

Einführung 4

Was ist WeCare? 4

Hauptfunktionen 5

Wer sollte WeCare nutzen? 5

Über dieses Benutzerhandbuch 6

Erfassung von Themen und Diskussionen 6

Themenverwaltung und Administration 6

Erste Schritte 7

Systemanforderungen (On-Premises) 7

Installationsanforderungen 7

Nutzung 7

Installation (On-Premises) 8

Über Nutzerrollen und Berechtigungen 10

Berechtigungen von normalen Nutzern 10

Berechtigungen von Institutionsnutzern (zusätzlich) 10

Berechtigungen von Administratoren (zusätzlich) 10

Verwenden der öffentlichen Plattform 11

Themen finden 12

Funktionen der Karte 12

Themen filtern 12

Themen eingeben 13

Was passiert nach der Übermittlung eines neuen Themas? 13

Verfassen von Beiträgen zu existierenden Themen 14

Verfassen eines Beitrags 14

Bearbeiten und Löschen von Beiträgen 14

Empfangen von Benachrichtigungen 15

Wann Benachrichtigungen versendet werden 15

Mitteilungseinstellungen 15

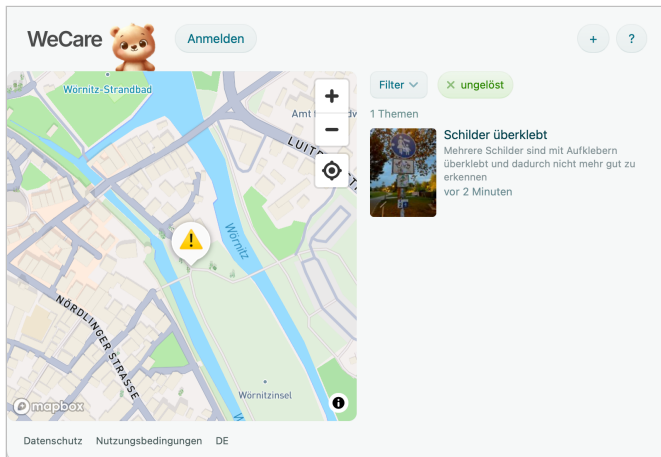
Verwalten von Themen 16

Themen organisieren und suchen 18

So bewegen Sie ein Thema in einen anderen Ordner	18
So finden Sie Themen über die Volltextsuche	18
Themen moderieren	18
So bearbeiten Sie ein Thema	18
So löschen Sie ein Thema	19
Zusätzliche Werkzeuge für Administratoren	20
Verwalten von Nutzern	20
Nutzerverwaltung aufrufen	20
Einen Nutzer löschen	20
Einem Nutzer Administratorrechte zuweisen	21
Diagnose	21
Diagnose aufrufen	21
Einstellungen vornehmen	22
Allgemein	23
Anpassen des Anwendungsnamens und der Kopfzeile	23
Institution	23
Konfiguration der Institutionseinstellungen	23
Hochladen eines Logos oder Wappens	24
Festlegen des Verantwortungsgebiets	24
Domain	25
Änderung des Domainnamens	25
Inhalt	26
Erstellen einer neuen Seite	26
Fußzeilennavigation ändern	26
Über Textbausteine	27
Überschreiben eines Textbausteins	27
Verwenden von Kategorien	28
Über- und Unterkategorien	28
Verwenden von Kategorien für den Titel anstelle des Freitextfelds	28
Datenbank	29

Datenbankverbindung konfigurieren	29
Testen der Verbindung	29
E-Mail	30
SMTP-Einstellungen ändern	30
Testen der Verbindung	30
Absender- und Kontakt-E-Mail-Adressen festlegen	30
Karte	31
Kartenanbieter festlegen	31
Inhaltsüberprüfung	32
Ein lokales Programm zur automatischen Überprüfung von Bildern festlegen	32
Lizenz	33
Einen neuen Lizenzschlüssel hinterlegen	33
WeCare-Netzwerk	34
WeCare-Netzwerk aktivieren oder deaktivieren	34
Aktualisierung	35
Installieren eines Softwareupdates	35
Problembehebung und weitere Hilfe	36
Probleme und Lösungen	36
E-Mails werden nicht zugestellt.	36
Die Karte wird nicht angezeigt.	37
Benutzer können sich nicht anmelden.	37
Es wird eine leere Seite oder eine Nicht gefunden-Meldung angezeigt.	38
Die Datenbankverbindung schlägt fehl.	39
Weitere Hilfe zu WeCare	40
Wie Sie weitere Hilfe erhalten	40
Wann Sie den WeCare-Support kontaktieren sollten	40

Einführung



Die Karte von WeCare im Browser

Was ist WeCare?

WeCare ist eine standortbasierte Themenmanagement-Plattform, die für Städte, Gemeinden und Unternehmen entwickelt wurde. Sie ermöglicht es ihren Nutzern, Themen zu melden, zu verfolgen und zu diskutieren, während sie Betreuern Werkzeuge zur Verfügung stellt, um Themen effizient zu verwalten.

