

Verwirrendes Hilfe-Angebot

FOTO MATHIAS HOBTETTER



Tonnen von Handbüchern, Millionen von Bytes auf Support-Websites stehen geplagten Anwendern zur Verfügung. Der PCtip zeigt, mit welchem Angebot Sie wann am besten beraten sind.

• von Bruno Habegger

RTFM. Selbst für diese Abkürzung aus dem Usenet-Milieu gibt es eine Bedienungsanleitung. Irgendwo im Internet. Mit Abkürzungen und Emoticons drücken sich die Teilnehmer in Newsgroups aus – als Ersatz für die

reale Körpersprache. Oft ist RTFM die Antwort auf naive Anfragen – beispielsweise auf die Frage, wo sich denn im Internet Explorer die E-Mail-Funktion verstecke. Doch das meist gut gemeinte Kürzel hilft ebenso wenig weiter wie manche unverständliche Bedienungsanleitung, die der neuen Digital-Uhr, dem Fiebermesser oder dem Notebook beiliegt.

Wehe dem, dessen Soundblaster-Karte die Plug & Play-Fähigkeiten des PCs nicht zuteil werden. Der muss sich durch die Bedienungsanleitung quälen und nachlesen, wie man die Karte für den MS-DOS-Modus von Windows 95 konfiguriert. Dafür brauche man CTCM, heisst es etwa, nicht aber CTCU, «da CTCM sowohl die Einstellungen für Legacy-Karten (d.h. Karten, die PnP nicht unterstützen) und PnP-Karten von Windows 95 enthält (...)» Alles klar?

Ein Ärgernis sind auch vollgestopfte Seiten, Text und Grafik durcheinander, alle paar Seiten eine neue Sprache. Sechs Länder, drei Betriebssysteme und das ganze Maus- und Trackball-Sortiment quetscht Logitech auf 60 dünne Broschürenseiten zusammen.

Inakzeptabel sind auch irreführende Anleitungen wie jene zum internen LS-120-Laufwerk von Panasonic. Der Einbau wird dort überhaupt nicht beschrieben, dafür auf einer ganzen Seite, wie man die Diskette ins Laufwerk schiebt.

«**Ja, ich bin auch so eine**, die Bedienungsanleitungen kaum liest», gesteht Susanne Gysau, ThinkPad-Produktmanagerin bei IBM Schweiz. Der Blaue Riese gibt sich ganz konservativ, denkt nicht daran die gedruckten Produkthandbücher zu reduzieren. Zum Lieferumfang gehören zwei: eines für den schnellen Überblick, das andere für den vertieften Einblick – jeweils in der passenden Sprache. Identische Versionen zum Klicken und Lesen auf dem Monitor befinden sich auf der Festplatte wie im Internet.

«Papier ist für uns weiterhin sehr wichtig», sagt Susanne Gysau. Ohne wäre der Ansturm auf die Telefon-Hotline noch grösser. Papier verhindert bei den Supportern ein Überschnappen nach «komplexen» Problemstellungen wie «Wohin muss ich klicken, um mein Word zu starten?».

Fortsetzung auf Seite 34, grosser Hilfe-Parcours auf Seite 32 ▶

Kollegen, Freunde, Profi-Supporter

In der Not sind Freunde Gold wert. Oder mindestens die Daten. Hat man das Glück, einen PC-Kenner in seiner Nähe zu wissen, sollte man ihn pfleglich behandeln, ihn also nicht mitten in der Nacht mit Fragen nerven. Sonst taucht er oder sie nicht Superman-mässig auf, wenn es gilt, Daten zu retten. Denn das ist für Freunde Ehrensache. Andere tun es für Geld: Unabhängige Profi-Supporter sind aber mit ganz wenigen Ausnahmen nur für Firmen interessant.

Händler und Hersteller: Hotline bzw. Laden

Kompetenz und guter Service sind Kunden derart lieb, dass sie gerne mehr dafür bezahlen und ihren Laden als Geheimtip handeln. Ähnlich durchmischt ist die Qualität der Firmen-Hotline – sofern sie überhaupt zu erreichen ist. Hat man Glück, erwischt man einen kompetenten Mitarbeiter, hat man Pech, liest der Supporter aus dem Handbuch vor. Und das geht bei manchen Firmen, die den Support über Telefon-Nummern mit erhöhten Taxen (157) oder über Service-Verträge abwickeln, ganz schön ins Geld. Am sinnvollsten ist der Anruf bei der Hotline bei Hardware-Problemen.

