

Supportforum-Regeln (SFR) für Circuit

Version 2.0, Stand: August 2016

1. Willkommen beim Circuit-Supportforum!

Diese Supportforum-Regeln (SFR) für Circuit beschreiben die Regeln für die Nutzung des Supportforums. Wir möchten Ihnen außerdem Tipps geben, wie Sie das Supportforum am effektivsten nutzen können.

Bitte beachten Sie, dass alle Inhalte, die auf dem Supportforum eingestellt werden, der [Acceptable Use Policy \(AUP\)](#) entsprechen müssen.

2. Posting von Anfragen: Bereiche, Mehrfachpostings und wie Sie den richtigen Ort finden

Das Circuit-Supportforum ist in Bereiche unterteilt. Bitte wählen Sie den Bereich, der thematisch am ehesten für Ihre Frage geeignet ist. Wenn Sie beispielsweise eine Frage über eine spezifische Funktion von Circuit haben, sollten Sie zunächst den Bereich für diese Funktion besuchen, falls vorhanden.

Sie sollten Ihre Frage nur in einem Bereich posten. Unify behält sich das Recht vor, Mehrfachpostings zu schließen oder zu löschen.

Viele der Fragen, die Sie zu Circuit haben, könnten schon vorher gepostet worden sein, manch vielleicht sogar schon häufiger. Versuchen Sie zunächst, das Forum nach einer Antwort zu durchsuchen, bevor Sie einen neuen Thread starten.

Posten Sie Ihre Frage nicht im Thread eines anderen, sofern es sich nicht genau um dasselbe Problem handelt. In der Regel sollten Sie Ihren eigenen Thread starten.

3. Auswahl des richtigen Themas

Versuchen Sie, eine geeignete Überschrift für Ihr neues Thema zu finden. Wenn Circuit beispielsweise eine Fehlermeldung liefert, ist es sinnvoll, die Fehlermeldung als Thema zu wählen. „FEHLER“ oder „BRAUCHE DRINGEND HILFE“ sind keine guten Bezeichnungen.

4. Geben Sie so viele technischen Informationen wie möglich

Damit wir und andere Nutzer des Forums Ihnen schnell und effektiv helfen können, beschreiben Sie bitte Ihr Problem möglichst detailliert, und Schritt für Schritt. Beschreiben Sie so viele Einzelheiten wie möglich, z.B. was ist schief gelaufen, was haben Sie vorher gemacht, Ihre Hardware-/Softwareumgebung, Ihren Browser, Plug-Ins, etc. Wenn Sie eine Fehlermeldung erhalten, kopieren Sie wortwörtlich in Ihren Beitrag. Versuchen Sie nicht, die Meldung zusammenzufassen – manchmal kommt es auf genau ein Wort oder eine Zahl an. Wenn Sie etwas gemacht haben, bevor ein Problem aufgetreten ist, beschreiben Sie genau, was Sie gemacht haben und zwar Schritt für Schritt.

Sie können und sollten Screenshots einstellen, um Ihr Problem darzustellen. Wir empfehlen Ihnen, statt Screenshots möglichst Webseite-Links zu posten. Überlegen Sie genau, was Sie posten, denn Screenshots könnten Informationen zeigen, die nicht jedem anderen Circuit-Nutzer im Forum zugänglich sein sollten.

5. Geben Sie möglichst wenige persönliche Informationen preis

Screenshots oder von Circuit generierte Logfiles können Informationen enthalten, die möglicherweise personenbezogen und/oder vertraulich sind. Damit weder für Sie, Ihr Unternehmen oder Ihre Organisation oder für Personen, die versuchen, Ihnen zu helfen, Probleme entstehen, überlegen Sie sorgfältig, was genau Sie posten. Im Zweifelsfall sollten Sie den Inhalt bearbeiten, bevor Sie ihn posten. Machen Sie beispielsweise Teile des Screenshots unkenntlich. Geben Sie keine Passwörter oder personenbezogenen Daten weiter!

Denken Sie daran, dass das Forum jedem Circuit Nutzer offen steht, d.h. quer durch alle Kunden, Unternehmen und Länder. Jeder kann Beiträge im Supportforum lesen, durchsuchen oder kopieren. Alles, was Sie als Beitrag im Forum posten, ist öffentlich. Alles, was Sie durch einen Link zugänglich machen, kann von anderen Nutzern des Forums angesehen werden.

