

Dokumentation für Neukunden

Vielen Dank für Ihr Vertrauen in unser Unternehmen und herzlich willkommen! Diese Dokumentation soll Ihnen den Einstieg als unser Neukunde und den Umgang mit unseren Servern erleichtern.

1. Motto: Low Cost High Quality Hosting

Unser Konzept ist das Tiefpreis-Qualitätshosting. Das teuerste und zeitintensivste am Hostinggeschäft ist die Betreuung der Kunden - sprich: Support.

Deshalb sind unsere Serverlösungen darauf ausgelegt, stabil zu laufen und selbstredend bedient zu werden. Wir versorgen Sie mit den bestmöglichen Dokumentationen, um sich als Kunde wohl zu fühlen. Wir nehmen Sie ernst.

In der Rubrik "Service" unserer Homepage finden Sie folgende Themen:

- FAQ (frequently Asked Questions): Die häufigst gestellten Fragen und deren Antworten
- Dokumentationen: Online- und PDF-Dokus für das Control Panel, die Email-Einstellungen und für Neukunden
- Support-Anfrage: Mit dem Ticketing-System eröffnen Sie ein Support-Ticket (ein Mitarbeiter wird Ihnen bei der Problemlösung helfen)
- Downloads: Hier finden Sie Links zu vielen Webseiten mit sehr nützlichen Tools.
- Hosters Wechseln: Hier erfahren Sie, was Sie tun müssen, wenn Sie von Ihrem bisherigen Hostinganbieter zu uns wechseln wollen.

Wir bemühen uns, unsere Dokumentationen umfassend, einfach und präzise zu verfassen. Wenn Sie uns trotzdem einige Tips geben können, wie wir unser Potential noch besser ausschöpfen können, sind wir Ihnen sehr dankbar - und Ihre Mitkunden sicher auch!

2. Unsere Server

Ihre Webpräsenzen laufen auf Linux-Rechnern der neusten Generation. Als Prozessor verwenden wir den AMD Athlon XP 3000+, der sowohl mit 32-, als auch mit 64bit-Technologie lauffähig ist. Um die Leistungsgrenze möglichst hoch zu halten, wird die Rechenleistung auf einen Arbeitsspeicher von 2 GB RAM verteilt. Betriebssystem ist SuSE 9.0. (Stand November 2004, technische Änderungen vorbehalten)

3. Control Panel (CP)

Das Control Panel (CP) ist das Kontroll-Zentrum Ihres Kunden-Kontos bei iserve4u. Hier können Sie bequem Ihre Domain(s) verwalten. Web- und Mailserver können Sie über dieses Panel sehr einfach administrieren.

Es freut uns sehr, dass wir Ihnen ein Control Panel (CP) der Spitzenklasse anbieten können, mit dem Sie Ihre Webpräsenz sehr komfortabler und einfach administrieren können. Es handelt sich dabei um Plesk, den weltweiten Marktführer für Server-Administration-Tools. Loggen Sie sich doch einmal mit Ihren Benutzerdaten ein und überzeugen Sie sich selbst davon, was dieses CP alles kann (<http://admin.iserve4u.ch>). Schon nach wenigen Minuten werden Sie sich zurechtfinden und den Mehrnutzen dieses Tools nicht mehr missen wollen.

Das CP finden Sie unter folgender URL:

<http://admin.iserve4u.ch>

3.1 Funktionen des CP (kleine Auswahl)

- Erstellung von Subdomains
- Hinzufügen und Verwaltung von Site-Applications per Mausclick (Post-Nuke CMS, Counter, Online-Shop, Bulletin Board, Chat-Software u.v.m.).

