



## ***Wie Sie Hilfe erhalten***

*OpenOffice.org*

# Copyright

---

## Copyright und Lizenzen

Dieses Dokument unterliegt dem Copyright ©2006 seiner Autoren und Beitragenden, wie sie im entsprechenden Abschnitt aufgelistet sind. Alle Markennamen innerhalb dieses Dokuments gehören ihren legitimen Besitzern.

Sie können es unter der Voraussetzung verbreiten und/oder modifizieren, dass Sie sich mit den Bedingungen einer der (oder aller) folgenden Lizenzen einverstanden erklären:

- GNU General Public License (GPL), Version 2 oder später (<http://www.gnu.org/licenses/gpl.html>).
- Creative Commons Attribution License (CCAL), Version 2.0 oder später (<http://creativecommons.org/licenses/by/2.0/>).
- Public Documentation License (PDL), Version 1 oder später:  
*Public Documentation License Notice*  
The contents of this Documentation are subject to the Public Documentation License Version 1.0 (the "License"); you may only use this Documentation if you comply with the terms of this License. A copy of the License is available at <http://www.openoffice.org/licenses/PDL.html>.

Der Titel der Originaldokumentation ist „Wie Sie Hilfe erhalten, Eine Einführung in die Unterstützung von OpenOffice.org“.

Der/die ursprünglichen Autoren der Originaldokumentation sind im Abschnitt „Autoren“ aufgeführt und können entweder unter [authors@user-faq.openoffice.org](mailto:authors@user-faq.openoffice.org) oder bei Fragen/Anmerkungen zur Übersetzung unter [franzjakob@openoffice.org](mailto:franzjakob@openoffice.org) kontaktiert werden.

Personen, die das Dokument in irgendeiner Weise nach dem unten angegebenen Veröffentlichungsdatum verändern, werden im Abschnitt „Beitragende“ mitsamt Datum der Veränderung aufgeführt.

<b>Autoren</b>	<b>Beitragende</b>
Daniel Carrera Volker Merschmann Franz Jakob Wolfgang Uhlig	

## Veröffentlichung und Softwareversion

Die englische Version wurde am 14. November 2004 veröffentlicht, die deutsche am 2. Februar 2007. Das Dokument basiert auf der Version 2.1 von OpenOffice.org.



Sie können eine editierbare Version dieses Dokuments von folgenden Seiten herunterladen:  
<http://oooauthors.org/de/veroeffentlicht/> oder  
<http://de.openoffice.org/source/browse/de/documentation/oooauthors/>

# Inhaltsverzeichnis

---

<u>Copyright</u> .....	i
<u>Copyright und Lizenzen</u> .....	i
<u>Autoren</u> .....	i
<u>Beitragende</u> .....	i
<u>Veröffentlichung und Softwareversion</u> .....	i
<u>Überblick</u> .....	1
<u>Technische Unterstützung für OpenOffice.org</u> .....	1
<u>Wie die technische Unterstützung in OpenOffice.org funktioniert</u> .....	1
<u>Wichtig – Zuerst lesen!</u> .....	1
<u>Arten der technischen Unterstützung</u> .....	1
<u>Foren</u> .....	2
<u>Wie Sie diesem Forum beitreten:</u> .....	2
<u>Wie Sie in einem Forum schreiben:</u> .....	2
<u>Wie Sie eine Mailing-Liste abonnieren können:</u> .....	3
<u>Wie Sie in der Mailing-Liste schreiben können:</u> .....	3
<u>Issue Tracker</u> .....	3
<u>Wie Sie die bestmögliche technische Unterstützung erhalten</u> .....	4
<u>Wie Ihre E-Mail an die richtigen Personen geleitet wird</u> .....	4
<u>Relevante Informationen</u> .....	4
<u>Netiquette – Der Mailing-Listen-Knigge</u> .....	5
<u>Das ist nicht erlaubt</u> .....	5
<u>Das ist erwünscht</u> .....	5



# Unterstützung und Hilfe für OpenOffice.org

---

Dieses Kapitel beschreibt, wie Sie als Benutzer Unterstützung und Hilfe von dem freiwilligen Projekt **OpenOffice.org** erhalten.

## Wie die Unterstützung in der OpenOffice.org-Gemeinschaft funktioniert

OpenOffice.org ist ein *Open Source Software*-Projekt und erfreut sich daher der Unterstützung und Hilfe tausender von Anhängern der OpenOffice.org-Gemeinschaft. Die Unterstützung die Sie erwarten können, ist gratis, aber dennoch oft besser als viele kommerzielle Supportangebote.