Sie sollten alles, was Sie posten, auf sensible oder vertrauliche Informationen über andere Personen oder Ihr Unternehmen bzw. Organisation prüfen. Posten Sie keine personenbezogenen Daten anderer Personen, einschließlich der von anderen Circuit-

Nutzern. Soweit möglich, entfernen Sie bitte personenbezogene Daten aus Nachrichten, Screenshots oder anderen Daten, die Sie in das Supportforum einstellen, indem Sie diese vor dem Posten löschen oder unkenntlich machen. Denken Sie daran, dass Dateien, die Sie posten, Metadaten enthalten können.

Sie posten alle Inhalte im Forum auf eigenes Risiko. Unify haftet nicht für den Missbrauch der Inhalte, die Sie im Forum gepostet haben.

Wenn Sie individuelle Unterstützung benötigen und/oder keine Informationen zugänglich machen möchten, wenden Sie sich bitte an uns oder Ihren Unify Partner. Abhängig von den gebuchten Leistungen bzw. gegen zusätzliches Entgelt, könnten andere Formen der Unterstützung erhältlich sein, bei denen Daten nicht im Forum offen sichtbar sind.

6. Posten von Links

Wenn Ihre Frage sich auf eine bestimmte Webseite oder Seite bezieht, auf die alle Circuit-Nutzer zugreifen können, oder wenn Sie externe Dienste (wie Image-Hosts für Screenshots) zur Speicherung von Inhalten verwenden, können Sie in Ihrem Beitrag einen Link zu diesem externen Inhalt einfügen. Das Circuit-Supportforum ist jedoch kein Link-Portal. Bei übermäßigem Verlinken kann, ebenso wie bei Signaturen oder Links die keinen Bezug zu einer Frage haben, ein Moderator eingreifen. Beachten Sie außerdem, dass im allgemeinen Links später nicht entfernt werden. Sie sind verantwortlich für jeden Link in Ihrem Beitrag und wenn Sie den verlinkten Inhalt nicht mehr bereitstellen wollen, sollten Sie den Inhalt von diesem Dienst entfernen. Es ist sinnvoll, solche Inhalte, z.B. Screenshots, zu entfernen, nachdem Ihre Frage beantwortet wurde.

7. Posten umfangreicher Auszüge aus Logfiles oder Screenshots

Wenn Sie umfangreiche Auszüge aus Logfiles oder einen großen Screenshot posten, wird der Thread oft schlecht lesbar. Außerdem ist es schwierig, die relevante Information zu finden. Wir bitten Sie stattdessen, Logfiles über einen externen Dienst einzufügen und sie als Link mit Ihrem Beitrag zu posten.

Es ist schwer, genau vorzugeben, was ein „umfangreicher Auszug“ ist. Am besten beurteilen Sie das selbst. Alle Beiträge mit mehr als 100 Zeilen Logfile sind wahrscheinlich zu lang. Denken Sie stets daran, dass die anderen Circuit-Nutzer Ihnen kostenlose Unterstützung leisten. Es ist auch normalerweise viel einfacher, ein über eine externe Quelle bereitgestelltes Logfile zu lesen als einen Zeilenblock innerhalb eines Forum-Beitrags.

8. Löschen oder Überarbeiten von Posts

Es ist nicht Teil unserer Unternehmenspolitik, Forum-Beiträge zu überarbeiten oder zu löschen, sofern es sich nicht um Spam, anstößige oder rechtswidrige Inhalte oder klaren Missbrauch handelt. In diesen Fällen behalten wir uns vor, Themen oder Beiträge zu löschen, die wir als unangemessen oder schädlich für das Supportforum erachten.

Wenn ein Beitrag gepostet wird und Antworten zu einem Problem eingehen, wird dieser Beitrag Teil des Supportforums und ist eine Ressource, von der andere Circuit-Nutzer profitieren. Das Löschen von Posts mindert diesen Mehrwert. Moderatoren können entscheiden, sensible Informationen, die versehentlich in Posts enthalten sind, zu entfernen. Natürlich ist es am besten, wenn Sie von Anfang an nichts veröffentlichen, das Sie nicht in der Öffentlichkeit sehen möchten.

