

Updateanleitung

Update auf helpLine 6.5

Inhaltsverzeichnis

1	Über diese Anleitung.....	3
2	Wichtige Hinweise zum Update	4
2.1	Aktualisierte Systemvoraussetzungen.....	4
2.1.1	Unterstützung von Microsoft SQL Server 2012.....	4
2.1.2	Unterstützung von .NET 4.8	4
2.1.3	Master Data Task.....	4
2.2	Unterstützung von HTTP-Verbindungen	4
2.2.1	Serverzertifikat.....	4
2.2.2	Anpassen von URLs	5
2.2.3	Portumstellung.....	5
2.3	BPMN Modeler.....	5
2.3.1	Changelog-Einträge für Attribute in BPMN Modeler	5
2.3.2	URL zu WebDesk / Portal	5
2.4	Data Model Migration Check	5
2.4.1	Beispiele für Konflikte im Attributmodell beim Update auf helpLine 6.5	6
2.4.2	Beispiele für Unterschiede im Attributmodell, die beim Update automatisch vereinheitlicht werden	6
2.4.3	Funktionen, die in helpLine 6.5 entfallen	7
2.5	Nutzung von ClassicDesk 6.4 mit einem helpLine Server 6.5	7
2.6	Volltextindex neu aufbauen	7
2.7	Fenstergröße in ClassicDesk.....	7
2.8	WebDesk- und Portal-Verzeichnisse	7
3	Durchführen des Updates.....	9
4	Abschließende Anpassungen	10
4.1	ISAPI- und CGI-Einschränkung.....	10
4.2	Erneutes Ausführen des PowerShell-Skripts „HelplineConfig4ADFS.ps1“ für die Konfiguration von AD FS.....	10
4.3	Übernehmen von Layout und Konfiguration des Portals aus der Vorversion	10
4.3.1	Übernehmen von Layout-Anpassungen über die Datei „Site.css“ aus der Vorversion	10
4.3.2	Übernehmen hinzugefügter Anzeigesprachen.....	10
4.3.3	Setzen der Akzentfarbe.....	11

1 Über diese Anleitung

Die vorliegende Anleitung erklärt die Vorgehensweise beim Update eines bestehenden helpLine-Systems auf die Version helpLine 6.5. Sie ergänzt das Installationshandbuch und enthält Informationen zur:

- Vorbereitung Ihres Systems und Ihrer Infrastruktur
- Durchführung des Updates mit Informationen über Abweichungen zum Installationshandbuch
- weiteren Anpassung des Systems im Anschluss an das Update

Die Updateanleitung richtet sich an erfahrene IT- oder helpLine Administratoren, die ein helpLine System aktualisieren. Bevor Sie ein helpLine System aktualisieren, sollten Sie an einer helpLine Administrations-schulung teilnehmen. Weitere Informationen finden Sie auf <https://www.helpline.de>.

Da helpLine typischerweise an Ihre individuellen Anforderungen angepasst wurde, sollte das Update immer in Zusammenarbeit mit Ihrem helpLine Kundenprojektmanager erfolgen.

2 Wichtige Hinweise zum Update

Voraussetzung für ein Update ist eine vollständige und lauffähige Installation der vorherigen helpLine Version.

Ein direktes Update von früheren helpLine Versionen wird nicht unterstützt!



Wir empfehlen Ihnen, vor dem Ausführen des Updates ein Backup der helpLine Datenbanken zu erstellen!

Beachten Sie die Systemvoraussetzungen und Release Notes für helpLine 6.5, bevor Sie mit dem Update beginnen.



Individuell eingebrachte Indizes auf der helpLine Datenbank können, sofern vorhanden, beim Update von helpLine verloren gehen. Diese müssen daher manuell nach dem Update auf helpLine 6.5 angelegt werden.

2.1 Aktualisierte Systemvoraussetzungen

2.1.1 Unterstützung von Microsoft SQL Server 2012



Bitte beachten Sie, dass helpLine 6.5 den Microsoft SQL Server 2012 nicht unterstützt!

2.1.2 Unterstützung von .NET 4.8

Auf dem helpLine Applikationsserver kann nun .NET 4.8 eingesetzt werden.

2.1.3 Master Data Task

Wenn Sie planen Master Data Tasks zu verwenden, müssen Sie den helpLine DataConnector installieren und für diesen URL Rewrite einrichten (siehe Installationshandbuch).

2.2 Unterstützung von HTTP-Verbindungen



helpLine 6.5 unterstützt keine HTTP-Verbindungen mehr. Ersetzen Sie vor der Installation alle URLs, die http://-Adressen enthalten, durch "https://" URLs.

