



Guide d'installation de SugarCRM Open Source version 4.5.1



Mentions légales

Ce document est susceptible de modification à tout moment sans notification.

Disclaimer / Responsabilité

3aCRM documents distributed under the License are distributed on an “AS IS” basis, WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, either expressed or implied. See the License for the specific language governing rights and limitations under the License.

3aCRM ne fournit aucune garantie en ce qui concerne ce mode d'emploi et ne saurait être tenu pour responsable des erreurs qu'il contient ni des dommages éventuels, directs ou indirects, qui pourraient résulter de l'utilisation des informations qu'il contient. Veuillez vous référer à la Licence pour connaître les droits et les limitations fixés par la Licence.

Trademarks / Marques

All the trademarks in this document are registered by their owner.

Toutes les marques citées dans ce mode d'emploi sont déposées par leur propriétaire respectif.

SugarCRM, Sugar Suite, Sugar Open Source sont des marques déposées ou des marques commerciales de SugarCRM, Inc.

Microsoft[®], Windows[®], Windows 2000[®], Windows XP[®], Internet Explorer[®], IIS[®] sont des marques déposées ou des marques commerciales de Microsoft Corporation.

Mac OS[®] est une marque déposée de Apple Computer Inc.

Linux[®] est une marque déposée de Linus Torvalds.

Red Hat[®] et Fedora[®] sont des marques déposées de Red Hat, Inc.

SuSE[®] est une marque déposée de Novell.

Mozilla[®] et Firefox[®] sont des marques déposées de Mozilla Foundation.

Apache[®] est une marque déposée de The Apache Software Foundation.

MySQL[®] et MySQL database server[®] sont des marques déposées ou des marques commerciales de MySQL AB.



Avant-propos

Au cours de votre lecture, vous rencontrerez les icônes suivantes :

Info

Informations supplémentaires relatives au sujet traité.

Conseil

Vous recommande une technique ou une marche à suivre.

Nous contacter

En cas de problème ou de question, n'hésitez pas à nous contacter :

- ▶ Par e-mail : contact@3acrm.com
- ▶ Par téléphone : +33 (0)8 71 49 23 32
- ▶ Par fax : +33 (0)3.21.65.39.75
- ▶ Par Internet : <http://www.3acrm.com>

Sommaire

Chapitre 1	
Configuration requise	4
1.1 Utiliser SugarCRM en local : installation sur votre ordinateur	5
1.2 Utiliser SugarCRM sur un réseau : utilisation d'un serveur	5
1.2.1. Configuration Serveur	5
1.2.2. Configuration Client	7
Chapitre 2	
Préparation de l'installation	8
2.1 Téléchargement de SugarCRM Open Source	9
2.2 Décompression de l'archive	9
2.2.1. Préparation	9
2.2.2. Décompression	9
2.3 Configuration des autorisations d'accès	9
Chapitre 3	
Installation	10
3.1 Lancement de l'installation	11
3.2 Etape 1 : Acceptation de la licence	12
3.3 Etape 2 : Vérification des Paramètres Système	12
3.4 Etape 3 : Configuration de la base de données	14
3.5 Etape 4 : Configuration du Site	15
3.6 Etape 5 : Paramètres de variables locales	17
3.7 Etape 6 : Confirmation des paramètres	18
3.8 Etape 7 : Processus d'installation	19
3.9 Etapes 8 et 9 : Installation de patches et de packs langue	20
3.10 Etape 10 : Enregistrement	21
3.11 Premier accès à SugarCRM Open Source	21



Chapitre 1

Configuration Requise

	<u>1.1. Utiliser SugarCRM en local : installation sur votre ordinateur</u>	<u>5</u>
	<u>1.2. Utiliser SugarCRM sur un réseau : utilisation d'un serveur</u>	<u>5</u>
	1.2.1. Configuration Serveur	5
	1.2.2. Configuration Client	7



Pour installer SugarCRM Open Source, vous avez 2 possibilités, qui dépendent du mode d'utilisation que vous voulez adopter :

Vous voulez tester SugarCRM Open Source. Dans ce cas, il vous suffit d'installer SugarCRM Open Source uniquement sur votre ordinateur

Vous voulez utiliser SugarCRM Open Source au sein de votre entreprise. Dans ce cas, vous devez installer SugarCRM Open Source sur un serveur.

1.1. Utiliser SugarCRM en local : installation sur votre ordinateur

Pour fonctionner, SugarCRM Open Source nécessite une stack AMP (Apache, MySQL et PHP). Vous en trouverez plusieurs sur Internet.