Die wichtigsten Daten im Überblick

Homepage: <http://www.iserve4u.ch>
Control Panel: <http://admin.iserve4u.ch>
Webmail: <http://webmail.ihredomain.xy>
FTP-Server: <ftp.ihredomain.xy>
POP3-Server: <pop.ihredomain.xy>
IMAP-Server: <imap.ihredomain.xy>
SMTP-Server: <smtp.ihredomain.xy>

- Verwaltung von dynamischem Site-Content mit Hilfe des neuen Site-Builders (automatisch Websites erzeugen)
- Verwalten von SSL Zertifikaten für Domains
- Verwalten mehrerer Zugänge für die MySQL Datenbanken pro Website
- Verwalten von Postfächern, Mailinglisten, Mailgroups, Autorespondern, Forwards
- Einrichten von geschützten Verzeichnissen (mit SSL-Zugriff) und deren User-Zuweisung
- Einrichten von FTP-Zugängen
- Verwalten der Frontpage Extensions (Subwebs, Autoren usw.)
- Anti-SPAM ist individuell pro Email-Account konfigurierbar
- Kontext-sensitive schnelle Onlinehilfe für alle Objekte innerhalb des Control-Panels.
- Ausführliche Dokumentation.
- Ausführliche Statistiken und Berichte, Log-Manager
- Filemanager mit HTML-Editor (ASCII- und WYSIWYG-Modus)
- u.v.m.

3.2 Organisation der Benutzerkonten

Das CP erlaubt es uns, **mehrere Benutzer pro Kunde** zu erfassen. So hat jeder unserer Kunden folgende Level-Accounts:

- **Kunde** / **Reseller** (Wiederverkäufer) **Level**
Erlaubt einen Vollzugriff (Administrator) auf alle Domains dieses Kunden/Resellers. 1 Account pro Kunde.
- **Domain-Besitzer** **Level**
Erlaubt einen Vollzugriff (Administrator) auf die jeweilige Domain. 1 Account pro Domain (mehrere pro Kunde möglich).
- **Email-Benutzer** **Level**
Hat Zugriff auf sein eigenes Email-Konto. Er dient zur Erstellung von Autorespondern, Weiterleitungen, Mail-Aliases usw. 1 Account pro Emailbenutzer (mehrere Accounts pro Domain möglich).

4. Email

Jede Domain hat bei uns einen eigenen Mailserver. Für den Posteingang bieten wir POP3 oder IMAP an; für den Postausgang SMTP mit Authentifizierung. Die genauen Einstellungen für Ihr Email-Programm (z.B. Outlook oder Thunderbird) erklären wir hier Kurz. Ausführliche, bebilderte Anleitungen für die häufigsten Email-Programme können Sie als PDF von unserer Homepage laden (Rubrik Service --> Dokumentationen).

4.1 POP3: Posteingangsserver

POP3 ist die häufigste Einstellung für das Herunterladen und lesen von Emails.

pop.ihredomain.xy

4.2 IMAP: Posteingangsserver für Fortgeschrittene

IMAP ist eine Alternative zu POP3. Sie ist weniger verbreitet und wird auch nicht von jedem Email-Programm unterstützt. Sie ist komplexer als POP3 und eignet sich nur für Fortgeschrittene Emailbenutzer.

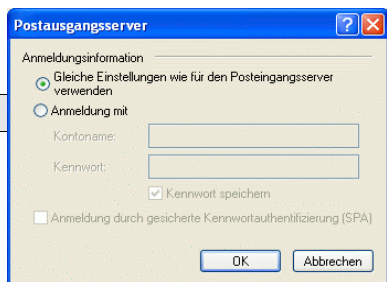
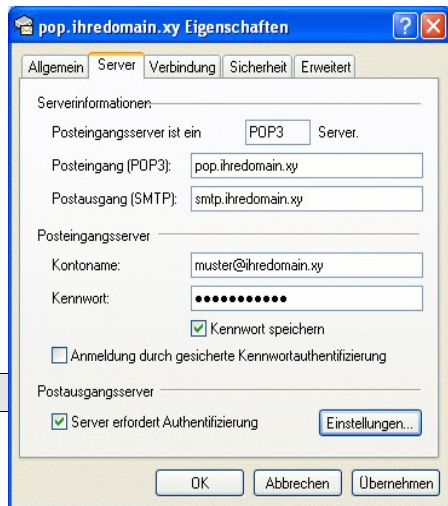
imap.ihredomain.xy

4.3 Postausgangsserver: SMTP

Um Emails versenden zu können, brauchen Sie einen Postausgangsserver.

smtp.ihredomain.xy

Aus Sicherheitsgründen bieten wir den SMTP-Server ausschliesslich mit Authentifizierung an. Bei der Konfiguration Ihres Email-Programmes, müssen Sie deshalb unbedingt diese Option wählen. Die Authentifizierung hat die gleichen Einstellungen wie der Posteingangsserver.