9. Eröffnen und Löschen eines Kontos

Jeder Circuit Nutzer ist automatisch mit einem Forums-Konto verlinkt, d.h. jeder Circuit Nutzer kann Nutzer des Circuit-Supportforums werden. Während ein Circuit Nutzer und die Nutzerinhalte nach Vertragsende gelöscht werden können, werden die Inhalte, die Sie im Circuit-Forum gepostet haben, grundsätzlich nicht gelöscht. Wenn Sie das Forum nicht mehr benutzen möchten, melden Sie sich ab und rufen Sie die Seite nicht mehr auf.

10. Kostenpflichtiger Support

Das Circuit-Supportforum steht allen Circuit Nutzern offen, inklusive derer mit einem Free Trial Account.. Ein Teil des Supports erfolgt durch uns, aber der Großteil stammt von anderen Circuit Nutzern, die freiwillig und kostenfrei ihre Hilfe anbieten und viel Zeit aufwenden, um anderen zu helfen – auch Ihnen mit Ihren Anliegen.

Wenn ein Problem zu kompliziert ist, empfehlen Ihnen diese Circuit Nutzer möglicherweise, professionelle Unterstützung von uns anzufordern. Bitte werten Sie das nicht als unfreundliches Verhalten. Der Hauptgrund dafür ist, dass Sie mehr Unterstützung benötigen, als das Forum mit seinen freiwilligen Helfern leisten kann.

Beachten Sie bitte, dass kostenpflichtige Service Packages auch Support-Optionen enthalten, die einen privaten 1:1-Austausch von Informationen zwischen Ihnen und uns ermöglichen.

11. Kein Support für kommerzielle Produkte Dritter

Circuit ist ein Produkt von Unify und das Forum ist ausschließlich Circuit gewidmet. Wenn sich Ihr Problem auf eine kommerzielle Software oder einen kommerziellen Dienst Dritter bezieht und nicht auf solche, die wir verwenden, um Circuit für Sie bereitzustellen, und wenn Sie dafür Support benötigen, wenden Sie sich bitte an die offiziellen Supportkanäle für diese Drittprodukte, z.B. bei Browser-Problemen. In manchen Fällen verweisen wir Sie ausdrücklich an diese Stellen. Die Drittanbieter sind für den Support ihrer Produkte zuständig.

Wir bitten Sie, für gegenseitigen Support zwischen Ihnen und anderen Circuit Nutzern keine Vergütung zu verlangen, oder kostenpflichtige Leistungen zu bewerben oder den Support über andere private Kommunikationsmittel fortzusetzen. Der Sinn des Supportforums besteht darin, dass Circuit Nutzer einander helfen, und nicht, um darin um Aufträge zu werben. Wir behalten uns das Recht vor, Circuit Nutzer zu sperren, die das Supportforum für diesen Zweck missbrauchen.

12. Nicht erlaubte Inhalte

Alle Inhalte des Supportforums müssen den [Acceptable Use Policy \(AUP\)](#) entsprechen.

Posten Sie KEINE Inhalte, die für die Öffentlichkeit nicht geeignet sind oder für den Zugriff während der Arbeitszeit nicht geeignet sind. Bitte beachten Sie, dass das Forum von Menschen aus vielen verschiedenen Ländern oder Kulturen oder Geschäftsumfeldern besucht wird. Inhalte können für Sie, in Ihrem Land oder bei Ihrem Arbeitgeber absolut akzeptabel sein, aber das muss in einem anderen Land, einer anderen Kultur oder einem anderen Geschäftsumfeld nicht unbedingt der Fall sein. Beschränken Sie Ihre Posts auf Fragen in Verbindung mit Circuit.

Wenn Sie auf Informationen stoßen, die Sie als unangemessen betrachten, informieren Sie uns darüber, z.B. über den für Sie zuständigen Kundenkontakt, und beschreiben Sie kurz, warum Sie der Auffassung sind, dass der Beitrag oder Link unangemessen ist.

Wir behalten uns vor, jeden Beitrag oder Link zu überarbeiten oder vollständig zu entfernen, der Inhalte enthält, die wir als für die Öffentlichkeit ungeeignet betrachten.