Nous vous conseillons l'installateur BitRock pour SugarCRM que vous pouvez télécharger à l'adresse :

<http://www.sugarforge.org/content/downloads/#installers>

1.2. Utiliser SugarCRM sur un réseau : utilisation d'un serveur

1.2.1. Configuration Serveur

SugarCRM Open Source est une application web client-serveur : elle doit être installée sur un serveur web et est accessible depuis les postes clients (des utilisateurs) via un navigateur web comme Internet Explorer ou Firefox / Mozilla.

Stack	Versions	Commentaires
Système d'exploitation		
Linux	Toutes distributions – Fedora, Red Hat, SuSE, etc.	Toutes versions supportant PHP devraient correctement fonctionner
Windows Server	2000, XP, 2003	
Mac OS	X	
Serveur Web		
	Apache 1.3x, 2.0.x, 2.2.x	



MySQL		
	4.1.2 ou plus	Tables MyISAM indispensables
PHP		
	4.3.11	
	4.4.1 – 4.4.2	
	5.0.1 – 5.0.4	
	5.1.0, 5.1.2, 5.1.4, 5.1.6	
	5.2.0	
Navigateur		
	Internet Explorer 6.x, 7.x	
	Firefox 1.x, 1.5.x, 2.x	

Info

Aucune version de SugarCRM ne fonctionne avec PHP 5.0.5. Cette version de PHP cause sur la plupart des applications Web des instabilités.

Info

MySQL 4.1.2 ou plus est requise. Dans SugarCRM Open Source, toutes les données sont stockées au format UTF8 et MySQL 4.1.2 est la plus ancienne version de MySQL qui supporte le format UTF8.

Stacks recommandées :

Linux

- PHP version 5.1.6 (ou 5.2)
- MySQL 5.0.27
- Apache 2.2.3
- RedHat Fedora Core 6

Windows

- PHP version 5.1.6 (ou 5.2)
- MySQL 5.0.24a
- Apache 2.2.3
- Microsoft Windows Server 2003



1.2.2. Configuration Client

Concernant les postes clients (des utilisateurs), la configuration requise est :

- ▶ Système d'exploitation : Linux, Windows 2000/XP, Unix, BSD ou Mac OS X (ou plus)
- ▶ Mémoire : Minimum 256 Mo
- ▶ N'importe quel navigateur web (on préférera cependant FireFox/Mozilla ou Internet Explorer 6.0 ou plus)



Chapitre 2

Préparation de l'installation

	<u>2.1. Téléchargement de SugarCRM</u>	<u>9</u>
	<u>2.2. Décompression de l'archive</u>	<u>9</u>
	2.2.1. Préparation	9
	2.2.2. Décompression	9
	<u>2.3. Configuration des autorisations d'accès à certains répertoires</u>	<u>9</u>



2.1. Téléchargement de *SugarCRM OpenSource*

Téléchargez SugarCRM à l'adresse :

<http://www.sugarforge.org/content/downloads/>

2.2. Décompression de l'archive

2.2.1. Préparation

Selon le serveur que vous utilisez, créez un répertoire (par exemple **Sugar**) dans le répertoire de stockage des applications web sur votre serveur.

Généralement le répertoire est :

- ▶ Pour Linux/Apache : /var/www/html/
- ▶ Pour Windows/IIS : c:\inetpub\wwwroot\
- ▶ Pour Windows/Apache : c:\Program Files\Apache Group\Apache\htdocs\
- ▶ Pour MacOS X/Apache : /Library/Web server/Documents

2.2.2. Décompression

Le fichier téléchargé est un fichier zip. Vous avez donc besoin d'un logiciel de décompression (comme 7-Zip – <http://www.7zip.org>)

Décompressez simplement l'archive dans le répertoire que vous avez créé (dans notre exemple, **Sugar**).

2.3. Configuration des autorisations d'accès

Afin de mener à bien l'installation et de pouvoir pleinement profiter des performances de SugarCRM, vous devez donner accès en écriture aux répertoires (et tous ses sous-répertoires et fichiers) de l'application.

