

Forum unter <http://help.archivista.ch/forum/>

Pfaffhausen, 3. April 2010: Endlich, endlich ist es soweit. Das neue Support-Forum kann in Betrieb genommen werden. Nach langer Vorbereitungszeit (notwendig waren ca. 20 Stunden Arbeit) freuen wir uns heute sehr, das neue Support-Forum freigeben zu dürfen.



Das neue Support-Forum bietet viele tolle Funktionen und wird hoffentlich allen Benutzer/innen eine gute Hilfe beim Arbeiten mit unseren Produkten sein.

Community-Support für Alle

Im Unterschied zum **kommerziellen Support**, wo Sie als Kunde jederzeit anrufen dürfen, eine Mail senden bzw. uns oder unsere Vertriebspartner für Schulung und Support beauftragen können, gibt es für diejenigen, welche die ArchivistaBox unter der GPL-Lizenz verwenden möchten, keinen direkten Support durch uns bzw. durch unsere Vertriebspartner.

Wohl aber gibt es seit vielen Jahren **Support-Foren bei sourceforge.net**. Allerdings liess der Komfort dort etwas zu wünschen übrig. Mit dem neuen Support-Foren steht nun ein Mittel zur Verfügung, das up-to-date ist und viele, viele hilfreiche Funktionen bietet.

Community-Support heisst aber auch, dass es ein Support-Forum von Benutzer/innen für andere Benutzer/innen sein soll bzw. wird. Offen gestanden haben wir selber weder die Zeit noch die Ressourcen, tagtäglich einige Stunden Community-Support zu leisten. Aber wir werden wohl ca. jede Woche ein bis zweimal vorbei schauen und auf die besten Postings versuchen, kurz eine Antwort zu geben.

Sourcen neu unter <http://svn.archivista.ch/websvn>

Wir werden oft gefragt, welche neuen Features neue Versionen enthalten. Am einfachsten lässt sich dies in den Sourcen feststellen. Auch hier gilt, die alte Lösung war nicht sonderlich komfortabel. Mit der neuen Lösungen können die Änderungen gezielt abgefragt werden und so können Sie jederzeit nachvollziehen, was, wann, wo und warum geändert wurde.

Wir wünschen viel Spass und Erfolg mit den beiden neuen Support-Optionen. Und noch etwas, falls jemand aktiv die Support-Foren moderieren möchte, so darf er/sie sich gerne **bei uns melden**. Es gibt zwar keine Moneten, aber doch viele Meriten zu gewinnen.

Kein Platz für Protzköpfe und Schlechtwetter-Gestalten

Und zum Abschluss noch dies. Support-Foren sind leider zuweilen auch ein Tummelplatz für Protzköpfe und Schlechtwetter-Gestalten. Wir erwarten im Support-Forum einen sachlichen und freundlichen Umgangston. Es geht darum, ein Problem mit den Archivista-Produkten zu schildern bzw. dazu eine Hilfe zu erhalten. Das heisst nun nicht, dass keine Kritik erlaubt ist, aber sie muss konkret und angemessen sein. Wenn jemand die Archivista-Produkte nicht mag, dann braucht er dies in den Foren nicht kundzutun.

Und falls jemand im Handbuch eine Hilfestellung vermisst, dann hilft es herzlich wenig zu schreiben, das Handbuch sei unbrauchbar (sorry, aber wir investieren ziemlich viel Zeit ins Handbuch und es steht frei zur Verfügung!). Eine genaue Beschreibung, wo genau das Problem liegt, macht hier deutlich mehr Sinn, genauso wie in der klaren Kürze die richtige Würze liegt. Und falls jemand ein Howto zu einem Problem hinterlegen möchte, dann ist dies selbstverständlich gerne willkommen.

Und auch das sei hier klar angefügt, sollte sich jemand nicht an die Spielregeln halten wollen, so sähen wir uns gezwungen, subito einzuschreiten. Wie gesagt, Protzköpfe und Schlechtwetter-Gestalten haben in unseren Foren keinen Platz. In diesem Sinne, **viel Spass mit den neuen Support-Foren**.