Hauptfunktionen

- *Themenerfassung*: Nutzer können Themen mit Beschreibungen und Bildern eingeben.
- *Kartenansicht*: Alle Themen werden zur einfachen Navigation auf einer interaktiven Karte angezeigt.
- *Diskussionen*: Nutzer können Kommentare und zusätzliche Details zu allen Themen hinzufügen.
- *Benachrichtigungen*: Bei Statusaktualisierungen und neuen Kommentaren werden Benachrichtigungen gesendet.
- *Verwaltungsbereich*: Betreuer können Themen moderieren, in Ordnern organisieren und Nutzer verwalten.
- *Anpassungsoptionen*: Administratoren können verschiedene Einstellungen konfigurieren, z. B. Aussehen, Inhalt, E-Mail-Einrichtung und Kartenanbieter.

Wer sollte WeCare nutzen?

- *Gemeinden und lokale Verwaltungen* – um kommunale Anliegen effizient zu verfolgen, Lösungen schnell umzusetzen und Bürger aktiv in Verbesserungen vor Ort einzubeziehen.
- *Unternehmen und Nichtregierungsorganisationen* – für die Verwaltung interner Themenberichte und -lösungen.

Über dieses Benutzerhandbuch

Dieses Benutzerhandbuch bietet einen Überblick über die Funktionen von WeCare. Es enthält schrittweise Anleitungen für die Installation, Konfiguration und Verwendung der Plattform sowie Tipps zur effizienten Nutzung.

Erfassung von Themen und Diskussionen

Erfahren Sie, wie Themen erfasst, gesucht, gefiltert und diskutiert werden können. Lernen Sie, wann Benachrichtigungen versendet werden, und welche Berechtigungen und Einschränkungen es innerhalb der Plattform gibt.

Themenverwaltung und Administration

Erfahren Sie, wie Sie Themen und Diskussionen moderieren können, den Status von Themen ändern und Nutzer verwalten können. Lernen Sie Anpassungsoptionen kennen, wie z. B. Erscheinungsbild (eigener Name und Logo), E-Mail-Einstellungen, Datenbankkonfiguration und die Auswahl eines Kartenanbieters.

Erste Schritte

Systemanforderungen (On-Premises)

Installationsanforderungen

Für die Installation von WeCare muss Ihr Server die folgenden Anforderungen erfüllen:

- Unterstützte Betriebssysteme: **Ubuntu Server** (24.04 LTS oder neuer) oder **Debian** (12 oder neuer)
- Speicher: **mindestens 200 MB** freier Speicherplatz
- **Node.js** (Version 22 oder neuer)
- **PostgreSQL** (Version 15 oder neuer) mit **PostGIS**-Erweiterung
- Zugriff auf einen **SMTP-Server** für den E-Mail-Versand

Nutzung

Sie können die WeCare-Weboberfläche auf verschiedenen Geräten verwenden, einschließlich Desktop-Computern/Laptops, Tablets und Smartphones. Für die Nutzung der Weboberfläche wird ein Browser in aktueller Version empfohlen.

Installation (On-Premises)

Dieses Kapitel führt Sie durch die Installation von WeCare auf einem Linux-Server. Bevor Sie beginnen, stellen Sie sicher, dass:

- der Server die **Systemvoraussetzungen** erfüllt
- Sie über **root- oder sudo-Rechte** verfügen

Schritt 1: Herunterladen des Softwarearchivs

Laden Sie die das Softwarearchiv von WeCare von der Website und entpacken Sie es an einem passenden Ort.

Schritt 2: Ausführen des Installationsskripts

Starten Sie die Installation, indem Sie das Skript `install.sh` ausführen. Dadurch werden die erforderlichen Komponenten installiert und die Software mit den Standardeinstellungen konfiguriert.

Optionale Parameter:

Parameter	Beschreibung	Beispiel
<code>--port</code>	Port für die Software	3000
<code>--host</code>	wo der Einrichtungsassistent erreichbar sein wird	example.local
<code>--protocol</code>	HTTP oder HTTPS	https
<code>--language</code>	Sprachauswahl überspringen durch Angabe eines Sprachcodes	de

Schritt 3: Einrichtungsassistenten öffnen

Wenn die Installation erfolgreich war, zeigt das Skript eine spezielle **Einrichtungs-URL** an:

`http://example.local:3000/setup/?key=a1b2c3d4e5a6b7c8d9e0`

Kopieren Sie diese URL und fügen Sie sie in Ihren Browser ein, um mit der Einrichtung fortzufahren.

Schritt 4: Einrichtungsassistenten abschließen

Der webbasierte Einrichtungsassistent führt Sie durch die letzten Konfigurationsschritte:

- **Produktschlüssel** - Geben Sie Ihren Produktschlüssel ein, um die Software zu aktivieren.
- **Datenbankeinstellungen** - Geben Sie Ihren Datenbank-Host, Ihren Nutzernamen und Ihr Passwort ein.
- **Domain** - Legen Sie den Domainnamen fest, unter dem die Software im Internet erreichbar sein soll.
- **E-Mail-Einstellungen** - Konfigurieren Sie einen SMTP-Server für den Versand von E-Mails.
- **Institution** - Geben Sie den Namen Ihrer Organisation an.
- **WeCare-Netzwerk** - Aktivieren Sie die WeCare-Netzwerk-Funktion, um Ihre Organisation mit anderen WeCare-Installationen zu verbinden (optional).

