



**100%**  
Service  
Qualität  
Zukunft



# 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 Heinzelmännchen 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	Heinzelmännchen-Dienst (Mail- und Zeitfunktionen) .....	8
1.11	Einstellungen im Web Frontend .....	10
1.12	Dienst starten .....	11
2.	Update des Heinzelmännchen auf Version 7.x .....	11
1.13	Download .....	11
1.14	Update-Installation PHP 8.x.....	12
1.15	Update Heinzelmännchen (Hauptprogramm).....	13
1.16	Neuinstallation/Update Heinzelmännchen (Service).....	14
1.17	Aktualisierung der Lizenzdatei .....	16
1.18	Prüfung der Heinzelmännchen-URL innerhalb der Einstellungen: .....	16
1.19	Mögliche Probleme und Stolperfallen.....	17
1.20	Kontakt bei Problemen.....	20



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 Heinzelmann selbst, sowie das gesamte Programmverzeichnis der Webseite (Standardpfad: C:\inetpub\wwwroot\Heinzelmann).

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

## 1. Neuinstallation des Heinzelmann Version 7.x

### 1.1 Voraussetzungen

Paket	Beschreibung	Beispiel-Dateiname
Installationspaket (PHP 8.5)	IIS-Erweiterungen & Laufzeitdateien	Installationspaket_8.5.6.zip
Heinzelmann Anwendungspaket	Web-Anwendung (Quellcode)	Heinzelmann-7.25.001-PHP8.zip
Heinzelmann Dienst	Windows-Dienst für Mail- und Zeitfunktionen	Heinzelmann-Service_v6.47.exe

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

### 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 screenshot shows the 'Anwendung hinzufügen' dialog box. It contains the following fields and controls:

- Sitename:** Default Web Site
- Pfad:** /
- Alias:** Heinzelmann
- Anwendungspool:** Heinzelmann
- Beispiel:** Vertrieb
- Physischer Pfad:** C:\inetpub\wwwroot\Heinzelmann
- Pass-Through-Authentifizierung:** Includes buttons for 'Verbinden als...' and 'Einstellungen testen...'
- Vorabladen aktivieren:** An unchecked checkbox.
- Buttons:** 'OK' and 'Abbrechen'.

## 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

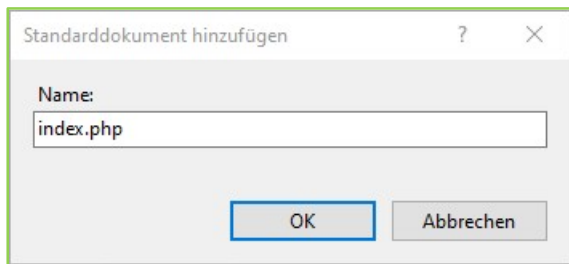
The screenshot shows the 'Modulzuordnung bearbeiten' dialog box. It contains the following fields and controls:

- Anforderungspfad:** \*.php
- Beispiel:** \*.bas, wsvc.axd
- Modul:** FastCgiModule
- Ausführbare Datei (optional):** C:\php\php-cgi.exe
- Name:** PHP\_via\_FastCGI
- Buttons:** 'Einschränkungen...', 'OK', and 'Abbrechen'.



## 1.6.4 Standarddokument

Doppelklick Standarddokument → Hinzufügen → index.php:



## 1.7 Konfiguration abschließen

Wechsel zu C:\inetpub\wwwroot\Heinzelmann\legacy.  
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**

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.