4.4 Webmail: Web-Interface für Email

Jedes Email-Konto kann auch über ein Webmail erreicht werden. So können Sie bequem auch vom andern Ende der Welt Ihre Emails lesen und erfassen - vorausgesetzt Sie haben eine Internetverbindung.

Das Webmail erreichen Sie über folgende URL:

http://webmail.ihredomain.xy

5. Webservers

Nebst dem Mailserver gehört der Webserver zum Kernstück unseres Angebots. Wir setzen dabei auf den weltweit verbreitetsten Webserver. Der Apache 2 ist gilt als der sicherste und stabilste Webserver seiner Art. Er ist leicht zu konfigurieren, ausbaufähig und wird - Dank seiner grossen Verbreitung - auch von vielen Drittanwendungen unterstützt.

5.1 Technologien des Webservers

Unsere Server unterstützen alle gängigen Technologien. Auf Anfrage/Wunsch sind wir auch gerne bereit, diese auszubauen.

- PHP
- ASP für Apache
- MySQL
- Perl
- CGI
- Sendmail
- ImageMagick
- Shell-Zugriff (Chroot)
- Weitere auf Anfrage

5.2 Ordnerstruktur

Damit Sie sich in Ihrem Webserver-Verzeichnis besser zurechtfinden, erklären Wir Ihnen hier die Ordnerstruktur, die Sie antreffen werden, wenn Sie sich mit FTP mit Ihrem Host verbinden oder im CP mittels des Dateixplorers in der Verzeichnisstruktur Ihres Webspaces bewegen.

Zuoberst ist immer Ihr Wurzel-Verzeichnis, das sog. Root-Verzeichnis. Sie sprechen es mit `"/` an. Darunter liegen viel verschiedene Verzeichnisse, die für Sie nur z.T. von Bedeutung sind. Die wichtigen stellen wir Ihnen hier kurz vor.

Achtung! Subdomains haben unter dem Wurzelverzeichnis ein eigenes Verzeichnis, unter welchem Verzeichnisse für die Subdomains sind. Unter diesen sind dann wiederum die relevanten Verzeichnisse abgebildet, die hier auch im Wurzelverzeichnis erklärt werden.

cgi-bin

Im Verzeichnis `cgi-bin` befinden sich Script-Dateien, die serverseitig Interpretiert werden müssen. Dazu gehören Perl-, CGI, und Shell-Dateien (`.pl`, `.cgi`, `.sh`). Der absolute Pfad lautet demnach `./cgi-bin`

httpdocs

Das Verzeichnis `httpdocs` ist das wohl wichtigste Verzeichnis des Webservers. Darin befinden sich alle Dateien der Homepage (`.html`, `.htm`, `.php`, `.asp`, `.js`, `.css`, `.gif`, `.jpg`, `.jpeg`, `.png` usw.). Es lohnt sich, die verschiedenen Dateitypen in Unterordnern voneinander zu trennen. Für eine kleinere Homepage eignet sich z.B. folgende Struktur recht gut:

<code>httpdocs/</code>	hier liegen i.d.R. Folgende Dateien:	<code>.html</code> , <code>.htm</code> , <code>.php</code> , <code>.asp</code> ,
<code>images/</code>	hier liegen i.d.R. Folgende Dateien:	<code>.gif</code> , <code>.jpg</code> , <code>.jpeg</code> , <code>.png</code>
<code>styles/</code>	hier liegen i.d.R. Folgende	Dateien: <code>.css</code>
<code>scripte/</code>	hier liegen i.d.R. Folgende Dateien:	<code>.js</code>