Hersteller*	Telefon-Nr.	Kommentar
Microsoft	0848 80 22 55	Der Support ist je nach Produkt nur bis maximal 90 Tage nach dem ersten Anruf gratis.
Corel	0848 80 75 70 (WP Suite) 0848 80 85 90 (Corel Draw)	Grundsätzlich Gratis-Support
Compaq	157 64 00 (Fr. 3.13/Min.)	Support für alle Presario-Modelle
Hewlett Packard	0848 80 11 11	HP Infoline: Zentrale Nummer bei Serviceanfragen für sämtliche PC- und Peripherieprodukte
Vobis	157 64 46 (Fr. 3.–/Min.)	Support auch bei allgemeinen Windows-Problemen
IBM	0848 80 55 00	IBM Helpline für Aptiva-Rechner. 24 Stunden während 7 Tagen geöffnet.

Software-Hilfe

Das kommende Windows 98 zeigt auf, wohin sich Hilfe-suchende bald zu wenden haben. Im integrierten Hilfe-System der Software navigiert man nämlich wie im Internet. Assistenten und Demos helfen, sich durch die Menüs zu klicken. Probleme mit fehlenden oder beschädigten Dateien beseitigt Windows 98 auf Knopfdruck. Und neuere Dateien holt es sich beim Anwählen der Update-Funktion automatisch aus dem Internet. Längst nicht jede Software verfügt über solch ausgefeilte Beratung. Oft muss sich der Rat-suchende mit allzu knappen «Kochrezepten» zufrieden geben.

Help: Der Weg zur Lösung

..... **Starten Sie hier**

Web

Hilfe zu Computerproblemen findet man im Internet unter «Knowledge Base» unter <http://support.microsoft.com> in Deutsch. Jedes bekannte Problem von Microsoft Patches versehen. Als Erstes wählt man das Microsoft Stichwort oder ganzen Sätzen nach der Lösung. Produktepalette ist es oft schwierig, die gesuchte Blick in die mitgelieferte Dokumentation des Produktes. Ein schlechtes Beispiel bietet Compaq.

Hersteller*	Adresse
Microsoft	http://support.microsoft.com/ bzw. http://www.microsoft.com/germany/Support/
Hewlett Packard	http://www.hp.com/
IBM	http://www.ibm.com/support/
Siemens Nixdorf	http://www.bupc.sni.ch/servi_d.htm
Compaq	http://www.compaq.ch/service/servicg.htm
Winfiles.com	http://www.winfiles.com/tips/
PCTip Kummerkasten	http://www.pctip.ch/kummerkasten/
Symantec	http://www.symantec.com/region/de/techsupp/

Newsgroups und E-Mail-Support

Wer beim Hersteller für sein Problem keine Antwort gefunden hat, kann sich im Usenet auch an die anderen Anwender wenden. Suchen Sie Ihren Newsserver nach einer Newsgroup mit dem Produktnamen ab: Einfach im Newsreader ein Stichwort eingeben. Bevor Sie in eine Newsgroup posten, sollten Sie jedoch wirklich alle FAQs und Ihr Handbuch gründlich durchgelesen haben. Nicht selten findet man gerade bei den Anwendern eher eine Lösung als beim Hersteller selber. Microsoft allerdings bietet auch hier wieder einen erstklassigen Service: Einen eigenen Newsserver mit Newsgroups zu ihren Produkten: news://msnews.microsoft.com

* Ausgewählt wurden Websites und Hotlines mit Beispiel-Charakter bzw. von Produkten mit weiter Verbreitung. Die Listen erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

