统中作为新模块的一部分。这些新的数据对象是可以被管理员和用户查看和管理的。

模块是否为实体模块类型是由开发者决定，如果有以下条件之一，那么应该建立实体模块：

- 模块代表一个业务对象，如客户、联系人、线索
- 模块需要访问控制，如用户/组分配，共享规则，配置文件访问

- 模块记录有直接/间接与其它实体模块连接的字段
- 如果模块需要工作流，报告

实体模块的例子：潜在客户线索、联系人、客户、对账单等。

扩展模块

在这个类别中的模块不需要遵循实体模块的一般行为。实体模块创建的记录可以用来提供一个扩展的功能或者记录创建/编辑可以以自己的方式处理。

扩展模块可以在需要添加功能时使用，而不需要用户视图和管理的新的数据对象类型。Vtiger 提供了应用接口，使其易于与实体模块数据一起工作，并定义了通用的结构来帮助模块的实现。

扩展模块的例子：仪表板，报告，客户门户等。

语言包

Vtiger 通过不同的语言包实现 i18n（国际化）支持。应用程序通过语言文件中的键值对字符串（PHP）实现在服务器和客户端的翻译。对于 vtigerCRM 的语言包，也视为一种 vlib 模块。

布局和主题

布局和主题用于 UI 和 UX 功能控制，某种程度上也可以视为一种模块。

8.1.3 Vtiger 文件目录结构

Vtiger CRM 6 主要文件目录结构如下：

- vtiger6/
 - - index.php <- 主界面入口
 - - configs.x.php <- 配置文件
 - - cache/ <- 缓存
 - - cron/ <- 定时任务
 - - data/ <-
 - - include/ <- 辅助类，公共调用文件（数据库、事件、字段、视图等）
 - - includes/ <- 辅助类
 - - languages/ <- 多语言
 - - layouts/ <- 界面布局和主题模版
 - - libraries/ <- 第三方公共库（bootstrap、jquery、smarty、tcpdf 等）
 - - migrate/ <- 升级
 - - modules/ <- 模块文件
 - - packages/ <- 插件包（语言包、扩展插件包等）
 - - resources/ <- 公共资源（字体、JS、Styles 等）
 - - schema/ <- 数据库结构（XML）
 - - soap/ <-
 - - storage/ <- 上传文件夹（权限必须可写）
 - - test/ <- 很杂的文件夹（如果改了模版页面没有刷新，看看是不是这个文件夹下的

templates_c/vlayout 下面有缓存)

- - user_privileges/ <- 用户权限啥的，设置的共享权限都在这里，注意备份
- - vtplib/ <- 开发库

8.1.4 Vtiger 模块结构

Vtiger 回调模块目录结构:

- vtiger6/
 - - modules/
 - - - Vtiger/
 - - - - models/ (ViewModels helper implementation)
 - - - - - Record.php (class Vtiger_Record_Model)
 - - - - - Field.php (class Vtiger_Field_Model)
 - - - - - Module.php (class Vtiger_Module_Model)
 - - - - - ...
 - - - - views/ (ViewControllers)
 - - - - - Detail.php (class Vtiger_Detail_View)
 - - - - - Popup.php (class Vtiger_Popup_View)
 - - - - actions/ (ActionControllers)
 - - - - - BasicAjax.php (class Vtiger_BasicAjax_Action)
 - - - - - Delete.php (class Vtiger_Delete_Action)
 - - - - - DeleteAjax.php (class Vtiger_DeleteAjax_Action)
 - - - - - ExportData.php (class Vtiger_ExportData_Action)
 - - - - - MassEdit.php (class Vtiger_MassEdit_Action)
 - - - - - Save.php (class Vtiger_Save_Action)
 - - - - dashboards/ (ModuleDashboards)
 - - - - - History.php (class Vtiger_History_Dashboard)
 - - - - - UpcomingTasks.php (class vtiger_UpcomingTasks_Dashboard)
 - - - - handlers/ (EventHandlers)
 - - - - - RecordLabelUpdater.php (class Vtiger_RecordLabelUpdater_Handler)