Weitere Einzelheiten dazu finden Sie in der [Acceptable Use Policy \(AUP\)](#).

13. Moderation von Postings

Alle Inhalte, die im Forum gepostet werden, müssen den [Acceptable Use Policy \(AUP\)](#) entsprechen. Gelegentlich wird deshalb der Inhalt eines Themas moderiert. Die Moderation reicht von leichtem Überarbeiten einiger Posts über das vollständige Entfernen von Themen bis hin zur Deaktivierung von Circuit-Nutzern.

Mögliche Anlässe für eine Moderation sind:

- Posten personenbezogener Daten: Circuit-Nutzer sollten ihre E-Mail-Adressen nicht posten und andere nicht um ihre E-Mail-Adresse oder um Kontaktdaten von Personen außerhalb des Supportforums bitten.
- Passwörter oder andere sensible Informationen: Sie sollten niemals Passwörter oder andere sensible Informationen posten, die nicht für die gesamte Community der Circuit-Nutzer öffentlich zugänglich sein sollten, und auch nicht um Übermittlung von Passwörtern oder sensiblen Informationen bitten.
- Beachten Sie die grundlegenden Regeln der Netiquette: Bitte belästigen oder beschimpfen Sie andere nicht. Versenden Sie keine E-Mails mit Schimpfwörtern. Stalken Sie sie nicht. Seien Sie höflich und freundlich.
- Spam und andere überflüssige Postings: Spam und Affiliate-Links, doppelte Posts, beleidigende Posts, Posts ohne Inhalt, Flames und Hinweise auf nicht jugendfreie Inhalte werden entfernt. Wir behalten uns vor, automatische Filtersysteme zur Vereinfachung dieser Aufgabe einzusetzen.
- Posten in Großbuchstaben, übermäßiger Einsatz von Ausrufezeichen und ähnliches wird als Schreien betrachtet und ist unhöflich.

Die Aufzählung ist nicht abschließend. Jeder Post wird gesondert für sich beurteilt.

Wenn Sie sich wiederholt nicht an diese Regeln halten, können Ihr Circuit-Nutzerkonto und Ihr Foren-Konto deaktiviert werden. Der für Sie zuständige Kundenkontakt wird über die Sperrung und die Gründe für die Sperrung informiert. Sperrungen erfolgen i.d.R. nicht allein aufgrund einer spezifischen Verhaltensweise oder eines bestimmten Inhalts, sondern sind das Ergebnis einer umfassenden Gesamtabwägung im Einzelfall. Wenn Sie andere angreifen, beschimpfen, beschuldigen, anstößige E-Mails versenden oder die Autorität der Moderatoren in Frage stellen, müssen Sie mit einer Sperrung rechnen. Die Faustregel lautet: „Verhalten Sie sich höflich“.

14. Änderungen der Supportforum-Regeln

Wir können die Supportforum-Regeln ändern, um Feedback von Kunden, Änderungen im Rahmen von Circuit oder Neuerungen der anwendbaren Gesetze widerzuspiegeln. Bevor diese Änderungen wirksam werden, benachrichtigen wir Sie, Ihr Unternehmen

oder Ihre Organisation im Voraus über den Kundenkontakt und den Circuit-Tenancy-Administrator, indem wir eine Mitteilung auf der Loginseite von Circuit veröffentlichen. Wir stellen einen Link bereit, unter dem Sie die aktualisierten Supportforum-Regeln einsehen können. Je nach gewählter Einstellung können wir außerdem eine Mitteilungs-E-Mail versenden und/oder eine Nachricht innerhalb von Circuit veröffentlichen.

Diese Benachrichtigung(en) erfolgt/erfolgen unabhängig von dem im Vertrag vereinbarten Mitteilungsverfahren und schränken die diesbezüglichen Regelungen nicht ein.

Wir bitten Sie, diese Supportforum-Regeln regelmäßig durchzusehen. Sofern nichts Abweichendes von den anwendbaren Gesetzen vorgeschrieben oder erlaubt ist, gelten diese Änderungen nur für Inhalte, die ab dem Wirksamkeitsdatum der Änderung gepostet werden.