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

**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.

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

**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.

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

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



pre-installation check	next >																				
<b>Step 1</b>	<h2>Step 1</h2>																				
Step 2	<b>Database configuration:</b>																				
Step 3	Setting up HEINZELMANN to run on your server involves 5 simple steps...																				
Step 4	Please enter the hostname of the server HEINZELMANN is to be installed on.																				
Step 5	Please enter the username and password you wish to use with HEINZELMANN.																				
	Optionally enter the port of database server.																				
	<table border="1"><tr><td colspan="2"><b>Database Type</b></td></tr><tr><td colspan="2">Microsoft SQL Server (sqlsrv) ▼</td></tr><tr><td><b>Host Name</b></td><td><i>This is usually 'localhost'</i></td></tr><tr><td>FCS-PC185\sqlexpress</td><td></td></tr><tr><td><b>User Name</b></td><td><i>Ether something as 'sa' or a username given by hoster</i></td></tr><tr><td>sa</td><td></td></tr><tr><td><b>Password</b></td><td><i>For site security using a password for the sql account is mandatory</i></td></tr><tr><td>*****</td><td></td></tr><tr><td colspan="2"><b>Database Port (optional)</b></td></tr><tr><td colspan="2"></td></tr></table>	<b>Database Type</b>		Microsoft SQL Server (sqlsrv) ▼		<b>Host Name</b>	<i>This is usually 'localhost'</i>	FCS-PC185\sqlexpress		<b>User Name</b>	<i>Ether something as 'sa' or a username given by hoster</i>	sa		<b>Password</b>	<i>For site security using a password for the sql account is mandatory</i>	*****		<b>Database Port (optional)</b>			
<b>Database Type</b>																					
Microsoft SQL Server (sqlsrv) ▼																					
<b>Host Name</b>	<i>This is usually 'localhost'</i>																				
FCS-PC185\sqlexpress																					
<b>User Name</b>	<i>Ether something as 'sa' or a username given by hoster</i>																				
sa																					
<b>Password</b>	<i>For site security using a password for the sql account is mandatory</i>																				
*****																					
<b>Database Port (optional)</b>																					

## 2. Next → Datenbanknamen wählen.

pre-installation check	next >																		
Step 1	<h2>Step 2</h2>																		
<b>Step 2</b>	<b>Database configuration (2):</b>																		
Step 3	Select the database name of the server HEINZELMANN ist to be installed on.																		
Step 4	If you want to use HEINZELMANN with Asset.Desk, select your Asset.Desk database here.																		
Step 5	Please verify your database connection settings.																		
	<table border="1"><tr><td><input checked="" type="radio"/> Create a new database</td><td><b>New Database Name:</b></td></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td><input type="radio"/> Choose an existing database</td><td><b>Database Name</b></td></tr><tr><td></td><td>AssetDeskNET_MARKETING ▼</td></tr><tr><td><b>Database Type:</b></td><td>Microsoft SQL Server</td></tr><tr><td><b>Host Name:</b></td><td>FCS-PC185\sqlexpress</td></tr><tr><td><b>User Name:</b></td><td>sa</td></tr><tr><td><b>Password:</b></td><td>*****</td></tr><tr><td><b>Database Port (optional):</b></td><td></td></tr></table>	<input checked="" type="radio"/> Create a new database	<b>New Database Name:</b>			<input type="radio"/> Choose an existing database	<b>Database Name</b>		AssetDeskNET_MARKETING ▼	<b>Database Type:</b>	Microsoft SQL Server	<b>Host Name:</b>	FCS-PC185\sqlexpress	<b>User Name:</b>	sa	<b>Password:</b>	*****	<b>Database Port (optional):</b>	
<input checked="" type="radio"/> Create a new database	<b>New Database Name:</b>																		
<input type="radio"/> Choose an existing database	<b>Database Name</b>																		
	AssetDeskNET_MARKETING ▼																		
<b>Database Type:</b>	Microsoft SQL Server																		
<b>Host Name:</b>	FCS-PC185\sqlexpress																		
<b>User Name:</b>	sa																		
<b>Password:</b>	*****																		
<b>Database Port (optional):</b>																			