Bei grösseren Homepages unterteilen Sie die Ordner besser, nach Ihren Hauptrubriken. Die Grafiken, Styles usw. schieben Sie dann in ein Verzeichnis `"res"` oder `"resources"`:



httpdocs/	hier	liegen	i.d.R.	Folgende	Dateien:	nur	die	Startdatei
produkte/	hier	liegen	i.d.R.	Folgende	Dateien:	.html, .htm, .php, .asp,		
support/	hier	liegen	i.d.R.	Folgende	Dateien:	.html, .htm, .php, .asp,		
news/	hier	liegen	i.d.R.	Folgende	Dateien:	.html, .htm, .php, .asp,		
wir/	hier	liegen	i.d.R.	Folgende	Dateien:	.html, .htm, .php, .asp,		
res/	hier	liegen	i.d.R.			nur	Unterverzeichnisse	
images/	hier	liegen	i.d.R.	Folgende	Dateien:	gif, .jpg, .jpeg, .png		
styles/	hier	liegen	i.d.R.			Folgende	Dateien:	.css
scripte/	hier	liegen	i.d.R.	Folgende	Dateien:	.js		

Eine geeignete Struktur für Ihre Homepage aufzubauen liegt aber an Ihnen, wir geben Ihnen lediglich diese Beispiele und Tips.

httpsdocs

Ähnlich wie das Verzeichnis httpdocs. Im Unterschied dazu aber nur für Dateien, die Sie verschlüsselt unter https:// ansprechen wollen.

subdomains

Unter diesem Verzeichnis finden Sie die Subdomains, die Sie im CP eingerichtet haben. Unter dem Verzeichnis der Subdomain finden Sie wiederum alle relevanten Unterzeichnisse (httpdocs, cgi-bin usw.) ein Pfad lautet demnach z.B.: ./subdomains/<subdomainname>/httpdocs/

5.3FTP

Jede Domain hat einen eigenen FTP-Server. Die URL des FTP-Servers lautet:

ftp.ihredomain.xy

Im CP können Sie die Benutzerdaten (Benutzername und Passwort) für den FTP-Zugang administrieren. Standardmässig sind es die selben Benutzerdaten wie für den Kundenlogin.

Um Ihre Homepage mit FTP auf Ihren Host zu laden, brauchen Sie einen sog. FTP-Client. In gewissen HTML-Editoren schon eine solche FTP-Funktion eingebaut. Diese können Sie zum Hochladen Ihrer Homepage benutzen. Wenn Sie keinen FTP-Clienten haben, können Sie sich einen aus dem Internet herunterladen (z.B. WS_FTP).

5.4FPSE

Wenn Sie mit Frontpage arbeiten, überlegen Sie sich vielleicht, die äusserst komfortablen Frontpage Server Extensions (Abkürzung: FPSE oder MSFPSE) zu installieren. Sie erlauben Ihnen Ihre Homepage hochzuladen, indem Sie die Homepage einfach abspeichern. Ein Hochladen mittels FTP entfällt dabei.

Im CP können Sie die FPSE per Knopfdruck installieren. Es steht Ihnen auch ein ausgereiftes Adminstartionstool zur Verfügung, mit dessen Hilfe, Sie alle nötigen Einstellungen machen können.

Achtung! FPSE erleichtern zwar das Erstellen der Homepage, aber sie haben auch durchaus Ihre Tücken. Technisch sind sie sehr sensibel und so kommt es nicht selten vor, dass sie bei nicht ganz korrekter Behandlung streiken. Meist löst sich das Problem von selbst, wenn Sie im CP die FPSE dann löschen und neu installieren.

6.Unterbrechungsfreies Zügeln einer Homepage

(Wenn Sie Ihre Homepage neu erstellen und *kein* Nahtloser Übergang von einem alten Anbieter zu uns notwendig ist, ist dieses Kapitel für Sie nicht massgebend.)

Für die Kunden, die Ihre Homepage von einem anderen Anbieter zu uns zügeln wollen und dabei keine Ausfallzeiten riskieren wollen ist die Funktion "Webseitenvorschau" in unserem CP gedacht.

Bei der Domain-Registrationsstelle (kurz Registrar genannt) werden die Nameserver der jeweiligen Domain eingetragen. Die Nameserver übersetzen den Domainnamen in die richtige IP-Adresse und lotsen den Homepagebesucher zum richtigen Server. Bevor Sie also Ihre Homepage nicht auf unseren Server gezügelt und dort getestet haben, sollten Sie den alten Server noch laufen lassen.