Hinweis: Bei der Installation wird die Node.js-Binärdatei in den Ordner `/opt/wecare` kopiert und mit Rechten für den Nutzer `wecare` versehen.

Über Nutzerrollen und Berechtigungen

WeCare unterscheidet drei Nutzerrollen: *normale Nutzer*, *Institutionsnutzer* und *Administratoren*. Jede Rolle verfügt über unterschiedliche Berechtigungen innerhalb der Plattform.

Berechtigungen von normalen Nutzern

- Themen mit Beschreibung, Ort und Anhängen eintragen
- Die Themenliste oder Karte durchsuchen und filtern
- Kommentare und zusätzliche Details zu Themen hinzufügen
- Benachrichtigungen erhalten, wenn sich der Status eines Themas ändert oder neue Kommentare hinzugefügt werden
- Themen und Beiträge entfernen, deren Autor sie sind

Berechtigungen von Institutionsnutzern (zusätzlich)

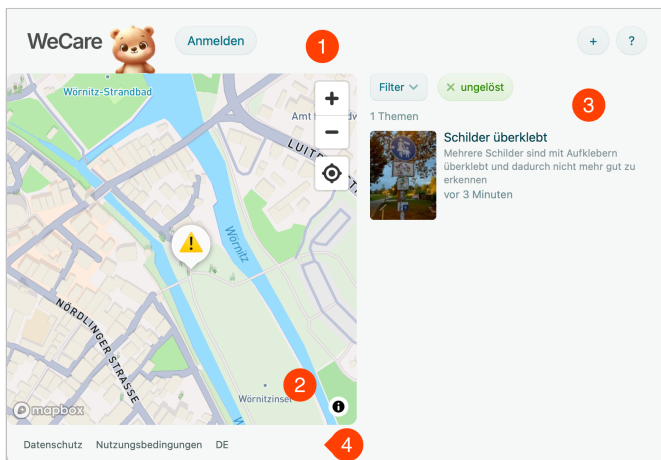
- Themen und Beiträge bearbeiten oder entfernen und den Bearbeitungsstatus von Themen ändern
- Themen in Ordner kategorisieren und verschieben

Berechtigungen von Administratoren (zusätzlich)

- Einstellungen für die Plattform ändern
- Registrierte Nutzer auflisten, löschen und deren Berechtigungen verwalten
- Diagnoseinformationen anzeigen lassen

Verwenden der öffentlichen Plattform

Die WeCare-Plattform bietet eine interaktive Karte, die alle erfassten Themen anzeigt. Nutzer können Themen anhand ihres Standorts durchsuchen und nach verschiedenen Kriterien filtern.



- 1 Kopfzeile 2 Karte 3 Themenliste 4 Fußzeile

Themen finden

Themen werden auf der Karte als Markierungen dargestellt. Wählen Sie eine Markierung aus, um eine Detailansicht mit verschiedenen Daten zu öffnen, darunter:

- Titel und Beschreibung
- falls vorhanden, angehängte Bilder
- Eintragsdatum
- Status (ungelöst, gelöst)

Funktionen der Karte

- *Zoomen & Schwenken*: Navigieren Sie mit der Maus oder per Touch-Gesten auf der Karte.
- *Gruppierte Markierungen*: Wenn mehrere Themen im selben Gebiet auftreten, können diese zu Clustern gruppiert werden. *(Hinweis: nur verfügbar beim Mapbox-Kartendienst)*

Themen filtern

Sie können die Auswahl der angezeigten Themen mithilfe der Filteroptionen verfeinern.

- Zeitraum (*„Zeige Themen an, die innerhalb eines bestimmten Zeitraums eingetragen wurden“*)
- Status (*„Zeige nur ungelöste oder nur gelöste Themen an“*)

Themen eingeben

Folgen Sie diesen Schritten, um ein neues Thema einzugeben:

1. Wählen Sie die Schaltfläche **+** oben rechts in der Kopfzeile aus, um die Ansicht **Neues Thema** zu öffnen.
2. Geben Sie Daten zum Thema ein:
 - **Titel und Beschreibung:** Geben Sie einen kurzen und klaren Titel an, der das Thema beschreibt oder wählen Sie eine passende Kategorie aus. Fügen Sie relevante Details über das Thema hinzu.
 - **Standort:**

Bedienen Sie die Schaltfläche **Auf der Karte wählen**, um den genauen Standort des Themas festzulegen.

Zusätzlich können Sie für eine Ortsbeschreibung das Textfeld **Standortbeschreibung** verwenden.

3. Fügen Sie gegebenenfalls *Fotos* als **Anhang** hinzu, um den visuellen Kontext zu verdeutlichen.
4. Wählen Sie die Schaltfläche **Thema erstellen** aus.

