



# HEINZELMANN Service.Desk UPDATE

FCS Fair Computer Systems GmbH  
Ostendstraße 132  
90482 Nürnberg  
info@fair-computer.de  
+49 (0) 911 810881 0





## Inhalt

1.	Neuinstallation des Heinzelmann Version 7.x.....	2
1.1	Voraussetzungen .....	2
1.2	IIS installieren & Features aktivieren.....	2
1.3	Ordnerstruktur anlegen.....	3
1.4	Dateien kopieren .....	3
1.5	Berechtigungen setzen .....	3
1.6	IIS konfigurieren .....	3
1.6.1	Anwendungspool .....	3
1.6.2	Anwendung.....	4
1.6.3	FastCGI Handler .....	4
1.6.4	Standarddokument.....	5
1.7	Konfiguration abschließen.....	5
1.8	Funktionsprüfung .....	5
1.9	Datenbank-Wizard:.....	6
1.10	Heinzelmann-Dienst (Mail- und Zeitfunktionen) .....	8
1.11	Einstellungen im Web Frontend .....	9
1.12	Dienst starten .....	10
2.	Update des Heinzelmann auf Version 7.x .....	11
1.13	Download .....	11
1.14	Update-Installation PHP 8.x.....	12
1.15	Update Heinzelmann (Hauptprogramm).....	13
1.16	Neuinstallation/Update Heinzelmann (Service).....	13
1.17	Aktualisierung der Lizenzdatei .....	15
1.18	Prüfung der Heinzelmann-URL innerhalb der Einstellungen: .....	15
1.19	Mögliche Probleme und Stolperfallen.....	16
1.20	Kontakt bei Problemen.....	19



Dieses Dokument beschreibt die Vorgehensweise für Update des HEINZELMANN Service.Desk auf Windows Server 2019 (oder höher) mit IIS 8 (oder höher).

Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass eine Sicherung der bestehenden Daten sinnvoll ist, falls diese noch nicht vorhanden ist.

Die Sicherung betrifft zum einen die SQL-Datenbank des Heinzelmännchens selbst, sowie das gesamte Programmverzeichnis der Webseite  
(Standardpfad: C:\inetpub\wwwroot\Heinzelmännchen).

Bitte führen Sie die Sicherung vor dem Update der einzelnen Punkte durch.

## 1. Neuinstallation des Heinzelmännchens Version 7.x

### 1.1 Voraussetzungen

Paket	Beschreibung	Beispiel-Dateiname
Installationspaket (PHP 8.2)	IIS-Erweiterungen & Laufzeitdateien	Installationspaket_8.2.29.zip
Heinzelmännchen Anwendungspaket	Web-Anwendung (Quellcode)	Heinzelmännchen-7.21.003-PHP8.zip
Heinzelmännchen Dienst	Windows-Dienst für Mail- und Zeitfunktionen	Heinzelmännchen-Service_v6.42.exe

**Tipp:** Alle ZIP-Pakete lokal entpacken, z. B. nach C:\Temp\HeinzelmännchenSetup.

### 1.2 IIS installieren & Features aktivieren

1. **Server Manager** → **Rollen und Features hinzufügen**
2. **Webserver (IIS)** auswählen.
3. Unter **Anwendungsentwicklung** → **CGI** aktivieren.
4. Unter **Verwaltungsprogramme**
  - **IIS-Verwaltungsskripts- und -tools**
  - **Verwaltungsdienst**aktivieren.
5. Aus dem Installationspaket nacheinander installieren:
6. VC\_Redist.x64.exe
7. IIS\_url\_rewrite\_amd64\_de-DE.msi
8. Msodbcsql.msi
9. Msoledb Treiber 19



### 1.3 Ordnerstruktur anlegen

C:\inetpub\wwwroot\Heinzelmann	Web-Anwendung
C:\PHP	PHP-Runtime
C:\PHPTemp	temporäre Uploads/Cache

### 1.4 Dateien kopieren

Quelle	Ziel
Quellcode-Ordner aus dem Anwendungspaket	C:\inetpub\wwwroot\Heinzelmann
PHP-Ordner aus dem Installationspaket	C:\PHP

### 1.5 Berechtigungen setzen

Für **C:\PHP**, **C:\PHPTemp** und **C:\inetpub\wwwroot\Heinzelmann**:

1. Rechtsklick → **Eigenschaften** → **Sicherheit** → **Bearbeiten**.
2. **Hinzufügen** → Benutzer **IIS\_IUSRS** eintragen → **Namen überprüfen**.
3. **Ändern**-Recht erlauben → Übernehmen

### 1.6 IIS konfigurieren

#### 1.6.1 Anwendungspool

1. IIS Manager öffnen.
2. Anwendungspools → Rechtsklick → Anwendungspool hinzufügen.
  - Name: Heinzelmann
  - .NET CLR: Kein verwalteter Code
  - Pipeline: Klassisch

Anwendungspool hinzufügen

Name:  
Heinzelmann

.NET CLR-Version:  
Kein verwalteter Code

Verwalteter Pipelinemodus:  
Klassisch

☒ Anwendungspool sofort starten

OK Abbrechen



## 1.6.2 Anwendung

Default Web Site → Rechtsklick → Anwendung hinzufügen.

- Alias: Heinzelmann
- Anwendungspool: Heinzelmann
- Physischer Pfad: C:\inetpub\wwwroot\Heinzelmann

The dialog box 'Anwendung hinzufügen' contains the following fields and controls:

- Sitename:** Default Web Site
- Pfad:** /
- Alias:** Heinzelmann
- Anwendungspool:** Heinzelmann, with an 'Auswählen...' button.
- Beispiel:** Vertrieb
- Physischer Pfad:** C:\inetpub\wwwroot\Heinzelmann, with a browse button (...).
- Pass-Through-Authentifizierung:** Section with 'Verbinden als...' and 'Einstellungen testen...' buttons.
- Vorabladen aktivieren:** An unchecked checkbox.
- Buttons:** OK and Abbrechen at the bottom right.