Hersteller-Support

ICONS: JAMES STEINBERG



Handbücher

Zum Glück muss man sich nach dem Kauf von Soft- oder Hardware kaum mehr mit fehlerhaft übersetzten Handbüchern herumschlagen. Ein Ärgernis ist die Dokumentation zu den Motherboards: Kaum ein Hersteller nimmt sich die Mühe, eine deutsche Version zu erstellen. Und viele vertrauen ganz auf die wenig lesefreundliche elektronische Hilfe. Um sie zu nutzen, muss man die entsprechenden Themen erst ausdrucken. Vorbildlich wären zwei Handbücher: Eines kurz und knapp für den schnellen Start, das andere umfangreich mit vielen praxisbezogenen Tips. Drei typische Handbuch-Beispiele:

Produkt	Umfang	Kommentar
Windows 95	Schmales Bändchen mit Anfänger-Infos	Zwar übersichtlich, doch von dünnem Info-Gehalt.
Office 97	700 Seiten zum «Arbeiten mit Office 97»	Gut gestaltetes Handbuch, das Office 97 anhand praktischer Beispiele erklärt. Sinnvolle Ergänzung zur Online-Hilfe.
Norton Utilities 3.0	Knapp 100 Seiten starke Broschüre	Nur für versierte User: Das Handbuch ist schlecht gestaltet, enthält kaum Bilder und erklärt zu kompliziert.

Bücher und Zeitschriften

Manch einer hat sich schon zu Tode gesucht, dabei waren die Antworten so nahe. EDV-Wissen in schriftlicher Form gibt es wie Sand am Meer, vom dicken Referenz-Wälzer bis zur Zeitschrift à la PCtip. Dabei sind die Dicken oft nicht einmal die besten; denn was nützt Ihnen endloses Gelaber über jede Zusatzfunktion in Word, wenn Sie einfach nur wissen wollen, wie Sie eine Textseite drucken können? Gefragt ist also kompaktes, kompetentes Know-how – und das entsprechende Medium dafür. Unsere Buchvorschläge bilden einen guten Grundstock im den PC-Ernstfall.

Autor, Titel	Verlag, ISBN	Kommentar
Oliver Rosenbaum: 1000 Fragen & Antworten	Smart Books 1997, ISBN 3-90848-820-6	Ein Kompendium, das auf leicht verständliche Art alles beantwortet, was Sie in Sachen Computer schon immer mal wissen wollten, aber nie zu fragen wagten.
Computer Fachlexikon	Microsoft Press 1997, ISBN 3-86063-808-4	Hervorragendes Lexikon mit allen Begriffen, die einem beim Arbeiten mit dem PC begegnen – mit deutscher Übersetzung der englischen Fachwörter.
G. Franken, M. Starke: Das Hardware-Buch	Thomson Publishing 1997, ISBN 3-82660-307-9	Bevor Sie zum Schraubenzieher langen und dem PC unter die Haube greifen, finden Sie hier verständliche Information über PC-Innereien und Ihre chirurgisch korrekte Behandlung.
Christine Koch: Windows 95 Troubleshooting	Microsoft Press 1996, ISBN 3-86063-362-7	Kompetent geschrieben, auf die Microsoft-Hotline gestützt, aber nicht ganz einfach zu verstehen, bietet dieses Buch Direkthilfe von Microsoft für Windows-95-Probleme.
Andreas Schlattmann: SmartSuite 97	Heyne/Markt & Technik 1998, ISBN 3-45314-247-0	Das Taschenbuch liefert gute Auskünfte über die Office-Alternative von Lotus und führt ein in WordPro, 1-2-3, Approach, Freelance Graphics und Organizer.
G. Courter, A. Marquis: Office 97 – Das Trainingsbuch	Sybex 1997, ISBN 3-81552-060-6	Gedacht zum Selbststudium der voluminösen Office-Suite von Microsoft, hilft dieses Buch mit seinem guten Index auch bei Schwierigkeiten weiter.

ernet vor allem in englischer Sprache. Microsoft bietet z.B. in ihrer oft.com/ einen erstklassigen Dienst an – leider oberflächlich bleibt er oft-Software ist dokumentiert und mit Lösungsschritten und oft-Produkt, welches Probleme macht, anschliessend kann mit ng gesucht werden. Gerade bei Firmen mit einer umfangreichen ten Hilfe-Seiten auch wirklich zu finden. Dort lohnt sich vielleicht ein rduktes, meistens findet man dort eine exakte URL zum jeweiligen ompaq Schweiz: Es wird nur auf den Telefon-Support verwiesen.