L'utilisateur système qui a les droits d'accès aux fichiers dans le répertoire racine

Web dépend de votre configuration système. Par défaut, l'utilisateur système est :

- ▶ Pour Linux/Apache : apache
- ▶ Pour Windows/IIS : IUSR_computerName

Chapitre 3

Installation

3.1.	Lancement de l'installation	11
3.2.	Etape 1 : Acceptation de la licence	12
3.3.	Etape 2 : Vérification des Paramètres Système	12
3.4.	Etape 3 : Configuration de la base de données	14
3.5.	Etape 4 : Configuration du Site	15
3.6.	Etape 5 : Paramètres des variables locales et Pack Langue	17
3.7.	Etape 6 : Confirmation des paramètres	18
3.8.	Etape 7 : Processus d'installation	19
3.9.	Etapas 8 et 9 : Installation de patches et de packs langue	20
3.10.	Etape 10 : Enregistrement	21
3.11.	Premier accès à SugarCRM	21

3.1. Lancement de l'installation

Info

Si vous avez décompressé votre archive dans le répertoire Répertoire_Sugar, vous accéderez à SugarCRM Open Source et à son installation à l'adresse :

http://mon_serveur/ Répertoire_Sugar ou
http://localhost/ Répertoire_Sugar

Pour lancer l'installation :

1. Ouvrez votre navigateur web (Firefox/Mozilla, Internet Explorer ou autre)
2. Dans le champ **Adresse** (①), tapez l'adresse d'accès à votre CRM.
3. Cliquez sur le bouton **Start** (②)

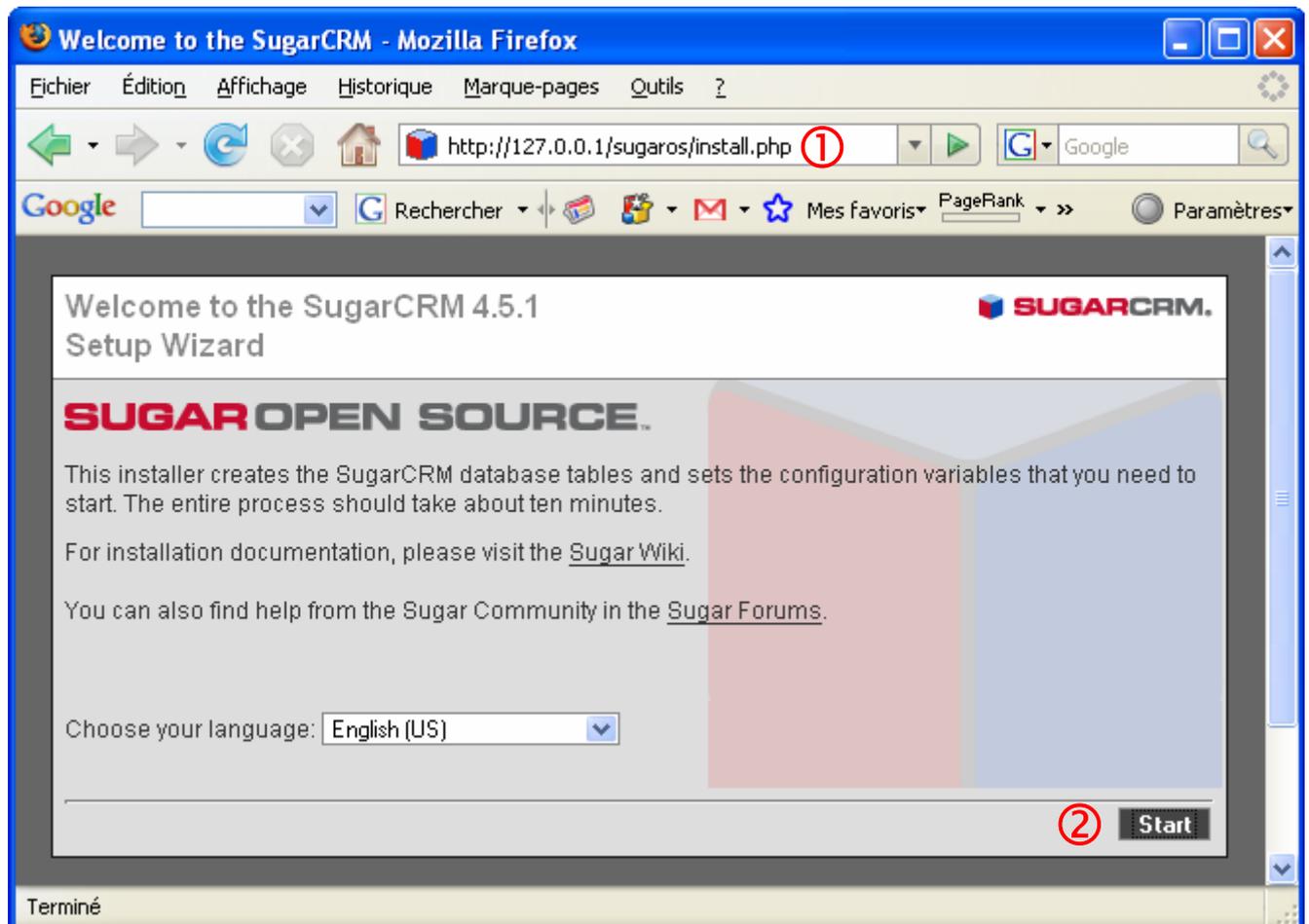


Figure 3.1



3.2. Etape 1 : Acceptation de la licence

Vous accédez alors à la page suivante :

