

# **HEINZELMANN**

# **ServiceDesk**

## **Anleitung zum Update**

Stand 28.03.2017 13:57:00

<b>1</b>	<b>HEINZELMANN-VERSION HERUNTERLADEN.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>BESTEHENDE DATEN SICHERN.....</b>	<b>3</b>
2.1	DATEIEN SICHERN.....	3
2.2	DATENBANK SICHERN.....	3
<b>3</b>	<b>DATEIEN AKTUALISIEREN.....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>DATENBANK UPDATE .....</b>	<b>5</b>
4.1	STEP 1 VERBINDUNGSDATEN .....	5
4.2	DATENBANK AUSWÄHLEN .....	6
4.3	DATEN PRÜFEN.....	6
4.4	BACKUP / RESTORE .....	7
4.5	VERARBEITUNG DES UPDATE-SKRIPTS .....	8
4.6	ABSCHLUSS.....	8
<b>5</b>	<b>DIENTE AKTUALISIEREN .....</b>	<b>9</b>

## 1 HEINZELMANN-Version herunterladen

Zunächst wird das Update der HEINZELMANN Webanwendung beschrieben. Wenn Sie den Heinzelmänn-Dienst aktualisieren wollen, gehen Sie bitte zum [Ende dieses Dokuments](#).

Die aktuelle HEINZELMANN-Version finden Sie auf dem iccm-Server von FCS

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

oder direkt auf der Homepage (ggf. ist eine Registrierung erforderlich)

<http://www.fair-computer.de/de/produkte/heinzelmänn.html>

### **Wenn Sie HEINZELMANN auf Microsoft IIS betreiben (standard):**

Laden Sie die aktuelle ZIP-Datei herunter, die im Stammverzeichnis liegt.

### **Wenn Sie HEINZELMANN über Zend-Server betreiben:**

Laden Sie die aktuelle ZIP-Datei aus dem Unterverzeichnis „ZendVersionen“ herunter.

## 2 Bestehende Daten sichern

### 2.1 Dateien sichern

Gehen Sie in das Verzeichnis Ihres Webservers, auf dem der HEINZELMANN betrieben wird und kopieren das aktuelle HM-Verzeichnis in einen neuen Ordner oder erstellen Sie ein Zip-Archiv mit dem Verzeichnis mit den HEINZELMANN-Dateien.

Standardverzeichnis zum HM bei IIS – *C:\inetpub\wwwroot\*

Standardverzeichnis zum HM bei Apache – *<Pfad zum Apache-Verzeichnis>\Apache\htdocs*

### 2.2 Datenbank sichern

Machen Sie ein Backup der HEINZELMANN-Datenbank.

Dazu verwenden Sie am besten ein Management-Programm ihres Datenbank-Anbieters (SQL-Management-Studio bzw. ein entsprechendes Oracle-Tool)