8.1.5 开发者常用资源

本节主要介绍 Vtiger CRM 系统开发常用资源，部分资料可以通过 Vtiger 爱好者 QQ 群免费获得。

文档

[Vtiger 数据结构模型参考文档 \(官方英文\)](#)

[Vtiger 开发指南 \(官方旧版 Wiki\)](#)

[Vtiger 开发者向导 \(官方新版 Wiki\)](#)

Vtiger API 包括 REST API 和 VTLib 文档，请参考本手册 7.1.1 章节介绍的下载地址。

调试

Vtiger 开启调试模式的方式 (包括 PHP、数据库、Smarty 模板、AJAX and Javascript)，请参考此[文档](#)。

模块实例

[Payslip 模块](#) (旧版代码，具有代表性)

[新版模块实例](#)

8.2 创建自定义模块

创建自定义模块将让 Vtiger 系统更适合你的企业并管理更多的资源。



注意：通过 Vtiger vtlib 创建的操作无法撤消，所以最好是在本地备份系统中进行创建自定义模块操作，或者必须及时备份生产环境，以便回滚操作。

8.2.1 创建自定义模块的主要步骤

创建自定义模块的主要步骤：

后端：

- Step 1 创建模块实例，创建数据库表，添加模块链接至菜单
- Step 2 添加 UI 块
- Step 3 添加字段并关联至块。至少设置一个字段作为实体标识
- Step 4 创建默认列表视图并添加筛选 (确保创建一个名叫“所有”的筛选名称作为默认筛选)
- Step 5 创建相关列表 (以便显示更多相关信息标签)
- Step 6 设置共享规则
- Step 7 设置模块工具选项 (比如导入/导出)

前端：

- Step 8 创建模块目录和文件

打包：

- Step 9 模块打包

附加选项：

模块模板 (自定义表单，列表视图和设置 UI)

模块设置 (允许管理员配置模块)

模块事件

8.2.2 打开调试模式

创建模块之前，我们先打开调试模式，以便监测运行错误，查看调试信息。

动手操作 – 设置调试模式

1. 在 Vtiger 安装目录下打开 config.performance.php 文件，找到
`'LOG4PHP_DEBUG'=>false,`
改为：
`'LOG4PHP_DEBUG'=>true,`
2. 在 Vtiger 安装目录下打开 log4php.properties 文件，找到
`log4php.rootLogger=FATAL,A1`
更改为：
`log4php.rootLogger=DEBUG,A1`
3. 检查 logs 目录下的 vtigercrm.log 文件即可以查看运行错误信息。
4. 如果是 Linux 系统，可能需要使用以下命令来获取终端窗口中的日志的实时视图：
`maie@my-server:/var/www/vtigercrm~$ tail -f logs/vtigercrm.log`
5. 在 Windows 系统中需要随时刷新 vtigercrm.log 文件查看最新信息。

刚才发生了什么？

我们只需要打开调试模式，就能知道运行时发生了什么问题，便于我们修改和测试。

8.2.3 创建自定义模块

由于篇幅有限，且 Maie 水平有限，这里就不放创建自定义模块的详细代码了。以 HelloWorld 模块为例说明，大致步骤如下：

Step1: 创建文件，

```
manifest.xml
modules/HelloWorld/HelloWorld.php
modules/HelloWorld/views/List.php
languages/en_us/HelloWorld.php
templates/List.tpl
```

Step 2: 编辑 manifest.xml

Manifest.xml 文档是模块基本信息，用于安装模块时确认。

```
<?xml version="1.0"?>
<module>
    <type>extension</type>
```

```
<name>HelloWorld</name>
<label>Hello World</label>
<parent>Tools</parent>
<version>1.0</version>
<dependencies>
    <vtiger_version>6.0.0</vtiger_version>
    <vtiger_max_version>6.*</vtiger_max_version>
</dependencies>
</module>
```

Step 3: 创建模块类

编辑文件 modules/HelloWorld/HelloWorld.php

```
<?php
class HelloWorld { }
```

Step 4: 创建视图类

编辑文件 modules/HelloWorld/views/List.php

```
<?php

class HelloWorld_List_View extends Vtiger_Index_View {

    public function process(Vtiger_Request $request) {
        $viewer = $this->getViewer($request);
        $viewer->view('List.tpl', $request->getModule());
    }

}
```