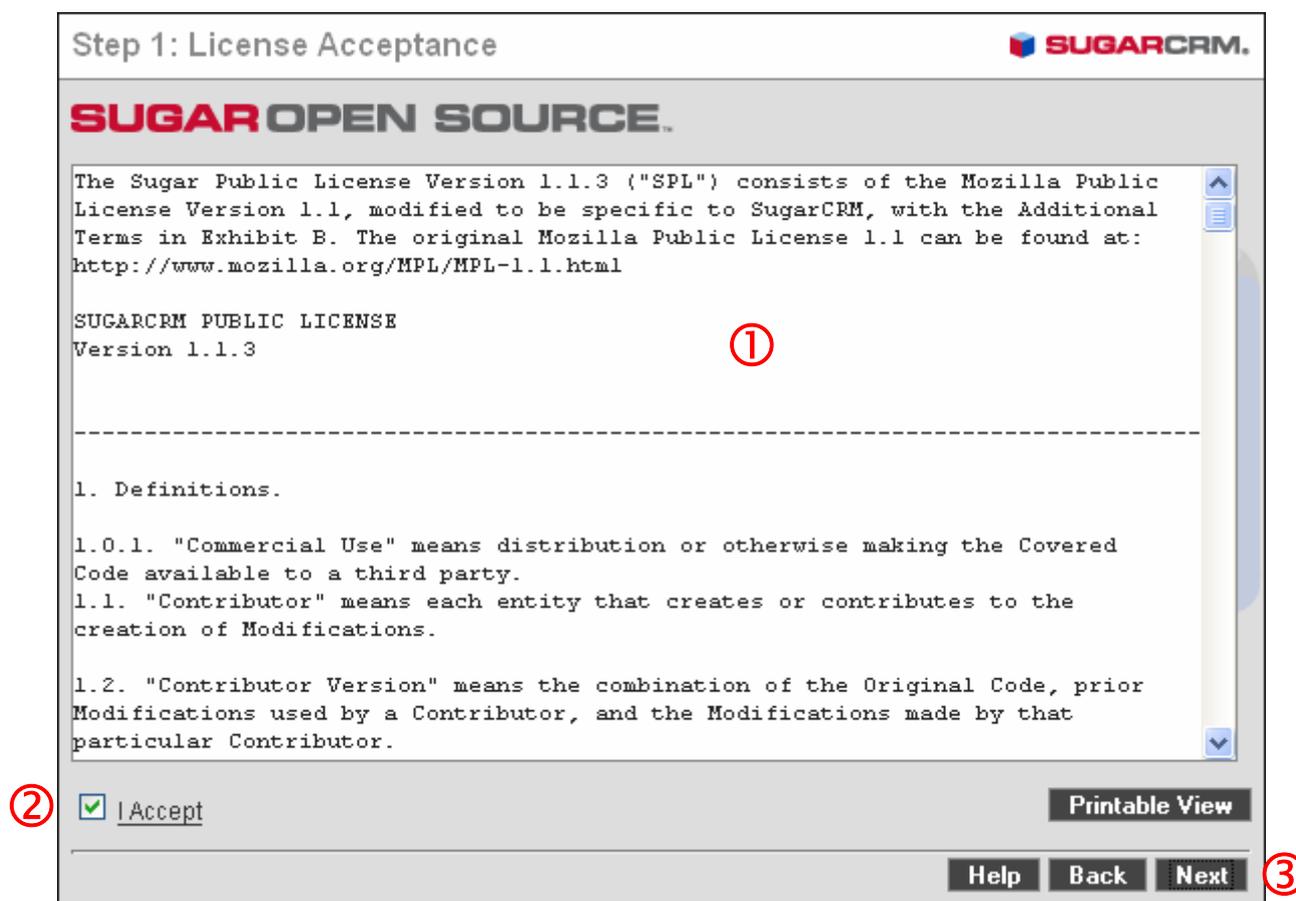


Figure 3.2

1. Lisez la licence (① - en anglais).
2. Cochez la case **I Accept** (②).
3. Cliquez sur le bouton **Next** (③).

3.3. Etape 2 : Vérification des Paramètres Système

L'étape 2 va vérifier que votre configuration système va vous permettre d'utiliser pleinement votre application SugarCRM.