## 1.6.3 FastCGI Handler

Rechtsklick auf Heinzelmann → Handlerzuordnung → Moduluordnung hinzufügen.

- Anforderungspfad: \*.php
- Modul: FastCgiModule
- Ausführbare Datei: C:\PHP\php-cgi.exe
- Name: PHP\_via\_FastCGI

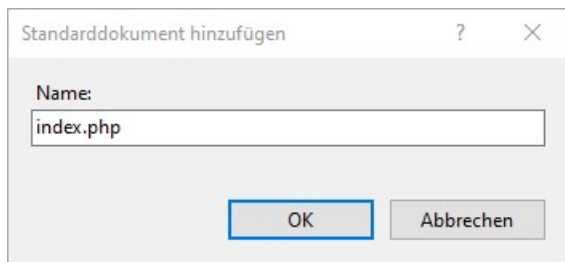
The dialog box 'Modulzuordnung bearbeiten' contains the following fields and controls:

- Anforderungspfad:** \*.php, with a 'Beispiel: \*.bas, wsvc.axd' note.
- Modul:** FastCgiModule (selected in a dropdown menu).
- Ausführbare Datei (optional):** C:\php\php-cgi.exe, with a browse button (...).
- Name:** PHP\_via\_FastCGI
- Einschränkungen...** button.
- Buttons:** OK and Abbrechen at the bottom right.



### 1.6.4 Standarddokument

Doppelklick Standarddokument → Hinzufügen → index.php:



### 1.7 Konfiguration abschließen

1. Wechsel zu C:\inetpub\wwwroot\Heinzelmann\legacy.
2. Dateien umbenennen:
3. Example.configuration.php → configuration.php
4. Web.config.example → Web.config
5. Lizenzdatei **licence.php** in denselben Ordner kopieren.

### 1.8 Funktionsprüfung

Im Browser: <http://localhost/Heinzelmann>  
Es erscheint der Installations Wizard.





## 1.9 Datenbank-Wizard:

pre-installation check

Step 1

Step 2

Step 3

Step 4

Step 5

next >

Check again

### pre-installation check

Pre-installation check for: HEINZELMANN

If any of these items are highlighted in red then please take actions to correct them. Failure to do so could lead to your HEINZELMANN installation not functioning correctly.

**Recommended settings:**

These settings are recommended for PHP in order to ensure full compatibility with HEINZELMANN. However, HEINZELMANN will still operate if your settings do not quite match the recommended.

**Directory and File Permissions:**

In order for HEINZELMANN to function correctly it needs to be able to access or write to certain files or directories. If you see "Unwriteable" you need to change the permissions on the file or directory to allow HEINZELMANN to write to it.

PHP version >= 5.2	Yes
- PEAR support	Available
- PEAR Modules	Available
- MSSQL support	Available
- UniqID()	Available
- Multibyte String funktions	Available
configuration.php	Writeable
Session save path	C:\PHPTemp Writeable

Directive	Recommended	Actual
Safe Mode:	OFF	OFF
File Uploads:	ON	ON
Magic Quote GPC:	OFF	OFF
Magic Quotes Runtime:	OFF	OFF
Register Globals:	OFF	OFF
Output Buffering:	OFF	ON
cURL (just needed for Ticket type and PushNotifications):	ON	ON
Session auto start	OFF	OFF

tpl/default/templates_c/	Writeable
modules/	Writeable
upload/	Writeable
log/	Writeable

### 1. Next → SQL Server Hostname & Instanz eintragen (SA Benutzer + Passwort).

pre-installation check

Step 1

Step 2

Step 3

Step 4

Step 5

next >

### Step 1

**Database configuration:**

Setting up HEINZELMANN to run on your server involves 5 simple steps...

Please enter the hostname of the server HEINZELMANN is to be installed on.

Enter the username and password you wish to use with HEINZELMANN.

Optionally enter the port of database server.

**Database Type**  
Microsoft SQL Server (sqlsrv) ▼

**Host Name**  
FCS-PC185\sqlexpress  
*This is usually 'localhost'*

**User Name**  
sa  
*Ether something as 'sa' or a username given by hoster*

**Password**  
\*\*\*\*\*  
*For site security using a password for the sql account is mandatory*

**Database Port (optional)**

2. **Next** → Datenbanknamen wählen.

pre-installation check

Step 1

Step 2

Step 3

Step 4

Step 5

## Step 2

### Database configuration (2):

Select the database name of the server **HEINZELMANN** ist to be installed on:

If you want to use **HEINZELMANN** with **Asset.Desk**, select your Asset.Desk database here.

Please verify your database connection settings.