Was passiert nach der Übermittlung eines neuen Themas?

- Das neue Thema wird auf der Karte sichtbar.
- Das Thema wird für den Autor als „**Mir wichtig**“ markiert. Dadurch wird bei Aktivitäten wie Statusänderungen oder neuen Beiträgen eine Benachrichtigung ausgelöst.

Verfassen von Beiträgen zu existierenden Themen

Nutzer können sich an Diskussionen beteiligen und zusätzliche Details bereitstellen, indem sie **Beiträge** zu Themen verfassen.

Verfassen eines Beitrags

1. Vergewissern Sie sich, dass Sie mit Ihrer registrierten E-Mail-Adresse und Ihrem Passwort angemeldet sind.
2. Navigieren Sie zu dem Thema, zu welchem Sie den Beitrag schreiben möchten.
3. Geben Sie Ihren neuen Beitrag im Abschnitt **Diskussion** in das Textfeld ein.
4. *Beitrag veröffentlichen*: Wählen Sie **Senden** aus, um Ihren Beitrag der Diskussion hinzuzufügen.

Bearbeiten und Löschen von Beiträgen

- Nutzer können eigene Beiträge **bearbeiten** oder **löschen**.
- Administratoren können jeden Beitrag **bearbeiten** oder **löschen**, wenn er gegen die Richtlinien der Plattform verstößt.

Empfangen von Benachrichtigungen

WeCare kann Nutzer durch Benachrichtigungen über verschiedene Aktivitäten informieren, welche es den Nutzern ermöglichen, über den Status von Themen auf dem Laufenden zu bleiben.

Wann Benachrichtigungen versendet werden

Nutzer können einzelne Themen über die Schaltfläche **Mir wichtig** markieren, um folgende Benachrichtigungen zu erhalten:

- *Statusänderung*: Der Status eines Themas hat sich geändert (von *ungelöst* auf *gelöst*).
- *Neue Beiträge*: Jemand hat zum Thema einen neuen Beitrag verfasst.

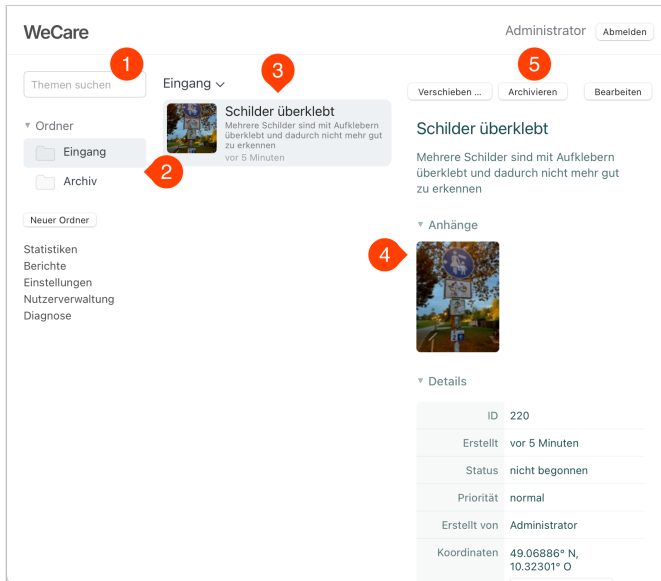
Mitteilungseinstellungen

Nutzer können festlegen, wie sie über neue Benachrichtigungen informiert werden möchten. Um die Einstellungen zu ändern,

1. öffnen Sie das Kontomenü über die Schaltfläche mit Ihrem Namen in der Kopfzeile oben links.
2. Wählen Sie **Mitteilungen**.
3. Wählen Sie die gewünschten Optionen aus.

Verwalten von Themen

Institutionsnutzer können Themen und Beiträge moderieren, deren Status ändern und sie in Ordnern ablegen.



- 1 **Suche** Geben Sie hier einen Begriff ein, um nach Themen in allen Ordnern zu suchen.
- 2 **Ordnerliste** Hier können Sie Ordner öffnen und erstellen.
- 3 **Liste von Themen** Hier finden Sie alle Themen, die in dem ausgewählten Ordner abgelegt sind.
- 4 **Detailansicht / Bearbeitungsansicht** Hier sehen Sie die Details eines Themas und können es bearbeiten.
- 5 **Funktionsleiste** Hier finden Sie die Schaltflächen, um Themen zu bearbeiten, zu verschieben oder zu löschen.

Themen organisieren und suchen

So bewegen Sie ein Thema in einen anderen Ordner:

- Erstellen Sie gegebenenfalls einen neuen Ordner über die Schaltfläche **Neuer Ordner** unterhalb der Ordnerliste ②.
- Navigieren Sie zum Thema, welches Sie bewegen möchten.
- Ziehen Sie das Thema aus der Liste ③ in den gewünschten Ordner in der Ordnerliste ②.
- Alternativ können Sie die Schaltfläche **Verschieben** in der Funktionsleiste ⑤ verwenden.