Step 5: 视图模板

编辑模板文件 templates/List.tpl

```
<h1>{ 'Hello World'\vtranslate:$MODULE}</h1>
<h4>{ 'LBL_WELCOME'\vtranslate:$MODULE}</h4>
```

Step 6: 默认 i18n 语言

编辑 languages/en_us/HelloWorld.php, 如果是中文则编辑 Edit languages/zh_cn/HelloWorld.php

```
<?php

$languageStrings = array(
    'Hello World' => 'Hello World!',
    'LBL_WELCOME' => 'A very warm welcome to you'
```

);

Step 7: 打包文件

用 zip 命令打包：`zip -r HelloWorld-v1.zip manifest.xml modules/HelloWorld/HelloWorld.php modules/HelloWorld/views/List.php languages/en_us/HelloWorld.php templates/List.tpl`

实体模块打包结构如下：

```
<MODULENAME>.zip
-manifest.xml
-modules/
  <MODULENAME>/
    <MODULENAME>.php
    views/
    actions/
    models/
-crons/
  MODULENAME.service
-templates/
  .tpl
  resources/
-languages/
  en_us/
    <MODULENAME>.php
-settings/
  views/
  actions/
  models/
  templates/
  .tpl
```

Step 8: 在 Vtiger 中安装模块

Zip 包安装方式见本手册看面章节介绍。

[Hello World 实例完整示例下载](#)

大家可以直接参考以下官方开发者向导文档：

- [创建实体模块 Payslip 步骤及详细代码](#)
- [Vtlib Vtiger 开发者库 Wiki 文档](#)
- 更多 [Vtiger 扩展实例](#)

8.2.4 自定义模块支持多语言

自定义模块支持多语言很简单

(TBD)

8.2.5 模块删除

模块卸载 PHP 代码请参考[这里](#)

模块卸载控制台命令：`php -f vllib/tools/console.php -- --remove=OthModule`

8.2.6 控制台工具

Vtiger 控制台工具（命令行界面）主要用于以命令行方式实现对模块的操作。

开始

命令：`php -f vllib/tools/console.php`

输入命令后将显示以下可选菜单，键入数字实现对应操作

Have a good time. Press CTRL+C to "quit".

Choose the options below:

- 1. Create New Module.*
- 2. Create New Layout.*
- 3. Create New Language Pack.*
- 4. Create Test Language Pack.*
- 5. Import Module.*
- 6. Update Module.*
- 7. Remove Module.*

Enter your choice:

创建新模块

直接选择序号 1，创建新模块。

Enter your choice: 1

>>>MODULE <<<

Enter module name: MySandboxModule

Entity field (Name): name

Creating ...DONE.

创建新布局

此功能为实验功能。

创建新语言包

选择序号 3，创建新语言包

Enter your choice: 3

>>> LANGUAGE <<<

Enter (languagecode_countrycode): zh_cn

Creating ...DONE.

导入模块

选择序号 5，输入路径导入模块

Enter package path: /Downloads/OthModule.zip

Importing ...DONE.

命令行直接输入命令也可以完成导入模块操作：

php -f vllib/tools/console.php -- --import=/Downloads/OthModule.zip

更新模块

选择序号 6，更新模块生成新版本。需要输入路径。

Enter package path: /Downloads/OthModule-v2.zip

Updating ...DONE.

命令行直接输入命令也可以完成更新模块操作：

php -f vllib/tools/console.php -- --update=/Downloads/OthModule-v2.zip

卸载模块

选择序号 7 卸载模块。需要输入路径。

Enter package path: /Downloads/OthModule.zip

Removing ...DONE.

命令行直接输入命令也可以完成卸载模块操作：

php -f vllib/tools/console.php -- --remove=OthModule

FAQ

为保证及时更新，Vtiger 常见问题与解答请访问：<http://maie.name/711.html>

贺岁版，仅供 Vtiger 爱好者交流使用