2.2.1 Serverzertifikat

- Das TLS-Zertifikat des helpLine Servers muss vom Aufrufer als gültig erkannt werden. Bei selbstsignierten Zertifikaten kann es daher notwendig sein, manuell eine Vertrauensstellung zwischen Aufrufer und helpLine Server / Workflow-as-a-Webservice herzustellen.

2.2.2 Anpassen von URLs

- Die „web.config“-Dateien der Webservices für Workflows müssen manuell auf https angepasst werden. Gegebenenfalls kann die angepasste „Generate Webservice“ Funktion im Workflow Designer verwendet werden, um die manuelle Änderung auf https zu unterstützen.
- Aufrufer von ODATA-Feeds müssen gegebenenfalls angepasst werden.
- WebDesk, MobileDesk und Portal müssen über https-URLs aufgerufen werden, daher müssen alle entsprechenden URLs einschließlich Links und Favoriten angepasst werden.
- Benachrichtigungsvorlagen in BPMN Modeler sowie Notification Templates im Activity Designer und in der Startkonfiguration: Alle URLs zu WebDesk und Portal müssen angepasst werden. Die geänderten Vorlagen müssen anschließend gespeichert werden.

2.2.3 Portumstellung

Alle Clients insbesondere die folgenden müssen über den Port 443 mit dem helpLine Server kommunizieren;

- ODATA-Feed Clients (z.B. MS Excel)
- Tabular Model, sofern ODATA-Feed als Quelle verwendet wird.
- Clients von Workflow as a Webservice (WaaW)

2.3 BPMN Modeler

2.3.1 Changelog-Einträge für Attribute in BPMN Modeler

Während der Installation von helpLine 6.5 werden bestehende Einträge für Attribute im Changelog des BPMN Modelers gelöscht, da die Attribute des Datenmodells aus BPMN Modeler und Designer zusammengeführt werden. Wenn nach der Installation Attribute geändert werden, dann werden diese Änderungen im Changelog des BPMN Modelers festgehalten.

2.3.2 URL zu WebDesk / Portal

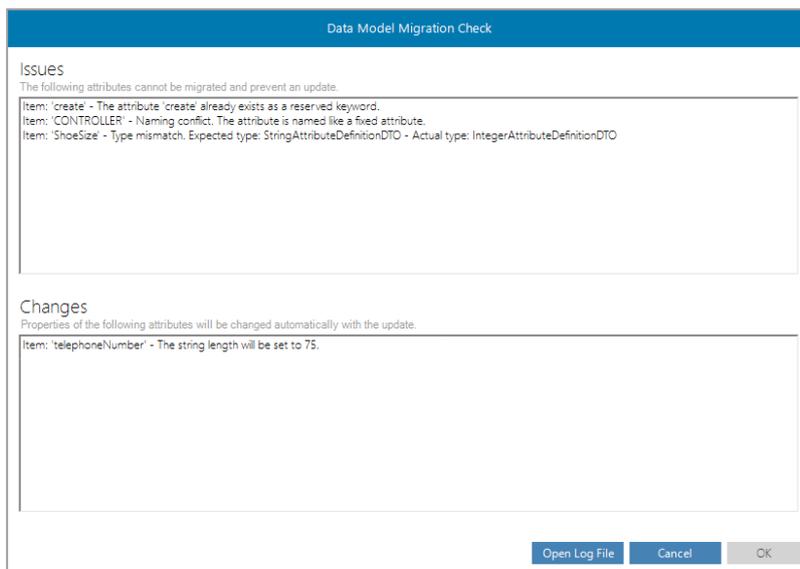
In BPMN Modeler müssen die URLs zu WebDesk und Portal konfiguriert sein. Starten Sie hierzu BPMN Modeler im Browser. Wählen sie **Administration** und stellen Sie sicher, dass die URLs zu WebDesk und Portal korrekt eingetragen sind.

2.4 Data Model Migration Check

In helpLine 6.5 werden die Attribute des Datenmodells aus BPMN Modeler und Designer zusammengeführt. Zukünftig arbeiten beide Werkzeuge auf dem gleichen Set von Attributtypen.

Bei der Zusammenführung der Attribute können Unterschiede in den Attribut-Modellen existieren, die beim Update automatisch vereinheitlicht werden. Darüber hinaus können Konflikte auftreten, die vor dem Update bereinigt werden müssen. Mögliche Konflikte sowie weitere mögliche Unterschiede, die automatisch vereinheitlicht werden, werden in den folgenden Abschnitten aufgelistet.

