

WeCare

Benutzerhandbuch

Version 1.0

Stand: 20.1.2026

Einführung 6

Was ist WeCare? 6

Hauptfunktionen 7

Wer kann WeCare nutzen? 7

Über dieses Benutzerhandbuch 8

Installation 9

Systemanforderungen 9

Ressourcenanforderungen 10

Installation mit Docker Compose 12

Ausführen von WeCare mit Docker Compose 12

Einrichtungsassistent 13

Nächste Schritte 14

Verwenden der öffentlichen Plattform 15

Themen finden 16

Funktionen der Karte 16

Themen filtern 16

Themen eingeben 17

Was passiert nach der Übermittlung eines neuen Themas? 17

Verfassen von Beiträgen zu existierenden Themen 18

Verfassen eines Beitrags 18

Bearbeiten und Löschen von Beiträgen 18

Empfangen von Benachrichtigungen 19

Wann Benachrichtigungen versendet werden 19

Mitteilungseinstellungen 19

Über Rollen und Berechtigungen 20

Berechtigungen von einfach Nutzenden 20

Berechtigungen von institutionell Nutzenden (zusätzlich) 20

Berechtigungen von administrativ Nutzenden (zusätzlich) 20

Punkte und Auszeichnungen 21

Verwalten von Themen 22

Themen organisieren und suchen 24

So bewegen Sie ein Thema in einen anderen Ordner 24

So finden Sie Themen über die Volltextsuche 24

Themen moderieren 24

So bearbeiten Sie ein Thema 24

So löschen Sie ein Thema 25

Zusätzliche Werkzeuge für administrativ Nutzende 26

Statistiken einsehen 26

Berichte generieren 26

Verwalten von Benutzerkonten 27

Diagnose 27

Einstellungen vornehmen 28

Allgemein 29

Anpassen des Anwendungsnamens und der Kopfzeile 29

Institution 29

Konfiguration der Institutionseinstellungen 29

Hochladen eines Logos oder Wappens 30

Festlegen des Verantwortungsgebiets 30

Domain 31

Änderung des Domainnamens 31

Inhalt 32

Erstellen einer neuen Seite 32

Fußzeilennavigation ändern 32

Über Textbausteine 33

Überschreiben eines Textbausteins 33

Verwenden von Kategorien 34

Über- und Unterkategorien 34

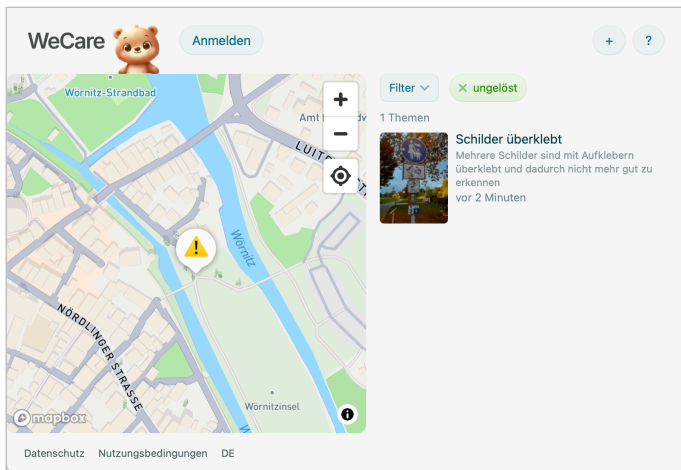
Verwenden von Kategorien für den Titel anstelle des

Freitextfelds 34

E-Mail 35

SMTP-Einstellungen ändern	35
Testen der Verbindung	35
Absender- und Kontakt-E-Mail-Adressen festlegen	35
Karte	36
Kartenanbieter festlegen	36
Lizenz	37
Einen neuen Lizenzschlüssel hinterlegen	37
Problembehebung und weitere Hilfe	38
Probleme und Lösungen	38
E-Mails werden nicht zugestellt.	38
Die Karte wird nicht angezeigt.	39
Personen können sich nicht anmelden.	39
Es wird eine leere Seite oder eine „Nicht gefunden“-Meldung angezeigt.	40
Die Datenbankverbindung schlägt fehl.	41
Weitere Hilfe zu WeCare	42
Brauchen Sie Unterstützung?	42
Wann sollten Sie den Support kontaktieren?	42

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 Nutzenden, Themen zu melden, zu verfolgen und zu diskutieren, während sie Betreuern Werkzeuge zur Verfügung stellt, um Themen effizient zu verwalten.