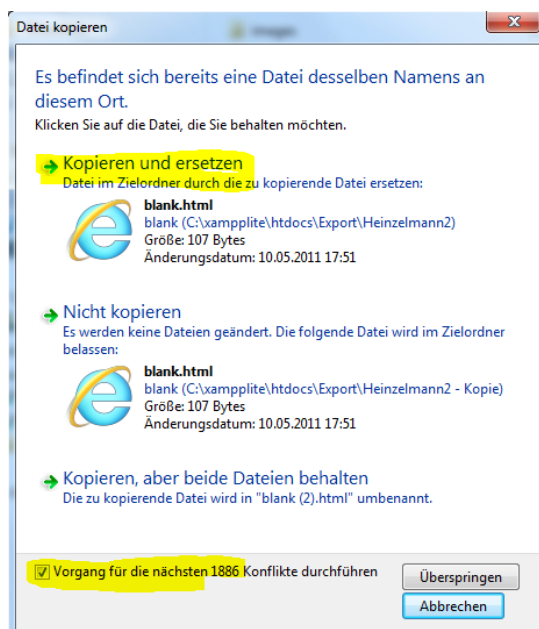
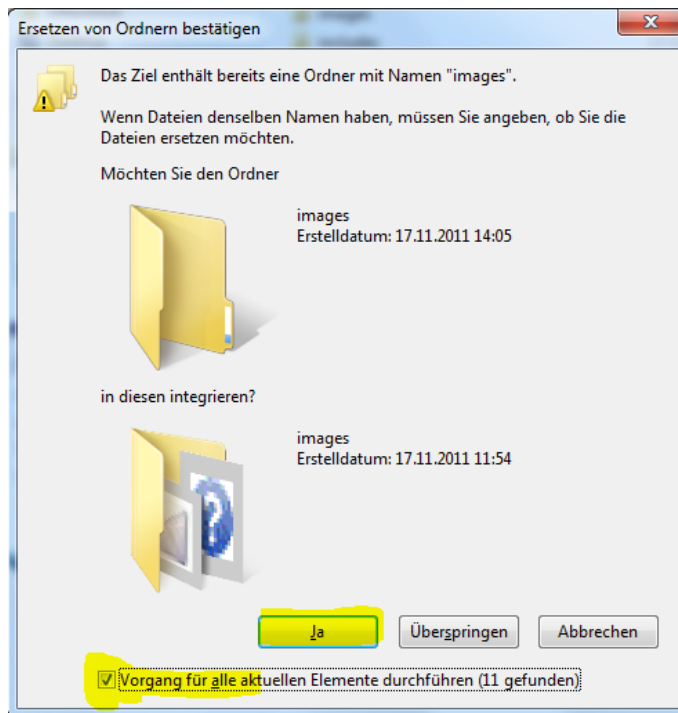
Alternativ können Sie auch eine Sicherung der Datenbank während des Update-Prozesses mit der Step-By-Step HEINZELMANN-Installation durchführen (siehe Abschnitt 4.4).

## 3 Dateien aktualisieren

Nun können Sie den Inhalt aus dem heruntergeladenen Zip-Archiv in das Verzeichnis mit der alten Version kopieren bzw. entpacken.

Beim Entpacken wird auch eine Datei namens „example.configuration.php“ mit extrahiert. Diese können Sie anschließend wieder entfernen.

Wählen Sie beim Kopieren oder Extrahieren die Optionen „Verzeichnis in bestehendes Verzeichnis integrieren“ mit dem Haken für „Für alle Elemente durchführen“ sowie „Kopieren und ersetzen“, ebenfalls mit der Option „Für alle Konflikte durchführen“:



## 4 Datenbank Update

Wenn Sie nun im Webbrowser Ihren HEINZELMANN aufrufen, bekommen Sie den Step-By-Step Installationsprozess angezeigt:

pre-installation check


Step 1

Step 2

Step 3

Step 4

Step 5


**pre-installation check**

next >

Check again

**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 >= 4.3.10	Yes
- PEAR support	Available
- PEAR Modules	Available
- MSSQL support	Available
- Oracle support	Available
- UniqID()	Available
- Multibyte String functions	Available
- Zend Optimizer	Available (15)
configuration.php	Writeable
Session save path	C:\xampp\tmp 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
Display Errors:	ON	ON
File Uploads:	ON	ON
Magic Quote GPC:	ON	ON
Magic Quotes Runtime:	OFF	OFF
Register Globals:	OFF	OFF
Output Buffering:	OFF	OFF
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.

templates/templates_c/	Writeable
modules/	Writeable
upload/	Writeable
log/	Writeable

Diese Ansicht können Sie mit dem „next“-Button oben rechts überspringen.

### 4.1 Step 1 Verbindungsdaten

Im nächsten Schritt werden Ihnen die Verbindungsdaten aus der Konfigurationsdatei angezeigt:

The screenshot shows the 'pre-installation check' sidebar with 'Step 1' selected. The main area is titled 'Step 1' and 'Database configuration:'. It explains that setting up HEINZELMANN involves 5 steps and asks for the hostname, username, password, and optional port of the database server. The 'Database Type' is set to 'Microsoft SQL Server'. The 'Host Name' is 'localhost'. The 'User Name' is 'sa'. The 'Password' is masked with dots. The 'Database Port (optional)' is empty. A 'next >' button is in the top right.

Ist dies der Fall, können Sie mit dem nächsten Schritt weitermachen.