Vor dem Update auf helpLine 6.5 wird automatisch eine Prüfung des Datenmodells durchgeführt. Werden Konflikte und Unterschiede gefunden, so werden diese im „Data Model Migration Check“ Fenster angezeigt:



Der „Data Model Migration Check“ wird unabhängig von der gewählten Sprache immer in Englisch angezeigt.

Im oberen Bereich („Issues“) werden Konflikte im Attribut-Modell angezeigt, die dazu führen, dass das Update zunächst nicht durchgeführt werden kann. Sollte der „Data Model Migration Check“ solche Konflikte melden, folgen Sie den Informationen im Wissenartikel KB-2824756 oder kontaktieren Sie den helpLine Support.

Im unteren Bereich („Changes“) informiert der „Data Model Migration Check“ über Unterschiede im Attribut-Modell von BPMN Modeler und Designer, die während des Updates automatisch zusammengeführt werden. Die dort aufgelisteten Änderungen werden beim Update auf helpLine 6.5 automatisch am Datenmodell vorgenommen.



Es ist auch möglich, den „Data Model Migration Check“ im Vorfeld auf einem installierten helpLine 6.4 System aufzurufen.

Kopieren Sie dafür das helpLine 6.5 Installationsverzeichnis auf den helpLine Server und rufen Sie die Datei DataModelMigrationChecker.exe im Verzeichnis \helpline\helpline\program files\helpline\Configurator auf.

2.4.1 Beispiele für Konflikte im Attributmodell beim Update auf helpLine 6.5

- Im BPMN Modeler und im Designer existiert ein Attribut mit gleichem Definitionsnamen aber unterschiedlichem Attributtyp.
- Im BPMN Modeler und Designer existiert ein Attribut mit gleichem Definitionsnamen und unterschiedlicher Groß-/Kleinschreibung.
- Im BPMN Modeler oder Designer existiert ein Attribut mit einem Definitionsnamen, der einem (neuen) reservierten Wort entspricht.
- Im BPMN Modeler existiert ein Attribut mit einem Definitionsnamen, der einer ODE oder einer Objektdefinition in Designer entspricht.

2.4.2 Beispiele für Unterschiede im Attributmodell, die beim Update automatisch vereinheitlicht werden

- Im BPMN Modeler und im Designer existiert ein Zeichenketten-Attribut mit gleichem Definitionsnamen aber unterschiedlicher Länge. Die Länge wird beim Update auf den größeren Wert aktualisiert.

- Im BPMN Modeler und im Designer existiert ein Ganz-Zahl-Attribut mit unterschiedlichen Wertebereich. Der Wertebereich wird beim Update automatisch auf den größeren Bereich (d. h. kleineren Wert für den Minimal-Wert und größeren Wert für den Maximal-Wert) aktualisiert.

2.4.3 Funktionen, die in helpLine 6.5 entfallen

- Mehrere Wertebereiche für Attribute vom Typ Ganze Zahl oder Gleitkommazahl. In helpLine 6.5 können diese Attributtypen nur noch einen Wertebereich haben.
- Für Attribute vom Typ Ganze Zahl oder Gleitkommazahl werden der Minimal- und der Maximalwert des Wertebereichs nicht mehr ausgeschlossen. Minimal- und Maximalwert des Wertebereichs sind ab helpLine 6.5 immer eingeschlossen.
- Die Funktion „Archivieren“ eines Attributes im BPMN Modeler steht nicht mehr zur Verfügung.
- Die Einstellung „mehrzeilig“ für Zeichenketten-Attribute entfällt. Ab einer definierten Länge größer 100 werden freie Zeichenketten-Attribute in Task Dialog, Taskpaketen und SLM automatisch mehrzeilig.
- Für die Attribute „datetime“ und „date“ stehen keine Bereiche mehr zur Verfügung.

2.5 Nutzung von ClassicDesk 6.4 mit einem helpLine Server 6.5

Wenn Sie den neuen Datentyp Liste oder Datum in einem Subprozess verwenden, können die Tasks dieses Subprozesses nicht mit ClassicDesk 6.4 geöffnet werden.

2.6 Volltextindex neu aufbauen

Nach dem Konfigurieren des Updates in helpLine Configurator, muss der Index der Volltextsuche neu aufgebaut werden, damit Objekte in auf der Volltextsuche basierenden Suchen (z. B. Stichwortsuche) gefunden werden können.