Kommentar

Jedes bekannte Problem wird mit Lösungswegen und Patches beschrieben.

Support-Seiten für ein Produkt sind schwer zu finden, dafür sehr guter E-Mail-Support (englisch).

Ist zum Teil sehr umständlich Hilfe zu finden.

Zuerst werden downloadbare Updates und Patches angepriesen, dann befindet sich die Seite aber noch im Aufbau ...

Nur teurer Telefon-Support möglich. Unter <http://www.compaq.com/support/> gibts wenigstens englische FAQs, Treiber und E-Mail-Support.

Die ehemalige Windows95.com-Website bietet neben dem riesigen Shareware-Archiv auch praktische Tips & Tricks in Englisch.

Archiv mit allen beantworteten Leser-Fragen, Möglichkeit Fragen zu stellen, die – falls innert nützlicher Frist lösbar – von der Redaktion beantwortet werden.

Sehr gute Navigation, individuelle Fragen werden innerhalb von 24 Stunden beantwortet!



«Ein Produkt ist nur so gut wie sein Handbuch.»

Claus Noack, Dokumentationsexperte

► Nick Rosenthal vom britischen Übersetzungsdienst Salford Translations Ltd., der unter anderem für Brother Handbücher und Software übersetzt und lokalisiert, bezeichnet sich selbst als eingefleischten Computerfreak. Trotzdem nimmt auch er lieber ein Handbuch mit ins Bett als den Laptop mit der Online-Hilfe. «Es liest sich halt leichter.»

Schwerer hatten es jene, die mit einer der ersten in deutscher Sprache erhaltenen Gebrauchsanleitung auskommen mussten. Das mit 1420 datierte Feuerwerkhandbuch richtete sich nämlich an «Städte, Festungen und Schlösser, die von Feinden belagert sind» und erläutert die Herstellung von Pulver und den Umgang mit Kanonen. Der «Feind» sitzt heute mehr in Windows oder in einer schlecht zusammenpassenden Hardware-Kombination. Einen Fehler findet man nie, falls die Anleitungen fehlen oder sie – wie bei einzelnen Bauteilen wie Motherboards oder Chip üblich – nur in Englisch vorhanden sind. «Ein Produkt ist nur so gut wie sein Handbuch», ist Claus Noack überzeugt. Er ist Leiter einer Dokumentationsstelle bei Siemens, Lehrbeauftragter an der Technischen Universität Berlin und Vorsitzender der Tekom Deutschland, eines Fachverbandes für technische Kommunikation und Dokumentation. Als Beispiel nennt er ISDN. Viele könnten ohne Anleitung noch wählen, seien aber bereits beim Programmieren der Telefonnummer überfordert. «Mit neuer Technik wächst auch ständig der Bedarf diese Technik zu erklären.»

Kaum mitgekommen in der Entwicklung sind da die Schreibkünste. Erfinder und Ingenieure haben die Dokumentationen für ihre Erfindungen und Apparate seit jeher selbst verfasst. Sie waren und sind auch heute noch «Gelegenheitsschriftsteller», doch selten so leidenschaftlich wie der Beamte Franz Kafka, der während seiner Arbeitszeit Unfallverhütungsregeln und Gefahrenhinweise für Maschinen schrieb und nach Dienstschluss zum Duster-Dichter wurde.

Endlich ist an der Technischen Universität Berlin ein Projekt gestartet worden, die Technikdokumentation zu erforschen. Und in der Schweiz ist der Beruf des Technischen Redaktors erst jetzt offiziell anerkannt worden. Bis Ende Jahr sollten die ersten Berufsdiplome vergeben werden, sagt Werner Rohrer, Präsident der Prü-