So finden Sie Themen über die Volltextsuche:

- Geben Sie einen Suchbegriff in das Suchfeld ① ein.
- Wählen Sie oberhalb der Themenliste aus, ob Sie in allen Ordnern oder nur im aktuellen Ordner suchen möchten.

Themen moderieren

So bearbeiten Sie ein Thema:

- Navigieren Sie zum Thema, welches Sie bearbeiten möchten.
- Bedienen Sie die Schaltfläche **Bearbeiten** in der Funktionsleiste ⑤.
- Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor und bestätigen Sie diese anschließend in der Funktionsleiste mit der Schaltfläche **Speichern**.

So löschen Sie ein Thema:

- Navigieren Sie zum Thema, welches Sie löschen möchten.
- Bedienen Sie die Schaltfläche **Bearbeiten** in der Funktionsleiste .
- Wählen Sie in der Funktionsleiste die Schaltfläche **Löschen** aus.

Zusätzliche Werkzeuge für Administratoren

Administratoren können Nutzer verwalten und Diagnoseinformationen abrufen.

Verwalten von Nutzern

Nutzerverwaltung aufrufen

Öffnen Sie die Verwaltungsoberfläche und wählen Sie **Nutzerverwaltung** unterhalb der Ordnerliste aus.

Einen Nutzer löschen

Suchen Sie den Nutzer in der Liste und bedienen Sie die Schaltfläche **Löschen**.

Achtung: Dies entfernt den Nutzer und alle seine Themen und Beiträge vollständig und unwiderruflich aus dem System.

Einem Nutzer Administratorrechte zuweisen

Suchen Sie den Nutzer in der Liste und bedienen Sie die Schaltfläche **Zum Administrator machen**.

Diagnose

Diagnose aufrufen

Öffnen Sie die Verwaltungsoberfläche und wählen Sie **Diagnose** unterhalb der Ordnerliste aus. Innerhalb der Diagnoseoberfläche können Sie die eine Liste von Hinweisen, Warnungen oder Fehlern sehen, die aufgetreten sind. Sie können die Liste über die Schaltfläche **Protokoll herunterladen** als Datei speichern.

Einstellungen vornehmen

Administratoren können verschiedene Einstellungen ändern, um WeCare anzupassen.

The screenshot displays the 'Einstellungen' (Settings) menu on the left, with 'Allgemein' (General) selected. The main area shows the 'Allgemein' settings. At the top right, it indicates the user is an 'Administrator' with an 'Abmelden' (Log out) button. The settings include:

- Name der Anwendung:** A radio button selection between 'WeCare' (selected) and 'Eigener Name:'.
- Seitenkopf:** A section with two checkboxes: 'Logo der Institution anzeigen' (unchecked) and 'Maskottchen anzeigen' (checked).
- Speichern:** A blue button to save the changes.

Das Einstellungsmenü

Einstellungsmenü öffnen

Um auf Einstellungen zuzugreifen, melden Sie sich als Administrator an und öffnen Sie die Verwaltungsoberfläche. Wählen Sie den Link **Einstellungen** unterhalb der Ordnerliste aus.

Allgemein

Anpassen des Anwendungsnamens und der Kopfzeile

1. Suchen Sie im Abschnitt **Einstellungen > Allgemein** die Optionen **Name der Anwendung** und **Seitenkopf**.
2. Konfigurieren Sie die folgenden Anzeigeeinstellungen:
 - **Name der Anwendung:** Der Name, der in der Kopfzeile angezeigt werden soll (*Standard: leer*)
 - **Logo der Institution anzeigen:** Schalten Sie diese Option ein, um das Logo der Einrichtung anzuzeigen oder auszublenden. (*Standard: WeCare-Logo*)
 - **Maskottchen anzeigen:** Aktivieren oder deaktivieren Sie das WeCare-Maskottchen in der Kopfzeile. (*Standard: ja*)
3. Bestätigen Sie Ihre Änderungen mit der Schaltfläche **Speichern**.

Institution

Konfiguration der Institutionseinstellungen

- **Personen mit Zugriff:** Nutzer, die Zugriff auf die Themenverwaltung haben sollen. Sie können neue Personen einladen, indem Sie ihre E-Mail-Adressen eingeben. Diese Personen erhalten dann eine Einladung per E-Mail.
- **Logo und Wappen:** Das Logo und das Wappen der Institution
- **Vollständiger Name:** Der juristische Name der Institution, wenn vorhanden

- **Gebräuchlicher Name oder Kurzform:** Ein kürzerer oder informeller Name
- **Über die Institution:** Eine kurze Beschreibung der Institution
- **Verantwortungsgebiet:** Der geografische Bereich, in dem die Institution tätig ist

Hochladen eines Logos oder Wappens

1. Unter dem Abschnitt **Logo oder Wappen:**
 - Bedienen Sie die Schaltfläche **Datei auswählen**, um ein Bild auszuwählen und hochzuladen.
2. Stellen Sie sicher, dass das hochgeladene Bild eine ausreichende Auflösung hat. Falls die Auflösung nicht ausreichend ist, wird eine Warnung angezeigt.