☒ Create a new database

☐ Choose an existing database

New Database Name:

Database Name

AssetDeskNET\_MARKETING

Database Type:

Microsoft SQL Server

Host Name:

FCS-PC185\sqlexpress

User Name:

sa

Password:

\*\*\*\*\*

Database Port (optional):

3. **Next** → Angaben prüfen.

pre-installation check		next >												
Step 1														
Step 2														
<b>Step 3</b>	<p><b>Kind of installation :</b></p> <p>Confirm the kind of HEINZELMANN installation</p> <p><b>We recommend to backup your database before installing HEINZELMANN.</b></p> <p>If you want to make a backup of your database or restore the database from a backupfile click here: <a href="#">Backup</a> / <a href="#">Restore</a></p>	<p><b>Installation-Mode:</b> <i>The choosen database <b>AssetDeskNET_MARKETING</b> contains <b>HEINZELMANN</b> and AssetDesk data. There will be an update.</i></p> <table><tr><td>Database Name:</td><td>AssetDeskNET_MARKETING</td></tr><tr><td>Database Type:</td><td></td></tr><tr><td>Host Name:</td><td>FCS-PC185\sqlexpress</td></tr><tr><td>User Name:</td><td>sa</td></tr><tr><td>Password:</td><td>*****</td></tr><tr><td>Database Port (optional):</td><td></td></tr></table>	Database Name:	AssetDeskNET_MARKETING	Database Type:		Host Name:	FCS-PC185\sqlexpress	User Name:	sa	Password:	*****	Database Port (optional):	
Database Name:	AssetDeskNET_MARKETING													
Database Type:														
Host Name:	FCS-PC185\sqlexpress													
User Name:	sa													
Password:	*****													
Database Port (optional):														
Step 4														
Step 5														

4. Nach 100 % Fortschritt **Next** → Login-Maske erscheint.

[illegible]

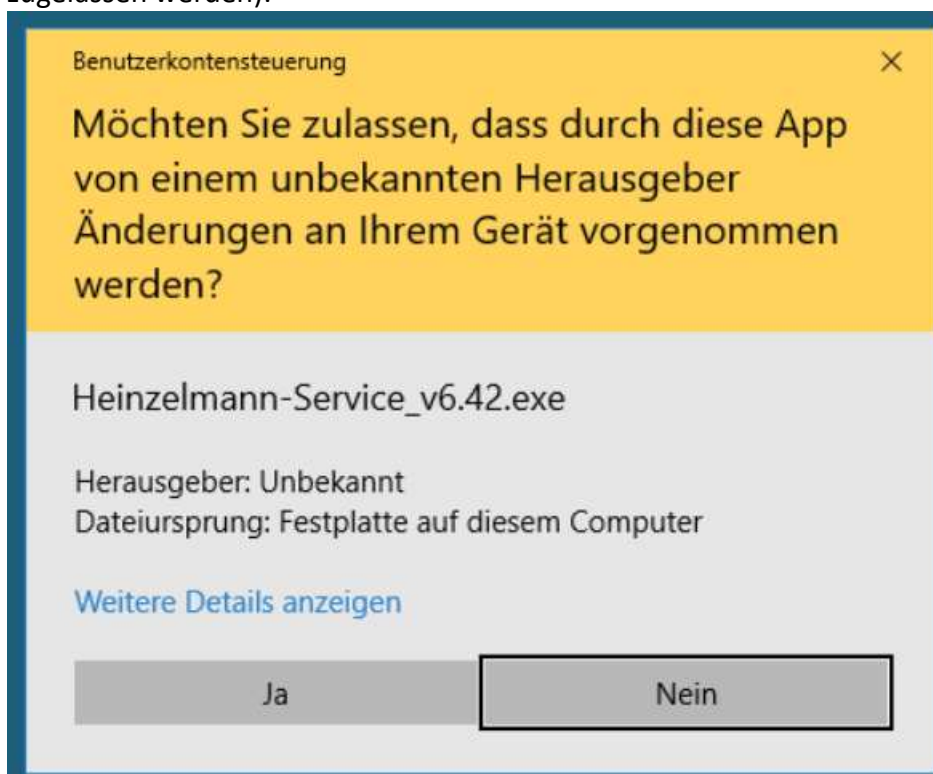




pre-installation check	<div>Step 5</div> <div>Installation finished:</div> <div>Your HEINZELMANN is now ready for your first login.</div> <div>Login: admin Pass: admin</div> <div>If you have updated HEINZELMANN from an older version please check your supporter's rights.</div> <div>Don't forget to remove or rename the installation directory for security reasons.</div>
Step 1	
Step 2	
Step 3	
Step 4	
Step 5	

## 1.10 Heinzelmann-Dienst (Mail- und Zeitfunktionen)

1. Heinzelmann-Service\_v6.42.exe als Administrator ausführen (eventuell muss die .exe erst zugelassen werden):





2. Feld 1: Pfad zur configuration.php (C:\inetpub\wwwroot\Heinzelmann\legacy).

3. Feld 2: optionaler Ablageort für archivierte E Mails.

4. Feld 3: Absenderadresse für Dienstmeldungen

HEINZELMANN Service Setup 6.30.0.0 Setup

**HEINZELMANN Service Setup**

\* Pfad zur 'configuration.php', Konfigurationsdatei des HEINZELMANN-Service-Desks (Web-Applikation) ein:  
\* Pfad zum Backupverzeichnis und Email-Empfänger für Fehlermeldungen

HEINZELMANN MailTicket Service Setup

Bitte geben Sie hier den Pfad zur 'configuration.php', Konfigurationsdatei des HEINZELMANN-Service-Desks (Web-Applikation) ein:

1 c:\wwwroot\inetpub\heinzelmann\legacy

Geben Sie hier ein Backupverzeichnis für die an HEINZELMANN gesendeten Emails an:

2

Wird hier keine Einstellung vorgenommen, so werden die Emails, in welchen die Anwender ihre Fehler melden, nicht lokal gespeichert.

Die lokale Speicherung dient nur zur Sicherheit.