Wenn hier keine Daten vorausgewählt werden, fehlt die Datei „configuration.php“ im Heinzelmänn-Stammverzeichnis. Kopieren Sie diese ggf. aus Ihrem Backup heraus in das Stammverzeichnis zurück und starten die Installationsroutine erneut.

Sollten Sie die Konfigurationsdatei gelöscht und nicht gesichert haben, müssen Sie hier nun wieder die Verbindungsdaten zum DB-Server eingeben.

## 4.2 Datenbank auswählen

Falls nicht bereits automatisch geschehen, wählen Sie in Schritt 2 „Choose an existing Database“ an und wählen aus der Liste Ihre HEINZELMANN-Datenbank aus. Anschließend können Sie „next“ klicken um zum nächsten Schritt zu gelangen.

The screenshot shows the 'pre-installation check' sidebar with 'Step 2' selected. The main area is titled 'Step 2' and 'Database configuration (2):'. It asks to select the database name of the server HEINZELMANN is to be installed on. It offers two options: 'Create a new database' (selected) and 'Choose an existing database'. The 'New Database Name' field is empty. The 'Choose an existing database' option has a dropdown menu showing 'AssetDesk30\_1'. Below this, the 'Database Type' is 'Microsoft SQL Server', 'Host Name' is 'localhost', 'User Name' is 'dbadmin', 'Password' is 'password', and 'Database Port (optional)' is empty. A 'next >' button is in the top right.

## 4.3 Daten prüfen

Hier wird angezeigt, dass HEINZELMANN-Daten in der Datenbank vorhanden sind und ein Update ausgeführt wird.

The screenshot shows the 'Step 3' window of the HEINZELMANN installation wizard. On the left is a vertical sidebar with buttons for 'pre-installation check', 'Step 1', 'Step 2', 'Step 3' (highlighted in red), 'Step 4', and 'Step 5'. The main area is titled 'Step 3' with a folder icon. It contains the following sections:

- Kind of installation :**
  - Confirm the kind of HEINZELMANN installation
  - We recommend to backup your database before installing HEINZELMANN.
  - If you want to make a backup of your database or restore the database from a backupfile click here: [Backup / Restore](#)
- Installation-Mode:**
  - The chosen database AssetDeskCebit contains HEINZELMANN and AssetDesk data. There will be an update.
- Database Details:**
  - Database Name: AssetDeskCebit
  - Database Type: Microsoft SQL Server
  - Host Name: FCS-PC14\SQLEXPRESS
  - User Name: sa
  - Password: \*\*\*
  - Database Port (optional):

A 'next >' button is located in the top right corner.

Gehen Sie von hier aus zum nächsten Schritt über, wird das Update der Datenbank gestartet.

Durch den Link „Backup / Restore“ haben Sie in Schritt 3 die Möglichkeit, die Datenbank zu sichern oder eine auf diese Weise gesicherte Datenbank wiederherzustellen.

#### 4.4 Backup / Restore

The screenshot shows the 'Step 3 (Backup)' window of the HEINZELMANN installation wizard. The sidebar on the left has 'Step 3 (Backup)' highlighted in red. The main area is titled 'Backup' with a folder icon. It contains the following sections:

- Database backup:**
  - Make a backup of the database you want to use for HEINZELMANN.
  - Make sure, that you have writeaccess to the file which you want to use for the backup.
  - [Back to Step 3: Kind of installation](#)
- Backup**
  - Path to the backup-directory:
  - BACKUP DATABASE hat erfolgreich 4881 Seiten in 7.470 Sekunden verarbeitet (5.352 MB/s).
  - The backupfile is located here: c:\temp\AssetDeskCebit\_backup\_171120111657.bak.
- Restore**
  - Path and filename of the backupfile: c:\temp\AssetDeskCebit\_backu

A 'next >' button is located in the top right corner.

Zum Sichern geben Sie im Feld „Path to backup-directory“ den Pfad zu einem beschreibbaren Verzeichnis an, z. B. „c:\temp“. Durch Betätigen des Backup-Buttons wird die Datenbank gesichert und die Datei im angegebenen Pfad auf dem Webserver abgelegt.