Festlegen des Verantwortungsgebiets

1. Suchen Sie die Einstellungen **Verantwortungsgebiet**.
2. Öffnen Sie mit der Schaltfläche **Zentrum wählen** die Karte, um das Zentrum des Verantwortungsgebiets auszuwählen.
3. Legen Sie über die Schaltfläche **Radius ändern** den Radius in Metern fest.



Änderung des Domainnamens

1. Wählen Sie im Einstellungsmenü **Domain** aus.
2. Geben Sie den gewünschten Domainnamen ein.
3. Übernehmen Sie die Einstellungen mit der Schaltfläche **Speichern**.

Hinweise:

- Es muss sich um einen gültigen Domainnamen (z. B. „wecare.example.com“) oder Subdomainnamen (z. B. „themen.stadt.gov“) handeln.
- Stellen Sie sicher, dass die Domain in Ihren DNS-Einstellungen ordnungsgemäß konfiguriert ist und auf den WeCare-Server verweist.
- Das Ändern der Domain erfordert möglicherweise zusätzliche Einstellungen, wie z. B. die Konfiguration eines SSL-Zertifikats.



Inhalt

Im Bereich **Inhalt** können eigene Seiten erstellt, Textbausteine überschrieben, Kategorien erstellt und die Fußzeilennavigation konfiguriert werden.

Erstellen einer neuen Seite

1. Navigieren Sie zu **Einstellungen > Inhalt**.
2. Geben Sie unter dem Abschnitt **Seiten** in das Textfeld einen eindeutigen Bezeichner (Slug) ein. *Beispiel: **contact*** für die Seite „Kontakt“. Öffnen Sie die Detailansicht über die Schaltfläche **+**.
3. Bearbeiten Sie den Titel und den Inhalt der Seite in den entsprechenden Textfeldern. *Sie können hier normalen Text, Markdown oder HTML verwenden.*
4. Bedienen Sie die Schaltfläche **Seite öffnen**, um eine Vorschau der Seite zu öffnen.
5. Fügen Sie gegebenenfalls weitere Übersetzungen hinzu. Verwenden Sie dazu das Auswahlfeld **Sprache hinzufügen**

Fußzeilennavigation ändern

Um eine Seite zur Fußzeilennavigation hinzuzufügen, geben Sie deren Slug in das Textfeld ein und klicken oder tippen Sie auf die Schaltfläche **+**. Um eine Seite zu entfernen, klicken oder tippen Sie auf die Schaltfläche **Entfernen**. Bewegen Sie die Seiten mit der Maus oder Ihrem Finger, um die Reihenfolge zu ändern.

Über Textbausteine

Sie können einzelne Textbausteine individuell überschreiben, um die Texte in der WeCare-Webanwendung nach Ihren Bedürfnissen anzupassen. Mithilfe der Schaltfläche **Anwendung mit sichtbaren Textbaustein-Bezeichnern öffnen** lassen sich alle verwendeten Textbausteine direkt in der Oberfläche anzeigen – so finden Sie den passenden Bezeichner zur Bearbeitung.

Überschreiben eines Textbausteins

1. Navigieren Sie zu **Einstellungen > Inhalt**.
2. Falls Sie die Bezeichner des Textbausteins noch nicht ausfindig gemacht haben, klicken oder tippen Sie auf die Schaltfläche **Anwendung mit sichtbaren Textbaustein-Bezeichnern öffnen** und suchen Sie den gewünschten Textbaustein heraus.
3. Geben Sie in das Textfeld **Textbaustein überschreiben** den Bezeichner des Textbausteins ein, den Sie überschreiben möchten. *Beispiel: **sign_in** für die Beschriftung der **Anmelden**-Schaltfläche.*
4. Wählen Sie die Schaltfläche **+** aus, um die Überschreibung anzulegen.
5. Geben Sie den gewünschten Text in das Textfeld ein.
6. Fügen Sie gegebenenfalls weitere Übersetzungen über das Auswahlfeld **Sprache hinzufügen ...** hinzu.

Verwenden von Kategorien

Sie können benutzerdefinierte Kategorien anlegen, die den Nutzern später zur Auswahl stehen:

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Kategorien verwenden**.
2. Geben Sie den Namen einer Kategorie in das Textfeld ein und bestätigen Sie die Eingabe mit der Schaltfläche **+**.
3. In der Detailansicht können Sie bei Bedarf weitere Sprachvarianten ergänzen und ein Symbol (Emoji) für die Kategorie festlegen.

Hinweis: Kategorien werden automatisch in alphabetischer Reihenfolge dargestellt.

Über- und Unterkategorien

Sie können Kategorien hierarchisch strukturieren, indem Sie Über- und Unterkategorien definieren.

1. Öffnen Sie eine Kategorie in der Detailansicht.
2. Aktivieren das Kontrollkästchen **Hat übergeordnete Kategorie** und wählen anschließend die passende Überkategorie im Auswahlfeld aus.