Geben Sie hier die Email-Adresse ein, an die der HEINZELMANN-Service Fehlermeldungen

3 admin@ihre-firma.de

Copyright © FCS Fair Computer Systems GmbH 2025

< Back Install Cancel

**Bitte achten Sie auch darauf, dass Sie in das Feld 3 nicht die Mailadresse des Heinzelmanns eintragen, sondern beispielsweise die Adresse eines Administrators, bzw. des Programmverantwortlichen**

5. Dienst vorerst nicht starten, bis alle Angaben im Web Frontend gesetzt sind.

## 1.11 Einstellungen im Web Frontend

1. Verwaltung → Einstellungen → Allgemein

- Basis URL auf Server Hostname/IP umstellen.
- /public/ am Ende ergänzen.

Allgemein

Reset Änderungen speichern

URL des Heinzelmanns

https://www3.fair-computer.de/support/public/

2. Verwaltung → Einstellungen → Mailversand

- Mailversand aktiv: Ja
- SMTP Host, Port und Absenderadresse eintragen



**E-Mail-Einstellungen**

SMTP-Host	heinzelmann-computer.de
SMTP-Port	25
SMTP-Authentifizierung	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein <input type="radio"/> MSOffice OAuth
Testmail senden	@ j.saalfrank@fair-computer.de <span>Senden</span>
Mailabsender	heinzelmann@heinzelmann-computer.de
Gesamtgröße der Mail-Anhänge	10000 KB <small>Gesamtgröße der Mail-Anhänge beim Ticketexport per eMail in KB</small>
Bilder eingebettet mitsenden	<input type="radio"/> Nein <input checked="" type="radio"/> Ja <small>Bilder die aus der Zwischenablage in Ticketbearbeitungen eingefügt wurden, werden durch diese Option als Embedded Images in den Benachrichtigungsmails mitgesendet.</small>
Betreff der Export-Mail	Export: Ticket ([ticketID]) [ticketShortText] <small>Als Platzhalter dienen [ticketID] für die ID und [ticketShortText] für den Titel.</small>
Standardsignatur in Benachrichtigungen	

### 3. (Optional) Verwaltung → Einstellungen → E Mail in Ticket:

- Modul aktivieren, Server und Zugangsdaten hinterlegen
- Details siehe Handbuch Kap. 11.3.

**Verbindungseinstellungen**

E-Mail2Ticket - Schnittstelle aktiv	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein
Mailserver	heinzelmann-computer.de
Verbindungssicherheit	STARTTLS
Username	Postfach-Admin <small>Bitte beachten Sie, dass kein Heinzelmann-Benutzer oder Kontakt dieses Postfach als Mailadresse eingetragen haben sollte. Ansonsten kann es bei Benachrichtigungen zu Mail-Schleifen kommen.</small>
Passwort	*****
eMails auf Server belassen	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein
Verzeichnis für verarb. Mails	Verarbeitet <small>In dieses Verzeichnis werden verarbeitete Mails verschoben, wenn die Einstellungen 'eMails auf Server belassen' und 'Verbindungstyp' = IMAP gesetzt sind.</small>
Prüfintervall des Dienstes	1 Minuten <small>Der Mail2Ticket-Dienst prüft alle x Minuten die angegebenen Postfächer. Standardwert ist 1 Minute</small>
Verbindungstyp	<input type="radio"/> POP3 <input checked="" type="radio"/> IMAP
Mailabsender Name	Heinzelmann-Webinar
Benachrichtigung über unbekannten Absender senden	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein <small>Wenn gewünscht, wird der M2T-Administrator über Mails von unbekannten Absendern informiert</small>

## 1.12 Dienst starten

Nach dem Speichern aller Einstellungen Heinzelmann Dienst starten  
→ Mail2Ticket, zeitgesteuerte Vorlagen und Workflows sind aktiv.

Die Installation ist abgeschlossen. Bei Bedarf das Handbuch für weiterführende Funktionen konsultieren: [https://iccm.fair-computer.de/heinzelmann/Dokumentation/Heinzelmann\\_Handbuch.pdf](https://iccm.fair-computer.de/heinzelmann/Dokumentation/Heinzelmann_Handbuch.pdf)



## 2. Update des Heinzelmännchens auf Version 7.x

### 1.13 Download

Für die Installation werden einige Setup-Dateien und PHP-Module benötigt. Die benötigten Source-Dateien erhalten Sie direkt als Installationspakete auf unserer FCS-Plattform. Folgende Komponenten werden benötigt und können über die entsprechenden Verlinkungen heruntergeladen werden:

- **PHP 8.x**

Enthält das angepasste PHP für die Nutzung des Heinzelmännchens als Webanwendung. Die entsprechenden Anpassungen innerhalb der php.ini zur Nutzung für den Heinzelmännchen selbst sind hier bereits hinterlegt (Installationspaket):

<http://iccm.fair-computer.de/heinzelmännchen/PHP8.2/>

Inhalt des Installationspaketes:

**MSODBC Treiber**

Benötigt zur direkten Kommunikation der Heinzelmännchen Webanwendung mit der Heinzelmännchen Datenbank

**WICHTIG:** für die Gewährleistung der reibungslosen Funktionalität des Heinzelmännchens mit PHP8 darf der MSODBC-Treiber in der Version 17 nicht parallel zum aktuellen MSODBC-Treiber installiert sein.

**VC-Redist 2015-2019 für OLEDB-19**

Erforderlich für die im Heinzelmännchen und Heinzelmännchen-Service integrierten Bibliotheken.

**Urlrewrite 2**

Wesentliches Addon für den IIS (falls nicht bereits installiert), zur korrekten Abhandlung von Web-Anfragen.