Die Dynamik dieser Art der Unterstützung kann anfangs verwirrend, ja sogar frustrierend sein, wenn Sie damit nicht vertraut sind. In diesem Kapitel werden Sie lernen wie Sie die verfügbaren Hilfsmöglichkeiten effektiv benutzen.

## Wichtig – Zuerst lesen!

Wenn Sie um Unterstützung bitten, sollten Sie unbedingt die folgenden Fragen beantworten können:

- 1) Welche Version von OpenOffice.org benutze ich? (Schauen Sie im Zweifelsfall unter „Hilfe > Info über OpenOffice.org nach)
- 2) Welches Betriebssystem verwende ich? (z. B. Windows XP oder Linux (Suse, Ubuntu, Debian)).

Diese Informationen benötigen wir unbedingt, damit wir Ihnen helfen können! Beschreiben Sie bitte, wenn ein Fehler auftritt, deutlich und genau, was passiert ist, und wie man diesen Fehler reproduzieren kann.

## Arten von Unterstützung

---

Es gibt zwei Arten von Unterstützung aus der Gemeinschaft: **Foren** und **Mailinglisten**. Jede Art hat ihre Vor- und Nachteile. Wir empfehlen Ihnen, beide Arten eine Weile auszuprobieren. Anschließend können Sie sich entscheiden, welche Form der Unterstützung die beste für Sie ist.

### Foren

Wenn Sie mit dem Internet vertraut sind, kennen Sie wahrscheinlich auch Foren. Foren sind „schwarze Bretter“ im Internet, wo jeder Teilnehmer Nachrichten lesen und schreiben kann. Der Austausch in Foren hat Vor- und Nachteile, die Sie in der nachfolgenden Tabelle aufgelistet finden.

<b>Pro</b>	<b>Kontra</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Es ist sehr bequem, sich die Nachrichten anzuschauen, die einen interessieren und sie zu beantworten.</li><li>• Viele Leute finden das Web-Interface benutzerfreundlicher.</li><li>• Ein Forum bietet Ihnen eine gute Suchfunktion.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sie erhalten unter Umständen nur wenige Antworten.</li><li>• Es kann länger dauern, bis Sie Antworten erhalten.</li><li>• Die erfahrensten Nutzer sind in Foren oft nur sporadisch anwesend</li></ul>

Das englischsprachige Hauptforum von OpenOffice.org finden Sie im **OOoForum**: <http://www.ooffice.org>

Das deutschsprachige Forum finden Sie unter: <http://de.openoffice.info/index.php>

### Wie Sie diesen Foren beitreten:

- 3) Gehen Sie zu <http://www.ooffice.org> oder <http://de.openoffice.info/index.php>
- 4) Klicken Sie in der rechten oberen Ecke auf **Register** bzw. **Registrieren**.
- 5) Lesen Sie die Bedingungen dieses Forums. Wenn Sie zustimmen, klicken Sie auf „**I Agree**“ bzw. „**Ich bin mit den Bedingungen einverstanden**“.
- 6) Tragen Sie Ihren gewünschten Benutzernamen, Ihre E-Mail-Adresse und Ihr gewünschtes Passwort in die dafür vorgesehenen Felder ein. Alle anderen Informationen sind optional.
- 7) Klicken Sie auf **Submit** bzw. **Absenden**

### Wie Sie in einem Forum schreiben:

- 1) Gehen Sie zu Ihrem Forum und loggen Sie sich mit ihrem Benutzernamen und ihrem Passwort ein (rechts auf der Seite).
- 2) Klicken Sie auf die Untergruppe des Forums, das am besten zu Ihrem Problem passt.
- 3) Um eine neue Frage zu stellen, klicken Sie auf **New Thread** bzw. **Neues Thema**. Um eine Diskussion zu lesen, klicken Sie auf den jeweiligen Betreff.

## Mailinglisten

In einer Mailingliste gibt es eine zentrale E-Mail-Adresse (z.B. [users@openoffice.org](mailto:users@openoffice.org)). Wenn eine E-Mail an diese Adresse gesendet wird, wird diese E-Mail an alle Personen weitergeschickt, die diese Liste bestellt haben. Wenn Sie also per E-Mail eine Frage an die Liste stellen, wird jeder Empfänger dieser Liste Ihre E-Mail erhalten.

Auch eine Mailingliste hat ihre Vor- und Nachteile:

<i>Pro</i>	<i>Kontra</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie werden wahrscheinlich mehr Antworten bekommen.</li> <li>• Sie bekommen in der Regel schneller eine Antwort.</li> <li>• In Mailing-Listen lesen die erfahrensten Benutzer mit.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie werden sehr viele Mails erhalten, da jede Mail an die Liste auch an Ihre Adresse weiter geschickt wird.</li> <li>• Eine Mailingliste ist wesentlich unübersichtlicher als ein Forum.</li> </ul>

### Wie Sie eine Mailing-Liste abonnieren können:

Um die deutsche Mailingliste für Benutzer zu abonnieren, senden sie eine E-Mail an: [users-subscribe@de.openoffice.org](mailto:users-subscribe@de.openoffice.org). Sie brauchen keinen Text in diese Mail zu schreiben.