Verwenden von Kategorien für den Titel anstelle des Freitextfelds

Wenn Sie für den Titel des Themas anstelle eines Freitextfelds eine Kategorie verwenden möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Kategorie als Thementitel verwenden**.



Datenbank

Experte

Datenbankverbindung konfigurieren

Geben Sie im Abschnitt **Datenbank** die Verbindungsdaten für die PostgreSQL-Datenbank an, die WeCare verwenden soll.

- **Host** – Die Adresse des Datenbankservers
- **Port** (optional) – Falls nicht angegeben, 5432
- **Benutzername** – Der Benutzer der Datenbank
- **Passwort** – Das Passwort des Benutzers
- **Datenbankname** – Die Datenbank, zu der eine Verbindung hergestellt werden soll

Bestätigen Sie Ihre Einstellungen mit der Schaltfläche **Speichern**.

Testen der Verbindung

Über die Schaltfläche **Verbindung testen** können Sie testen, ob WeCare eine Verbindung zur Datenbank herstellen kann.



E-Mail

Experte

Im Abschnitt **E-Mail** können Sie die für den Versand von E-Mail-Benachrichtigungen benötigten SMTP-Einstellungen festlegen.

SMTP-Einstellungen ändern

- **E-Mail-Versand aktivieren** – Aktivieren Sie das Feld, um E-Mail-Benachrichtigungen zu aktivieren.
- **Typ** – **SMTPS** (verschlüsselt) oder **SMTP** (unverschlüsselt)
- **Host** – Die Adresse des SMTP-Servers. *Hinweis: Beim Versenden über unverschlüsseltes SMTP wird nur localhost unterstützt.*
- **Port** (optional)
- **Benutzername** – Der Benutzername des SMTP-Kontos
- **Passwort** – Das Passwort des SMTP-Benutzers

Testen der Verbindung

Über die Schaltfläche **Verbindung testen** können Sie testen, ob WeCare eine Verbindung zum SMTP-Server herstellen kann.

Absender- und Kontakt-E-Mail-Adressen festlegen

Die **Absender-E-Mail-Adresse** wird für alle E-Mails verwendet, die von der Anwendung automatisch versendet werden. Die **Kontakt-E-Mail-Adresse** dient als Empfänger für Rückmeldungen der Nutzer – zum Beispiel bei der Funktion „Bedenken melden“.

Karte

Im Abschnitt **Kartenanbieter** können Administratoren auswählen, welchen Kartendienst WeCare für die Darstellung der Karte verwenden soll.

Kartenanbieter festlegen

MapLibre:

- **Style-URL:** Eine URL, die auf einen MapLibre-kompatiblen Kachelserver verweist

Mapbox:

- **Access Token:** Der Schlüssel, der für die Nutzung von Mapbox-Diensten erforderlich ist
- **Style URL:** Eine URL für das Styling der Karte. Wenn sie leer bleibt, wird der Mapbox-Standardstil verwendet.



Inhaltsüberprüfung

Experte

Ein lokales Programm zur automatischen Überprüfung von Bildern festlegen

Sie können ein lokales Programm zur automatischen Überprüfung von allen Bildern festlegen, die bei WeCare hochgeladen wurden:

1. Navigieren Sie zu **Einstellungen > Inhaltsüberprüfung**.
2. Aktivieren Sie die Option **Automatische Bildinhaltsüberprüfung**.
3. Geben Sie den vollständigen Pfad zu dem Programm an, das Sie verwenden möchten.
4. Klicken oder tippen Sie auf **Speichern**, um die Einstellung zu übernehmen.



Lizenz

Einen neuen Lizenzschlüssel hinterlegen

1. Navigieren Sie zu **Einstellungen > Lizenz**.
2. Wählen Sie über die Schaltfläche **Datei auswählen** eine durch WeCare bereitgestellte Lizenzdatei aus.
3. Geben Sie in **Lizenziert für** den Namen des Lizenzeigentümers ein.
4. Bestätigen Sie die Eingaben mit **Speichern**.

Die Gültigkeit des Lizenzschlüssels wird automatisch überprüft. Wenn der Schlüssel ungültig ist oder abgelaufen ist, wird eine Warnung angezeigt.

WeCare-Netzwerk

Das **WeCare-Netzwerk** ermöglicht es Nutzern, sich mit denselben Anmeldedaten bei verschiedenen WeCare-Installationen anzumelden.

WeCare-Netzwerk aktivieren oder deaktivieren

1. Navigieren Sie zu **Einstellungen > WeCare-Netzwerk**.
2. Aktivieren / deaktivieren Sie den Schalter **WeCare-Netzwerk**.
3. Bestätigen Sie die Einstellung mit **Speichern**.



Aktualisierung

Installieren eines Softwareupdates

1. Navigieren Sie zu **Einstellungen > Aktualisierung**.
2. Überprüfen Sie die **Installierte Version**, um festzustellen, ob ein Update erforderlich ist.
3. Laden Sie das Aktualisierungspaket von der WeCare-Website herunter.
4. Wählen Sie das Aktualisierungspaket über die Schaltfläche **Datei auswählen** aus.
5. Klicken oder tippen Sie auf **Aktualisierung starten**, um den Installationsvorgang zu beginnen.
6. Warten Sie, bis die Installation abgeschlossen ist. Die Anwendung wird während dieses Vorgangs neu gestartet.