**MSOLEDB-Treiber 19**

SQL Server, der es Anwendungen ermöglicht, sich mit einer SQL Server-Datenbank zu verbinden

- **Heinzelmännchen Programm-Verzeichnis:**

Enthält alle notwendigen Source-Dateien für das Update der Heinzelmännchen auf die jeweils aktuelle Version:

<http://iccm.fair-computer.de/heinzelmännchen/>

Inhalt des Installationspaketes:

Quellcode-Verzeichnis und InstallHM.bat (Details hierzu folgen unter Punkt 1.3)

- **Heinzelmännchen-Service:**

Unter dem folgenden Link finden Sie Update-Dateien (.zip) bzw. die Installationsdatei



(.exe) Datei zur Neuinstallation des Heinzelmann-Services:

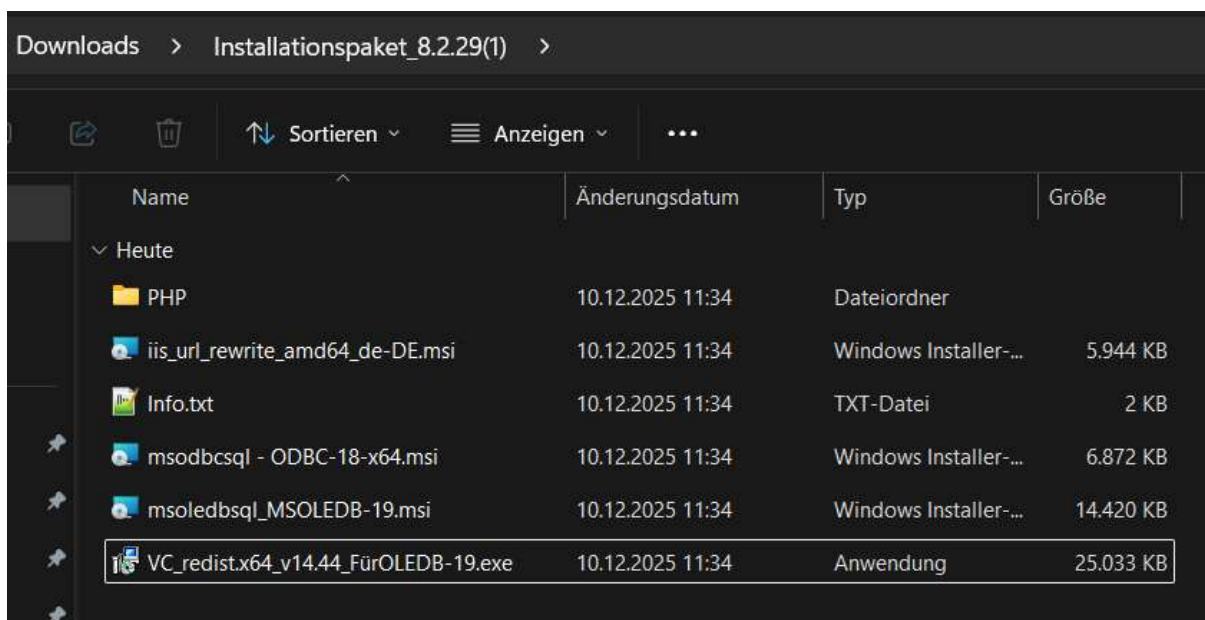
<https://iccm.fair-computer.de/heinzelmann/HM-Dienste/>

## 1.14 Update-Installation PHP 8.x

Laden Sie die aktuelle PHP 8.x Version über den genannten Link herunter und entpacken Sie das Verzeichnis auf dem Server.

Für das Update der bestehenden PHP-Version (falls nötig) müssen Sie den Heinzelmann Webserver kurz pausieren, da hier ein direkter Zugriff auf die php-cgi.exe aus dem Anwendungspool heraus erfolgt.

Danach können Sie die Dateien im Standardverzeichnis C:\PHP löschen und durch den Verzeichnisinhalt von FCS ersetzen.



Anschließend können Sie den Webserver direkt wieder starten.

### **Wichtiger Hinweis:**

Sollte das Verzeichnis C:\PHPTemp abweichend abgelegt sein, müssen Sie die php.ini an den folgenden Stellen anpassen und das korrekte Temp-Verzeichnis hinterlegen

```
error_log = "C:\PHPTemp\php82-errors.log"
```

```
upload_tmp_dir = "C:\PHPTemp"
```

```
session.save_path = "C:\PHPTemp"
```

Anschließend installieren Sie bitte die noch die folgenden Pakete (falls diese noch nicht installiert sind):

- iis\_url\_rewrite\_amd64\_de-DE.msi
- msodbcsql - ODBC-18-x64.msi



- VC\_redist.x64\_v14.44\_FürOLEDB-19.exe
- msoledbsql\_MSOLEDB-19.msi

## 1.15 Update Heinzelmann (Hauptprogramm)

Das unter Punkt 1.1 genannte Verzeichnis hat folgenden Inhalt:

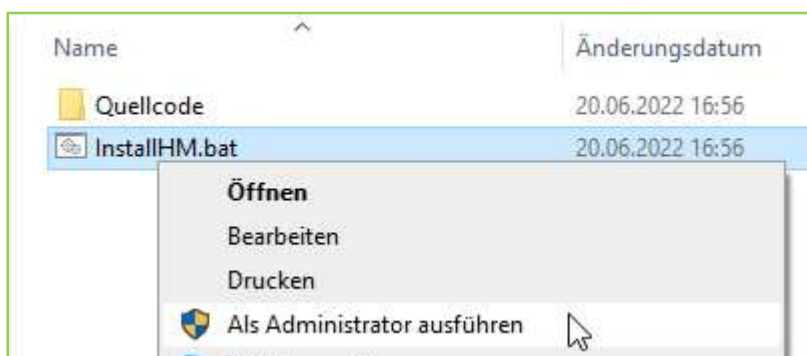
Name	Typ
Quellcode	Dateiordner
InstallHM.bat	Windows-Batchdatei

Für das Update müssen Sie zunächst das .zip-Verzeichnis auf dem Server entpacken. Das Verzeichnis „Quellcode“ und die InstallHM.bat kopieren Sie bitte direkt in das Programmverzeichnis der Heinzelmann Webseite (Standardpfad: C:\inetpub\wwwroot\Heinzelmann)

### Wichtig:

Sobald die Dateien ordnungsgemäß kopiert wurden, müssen Sie die InstallHM.bat ausführen.