## 3. Next → Angaben prüfen.

pre-installation check	next >																
Step 1	<h2>Step 3</h2>																
Step 2	<b>Kind of installation :</b>																
<b>Step 3</b>	Confirm the kind of HEINZELMANN installation <b>We recommend to backup your database before installing HEINZELMANN.</b>																
Step 4	If you want to make a backup of your database or restore the database from a backupfile click here: <a href="#">Backup / Restore</a>																
Step 5	<table border="1"><tr><td colspan="2"><b>Installation-Mode:</b></td></tr><tr><td colspan="2"><i>The choosen database AssetDeskNET_MARKETING contains HEINZELMANN and AssetDesk data. There will be an update.</i></td></tr><tr><td><b>Database Name:</b></td><td>AssetDeskNET_MARKETING</td></tr><tr><td><b>Database Type:</b></td><td></td></tr><tr><td><b>Host Name:</b></td><td>FCS-PC185\sqlexpress</td></tr><tr><td><b>User Name:</b></td><td>sa</td></tr><tr><td><b>Password:</b></td><td>*****</td></tr><tr><td><b>Database Port (optional):</b></td><td></td></tr></table>	<b>Installation-Mode:</b>		<i>The choosen database AssetDeskNET_MARKETING contains HEINZELMANN and AssetDesk data. There will be an update.</i>		<b>Database Name:</b>	AssetDeskNET_MARKETING	<b>Database Type:</b>		<b>Host Name:</b>	FCS-PC185\sqlexpress	<b>User Name:</b>	sa	<b>Password:</b>	*****	<b>Database Port (optional):</b>	
<b>Installation-Mode:</b>																	
<i>The choosen database AssetDeskNET_MARKETING contains HEINZELMANN and AssetDesk data. There will be an update.</i>																	
<b>Database Name:</b>	AssetDeskNET_MARKETING																
<b>Database Type:</b>																	
<b>Host Name:</b>	FCS-PC185\sqlexpress																
<b>User Name:</b>	sa																
<b>Password:</b>	*****																
<b>Database Port (optional):</b>																	



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

pre-installation check

Step 1

Step 2

Step 3

**Step 4**

Step 5

### Step 4

Creating database structure:

19%

pre-installation check

Step 1

Step 2

Step 3

Step 4

**Step 5**

next >

### Step 5

Installation finished:

Your HEINZELMANN is now ready for your first login.

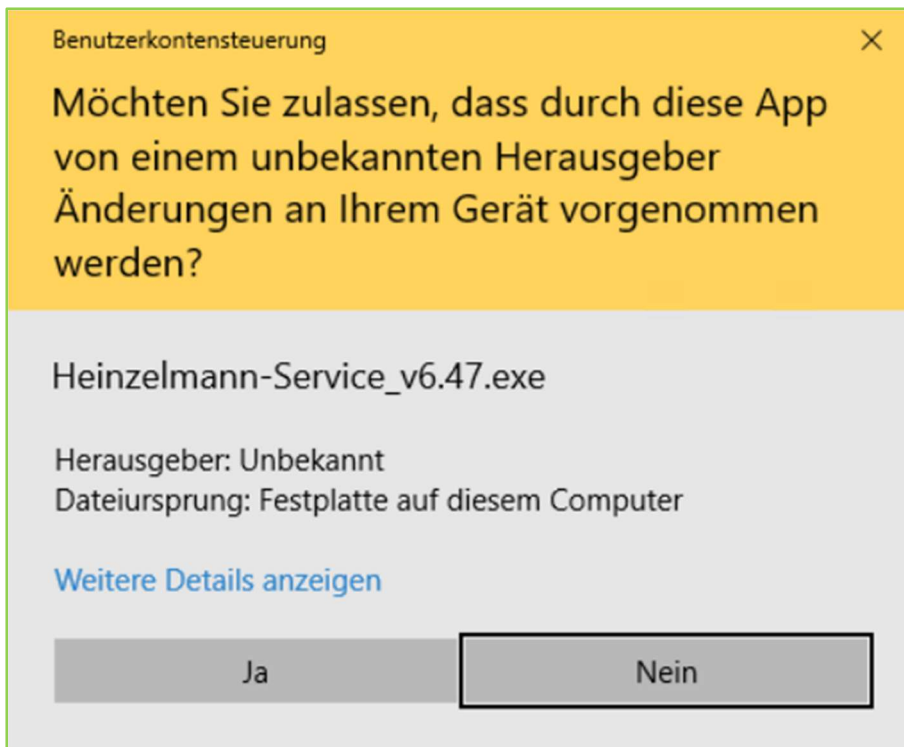
Login: admin  
Pass: admin

If you have updated HEINZELMANN from an older version please check your supporter's rights.