Nachdem Sie den helpLine Server gestartet haben, öffnen Sie ein Kommandozeilenfenster. Gehen Sie zum Ordner "Programme\helpLine\Server\bin" und starten Sie "artemis /simplesearch".

2.7 Fenstergröße in ClassicDesk

In ClassicDesk wurde ein Fehler bei der Skalierung von Dialogen korrigiert. Die Skalierung basiert nun auf der Größe des Inhaltsbereichs und nicht mehr auf der Fenstergröße. MinHeight/MaxHeight-Parameter werden nun korrekt ausgewertet. Durch diesen Bugfix können Dialoge in bestehenden Kundenanwendungen größer als normal sein, wenn diese den bisherigen Fehler einbezogen haben.

2.8 WebDesk- und Portal-Verzeichnisse

Beim Update auf helpLine 6.5 werden bestimmte Verzeichnisse und Dateien mit Konfigurationen für WebDesk und helpLine Portal automatisch gesichert und nach dem Update in die entsprechenden Verzeichnisse kopiert.

Falls Sie in Ihrer vorherigen helpLine Version eigene Konfigurationen oder Layout-Anpassungen für WebDesk oder das helpLine Portal vorgenommen haben, werden diese also automatisch übernommen, ohne dass sie eine manuelle Sicherung aller Dateien vornehmen müssen.

Die Änderungen am Portal-Layout Ihrer Vorversion sind in der Datei „**Custom.css**“ (gesichertes Verzeichnis „**helpLinePortal\Content**“) gespeichert.



Ausschließlich Layout-Änderungen, die für das helpLine Portal an einer CSS-Datei gemacht wurden, können sicher in helpLine 6.5 übernommen werden. Die Übernahme darüber hinausgehender Änderungen, zum Beispiel Änderungen am HTML-Quellcode, kann nicht gewährleistet werden!

Folgende Dateien werden gesichert:

helpLine Server:

alle Dateien aus dem Unterverzeichnis „server\UserWebServices“

alle DLL-Dateien aus dem Verzeichnis „server\bin“, die zu den SVC-Dateien aus dem Verzeichnis „server\UserWebServices“ gehören

WebDesk:

die Datei „config.xml“ aus dem Verzeichnis „C:\inetpub\wwwroot\WebDesk\Content“

helpLine Portal:

alle Dateien, die direkt im Verzeichnis „C:\inetpub\wwwroot\helpLinePortal\Content“ liegen, außer den Dateien „Accent.min.css“, „Media.min.css“, „Site.css“ und „Update.min.css“



Sollten Sie zusätzlich zur Datei „**Custom.css**“ auch über die Datei „**Site.css**“ Änderungen vorgenommen haben, müssen Sie diese manuell sichern.



Für zukünftige Anpassungen am Layout des neuen Portals verwenden Sie bitte ausschließlich die Datei „Custom.css“.

alle Dateien aus dem Verzeichnis „C:\inetpub\wwwroot\helpLinePortal\Content\Custom“

alle Dateien aus dem Verzeichnis „C:\inetpub\wwwroot\helpLinePortal\Content\Images“

alle Dateien aus dem Verzeichnis „C:\inetpub\wwwroot\helpLinePortal\Content\FileExtensions“
(verwendet werden nach der Installation aber nur die, die in der neuen Version nicht vorhanden sind)

Nach der Durchführung des Updates werden diese Dateien automatisch in die entsprechenden Verzeichnisse kopiert und überschreiben dort die gleichnamigen aus der neuen Installation, so dass Ihre Einstellungen erhalten bleiben.

Zusätzlich werden jeweils für WebDesk und helpLine Portal die gesicherten Dateien „web.config“ mit denen aus der neuen Installation zusammengeführt, so dass die hier gemachten Einstellungen ebenfalls erhalten bleiben.



Genauere Informationen zum Übernehmen von Layout-Anpassungen und Konfigurationen der Web-Module finden Sie im Kapitel 4.3 „Übernehmen von Layout und Konfiguration des Portals aus der Vorversion“ auf Seite 10.

3 Durchführen des Updates



Wir empfehlen dringend, vor dem Starten des Updates eine Sicherung Ihrer alten Verzeichnisse zu erstellen, denn das helpLine Verzeichnis wird bei der Deinstallation der vorherigen Version komplett gelöscht.