**Bitte achten Sie unbedingt darauf, dass diese im Kontext des Administrators ausgeführt wird, ansonsten bricht der Vorgang ab:**



Die Batchdatei startet einen Kopiervorgang, der die Struktur des Programmverzeichnisses an die neuen Gegebenheiten anpasst.

Sobald der Vorgang abgeschlossen ist, wird das Quellcode-Verzeichnis und die Batch-Datei automatisch gelöscht.

## 1.16 Neuinstallation/Update Heinzelmann (Service)

Je nachdem, ob der Heinzelmann Service bereits installiert ist oder noch installiert werden muss, laden Sie bitte unter dem in 1.1 genannten Link die .zip (Update) oder .exe (Neuinstallation) herunter.





### Neuinstallation:

Bitte gehen Sie die einzelnen Installationsschritte durch.

Unter Punkt 1 tragen Sie bitte den Pfad zur configuration.php des Heinzelmänn an.  
Standardmäßig ist der Pfad:

C:\inetpub\wwwroot\Heinzelmänn\legacy

Bitte achten Sie auch darauf, dass Sie in das Feld unter Punkt 2 nicht die Mailadresse des Heinzelmänn eintragen, sondern beispielweise die Adresse eines Administrators, bzw. des Programmverantwortlichen:

HEINZELMANN Service Setup

- \* Pfad zur 'configuration.php', Konfigurationsdatei des HEINZELMANN-Service-Desks
- \* Pfad zum Backupverzeichnis und Email-Empfänger für Fehlermeldungen

HEINZELMANN Mail2Ticket Service Setup

Bitte geben Sie hier den Pfad zur 'configuration.php', Konfigurationsdatei des HEINZELMANN-Service-Desks (Web-Applikation) ein:

c:\

Geben Sie hier ein Backupverzeichnis für die an HEINZELMANN gesendeten Emails an:

Wird hier keine Einstellung vorgenommen, so werden die Emails, in welchen die Anwender ihre Fehler melden, nicht lokal gespeichert.

Die lokale Speicherung dient nur zur Sicherheit.

Geben Sie hier die Email-Adresse ein, an die der HEINZELMANN-Service Fehlermeldungen

admin@ihre-firma.de

Copyright © FCS Fair Computer Systems GmbH 2024

< Back Install Cancel

### Update-Installation:

Bitte stoppen Sie den Service innerhalb der Dienstverwaltung:

Task Manager			
File Options View			
Processes Performance Users Details Services			
Name	PID	Description	Status
HM-Mail2Ticket-Service-ServiceCenter		Heinzelmänn Mail2Ticket Service Ser...	Stopped
HM-Mail2Ticket-Service-Technik		Heinzelmänn Mail2Ticket Service Te...	Stopped
HM-Service	2696	Heinzelmänn Service	Running

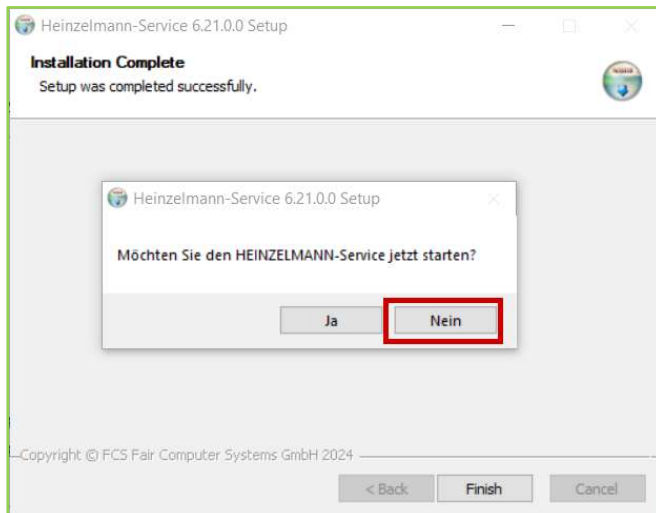


Anschließend entpacken Sie bitte das .zip-Archiv, bzw. führen die .exe-Datei direkt aus. Die Installation erfolgt standardmäßig unter dem folgenden Pfad:

C:\Program Files (x86)\FCS.Programme\Heinzelmann-Service

Die bestehenden Einstellungen sind in diesem Verzeichnis in der heinzelmann\_service.ini gespeichert.

Speichern Sie diese gerne vor der Installation auf dem Desktop ab. Um diese wieder einzuspielen, drücken Sie im letzten Schritt der Installation bitte „Nein“:



Im Nachgang zur Installation können Sie dann die heinzelmann\_service.ini durch die auf dem Desktop gespeicherte Datei ersetzen. Der Dienst kann jetzt wieder gestartet werden.

