

Checkliste – DoIT! Installation



Unterstützte Betriebssysteme

- Microsoft Windows Server 2016
- Microsoft Windows Server 2012 R2
- Microsoft Windows Server 2012
- *Microsoft Windows Server 2008 R2* (End-of-Life)
- ~~Microsoft Windows Server 2008~~

→ in den Editionen: Standard, Enterprise und Datacenter

→ mit grafischer Benutzeroberfläche (keine „Core-Edition“)

→ Idealerweise ist noch kein IIS WebServer (z.B. durch Exchange oder SharePoint) installiert.
Ansonsten ist der Installationsaufwand höher.

Erhöhter Installationsaufwand:

- Microsoft Windows Small Business Server 2011
- ~~Microsoft Windows Small Business Server 2008~~

Hinweis: Für ein Testsystem kann Microsoft Windows 10 Pro, 8.1 Pro oder 7 Pro genutzt werden.

Wichtig: Es werden nur die 64-Bit-Versionen der o.g. Betriebssysteme unterstützt!

Für weitere Betriebssysteme halten Sie bitte Rücksprache mit unserem Support.

Ein Betrieb unter Linux-Systemen oder innerhalb von Webhosting-Paketen ist nicht möglich.

Systemanforderungen

- Min. 2 CPU-Kerne, 4 Kerne empfohlen
- Min. 2 GB RAM, 4 GB empfohlen
- Min. 1 GB freie Festplattenkapazität

Virtualisierung

Virtualisierung wird unterstützt, allerdings ohne vMotion.

→ beim Verschieben der VM auf einen anderen Host wird eine erneute Lizenzaktivierung durch unseren Support notwendig (kostenfrei).

Cloud

Soll DoIT! auf einen externen Windows-Server ausgelagert werden (z.B. Microsoft Azure), kann dies gemacht werden, wenn dieser an das Firmennetzwerk angebunden ist (VPN), da u.a. der Datenaustausch mit der Warenwirtschaft (SQL-Server) i.d.R. möglich sein muss.

Allgemeine Anforderungen

- Die Benutzerauthentifizierung erfolgt mittels Windows/NTLM durch den Webbrowser/Webserver, daher sollte jeder Mitarbeiter über einen eigenen Windows-Benutzer verfügen, damit auch im DoIT! die Benutzer differenziert werden können
- Ein gleichzeitiger Login von unterschiedlichen Rechnern mit dem gleichen Benutzer ist möglich. Beachten Sie aber bitte, dass für jeden Mitarbeiter eine Benutzerlizenz erworben wurde
- Der DoIT!-Server benötigt für die tägliche Lizenzvalidierung und OnlineUpdate-Funktion einen Internetzugriff ohne Proxy-Authentifizierung

Vorbereitungen Windows-Server

- Server-OS-Language bzw. AD-Language ist Deutsch (Benutzergruppe „Jeder“ <-> „Everyone“)
- Computernamen wurden angepasst
- Windows wurde aktiviert
- Virenschutz ist installiert
- Windows-Updates wurden installiert
- Server ist Mitglied der Domäne **(*1*)**
- Windows-Domänenbenutzer „ServiceDoIT“ mit lokalen Administratorrechten wurde angelegt **(*2*)**
- Es steht kein Neustart von Windows aus (im Server-Manager → Alle Server → Spalte "Verwaltbarkeit" → "Online - **Neustart ausstehend**")
- Ist bereits ein IIS WebServer installiert? (Bitte nicht vorinstallieren)
- Ist bereits ein MySQL-Server installiert? (Bitte nicht vorinstallieren)
- Firewallregeln anpassen (siehe Abschnitt „Konnektivität“)

(*1*) = für einen Testbetrieb muss das System nicht zwingend Mitglied der Domäne sein. Stattdessen können zur Authentifizierung auch lokale Windows-Benutzerkonten verwendet werden.

(*2*) = Wir empfehlen den Benutzer ServiceDoIT als Domänenbenutzer anzulegen, da dieser Benutzer später auch für den Mailempfang und Mailversand oder für die Exchange-Kalender-Synchronisation oder den Zugriff auf den SAP-Bilder-Ordner etc. mitgenutzt werden kann.

Installation

Alle Komponenten (IIS WebServer, PHP, MySQL-Datenbankserver etc.) werden durch das Setup installiert, daher führen Sie bitte keine Vorinstallation dieser Komponenten aus!

Die Installation erfolgt zwingend in die Verzeichnisse C:\doit\ und C:\inetpub\wwwroot\doit\

Melden Sie sich mit dem Benutzer ServiceDoIT an und laden Sie die Installationsmedien <http://www.doit-ticket.de/go/setup> (ca. 130 MB) herunter.

Anschließend führen wir mit Ihnen über TeamViewer die Installation gemeinsam durch.