Um sich aus dieser Mailingliste auszutragen, senden Sie eine E-Mail an: [users-unsubscribe@de.openoffice.org](mailto:users-unsubscribe@de.openoffice.org), auch hier brauchen Sie keinen Text zu schreiben.

Die Users-Liste ist eine Mailing Liste mit sehr vielen Mails pro Tag. Wenn Sie pro Tag nicht so viele E-Mails empfangen wollen, sollten Sie sich die **Digest-Option** einmal ansehen. Als Digest werden sie nur eine E-Mail pro Tag mit allen Posts des Tages auf dieser Liste erhalten.

Um die deutsche Mailingliste für Benutzer als **Digest** zu **abonnieren**, senden Sie eine leere E-Mail an: [users-digest-subscribe@de.openoffice.org](mailto:users-digest-subscribe@de.openoffice.org).

Um sich aus dieser Mailingliste wieder auszutragen, senden Sie eine leere E-Mail an: [users-digest-unsubscribe@de.openoffice.org](mailto:users-digest-unsubscribe@de.openoffice.org).

### Wie Sie in der Mailing-Liste schreiben können:

Wenn Sie in der Mailingliste eingetragen sind, schreiben Sie einfach eine E-Mail an [users@de.openoffice.org](mailto:users@de.openoffice.org). Jeder auf dieser Liste wird ihre E-Mail erhalten (inklusive Sie selbst).

Wenn Sie auf eine E-Mail der Liste antworten möchten, achten Sie darauf, dass die E-Mail an die Liste adressiert ist (also: [users@de.openoffice.org](mailto:users@de.openoffice.org)), nicht nur an den jeweiligen Empfänger. Auf diesem Wege erfährt jeder, welche Antwort Sie geschickt haben, und jeder, der dasselbe oder ein ähnliches Problem wie Sie hat, erfährt auf diesem Wege die Antwort.

---

**Achtung**

Sollten Sie mehrere E-Mail-Adressen haben, achten Sie auch darauf, dass Sie an die Liste nur mit dem Absender schreiben, mit dem Sie sich bei der Liste angemeldet haben. Andernfalls werden Sie nicht als registrierter Benutzer erkannt.

---

## Issue Tracker

Sie können auch nachsehen, ob jemand einen Fehler oder eine Anfrage für eine neue Funktion gestellt hat, die auch für Sie interessant sein könnte. Dazu müssen Sie nach „**Issues**“ suchen. Gehen Sie dazu auf <http://www.openoffice.org/>. Bevor Sie Fehler melden oder einen Wunsch zu einer neuen Funktion eingeben können, müssen Sie sich registrieren. Die Registrierung ist kostenlos und Sie werden dadurch auch keinen Spam erhalten. Danach sollten sie sich informieren, wie das System der Issues funktioniert. Eine Einführung erhalten Sie unter: [http://de.openoffice.org/dev/pre\\_submission\\_de.html](http://de.openoffice.org/dev/pre_submission_de.html).

## Wie Sie die bestmögliche Unterstützung erhalten

---

Ein Hauptvorteil der Open Source-Unterstützung ist die Gemeinschaft. Anstelle von wenigen Menschen, die Ihr Problem vielleicht nicht lösen können, steht Ihnen ein Team von freiwilligen Helfern zur Seite, die Ihnen mit ihrem Erfahrungsschatz und Wissen helfen, Ihr Problem zu lösen. Um diese Art der Unterstützung effektiv nutzen zu können, müssen Sie das Prinzip dahinter verstehen.

### Wie Ihre E-Mail zu den richtigen Personen gelangt

So können Sie den richtigen Ansprechpartner finden:

**Fragen Sie am richtigen Ort!**

Wenn Sie in einem Forum schreiben, wählen Sie das Forum, dessen Beschreibung am besten zu Ihrem Problem passt. Wenn Sie in einer Liste schreiben wollen, sollten Sie diese verwenden: [users@de.openoffice.org](mailto:users@de.openoffice.org).

**Schreiben Sie an die gesamte Liste!**

Wenn Sie eine Mailingliste benutzen, senden Sie alle E-Mails an die gesamte Liste. In vielen Fällen kann nicht eine Person allein Ihr Problem lösen. Aber wenn wir zusammen arbeiten, können wir eine Lösung finden.