1. Si tout est correct, vous devriez obtenir la page suivante, c'est-à-dire une page avec tous les paramètres au vert :



Step 2: System Check Acceptance

In order for your SugarCRM installation to function properly, please ensure all of the system check items listed below are green. If any are red, please take the necessary steps to fix them.

For help on these system checks, please visit the [Sugar Wiki](#).

Component	Status
PHP Version	OK (ver 4.4.3)
MySQL Database	OK
MB Strings Module	OK
XML Parsing	OK
PHP Safe Mode Turned Off	OK
PHP Allow Call Time Pass Reference Turned Off	OK
PHP Memory Limit >= 32M	OK (Unlimited)
Writable SugarCRM Configuration File (config.php)	OK
Writable Custom Directory	OK
Writable Modules Sub-Directories and Files	OK
Writable Data Sub-Directories	OK
Writable Cache Sub-Directories	OK
Writable Session Save Path (C:\Program Files\sugarcrm-4.5.0h\php\tmp)	OK
Optional Components	Status
IMAP Module	OK
cURL Module	OK
ZLIB Compression Module	OK

Note: Your php configuration file (php.ini) is located at:
C:\Program Files\sugarcrm-4.5.0h\php\php.ini

1
2

Help
Re-check
Back
Next

Figure 3.3

2. Si certains paramètres sont en rouge, corrigez les problèmes en vous reportant à la documentation correspondante ou en mettant à niveau vos logiciels (notamment les version PHP et MySQL). Une fois les corrections effectuées, cliquez sur le bouton **Re-check** (①) pour tester de nouveau votre configuration. Procédez de cette manière tant que tous les indicateurs ne sont pas au vert.
3. Si tous les indicateurs sont au vert, cliquez sur le bouton **Next** (②)



3.4. Etape 3 : Configuration de la base de données

Nous allons maintenant configurer la base de données :

Step 3: Database Configuration

Please enter your database configuration information below. If you are unsure of what to fill in, we suggest that you use the default values.

*** Required field**

Database Configuration

* Host Name / Host Instance	<input type="text" value="localhost"/>	
* Database Name	<input type="text" value="sugarcrm451"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Create Database ①
* Database Username	<input type="text" value="sugarcrm451"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Create User ②
Database Password	<input type="password" value="xxxx"/>	
Re-enter Database Password	<input type="password"/>	③
Drop and Recreate Existing Sugar tables? <small>Caution: All Sugar data will be erased if this box is checked.</small>	<input type="checkbox"/>	
Populate Database with Demo Data?	<input type="checkbox"/>	
Database Account Above Is a Privileged User?	<input type="checkbox"/>	
* Privileged Database User Name <small>This privileged database user must have the proper permissions to create a database, drop/create tables, and create a user. This privileged database user will only be used to perform these tasks as needed during the installation process. You may also use the same database user as above if that user has sufficient privileges.</small>	<input type="text" value="root"/>	
Privileged Database User Password	<input type="password" value="xxxxxxxx"/>	

④

Figure 3.4

1. **Host Name** : Si votre base de données MySQL se trouve sur le même serveur que votre serveur web, la valeur par défaut est **localhost**. Sinon, indiquez le host name de votre base de données MySQL
2. **Database Name** : Indiquez le nom que vous voulez utiliser pour la base de données d'Info At Hand ou utilisez le nom par défaut. Si vous ne l'avez pas encore créée, cochez la case **Create database** (①)
3. **Database User Name** : Indiquez le nom de l'utilisateur de la base de données que vous voulez utiliser ou utilisez le nom par défaut. Si vous ne l'avez pas encore créé, cochez la case **Create user** (②)



4. **Database Password** : Tapez le mot de passe de l'utilisateur défini juste au-dessus. Si vous avez coché la case **Create user** (②), vous devrez retaper le mot de passe (③) pour le confirmer.
5. **Drop and recreate existing tables** : Si vous n'avez pas demandé la création de la base de données (si vous n'avez pas coché la case **Create database** (①)), vous devrez cocher la case **Drop and recreate existing tables**.
6. **Database account above is a privileged user** : Si vous n'avez pas coché la case **Create user** (②), vous devrez vérifier que l'utilisateur défini en 3. a les droits d'écriture, de suppression, de modification, etc. sur la base de données. Si tel est le cas, ne cochez pas cette case. Sinon, cochez-la.
7. **Privileged Database User Name** et **Privileged Database User Password** : Si vous avez coché la case précédente ou si vous avez demandé la création de l'utilisateur de la base de données (défini en 3.), vous devrez indiquer le nom de l'utilisateur privilégié, qui a les droits pour supprimer une base de données, supprimer/créer des tables, et créer un utilisateur. Vous obtiendrez ces informations auprès de votre administrateur réseau.
8. Une fois tous les champs remplis, cliquez sur **Next** (④)

3.5. Etape 4 : Configuration du Site

Passons maintenant à la configuration du site c'est-à-dire de l'accès à votre application CRM.