Sobald Sie Ihre Homepage auf unseren Server geladen haben, kommt die Funktion Webseitenvorschau zum Zug. Mit der Hilfe dieser Funktion, können Sie Ihre Homepage schon betrachten - auch wenn sie im Internet gar noch nicht sichtbar ist (wir erinnern uns: Die Einträge beim Registrar zeigen noch immer auf den Server Ihres alten Anbieters, weshalb Ihre Homepagebesucher noch immer auf den alten Server geleitet werden).

Wenn sie Ihre Homepage mit der Funktion Webseitenvorschau auf dem neuen Server getestet haben, können wir die Nameserver beim Registrar auf unsere Nameserver umstellen. Sobald alle Nameserver im Internet umgestellt sind (die werden automatisch synchronisiert; Dauer ca. 3 Tage), werden alle Ihre Besucher auf die Homepage auf dem neuen Server geführt. Nun können Sie den alten Server abschalten.

Wenn Ihnen das *unterbrechungsfreie Zügeln* zu kompliziert ist, können Sie sich auch an unseren Service wenden. Unsere Techniker werden dann Ihre Homepage zügeln (Pauschale).

7.Homepage erstellen

Ihre Homepage können Sie auf ganz verschiedene Arten erstellen. Grundsätzlich kann man zwischen zwei Arten unterscheiden: Statisch erstellte oder dynamisch erzeugte Homepages.

7.1 Statische Homepage

Bei einer statischen Homepage besteht grundsätzlich jede Seite aus einer Datei. Darin sind Inhalt (Text, Bilder) enthalten. Durch das Verbinden dieser Seiten mit Hyperlinks, kann man durch die Homepage navigieren. Ändert man das Layout in einer Datei, müssen auch die andern Dateien angepasst werden. Ist der gleiche Inhalt mehrfach vorhanden, wird er mehrfach geschrieben; ist er falsch, wird er mehrfach korrigiert, ist er nicht mehr aktuell, wird er mehrfach erneuert. Kommt eine neue Seite hinzu, passt man die Navigation an usw.

Das Prinzip ist sehr einfach, und eignet sich für Homepages, die den Inhalt und das Layout über längere Zeit nicht ändern und deren Umfang nicht grösser als 20 Seiten ist.

7.2 Dynamische Homepage (CMS)

Ein **Content Management System (CMS)** ist eine serverseitige Software, die es erleichtert, Websites zu erstellen, zu verwalten und alle für das Internet relevanten Formate für die Veröffentlichung zu handhaben (HTML, GIF, JPEG, PDF usw.).

Dabei liegen einem CMS i.d.R. immer die gleichen Grundprinzipien zugrunde: **Inhalt, Struktur und Design wird strikte voneinander getrennt.**

Das ermöglicht die eine grosse Skalierbarkeit der Site, einfache und schnelle Redesigns und eine Wartung bzw. Inhaltspflege, die keinerlei Programmier- oder Webkenntnisse erfordert.

Wir bieten zwei einfache CMS an, die Sie kostenlos per Mausklick installieren können (im CP unter "Application Vault"). Es sind dies die beliebten und weit verbreiteten Mambo und PostNuke. Probieren Sie es aus.

Für komplexere Homepages empfehlen wir Typo3 (<http://typo3.de>), mit der auch unsere Homepage erstellt worden ist. Sie eignet sich von kleinen Auftritten bis zu komplexen Internetsites von mittelständischen Unternehmen.

7.3 Homepage erstellen lassen

Ihre Homepage können Sie selbstverständlich auch erstellen lassen. Je nach Umfang und Ausstattung der Homepage können Sie mit professionellen Angeboten schon ab CHF 800.-- rechnen. Unsere Mitarbeiter beraten Sie gerne.

8.Feedback - Durch Ihre Kritik sind wir stark

Um unsere Dokumentationen und Dienstleistungen laufend optimieren zu können, sind wir auf Ihr Feedback angewiesen (info@iserve4u.ch).

Teilen Sie uns doch mit, wie Sie mit unserer Homepage, dem Bestellvorgang, dem CP, dem Webmail, den Dokumentationen, dem Service oder auch ganz allgemein zufrieden sind. Auch Anregungen und Wünsche nehmen wir gerne auf.

Viel Erfolg mit Ihrer Website!

Ihr iserve4u-Team