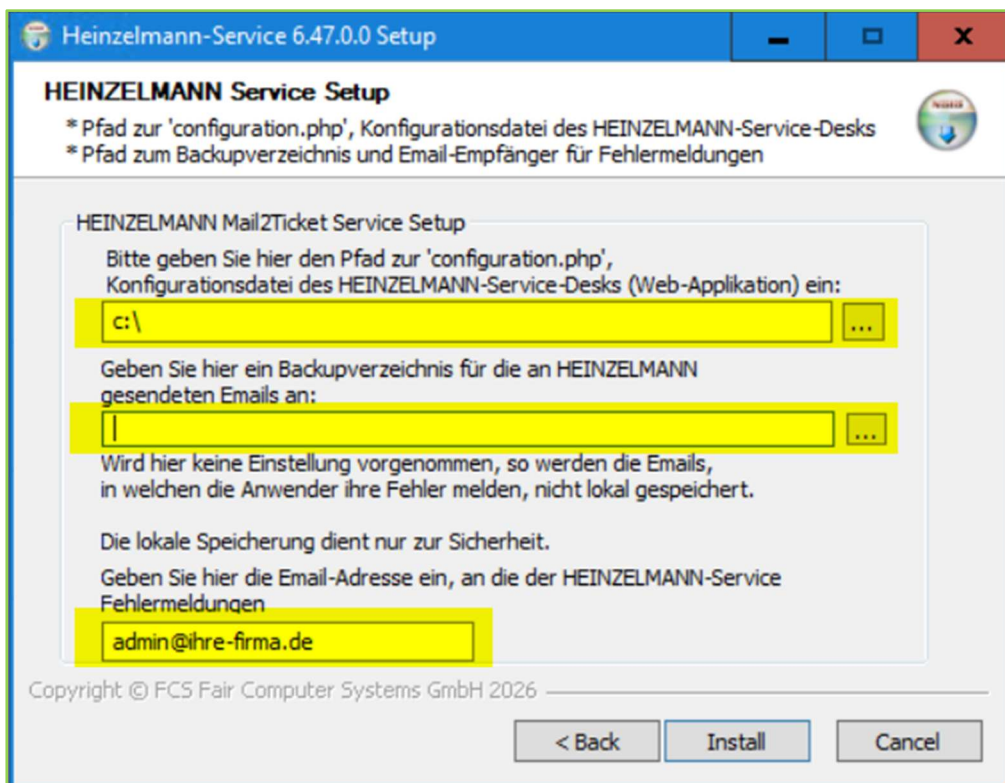
**Don't forget to remove or rename the installation directory for security reasons.**

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

1. Heinzelmann-Service\_v6.47.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





**Bitte achten Sie auch darauf, dass Sie in das Feld 3 nicht die Mailadresse des Heinzelmanns eintragen, sondern beispielweise 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

2. Verwaltung → Einstellungen → Mailversand

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

EMail-Einstellungen

SMTP-Host

SMTP-Port

SMTP-Authentifizierung  Ja  Nein  MSOffice OAuth

Testmail senden

Mailabsender

Gesamtgröße der Mail-Anhänge    
Gesamtgröße der Mail-Anhänge beim Ticketexport per eMail in KB

Bilder eingebettet mitsenden  Nein  Ja  
Bilder die aus der Zwischenablage in Ticketbearbeitungen eingefügt wurden, werden durch diese Option als Embedded Images in den Benachrichtigungsmails mitgesendet.

Betreff der Export-Mail   
Als Platzhalter dienen '[ticketID]' für die ID und '[ticketShortText]' für den Titel.