## Schreiben Sie einen aussagekräftigen Betreff!

Die freiwilligen Helfer überfliegen gewöhnlich die Betreffzeilen, um Probleme zu finden, die sie lösen können. Wenn Ihre Betreffzeile ungenau ist, wird Ihre Anfrage möglicherweise zuletzt oder im schlimmsten Fall gar nicht gelesen. Schreiben Sie also nicht „Fehler“ in die Betreffzeile, sondern beschreiben Sie kurz, welches Problem Sie haben.

## Relevante Informationen

Sammeln Sie so viele relevante Informationen wie möglich. Je mehr Sie uns mitteilen und je präziser Sie dies tun, desto besser können wir Ihnen auch helfen. Folgende Informationen sollten auf jeden Fall in Ihrem Beitrag enthalten sein:

- Welches Betriebssystem läuft bei Ihnen? (z. B. Windows XP oder Linux)
- Welche Version von OpenOffice.org benutzen Sie? (z. B. 1.1.4 oder 2.1)
- Die exakte Fehlermeldung (falls eine erscheint).
- Eine deutliche Beschreibung des Problems. Schildern Sie, was Sie erwartet hatten und was dann genau passiert ist.
- Eine Beschreibung, wie jemand anders Ihr Problem Schritt für Schritt reproduzieren könnte.

## Netiquette – Der Mailinglisten-Knigge

---

Technische Unterstützung erhalten Sie von einer Gruppe Freiwilliger. Diese Menschen helfen Ihnen in ihrer Freizeit. Bitte beachten Sie deshalb ein paar Regeln der Höflichkeit.

### Das ist nicht erlaubt

Die Foren und Mailing-Listen sind gedacht für die Unterstützung von OpenOffice.org. Deshalb gibt es ein paar Dinge, die nicht gestattet sind:

- **Reklame:** Beispielsweise als kurze Bemerkung innerhalb einer legitimen Nachricht oder als Antwort auf eine Frage.
- **Spam oder Warnungen vor Viren.**
- **Kettenbriefe:** Entschuldigung, dass Sie hier jetzt die nackte Wahrheit lesen müssen. E-Mail-Verfolgung ist nicht möglich und Bill Gates wird Sie bestimmt nicht dafür bezahlen, Müll an unsere Liste zu senden.
- **Anhänge:** Sie können Viren enthalten und sind aufgrund Ihrer Größe ein Problem für Leute, die mit Modem ins Internet gehen.
- **Persönliche Angriffe:** Es ist immer möglich, anderer Meinung zu sein. Es ist aber nicht in Ordnung, jemanden über die Liste persönlich anzugreifen, zu beleidigen oder zu kränken. In unserer Community erwarten wir voneinander, dass die unterschiedlichen Meinungen respektiert werden, auch wenn sie von der eigenen abweichen.

### Das ist erwünscht

Vieles aus der Netiquette kennen Sie schon aus dem „richtigen“ Leben abseits von Computer und Internet.

- **Seien Sie höflich und taktvoll!**



- **Seien Sie präzise!** Lange Nachrichten sind ärgerlich und werden vermutlich nie komplett gelesen. Die Grundregel lautet: „Zweimal denken, einmal schreiben!“
- **Schreiben Sie Ihr Problem ausschließlich in eine Liste!** In viele Listen zu schreiben (das so genannte „Cross-Posting“) ist verpönt.
- **Zitieren Sie den Original Text, wenn Sie auf eine Frage antworten!** Ansonsten ist es sehr schwierig, der Diskussion bzw. dem Thema zu folgen.
- **Benutzen Sie kein HTML in ihren E-Mails!** Es gibt etliche Gründe, warum wir HTML in E-Mails nicht mögen:
  - Es kostet Bandbreite und macht Downloads größer. Dies erzeugt Last auf unseren Servern und kann zu einem Problem für Leute mit Modemverbindungen werden.
  - Die Leute mit der größten Erfahrung benutzen oft E-Mailprogramme, die HTML-Mails nicht darstellen können oder in denen diese Funktion abgeschaltet ist.
  - Für Benutzer der „Digest“ Option ist ihre E-Mail kaum lesbar.
  - Manche der OpenOffice.org Benutzer sind blind und nutzen Sprachausgabe-Software, um sich ihre E-Mails vorlesen zu lassen. HTML-Code ist für diese Software nutzlos. Durch HTML-Mails grenzen sie diese Nutzer aus.

Mit anderen Worten: Wenn Sie HTML-Mails benutzen, verringern Sie nicht nur die Anzahl und die Qualität der Antworten auf Ihre Fragen, sondern Sie wirken auf die Community auch unhöflich und taktlos.