Step 4: Site Configuration

Please enter your site configuration information below. If you are unsure of the fields, we suggest that you use the default values.

*** Required field**

Site Configuration

* URL of Sugar Instance	<input type="text" value="http://127.0.0.1/sugaros"/>
* System Name <small>This will be displayed in the Title Bar of users who visit this SugarCRM installation</small>	<input type="text" value="127.0.0.1"/>
* Sugar Admin Password <small>Caution: This will override the admin password of any previous installation.</small>	<input type="password"/>
* Re-enter Sugar Admin Password	<input type="password"/>

Sugar Updates Config

Send Anonymous Usage Statistics? <small>If checked, Sugar will send anonymous statistics about your installation to SugarCRM Inc. every time your system checks for new versions. This information will help us better understand how the application is used and guide improvements to the product.</small>	<input checked="" type="checkbox"/>
Automatically Check For Updates? <small>If checked, the system will periodically check to see if updated versions of the application are available.</small>	<input checked="" type="checkbox"/>

Advanced Site Security

Use Defaults?	<input type="checkbox"/>
Use a Custom Session Directory for Sugar <small>Provide a secure folder for storing Sugar session information to prevent session data from being vulnerable on shared servers.</small>	<input checked="" type="checkbox"/>
* Path to Session Directory (must be writable)	<input type="text"/>
Use a Custom Log Directory <small>Override the default directory where the Sugar log resides. No matter where the log file resides, access to it via browser will be restricted via an .htaccess redirect.</small>	<input checked="" type="checkbox"/>
* Log Directory	<input type="text"/>
Provide Your Own Application ID <small>Override the auto-generated application ID that prevents sessions from one instance of Sugar from being used on another instance. If you have a cluster of Sugar installations, they all must share the same application ID.</small>	<input checked="" type="checkbox"/>
* Application ID	<input type="text"/>



Figure 3.5

- 1. URL of Business Portal Instance** : Normalement la valeur proposée est correcte et vous ne devriez pas la changer.



2. **Business Portal Admin Password** : L'administrateur de votre application CRM aura comme identifiant *admin* et comme mot de passe le mot de passe que vous définirez ici.
3. **Server Time Zone** : Sélectionnez le fuseau horaire de votre serveur.
4. **Use default ?** : Si vous n'êtes pas sûr des éléments à configurer ou que vous ne voulez pas personnaliser les différents éléments concernant les sessions, le fichier log et l'application ID, cochez la case (vivement conseillé pour les non-techniciens). Sinon, décochez la et remplissez les champs qui suivent à savoir le répertoire de sessions personnalisé, le répertoire personnalisé pour le fichier Log et l'Application ID personnalisé.

Conseil

Si vous n'êtes pas spécialiste en informatique, nous vous conseillons de conserver les paramètres par défaut.

5. Une fois tous les éléments paramétrés, cliquez sur le bouton **Next** (①)

3.6. Etape 5 : Paramètres des variables (Figure 3.6 page 18)

Cette étape va vous permettre de paramétrer les paramètres généraux de l'application.

1. Paramétrez les **Locale Settings** (①).
2. Pour les jeux de caractères, utilisez :
 - a. **ISO-8859-1** pour **Outbound Email Character Set** (②)
 - b. **CP1252** pour les exports (③)
 - c. ; comme délimiteur d'export (④)
3. Cliquez sur le bouton **Next** (⑤)



Step 5: Locale Settings

If you would like to install a language pack other than the default of US-English, please do so below. Otherwise, click "Next" to continue to the next step.

① Locale Settings

Adjust your SugarCRM Locale settings below.

User Interface

Default Date Format:

Default Time Format:

Default Language:

Default Name Format:

"s" Salutation
"f" First Name
"l" Last Name

Outbound Email Character Set

Set this to the character set most commonly used in your locale: **②**

Export Settings

Import/Export Character Set (*Email, .csv, vCard, PDF, data import*): **③**

Export (.csv) Delimiter: **④**

Currency Settings

Default Currency: \$ USD

Significant Digits:

1000s Separator:

Decimal Separator:

Example:

⑤

Figure 3.6

3.7. Etape 6 : Confirmation des paramètres (Figure 3.7 – page 19)

Si la configuration vous convient, cliquez sur le bouton **Next** (①). Sinon, cliquez sur le bouton **Back** (②) et modifiez les paramètres que vous souhaitez.