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  Ja  Nein

Mailserver

Verbindungssicherheit

Username

Passwort

eMails auf Server belassen  Ja  Nein

Verzeichnis für verarb. Mails

Prüfintervall des Dienstes  Minuten

Verbindungstyp  POP3  IMAP

Mailabsender Name

Benachrichtigung über unbekanntem Absender senden  Ja  Nein

Bitte beachten Sie, dass kein Heinzelmänn-Benutzer oder Kontakt dieses Postfach als Mailadresse eingetragen haben sollte. Ansonsten kann es bei Benachrichtigungen zu Mail-Schleifen kommen.

In dieses Verzeichnis werden verarbeitete Mails verschoben, wenn die Einstellungen 'eMails auf Server belassen' und 'Verbindungstyp' = IMAP gesetzt sind.

Der Mail2Ticket-Dienst prüft alle x Minuten die angegebenen Postfächer. Standardwert ist 1 Minute

Wenn gewünscht, wird der M2T-Administrator über Mails von unbekanntem Absendern informiert

## 1.12 Dienst starten

Nach dem Speichern aller Einstellungen Heinzelmänn 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/heinzelmänn/Dokumentation/Heinzelmänn\\_Handbuch.pdf](https://iccm.fair-computer.de/heinzelmänn/Dokumentation/Heinzelmänn_Handbuch.pdf)

## 2. Update des Heinzelmänn 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 Heinzelmänn als Webanwendung. Die entsprechenden Anpassungen innerhalb der php.ini zur Nutzung für den Heinzelmänn selbst sind hier bereits hinterlegt (Installationspaket):  
<http://iccm.fair-computer.de/heinzelmänn/PHP8.5/>

Inhalt des Installationspaketes:

**MSODBC Treiber**



Benötigt zur direkten Kommunikation der Heinzelmann Webanwendung mit der Heinzelmann Datenbank

**WICHTIG:** für die Gewährleistung der reibungslosen Funktionalität des Heinzelmann mit PHP8 darf der MSODBC-Treiber in der Version 18 nicht parallel zum aktuellen MSODBC-Treiber installiert sein.

#### VC-Redist 2015-2019 für OLEDB-19

Erforderlich für die im Heinzelmann und Heinzelmann-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

- **Heinzelmann Programm-Verzeichnis:**

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

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

Inhalt des Installationspaketes:

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

- **Heinzelmann-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.



Name	Änderungsdatum	Typ	Größe
PHP	20.05.2026 09:59	Dateiordner	
iis_url_rewrite_amd64_de-DE.msi	06.04.2022 08:49	Windows Installer-...	5.944 KB
Info.txt	20.05.2026 09:57	TXT-Datei	2 KB
msodbcsql-ODBC-18_x64.msi	01.12.2025 14:04	Windows Installer-...	4.696 KB
msoledbsql_MSOLEDB-19.msi	06.10.2025 09:16	Windows Installer-...	14.420 KB
VC_redist.x64_v14.44_FürOLEDB-19.exe	16.10.2025 13:47	Anwendung	25.033 KB
VC_redist.x86.exe	16.10.2025 13:47	Anwendung	13.633 KB

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\php85-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