Der komplette Pfad und der Dateiname werden unterhalb der Meldung, dass die Sicherung erfolgreich erstellt wurde angezeigt.

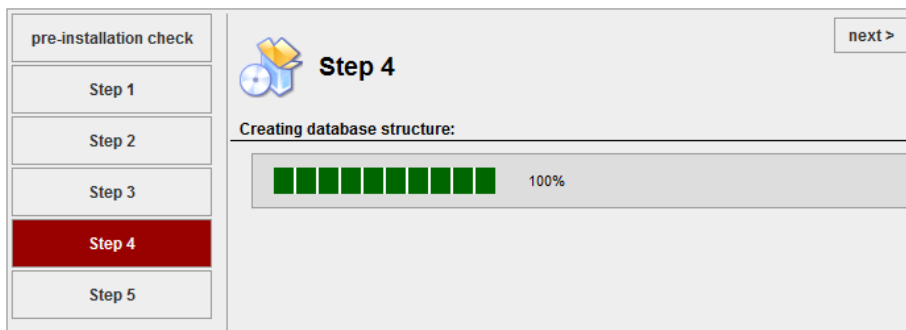
Sollte die Sicherung hier nicht erfolgreich durchzuführen sein, benutzen Sie bitte ein Management-Programm für Ihre Datenbank um eine DB-Sicherung zu erstellen.

Zum Wiederherstellen geben Sie in diesem Formular den kompletten Pfad zur Sicherungsdatei an.

Durch den Link „Back to Step 3: Kind of installation“ gelangen Sie zurück zu Schritt 3.

## 4.5 Verarbeitung des Update-Skripts

In diesem Schritt können Sie mitverfolgen, wie das Updateskript in Ihrer in der HEINZELMANN-DB verarbeitet wird:



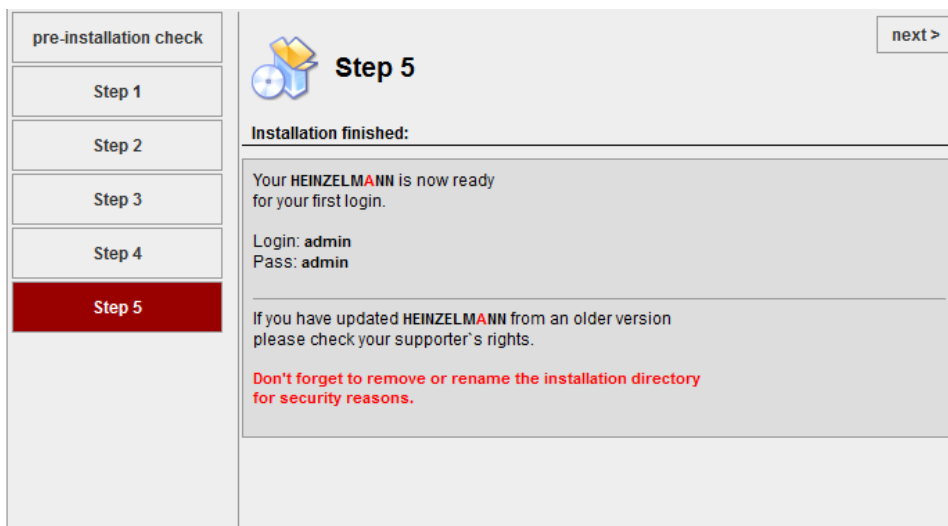
Innerhalb kurzer Zeit, in der Regel weniger als eine Minute, sollten die 100% erreicht sein ohne dass der Balken rot wurde.

Sollte es hier zu Fehlern kommen, also der Balken rot werden und der Updateprozess unterbrochen werden, finden Sie im „Log“-Verzeichnis im HEINZELMANN-Ordner in der Log-Datei des aktuellen Tages eine Meldung, bei welchem SQL-Kommando der Fehler auftrat.