Step 6: Confirm Settings

Please confirm the settings below. If you would like to change any of the values, click "Back" to edit. Otherwise, click "Next" to start the installation.

Database Configuration	
Database Name	sugarcrm451 (will be created)
Database Username	sugarcrm451 (will be created)
Drop and Recreate Existing Sugar tables?	No
Populate Database with Demo Data?	No
Privileged Database User Name	root
Site Configuration	
URL of Sugar Instance	http://127.0.0.1/sugaros
Sugar Updates Config	
Automatically Check For Updates?	Yes
Advanced Site Security	
Use a Custom Session Directory for Sugar?	No
Use a Custom Log Directory?	No
Provide Your Own Application ID?	No
Locale Settings	
Default Date Format:	2006-12-23
Default Time Format:	23:00
Default Language:	US English
Default Name Format:	David Livingstone
Import/Export Character Set (Email, .csv, vCard, PDF, data import):	CP1252
Export (.csv) Delimiter:	,
Default Currency:	US Dollars
Currency Symbol:	\$
Currency Code (ISO 4217):	USD
1000s Separator:	,
Decimal Separator:	.

②
①

Help
Back
Next

Figure 3.7

3.8. Etape 7 : Processus d'installation (Figure 3.8 – page 20)

Une fois le bouton **Next** cliqué, l'installation de votre application CRM SugarCRM Open Source va se dérouler. Cela peut prendre quelques minutes.

Une fois l'installation terminée, cliquez sur le bouton **Finish** (①).