Client-Anforderungen

- Moderner Browser (MS Internet Explorer, MS Edge (Win 10), Firefox, Chrome) inkl. JavaScript
- Horizontale Monitorauflösung min. 1280 Pixel
- PDF-Reader
- Plugins wie Flash, Java oder Silverlight sind nicht erforderlich

Konnektivität

Folgende Verbindungen müssen zum bzw. vom DoIT!-Server zu anderen Systemen möglich sein. Beachten Sie dies insbesondere beim Betrieb des Servers in einer DMZ.

Dienst	Quelle	Ziel	Beschreibung
HTTP	DoIT!-Server	Internet	Lizenzvalidierung, OnlineUpdates und TeamViewer-API (ohne HTTP-Proxy)
HTTP	Intranet	DoIT!-Server	Zugriff DoIT!
HTTP(S)	Internet	DoIT!-Server	Kundenportal und Zugriff DoIT! (optional)
AD	DoIT!-Server	DC	NTLM-Benutzerauthentifizierung
MS-SQL	DoIT!-Server	SQL-Server (SAP)	Zugriff auf SAP-Datenbank (optional) (Import Kundendaten; Anzeige Aufträge usw.)
MS-SQL	DoIT!-Server	SQL-Server (Estos)	Telefonjournal auslesen (optional)
MySQL	DoIT!-Server	MySQL-Server (DoIT)	IIS-Webserver - i.d.R. localhost
MySQL	SAP-Server	MySQL-Server (DoIT)	Tickets aus SAP erstellen (optional)
MySQL	SAP-Clients	MySQL-Server (DoIT)	Fakturierungsschnittstelle (optional)
SMTP	DoIT!-Server	Mailserver	eMail-Versand (optional)
POP3	DoIT!-Server	Mailserver	eMails in DoIT! einlesen (optional)
Printing	DoIT!-Server	Etikettendrucker	Aus DoIT! drucken (optional)
SMB	DoIT!-Server	Fileserver	Zugriff auf SAP-Artikelbilder-Ordner (optional)

Hinweis: auch Microsoft Exchange kann eMails per POP3 zur Verfügung stellen (nicht zu verwechseln mit „POP-Con“ und ähnlichen, die Mails von externen POP3-Servern **nach** Exchange importieren).
Siehe dazu Dokument: <http://www.doit-ticket.de/go/mail>

Soll der Zugriff auf DoIT! von außen möglich sein, gibt es unterschiedliche Möglichkeiten.
Siehe dazu Dokument: <http://www.doit-ticket.de/go/iis>

Automatische OnlineUpdates für DoIT!

Es werden OnlineUpdates automatisch eingespielt. Sie können diese Option in den Einstellungen deaktivieren. Beachten Sie bitte, dass nur die aktuellste Version vom Support unterstützt wird.

Datensicherung

DoIT! erzeugt automatisch eine Sicherung der MySQL-Datenbank und bewahrt diese 30 Tage lang auf. Sicherungen vom 1. Tag eines Monats werden jedoch aufbewahrt. Den Pfad können Sie in den Einstellungen festlegen. Sichern Sie außerdem das Verzeichnis C:\inetput\wwwroot\doit\ inkl. aller Unterverzeichnisse.

TeamViewer API

Der Zugriff auf die TeamViewer-API ist ab Version 9 unter den Editionen Premium und Corporate möglich. Jeder Mitarbeiter muss sich in „Computer & Kontakte“ zur Protokollierung einloggen und die E-Mail-Adresse des Benutzers muss in DoIT! und TeamViewer zur Zuordnung übereinstimmen. Wie Sie den API-Token erzeugen und weitere Informationen finden Sie hier:
<http://www.doit-ticket.de/go/teamviewer>

ESTOS ProCall

Die ESTOS-Datenbank muss als MS-SQL-Server ausgeführt werden. Wird aktuell eine Access-DB genutzt, kann diese auf MS-SQL migriert werden. ESTOS hat dazu eine Anleitung bereitgestellt: <http://www.doit-ticket.de/go/estos>

Hinweis bzgl. SQL-Zugriff SAP und ESTOS

Der Zugriff auf die Datenbank muss über einen SQL-Benutzer und nicht über die Windows-Authentifizierung erfolgen. Es wird empfohlen einen eigenen Benutzer mit „nur Leserechten“ anzulegen. Außerdem muss der „Server State“ abgefragt werden können, damit bei einer Datenänderung innerhalb von SAP der Abgleich zu DoIT! unmittelbar ausgeführt werden kann. Wir haben dazu eine Anleitung bereitgestellt: <http://www.doit-ticket.de/go/mssql>

Etikettendrucker

Aktuell werden die Netzwerk-Etikettendrucker von Brother unterstützt mit der Treibereigenschaft „Nach Textende abschneiden“ und dem 62mm-Endlosetikettpapier (DK-22205). Empfohlene Drucker unter <http://www.doit-ticket.de/go/etikettendrucker>

DoIT! Exchange Sync

Alle Informationen bzgl. der Schnittstelle zur Exchange-Synchronisierung finden Sie in einem separaten Dokument unter <http://www.doit-ticket.de/go/exchange>