Mit dieser Meldung wenden Sie sich bitte an den FCS-Support: [support@fair-computer.de](mailto:support@fair-computer.de)

## 4.6 Abschluss

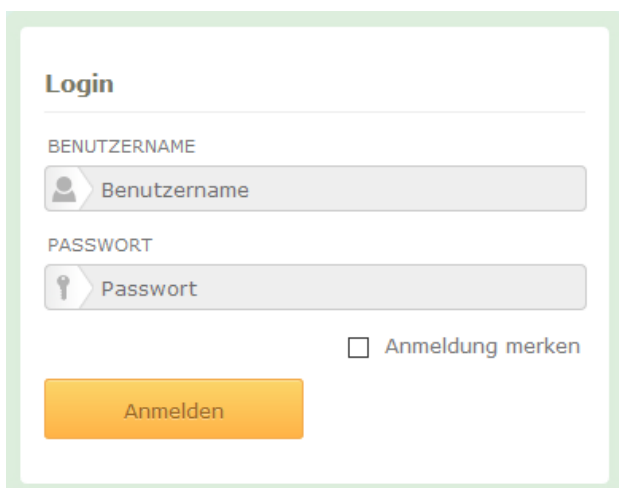
Im dann folgenden Schritt werden Sie darauf hingewiesen das Verzeichnis „**installation**“ im HEINZELMANN-Ordner zu löschen oder umzubenennen. Möglicherweise ist dafür ein Stoppen des Webserver nötig, damit das Verzeichnis bearbeitet, also umbenannt oder gelöscht werden kann.



Die Anzeige in Schritt 5, dass die Anmeldedaten admin / admin lauten bezieht sich auf Neuinstallationen. Die Anmeldedaten, sowie sämtliche Benutzerdaten werden bei einem Update nicht geändert.

Nach dem Entfernen bzw. Umbenennen des Installations-Verzeichnisses können Sie den HEINZELMANN wieder wie gewohnt aufrufen und es erscheint die Anmeldemaske:





Bitte prüfen Sie noch, ob sich Standardfunktionen wie der Aufruf der Ticketliste und das Anlegen und Bearbeiten von Tickets wie gewohnt und fehlerfrei ausführen lassen.

Ist das der Fall, ist das Update erfolgreich abgeschlossen.

Was sich mit der neuen Version konkret geändert hat können Sie dem ChangeLog online entnehmen: <http://iccm.fair-computer.de/heinzelmann/ChangeLog.txt>

Änderungen oder Erweiterungen in der Benutzung werden im Handbuch erläutert, welches Sie im HEINZELMANN-Verzeichnis **/manual/** oder unter <http://iccm.fair-computer.de/heinzelmann/Dokumentation/> finden.

## 5 HEINZELMANN-Dienst aktualisieren

Falls Sie den HEINZELMANN-Dienst verwenden, bspw. weil Sie Eskalationen, Vorlagen oder den Email-Baustein verwenden, müssen Sie ggf. auch Diesen aktualisieren.

Die Update-Dateien für den Dienst finden Sie im Download-Verzeichnis

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

Dort liegen zum einen die aktuelle Setup-Datei (.exe) zur Neuinstallaton des Dienstes und ein Zip-Archiv zum Aktualisieren eines vorhandenen Dienstes für den Download bereit.

Der Dienst wird standardmäßig im Windows-Programme-Verzeichnis unter **FCS.Programme\HM-Dienst** installiert.

Stoppen Sie den Windows-Dienst „Heinzelmann-Service“ entweder über die MMC von Windows oder mittels der „stop.bat“ Datei, die im HM-Dienst-Verzeichnis liegt.

Kopieren Sie für das Update den Inhalt des Zip-Archivs in das HM-Dienst-Verzeichnis und überschreiben bei Aufforderung alle Dateien.

Nach dem Kopiervorgang aus dem Zip-Archiv können Sie den Dienst mittels der „start.bat“ wieder starten, oder über die Dienstliste von Windows.

Dies schließt das Update des HM-Dienstes ab.

Auch hier ist den ChangeLogs zu entnehmen, was sich in der aktuellen Version geändert hat. Die Datei heißt „Changes.txt“ und liegt dem Zip-Archiv bei. Alternativ ist sie online verfügbar:

<http://iccm.fair-computer.de/heinzelmann/HM-Dienste/CHANGES.txt>