Um das Update durchzuführen, starten Sie das Setup im helpLine Auslieferungsverzeichnis und wählen Sie im Setupassistenten „**Installation ändern**“. Anschließend konfigurieren Sie das aktualisierte System in helpLine Configurator. Beachten Sie dabei die folgenden Unterschiede zu Neuinstallation:

Data Connector

- Bitte geben Sie hier beim Update auf helpLine 6.5 den Benutzernamen und das Passwort erneut ein, auch wenn es bereits für die Nutzung des Data Connectors in helpLine 6.4 eingetragen war.
- Falls der im Dialog „Arbeitsdatenbank“ angegebene Benutzer keine Administratorrechte für die Arbeitsdatenbank besitzt, stellen Sie bitte außerdem sicher, dass das Skript „ExecuteAsSA.sql“ vollständig ausgeführt wurde, und nicht nur der erste Abschnitt.

4 Abschließende Anpassungen

4.1 ISAPI- und CGI-Einschränkung

Prüfen Sie ISAPI- und CGI-Einstellungen wie im Installationshandbuch in Kapitel "Konfigurieren von ASP.NET für IIS" beschrieben.

4.2 Erneutes Ausführen des PowerShell-Skripts „HelplineConfig4ADFS.ps1“ für die Konfiguration von AD FS

Wenn Sie AD FS für die Authentifizierung an BPMN Modeler, WebDesk oder helpLine Portal verwenden, müssen Sie im Anschluss an das Update erneut (wie bei der Neuinstallation) das PowerShell-Skript ausführen, das die Vertrauensstellung zu der jeweiligen Anwendung (=vertrauende Seite) herstellt und den Anspruchsregelsatz für die vertrauende Seite konfiguriert.

Bitte folgen Sie hierzu der Anleitung im Installationshandbuch, Kapitel „Konfigurieren der vertrauenden Seite und des Anspruchsregelsatzes“.

4.3 Übernehmen von Layout und Konfiguration des Portals aus der Vorversion

Falls Sie in Ihrer vorherigen helpLine Version **Änderungen am Layout oder an der Konfiguration des Portals** vorgenommen haben, werden diese bei einem Update größtenteils automatisch übernommen. Welche Änderungen Sie ggf. manuell machen müssen, wird in den folgenden Unterkapiteln beschrieben.

4.3.1 Übernehmen von Layout-Anpassungen über die Datei „Site.css“ aus der Vorversion

Haben Sie in Ihrer vorherigen helpLine Version Anpassungen am Layout des helpLine Portals gemacht nicht nur in der Datei „Custom.css“ gemacht, sondern auch in der Datei „Site.css“ im Verzeichnis „**inetpub\wwwroot\helpLinePortal\Content**“, müssen Sie diese Änderungen nach dem Durchführen des Updates manuell übernehmen. Gehen Sie dazu vor wie folgt:

- Ersetzen Sie die Datei „**Site.css**“ von helpLine 6.5 im Verzeichnis „**inetpub\wwwroot\helpLinePortal\Content**“ durch die Datei „**Site.css**“ der Vorversion, die Sie vor dem Update manuell gesichert haben.



Für zukünftige Anpassungen am Layout des neuen Portals verwenden Sie bitte ausschließlich die Datei „Custom.css“.

4.3.2 Übernehmen hinzugefügter Anzeigesprachen

Falls Sie in Ihrer vorherigen helpLine Version zusätzliche Anzeigesprachen hinzugefügt haben und diese auch in helpLine 6.5 verwenden wollen, müssen Sie diese manuell übernehmen.

- Kopieren Sie dazu die Dateien mit den entsprechenden Sprachkürzeln („StringTable.*Sprachkürzel*.resx“, also z. B. „StringTable.*de-DE*.resx“ für die deutsche Version) aus dem gesicherten Verzeichnis „**helpLinePortal\App_Data\languages**“ Ihrer Vorversion in das neue Installationsverzeichnis des helpLine Portals (standardmäßig „inetpub\wwwroot\helpLinePortal\App_Data\languages“).

4.3.3 Setzen der Akzentfarbe

Beim Update auf helpLine 6.5 wird die CSS-Datei, in der die Akzentfarbe gespeichert ist, überschrieben. Falls Sie vor dem Update nicht die Standard-Akzentfarbe verwendet haben, müssen Sie Ihre individuelle Akzentfarbe im Anschluss an das Update erneut auswählen. Gehen Sie dazu vor wie folgt:

- Öffnen Sie die Portal-Administrationsseite.
- Klicken Sie in der Navigationsleiste auf den Eintrag „**Design**“.
- Wählen Sie im Bereich „**Design**“ die gewünschte Akzentfarbe aus und speichern Sie Ihre Einstellungen durch Klicken auf die Schaltfläche „**Konfiguration speichern**“.