SW-Probleme verhindern

Der Weg ins Glück

- 1 **Lesen Sie nach dem Auspacken immer die ersten Kapitel des Handbuchs, in welchen es um das Installieren Ihres neuen Produktes geht. Dann dürfen Sie beruhigt ausprobieren. Kaputtgehen kann grundsätzlich nichts. Im schlimmsten Fall müssen Sie die Festplatte formatieren. Deshalb: Daten immer sichern! (Entsprechende Stelle im Handbuch lesen!)**
- 2 **Kommen Sie an einem Punkt nicht weiter, konsultieren Sie erst die Online-Hilfe, meist unter dem Menü ? zu finden, und geben Sie im Index ein Stichwort ein.**
- 3 **Werden Sie daraus nicht schlau, lesen Sie die entsprechenden Kapitel im Handbuch nach.**
- 4 **Fragen Sie Freunde um Rat, von denen Sie wissen, dass sie mit demselben Produkt erfolgreich arbeiten.**
- 5 **Im Buchhandel finden Sie viel Literatur zu fast jedem Programm, welches auf dem Markt erhältlich ist, und zu fast jedem Hardware-Problem. Aber Achtung: Viele sind zu teuer und nicht viel mehr als leicht aufgepeppte Bedienungsanleitungen. Und die sind gratis ...**
- 6 **Haben Sie die Antwort auf Ihre Fragen im Handbuch oder der Online-Hilfe nicht gefunden, weiss vielleicht der Support des Herstellers im Internet weiter. Oder Sie rufen die Hotline an. Allerdings: Man muss genau wissen, was man sucht.**

funkskommission der Tekom Schweiz. «So können wir langfristig die Qualität der Bedienungsanleitungen steigern», meint er.

Konkrete Zahlen sind schwer zu finden, doch den Experten ist eines klar: Anleitungen werden kaum gelesen. Wenn sich die Software nicht selbst erklärt oder die Hardware ihre Funktionen nicht «griffbereit» hält, schmökert kaum jemand im Handbuch, um die Lösung zu finden, sondern wählt die Nummer der Hotline. Sprechen sei halt naheliegender, natürlicher als mühevoll nachlesen, sagt Susanne Gysau von IBM Schweiz. Für Dokumentationsexperten Claus Noack sind die Handbücher schlicht zu dick und schlecht aufgemacht. Nick Rosenthal sieht den Hauptfehler darin, dass Handbücher wie die Software selbst aufs amerikanisch/englische Publikum ausgerichtet und anschliessend unter grossem Zeitdruck übersetzt werden. «Dabei erfordert eine Übersetzung fast so viel Zeit wie das ursprüngliche Erstellen, das hört aber leider keiner gern.» Kritisch sei auch die Indexierung: «Man muss den Inhalt des Stichwortverzeichnisses gut planen», betont Rosenthal.

Käufer von Hard- und Software sollten die beigefügte Dokumentation genau untersuchen. Knapp gehaltene Unterlagen, dafür ein kostenpflichtiges Support-Telefon – solch einen Hersteller sollten PC-Laien meiden, wollen sie sich nicht zusätzliche Kosten aufbürden. Eine gute Anleitung

- hat ein lockeres Layout mit Text und Bildern
- enthält Bilder, die den Text sinnvoll ergänzen

- ist verständlich geschrieben (kurze Sätze, bildhafte, strukturierte Erklärungen)
- kommt möglichst ohne Fachausdrücke aus oder erklärt sie leicht verständlich
- verfügt über sinnvolle Orientierungshilfen wie ein Stichwortverzeichnis, ein Inhaltsverzeichnis und sorgfältig gegliederte Kapitelüberschriften
- enthält Sicherheitshinweise
- nennt alle Voraussetzungen für den Gebrauch
- ist auf umweltfreundlichem Papier gedruckt.

Anleitungen überflüssig zu machen oder wenigstens ins Internet zu verlegen, ist ein Trend, den unter anderem Microsoft vorgeben will – mit dünnen Handbüchern, dafür mächtigen Online-Referenzen, mit immer intelligenteren Assistenten und einem Software-Selbstheilungssystem, wie es in Office 98 für den Mac oder in Windows 98 eingebaut ist.