DoIT!-Connect-Client

- Ordernamen der Kundendokumentationen müssen die Kundennummer für einen direkten Aufruf enthalten und müssen alle in einem Verzeichnis liegen
- Damit aus dem ESTOS Gesprächsfenster heraus DoIT! werden kann, muss die XSLT-Datei auf die Client ausgerollt werden (siehe DoIT! → Info → Plugins)

Unterstützte ERP-Systeme

	Systemhaus.One (MS-SQL)	SAP Business One (MS-SQL)	Systemhaus.One / SAP Business One (SAP HANA DB)	Microtech Büro+	Sage OfficeLine	KARG EMIS	eEvolution	Sonstige	
Abgleich Kunden (ERP → DoIT)			wird nicht unterstützt	①				ASCII	
Abgleich Kunden (DoIT → ERP)									
Abgleich Ansprechpartner (ERP → DoIT)				①					ASCII
Abgleich Ansprechpartner (DoIT → ERP)									
Abgleich Material (ERP → DoIT)				②					ASCII geplant
Abgleich Material (DoIT → ERP)									
Abgleich Verträge									
Abgleich Leistungsarten, Erbringungsarten									
Anzeigen von Angeboten und Aufträgen									
Wareneingangsfunktion									
Fakturierungsassistent (Zeiten und Material aus Tickets als Beleg im ERP übertragen)									
Ticket aus ERP-Auftrag erstellen									

Legende

Freigegeben / Datenaustausch nativ per SQL/API, wenn nicht anders angegeben
Umsetzung geplant
Nicht unterstützt / technisch nicht möglich

- ① Datenaustausch erfolgt aktuell über ASCII-Datei – langfristig Umstellung auf native Anbindung
 ② Datenaustausch über ASCII geplant, anschließend Umstellung auf native Anbindung

Hinweis: Wenn Ihr ERP-System in der Übersichtstabelle freigegeben ist, müssen Sie noch prüfen, ob Ihre eingesetzte **Version** und **Edition** unterstützt wird. Details finden Sie dazu online in den Dokumenten in unserem Support-Bereich oder kontaktieren Sie uns gerne telefonisch.

Unterstützte CTI-Systeme

DoIT! nutzt für die Integration Ihrer Telefonanlage die CTI-Software des Herstellers oder Drittherstellers. Beachten Sie bitte, dass keine direkte Anbindung mittels TAPI angeboten wird. Folgende Anwendungen werden bereits unterstützt:

	ESTOS ProCall	Swyx – SwyxIT!	Agfeo TK-Suite	StarFace	C4B – XphoneConnect	Unify
Rufnummer per Klick aus DoIT wählen					?	?
DoIT-Aktion aus CTI-Client starten (Rückruf erstellen; Tickets anzeigen; Kundendetails aufrufen)				?	?	?
Verbindungsprotokoll in DoIT anzeigen (Zeiten aus Kalenderansicht in Tickets buchen)	(1)			?	?	?
DoIT als Datenquelle für CTI nutzen	(2)	(3)		?	?	?

- (1) Statt MS-Access muss MS-SQL als Datenbanksystem genutzt werden
Windows-Benutzername muss in DoIT und ESTOS übereinstimmen
- (2) ESTOS MetaDirectory empfohlen
- (3) ESTOS MetaDirectory vorausgesetzt

Betrieb / Benutzung

- welche Gruppen sollen erstellt werden und welche Benutzer sollen Mitglied sein?
- welche Benutzer sollen DoIT!-Administrator sein?
- welche Berechtigungsrollen mit welchen Rechten sollen angelegt werden?
- Zuordnung zwischen Benutzer und Berechtigungsrolle durchführen
- Ist der allgemeine Ticket-Workflow (Abgeschlossen → Kontrolle → Buchhaltung → Archiv) in Ordnung (AutoMove)?
- werden weitere Werte für „Priorität“ benötigt?
- werden weitere Werte für „Status“ benötigt?
- welcher Status soll wann verfügbar sein (Status-Mapping)?
- Texte der E-Mail-Vorlagen anpassen (Rückruf, neues Ticket usw.)
- QuickButton und QuickTicket konfigurieren
- Logos hochladen
- Aufbau des Materialkataloges
- Zugriff von außen auf DoIT! nur über Token ermöglichen?
- Konfiguration Fakturierungsassistent / Systemhaus.One-Schnittstelle (Artikelgruppen, keine Lieferanten; Standorte...)
- Kundenportal (Texte, OnlineShop, DruckerShop)
- Kunden über DoIT! anlegen?

Sonstiges

Welche Auswertungen, Schnittstellen, Anpassungen und weitere Datenquellen sind notwendig?

➔ Installation abgeschlossen? Los geht's! <http://www.doit-ticket.de/go/getting-started>

Kontakt

E-Mail: support@doit-ticket.de

Telefon: 04231 – 870 83 81