Problembehebung und weitere Hilfe

Probleme und Lösungen

E-Mails werden nicht zugestellt.

Mögliche Ursachen:

- Die SMTP-Einstellungen sind ungültig.
- Der E-Mail-Server blockiert ausgehende Nachrichten.
- Die E-Mails werden als Spam markiert.

Lösung:

- Überprüfen Sie die **WeCare-E-Mail-Einstellungen** und testen Sie die Verbindung über die Schaltfläche **Verbindung testen**.
- Stellen Sie sicher, dass der SMTP-Server ausgehende Nachrichten von der konfigurierten Absenderadresse zulässt.
- Stellen Sie sicher, dass die DNS-Einstellungen korrekt gesetzt sind (SPF, DKIM, DMARC).
- Bitten Sie die Benutzer, ihre Spam-Ordner zu überprüfen und WeCare-E-Mails als „Kein Spam“ zu markieren.

Die Karte wird nicht angezeigt.

Mögliche Ursachen:

- Das **Access Token** für **Mapbox** fehlt oder ist ungültig.
- Die hinterlegte **Style-URL** für **MapLibre** ist inkorrekt.

Lösung:

- Navigieren Sie in den Einstellungen zu **Karte** und stellen Sie sicher, dass alle erforderlichen Felder ausgefüllt sind.
- Wenn Sie **Mapbox** verwenden, überprüfen Sie, ob das **Access Token** gültig ist und korrekt eingetragen ist.
- Wenn Sie **MapLibre** verwenden, stellen Sie sicher, dass die **Style URL** zugänglich ist und korrekt eingetragen ist.

Benutzer können sich nicht anmelden.

Mögliche Ursachen:

- Die eingegebene E-Mail-Adresse oder das eingegebene Passwort stimmen nicht mit den Daten in der Datenbank überein.
- Das Benutzerkonto ist nicht registriert oder wurde deaktiviert.
- Das WeCare-Netzwerk ist aktiviert, aber das entsprechende Benutzerkonto ist nicht Teil des Netzwerks.

Lösung:

- Bitten Sie die Benutzer, ihre Passwörter über die Funktion **Passwort vergessen** zurückzusetzen.
- Prüfen Sie auf der Seite **Nutzerverwaltung**, ob der angegebene Benutzer existiert.

- Bitten Sie Nutzer von externen WeCare-Installationen, ein neues Konto in Ihrer Installation zu registrieren, falls Ihre oder die externe Installation nicht am WeCare-Netzwerk teilnimmt.

Es wird eine leere Seite oder eine Nicht gefunden-Meldung angezeigt.

Mögliche Ursachen:

- Für den konfigurierten Domainnamen sind die DNS-Einstellungen nicht korrekt.
- Die erforderlichen SSL/TLS-Zertifikate sind nicht installiert.

Lösung:

- Stellen Sie sicher, dass die Domain oder Subdomain auf die richtige Server-IP verweist, und dass die DNS-Einträge korrekt gesetzt sind.
- Wenn Sie HTTPS verwenden, stellen Sie sicher, dass die SSL/TLS-Zertifikate ordnungsgemäß installiert sind.

Die Datenbankverbindung schlägt fehl.

Mögliche Ursachen:

- Die Datenbank-Verbindungsdaten (Host, Benutzername, Passwort) sind falsch.
- Der Datenbankserver läuft nicht.
- Firewall-Regeln blockieren die Verbindung.

Lösung:

- Überprüfen Sie die **Datenbankeinstellungen** und verwenden Sie die Schaltfläche **Verbindung testen**.
- Versuchen Sie, den Datenbankserver neu zu starten.
- Überprüfen Sie die Datenbankeinstellungen und die Firewall-Regeln und lassen Sie ggf. Verbindungen von außen zur Datenbank zu.

Weitere Hilfe zu WeCare

Wie Sie weitere Hilfe erhalten

Besuchen Sie die WeCare-Website unter wecare.works.

Wann Sie den WeCare-Support kontaktieren sollten:

- Wenn ein Problem auftritt, das nicht im Abschnitt **Probleme und Lösungen** beschrieben ist.
- Wenn Sie ein technisches Problem nicht lösen können, obwohl Sie die angegebenen Schritte zur Fehlerbehebung befolgt haben.
- Wenn Sie einen Fehler in der Software vermuten.

Bitte geben Sie bei Ihrer Anfrage möglichst die folgenden Informationen an:

- Eine kurze, aber präzise *Beschreibung* des Problems
- Alle *Fehlermeldungen*, die angezeigt wurden
- Falls möglich: die Schritte, mit denen sich das Problem nachvollziehen lässt
- Die verwendete *WeCare-Versionsnummer* (zu finden unter **Einstellungen > Updates**)
- Optional: *Bildschirmfotos* zur Veranschaulichung