Aus Kostengründen habe Microsoft die Handbücher auf die wesentlichsten Probleme reduziert, erklärt Eileen Crain, Marketing Manager für den Technical Support im Hauptquartier in Redmond, wo die Handbücher und Online-Hilfen auch in Deutsch erstellt werden. «Auch die Kunden schätzen es, keine dicken Handbücher mehr lesen zu müssen.» Schon jetzt, sagt Claus Noack von Siemens, gingen Grosskunden dazu über, Handbücher nur noch auf der CD-ROM zu verlangen. «In naher Zukunft wird sich der Kunde entscheiden können, ob er seine Handbücher auf Papier, CD oder im Internet haben will.»

Wenn er sie denn überhaupt liest. Da ist es doch viel einfacher, mal ganz scheu in die Newsgruppe eine Nachricht mit der Frage zu stellen, was denn nun RTFM bedeute? Die Antwort kam schnell: Read The Fucking Manual! Lies die verdammte Bedienungsanleitung! Denn nur sie ist die Eintrittskarte in den Olymp der Technik-Götter.

Checkliste

Falls das Handbuch versagt, rufen Sie nicht blindlings die Hotline an, sondern ...

Notieren Sie sich Ihr Problem, Ihre Frage, denn am Telefon gilt: Zeit ist Geld.

Halten Sie Seriennummern und andere Unterlagen zur Hard- oder Software bereit.

Der PC sollte laufen, die Software gestartet sein.

Wollen Sie hinter einen Fehler kommen, notieren Sie allenfalls auftauchende Meldungen Ihres PCs.

Der Klick zu noch mehr Wissen – mit Ihrem PCtipp-Abo

Sichern Sie sich jetzt die besten Tipps und Tricks rund um den PC. Zu einem unschlagbar günstigen Preis jeden Monat in Ihrem Briefkasten.

KLICKEN SIE HIER

AUCH SO KÖNNEN SIE GANZ EINFACH ABONNIEREN:

Bestellen Sie Ihr Abo übers Internet www.pctipp.ch/abo. Oder füllen Sie den Talon aus und senden Sie ihn an: PCtipp-Leserservice, Postfach, CH-9026 St. Gallen, Fax +41 71 314 04 08.

- Ja, ich möchte den PCtipp kennenlernen und bestelle ein Jahresabonnement Schweiz: **12 Ausgaben plus ein Sonderheft (Wert Fr. 5.90) für nur Fr. 49.–** (statt Fr. 56.30 am Kiosk).
Ausland: Fr. 64.– (Westeuropa, B-Post), Fr. 81.– (sonstige Länder, Luftpost) P010413
- Ich profitiere doppelt und bestelle ein **2-Jahres-Abo** für nur Fr. 86.– (statt Fr. 112.60 am Kiosk). 2-Jahres-Abo im Ausland nicht erhältlich.

Herr/Frau (Zutreffendes unterstreichen) _____

Vorname/Name _____

Firma _____

Strasse/Nr. _____

PLZ/Ort _____ Land _____



URHEBERRECHTS-HINWEIS

Der Artikel in diesem PDF-Dokument stammt aus dem PCtipp, der grössten Schweizer Computer-Zeitschrift. Der Inhalt ist urheberrechtlich geschützt. Die Urheberrechte liegen bei der **IDG Communications AG**. Nachdruck, Verbreitung und elektronische Wiedergabe, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlages.
Stand: Juni 2008
Preise für die Schweiz inkl. 2,4% MwSt.

WAS SIE NICHT DÜRFEN:

- Sie dürfen dieses PDF-Dokument nicht für kommerzielle Zwecke einsetzen.
- Sie dürfen dieses Dokument nicht verändern.
- Sie dürfen dieses Dokument weder gedruckt noch elektronisch in grossen Mengen an Dritte verteilen.
- Sie dürfen dieses Dokument nicht selbst als Download anbieten, jedoch einen Link darauf setzen.

WAS SIE DÜRFEN:

- Sie dürfen dieses Dokument ausdrucken und bei Bedarf an einzelne Dritte weitergeben.
- Sie dürfen dieses Dokument in elektronischer Form an einzelne Dritte weitergeben.

Dieses PDF-Dokument stellen wir Ihnen gratis zur Verfügung. Mit einem Abo des PCtipp leisten Sie einen Beitrag, der dieses Gratisangebot weiterhin ermöglicht.