## 1.17 Aktualisierung der Lizenzdatei

Zum Abschluss des Updates müssen Sie bitte die aktuelle Lizenzdatei für den Heinzelmann in der Version 6 in das folgende Verzeichnis legen und ggfs. die Datei überschreiben (falls der Heinzelmann nicht schon auf der Version 6):

C:\inetpub\wwwroot\Heinzelmann\legacy

## 1.18 Prüfung der Heinzelmann-URL innerhalb der Einstellungen:

Für den korrekten Zugriff auf das Dateiverzeichnis und die korrekte Verlinkung auf das Ticketsystem innerhalb der Ticketmails, muss die Heinzelmann-URL durch „/public“ ergänzt werden:





## 1.19 Mögliche Probleme und Stolperfallen

### - Loader nicht gefunden:

#### Loader nicht gefunden

Für den Heinzelmann ab Version 6.09.001 verwenden wir ein neues Verfahren um den Quellcode zu verschleiern. Daher wird der Ioncube-Loader durch eine entsprechende Bibliothek von SourceGuardian abgelöst.

Damit der Heinzelmann weiterhin bei Ihnen läuft müssen Sie entweder die von uns bereitgestellte PHP-Version herunterladen und mit dieser Ihr PHP (Standardpfad c:\PHP auf dem Webserver) überschreiben. Die von uns bereitgestellte PHP-Version finden Sie in unserem [Download-Bereich](#)

Oder Sie nehmen folgenden Änderungen in Ihrer PHP-Instanz selbstständig vor:

1) Kopieren Sie für Ihr PHP passende Loader-Bibliothek aus dieser Quelle <https://www.sourceguardian.com/loaders.html> in ihr PHP-Extension-Verzeichnis. Alternativ können Sie die Bibliothek für PHP 8.1 32-bit nts bei uns [herunterladen](#)

2) Tragen Sie diese Extension in Ihrer php.ini ein, indem Sie folgende Zeilen dort zufügen:  
[SourceGuardian]  
extension=ixed.8.1.win

3) Änderungen an der php.ini werden erst nach einem Neustart des Webserver-Dienstes (IIS) für die Webanwendungen wirksam.

Der Fehler kann passieren, wenn „Altdateien“ noch im Heinzelmann-Programmverzeichnis vorhanden sind. Das kann die folgenden Dateien betreffen:

Heinzelmann\app\Observers\GlobalObserver.php (1 hit)

Heinzelmann\app\Providers\ObserverServiceProvider.php (1 hit)

Heinzelmann\legacy\includes\PHPMailer\language\phpmailer.lang-am.php (1 hit)

Heinzelmann\legacy\includes\PHPMailer\language\phpmailer.lang-ch.php (1 hit)

Heinzelmann\legacy\includes\security.php (1 hit)

Heinzelmann\legacy\sso.php (1 hit)

### - Fehlende Lizenzdatei:

Bitte wenden Sie sich an den Vertrieb, falls Sie noch keine aktualisierte Lizenzdatei erhalten haben.

Ein Problem hier äußert sich, indem man eine der folgenden Fehlermeldungen erhält:

- Fehler 500: eine **licence.php** ist nicht unter C:\inetpub\wwwroot\Heinzelmann\legacy vorhanden
- Fehlerhafte Version der Lizenzdatei – bitte an den FCS-Vertrieb wenden:

Ihre Lizenz ist nicht für die HEINZELMANN Version gültig. Bitte wenden Sie sich an den [Vertrieb](#).

- Zu viele Supporter im Einsatz - bitte an den FCS-Vertrieb wenden:

**Es können maximal 5 Benutzer "Tickets bearbeiten".  
Sie haben das Recht aber 17 Benutzern gegeben.**

### - Darstellungsfehler nach Einspielen des neuen Quellcodes:



Benutzername

Passwort

Login

Anmelden mit Microsoft Konto

Anmelden über Keycloak

...Mehr Optionen?

Knowledgebase

Bürger-Info (1 Einträge)

Schöne Stadt (1 Einträge)

Tourismus (1 Einträge)

SQLSTATE[42S22]: [Microsoft][ODBC Driver 18 for SQL Server][SQL Server]Ungültiger Spaltenname "IsImportant", (SQL: select distinct [hm\_News].\* from [hm\_news] left join [hm\_NewsGroups] on [hm\_News].[NewsID] = [hm\_NewsGroups].[NewsID] where [Published] = 1 and [Deleted] = 0 and ([ValidTill] is null or cast([ValidTill] as date) > 2024-07-15) and ([hm\_NewsGroups].[GroupID] is null or [hm\_NewsGroups].[GroupID] in (0, 1000)) order by [IsImportant] desc, [NewsOrder] asc, [UpdateDate] desc, [CreateDate] desc)

Durch die Umstellung von Bootstrap 3 auf Bootstrap 5 mussten diverse Bibliotheken ausgetauscht werden; das hat zur Folge, dass im Cache befindliche Optikanpassungen neu geladen werden müssen.

Dazu muss zwingend an den jeweiligen Geräten der Cache komplett geleert werden:

### Edge:

Einstellungen

Einstellungen durchsuchen

Profile

**Datenschutz, Suche und Dienste**

Darstellung

Randleiste

Start, Startseite und neue Registerkarten

Teilen, kopieren und einfügen

Cookies und Websiteberechtigungen

Standardbrowser

Downloads

Family Safety

Sprachen

Drucker

System und Leistung

Einstellungen zurücksetzen

Smartphone und andere Geräte

Barrierefreiheit

Infos zu Microsoft Edge

Ihr Browser wird verwaltet von Ihrer Organisation

Websites verwenden Tracker, um Informationen über Ihr Surfverhalten zu sammeln. Websites nutzen diese Informationen unter Umständen, um Verbesserungen durchzuführen und Inhalte wie personalisierte Werbeanzeigen anzuzeigen. Einige Tracker sammeln und senden Ihre Informationen an Websites, die Sie nicht besucht haben.