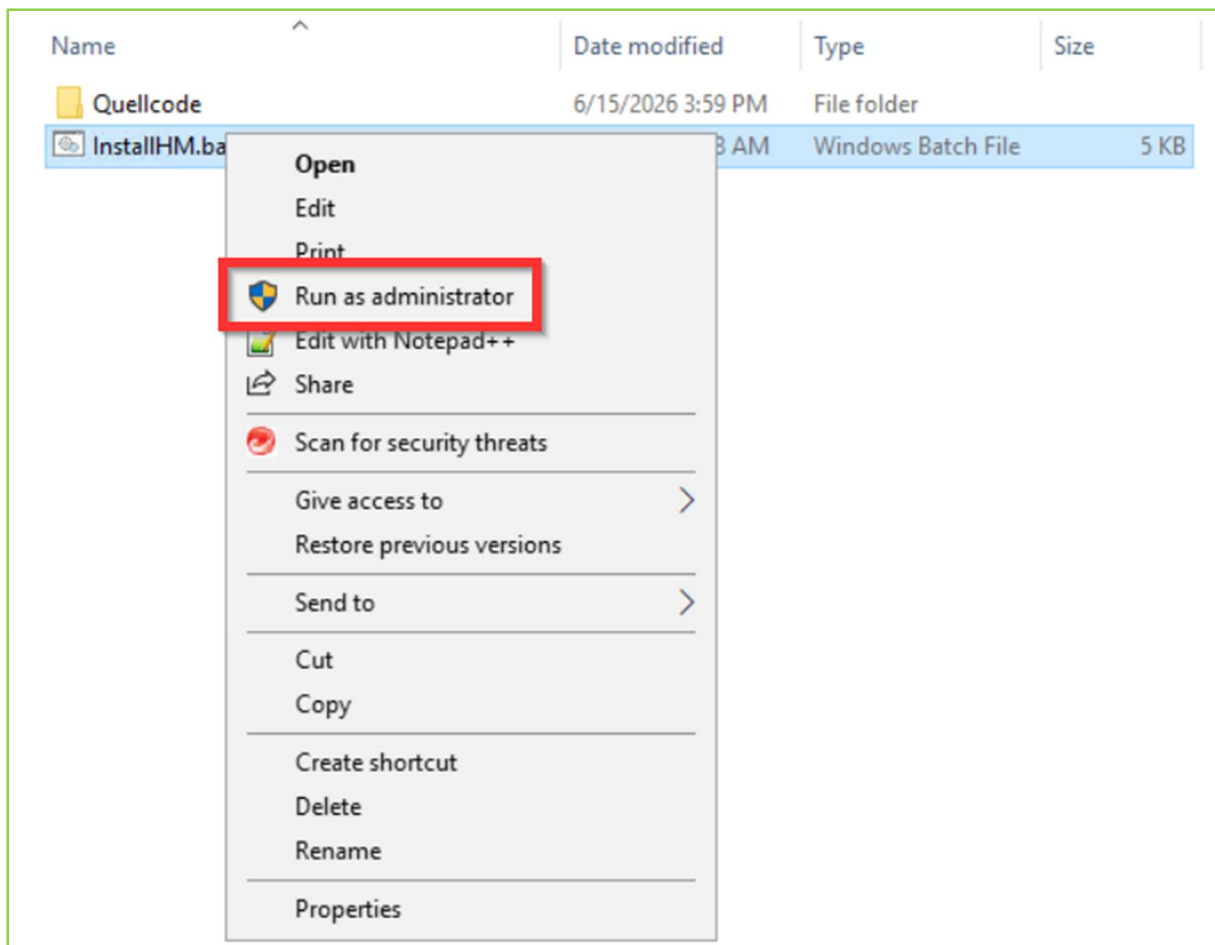
Für das Update müssen Sie zunächst das .zip-Verzeichnis auf dem Server entpacken. Das Verzeichnis „Quellcode“ und die InstallHM.bat kopieren Sie bitte direkt in das Programmverzeichnis der Heinzelmann Webseite (Standardpfad: C:\inetpub\wwwroot\Heinzelmann)



### **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 Programmverzeichnis 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:**