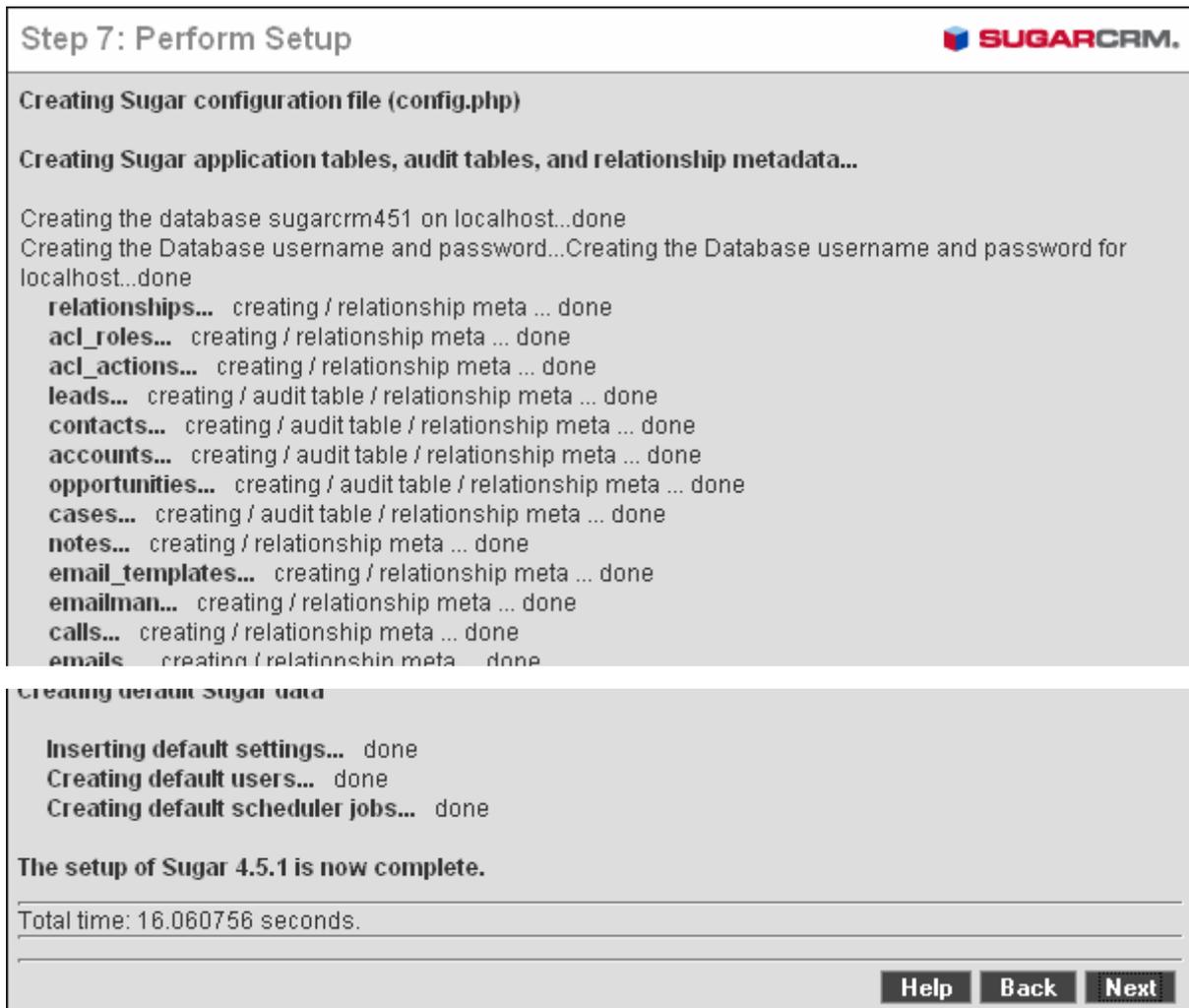


Figure 3.8

3.9. Etapes 8 et 9 : Installation de patches et de packs langue

L'étape 8 consiste à installer des patches à votre version et l'étape 9 l'installation de packs langue.

Conseil

Nous vous conseillons de passer cette étape et de passer par la procédure d'installation de patches ou de modules.



3.10. Etape 10 : Enregistrement

L'étape 10 consiste à enregistrer votre version de SugarCRM Open Source.

Vous pouvez passer cette étape en cliquant sur le bouton **Finish**.

3.11. Premier accès à SugarCRM

Une fois l'installation complètement terminée, vous accédez à l'écran d'identification de votre application SugarCRM.

Pour votre première connexion, vous devez obligatoirement vous connecter en tant qu'administrateur :

Login : admin

Password : Celui que vous avez défini à l'étape 4 (cf. page 15)

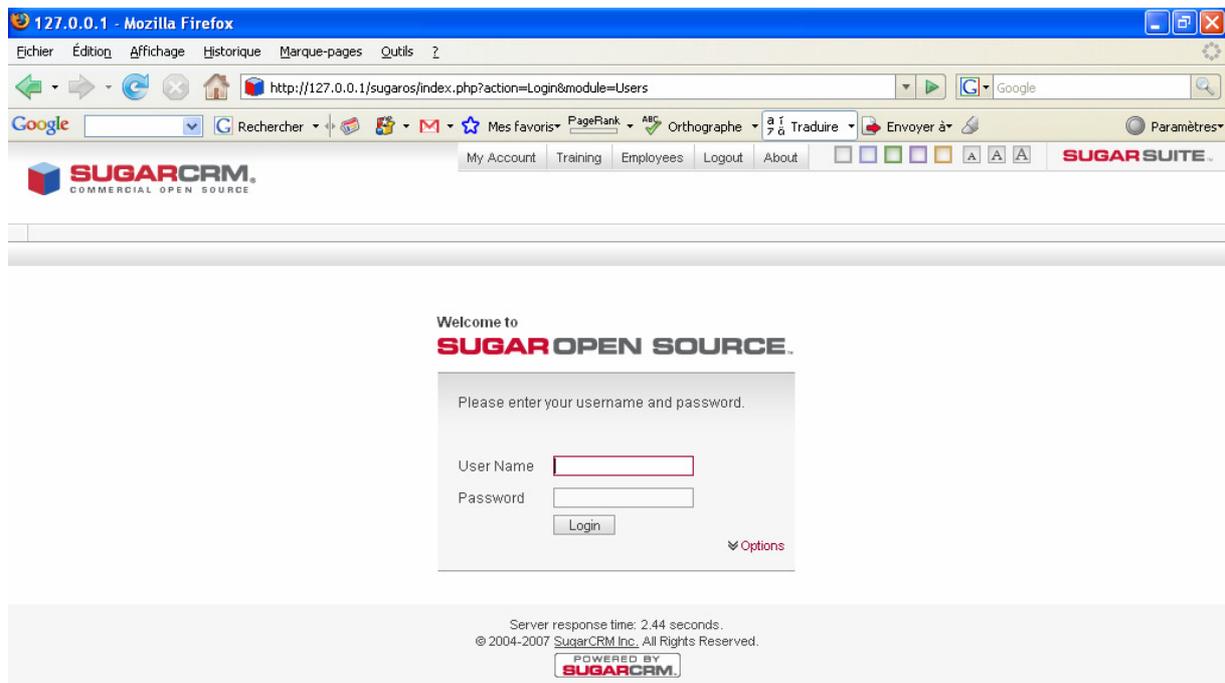


Figure 3.10