Tracking-Verhinderung

**Einfach**

Lässt die meisten Tracker auf allen Websites zu

Inhaltsinformationen und Werbeanzeigen werden wahrscheinlich personalisiert

Websites werden wie erwartet funktionieren

Blockiert bekannte schädliche Tracker

**Ausgewogen (Empfohlen)**

Blockiert Tracker von Websites, die Sie nicht besucht haben

Inhalte und Werbeanzeigen sind wahrscheinlich weniger stark personalisiert

Websites werden wie erwartet funktionieren

Blockiert bekannte schädliche Tracker

**Streng**

Blockiert die meisten Tracker von allen Websites

Inhalt und Anzeigen verfügen wahrscheinlich über eine minimale Personalisierung

Teile von Websites funktionieren möglicherweise nicht

Blockiert bekannte schädliche Tracker

Blockierte Tracker

Websites anzeigen, für die das Tracking blockiert wurde

Ausnahmen

Alle Tracker auf Websites zulassen, die Sie auswählen

Beim InPrivate-Browsen immer die strenge Tracking-Verhinderung nutzen

Browserdaten löschen

Hierzu zählen Verlauf, Kennwörter, Cookies und mehr. Nur Daten aus diesem Profil werden gelöscht. [Verwalten Sie Ihre Daten.](#)

Browserdaten jetzt löschen

**Zu löschende Elemente auswählen**

### Mozilla:

Allgemein

Startseite

Suche

**Datenschutz & Sicherheit**

Synchronisation

Der Browser wird durch Ihre Organisation verwaltet.

In Einstellungen suchen

blockiert werden.

Datenschutzzeinstellungen für Websites

☐ Websites anweisen, meine Daten nicht zu verkaufen oder weiterzugeben

[Weitere Informationen](#)

☐ Websites eine "Do Not Track"-Anfrage senden

[Weitere Informationen](#)

Cookies und Website-Daten

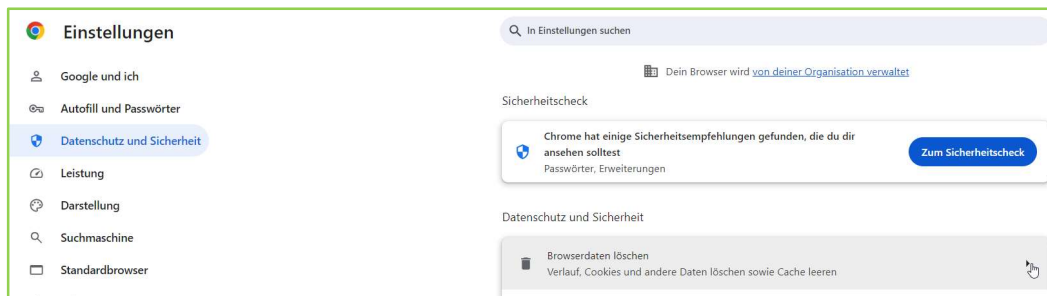
Die gespeicherten Cookies, Website-Daten und der Cache belegen derzeit 1,0 GB Speicherplatz. [Weitere Informationen](#)

**Daten entfernen...**

Daten verwalten...

Ausnahmen verwalten...

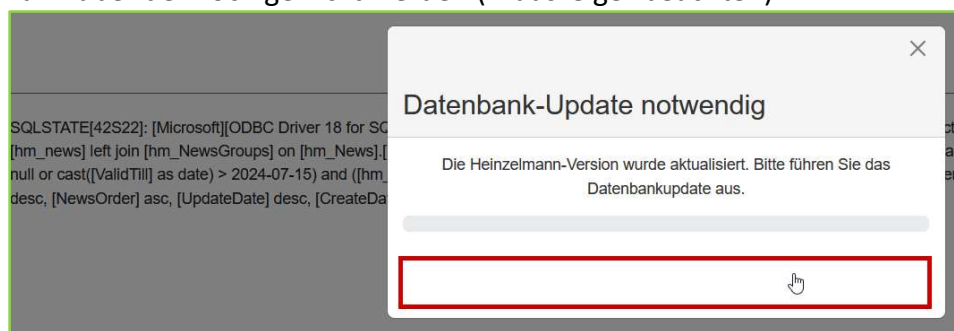
### Chrome:



- Probleme bei angepasster Optik:

- Button für Datenbank-Update fehlt:

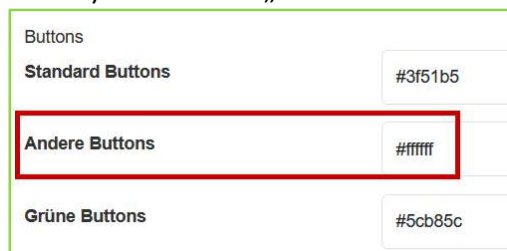
Das Problem ist hier, dass durch eine nötige Anpassung der Optik der Button „weiß“ ist, d.h. er ist weiterhin existent, wird aber nicht korrekt dargestellt, kann aber dennoch geklickt werden (Mauszeiger beachten):



- „Andere Buttons“ nicht mehr sichtbar:



Hier muss innerhalb der angepassten Optik (Verwaltung->Einstellungen->Optik) der Bereich „Andere Buttons“ entsprechend aktualisiert werden:



**Vorsicht!**

Bitte auf den dargestellten Bereich achten, um nicht die angepasste Optik zu löschen oder zurückzusetzen (Die Buttons erscheinend anschließend korrekt):





## 1.20 Kontakt bei Problemen

Sollten Sie innerhalb des Update-Prozesse auf Probleme stoßen oder Unterstützung benötigen, melden Sie sich gerne wie gewohnt direkt bei uns im Support:

E-Mail: [support@fair-computer.de](mailto:support@fair-computer.de)

Telefon: +49 (0) 911 810 881 81