



HEINZELMANN Service.Desk

UPDATE

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





Inhalt

1.	Update des Heinzelmännchens auf Version 6.x	2
1.1	Download.....	2
1.2	Update-Installation PHP 8.x.....	3
1.3	Update Heinzelmännchen (Hauptprogramm).....	4
1.4	Neuinstallation/Update Heinzelmännchen (Service)	4
1.5	Aktualisierung der Lizenzdatei.....	6
1.6	Anpassung der Heinzelmännchen-URL innerhalb der Einstellungen:.....	6
1.7	Kontakt bei Problemen	6



1. Update des Heinzelmännchens auf Version 6.x

Dieses Dokument beschreibt die Vorgehensweise für Update des HEINZELMANN Service.Desk auf Windows Server 2012 R2 (oder höher) mit IIS 7 (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.

1.1 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/PHP8.1/>

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

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.

- **Heinzelmännchen Programm-Verzeichnis:**

Enthält alle notwendigen Source-Dateien für das Update der Heinzelmännchen auf die



jeweils aktuelle Version:

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

Inhalt des Installationspaketes:

Quellcode-Verzeichnis und InstallHM.bat (Details herzu 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/>

1.2 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 Verzeichnisisinhalt von FCS ersetzen.

Name	Änderungsdatum	Typ	Größe
PHP	20.06.2022 16:45	Dateiordner	
iis_url_rewrite_amd64_de-DE.msi	20.06.2022 16:45	Windows Installer...	5.944 KB
msodbcsql.msi	20.06.2022 16:45	Windows Installer...	3.880 KB
urlrewrite2.exe	13.04.2022 10:45	Anwendung	124 KB
VC_redist.x86.exe	20.06.2022 16:45	Anwendung	13.460 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\php81-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.msi
- VC_redist.x86.exe

1.3 Update Heinzelmann (Hauptprogramm)

Das unter Punkt 1.1 genannte Verzeichnis hat folgenden Inhalt:

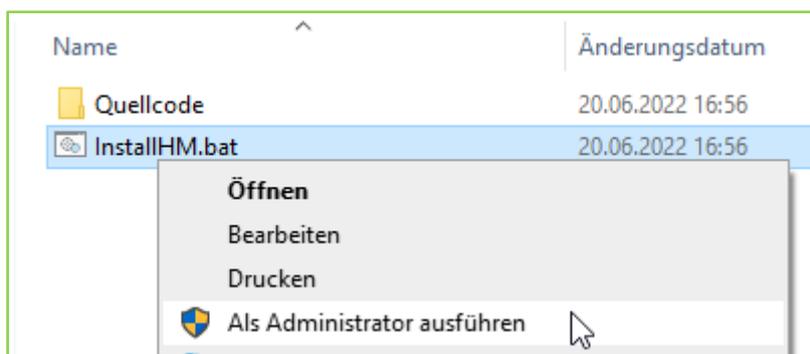
Name	Typ
Quellcode	Dateiordner
InstallHM.bat	Windows-Batchdatei

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.

1.4 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 2021

< Back Install Cancel

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 und überschreiben die Programmdateien im Heinzelmann-Serviceverzeichnis unter folgenden Standardpfad:

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

Der Dienst kann jetzt wieder gestartet werden.

1.5 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

1.6 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:

The screenshot shows a settings window titled 'Allgemein'. At the top left, there are two buttons: 'Reset' and 'Änderungen speichern'. Below this, there are two input fields. The first field is labeled 'URL des Heinzelmanns' and contains the text 'http://www3.fair-computer.de/support/public/'. This field is highlighted with a red rectangular border. To the right of this field is a small blue icon. The second field is labeled 'Pfad zum Uploadverzeichnis' and contains the text 'D:\Heinzelmanninstanzen\Supportupload\'. There is also a small blue icon to the right of this field.

1.7 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

Telefon: +49 (0) 911 810 881 81