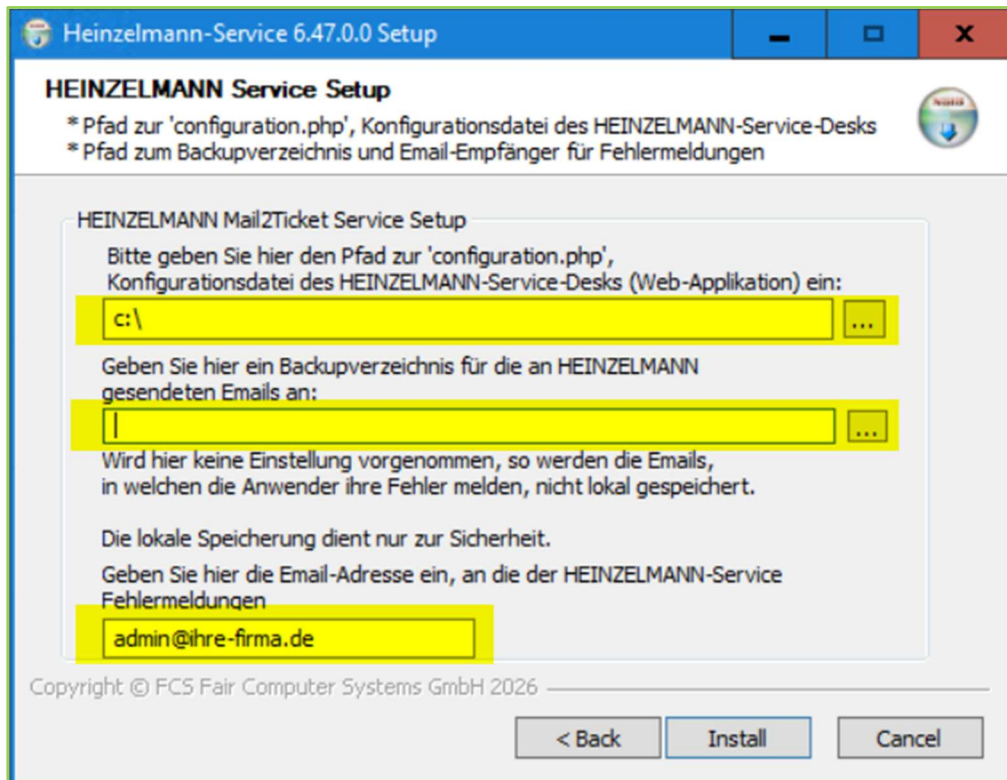
Bitte gehen Sie die einzelnen Installationsschritte durch.



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:



### Update-Installation:

Bitte stoppen Sie den Service innerhalb der Dienstverwaltung:

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

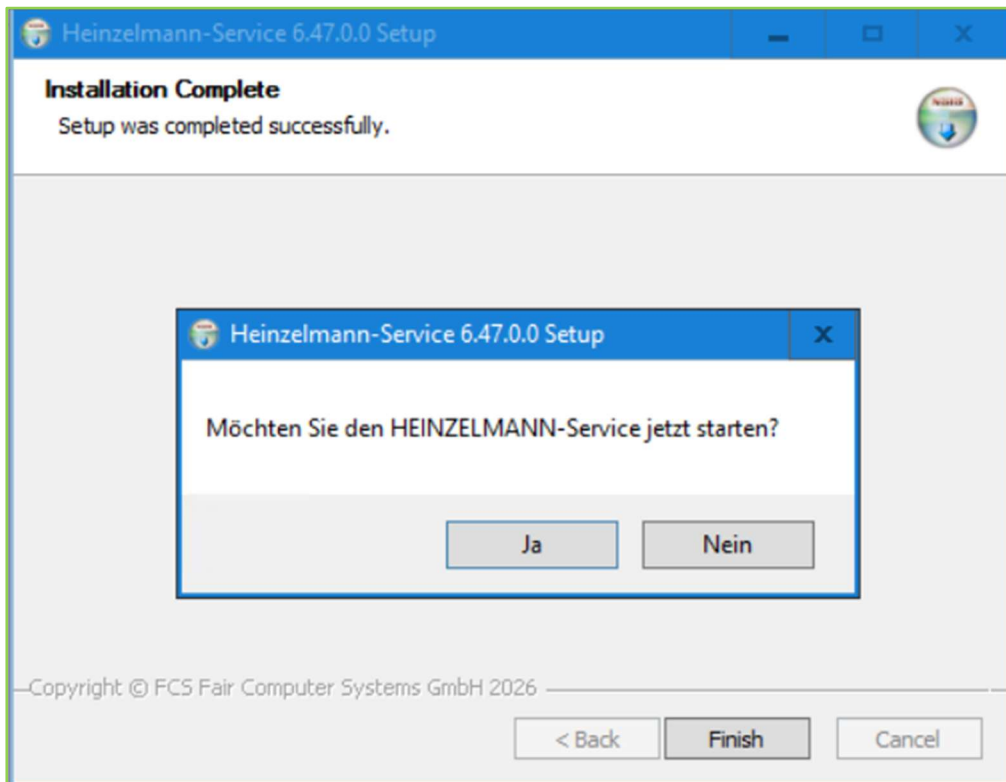
Anschließend entpacken Sie bitte das .zip-Archiv, bzw. führen die .exe-Datei direkt aus. Die Installation erfolgt standardmäßig unter dem folgenden Pfad:

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



Allgemein

Reset Änderungen speichern

URL des Heinzelmanns

Pfad zum Uploadverzeichnis

## 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:

Ihr Browser wird verwaltet von Ihrer Organisation

### Einstellungen

Datenschutz, Suche und Dienste

#### 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:

Der Browser wird durch Ihre Organisation verwaltet. In Einstellungen suchen

blockiert werden.

#### Datenschutzeinstellungen 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](#)

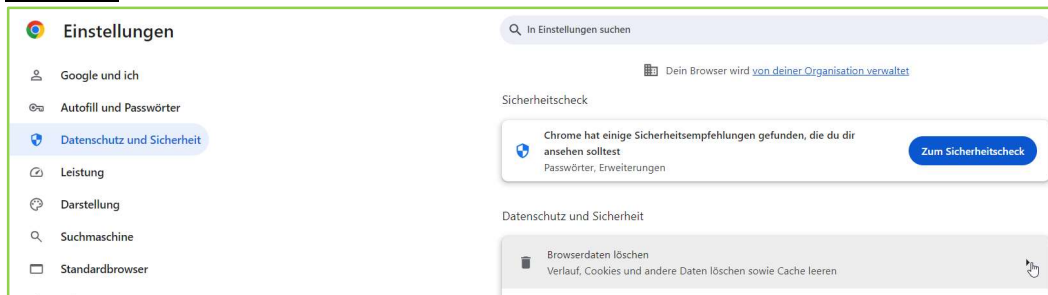
Cookies und Website-Daten beim Beenden von Firefox löschen

**Daten entfernen...**

Daten verwalten... Ausnahmen verwalten...



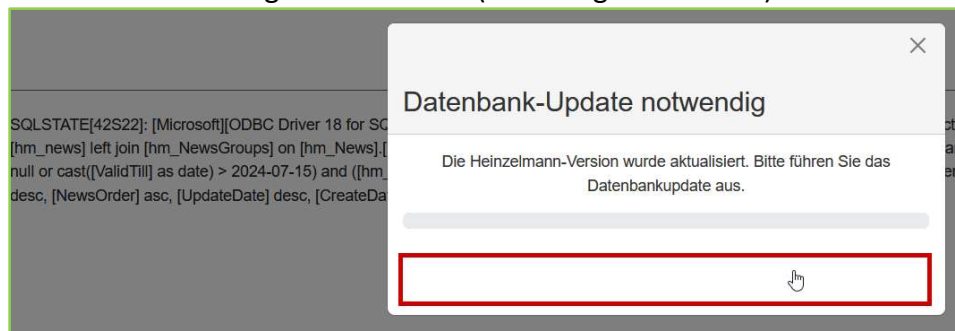
## Chrome:



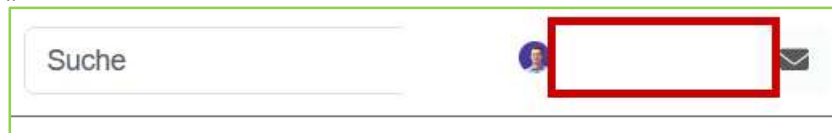
### - Probleme bei angepasster Optik:

- 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