Hauptfunktionen

- *Themenerfassung*: Nutzende können Themen mit Beschreibungen und Bildern eingeben.
- *Kartenansicht*: Alle Themen werden zur einfachen Navigation auf einer interaktiven Karte angezeigt.
- *Diskussionen*: Nutzende können Kommentare und zusätzliche Details zu allen Themen hinzufügen.
- *Benachrichtigungen*: Bei Statusaktualisierungen und neuen Kommentaren werden Benachrichtigungen gesendet.
- *Verwaltungsbereich*: Betreuende können Themen moderieren, in Ordnern organisieren und Benutzerkonten verwalten.
- *Anpassungsoptionen*: Administrierende können Einstellungen vornehmen, um die Plattform an individuelle Bedürfnisse anzupassen.

Wer kann WeCare nutzen?

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

Über dieses Benutzerhandbuch

Dieses Benutzerhandbuch gibt einen Überblick über die Funktionen von WeCare. Es beschreibt Schritt für Schritt die Installation, Konfiguration und Nutzung der Plattform und bietet Unterstützung bei häufig auftretenden Problemen.

Installation

Systemanforderungen

WeCare wird als Docker-Container-Image ausgeliefert und offiziell auf allen Plattformen unterstützt, die die folgenden Kriterien erfüllen:

- **Container-Runtime:** Docker oder kompatible Alternativen
- **CPU-Architektur:** x86-64 oder AArch64

Darüber hinaus sind auf dem Host-System bestimmte Ressourcen erforderlich, um einen reibungslosen Betrieb zu gewährleisten.

Ressourcenanforderungen

Die folgenden Anforderungen gelten für eine einzelne WeCare-Instanz, die über Docker betrieben wird.

Festplattenspeicher

- **Minimum:** ~300 MB
 - Erforderlich zur Speicherung des Container-Images.
- **Empfohlen:** 1–2 GB oder mehr
 - Der tatsächliche Speicherbedarf variiert je nach Nutzung.

Arbeitsspeicher (RAM)

WeCare läuft auf der Java Virtual Machine (JVM). Aufgrund der Laufzeiteigenschaften der JVM ist mit folgendem Speicherverbrauch zu rechnen:

- **Speicherbedarf beim Start:** ~280 MB
- **Typischer Speicherbedarf im Betrieb:** 370–420 MB

Für einen stabilen Betrieb, insbesondere unter Last, empfehlen wir mindestens 500 MB verfügbaren RAM für den Anwendungscontainer.

Datenbank

WeCare benötigt eine PostgreSQL-Datenbank (Version 15 oder neuer) mit PostGIS-Erweiterungen. Bei Verwendung des empfohlenen Docker-Compose-Setups wird die Datenbank automatisch bereitgestellt.

E-Mail

Zum Versenden von System-E-Mails (z. B. Einladungen, Passwort-Zurücksetzungen, Benachrichtigungen) ist ein SMTP-Server erforderlich.

Client-Anforderungen (Nutzung)

Die Weboberfläche unterstützt die folgenden Geräte:

- Desktop- und Laptop-Computer
- Tablets
- Smartphones

Für die bestmögliche Benutzererfahrung wird ein moderner, aktueller Webbrowser empfohlen.

Installation mit Docker Compose

WeCare wird als Container-Image ausgeliefert und kann mit Docker installiert und betrieben werden. Zur einfachen Installation und Orchestrierung von Anwendung und Datenbank steht eine Beispiel-docker-compose.yml-Datei zur Verfügung.

Ausführen von WeCare mit Docker Compose

Laden Sie die Beispielkonfiguration hier herunter:

<https://download.wecarecivic.com/docker-compose.yml>

Passen Sie die Datei nach Bedarf an Ihre eigenen Anforderungen an.

Starten Sie die Dienste, indem Sie den folgenden Befehl im Verzeichnis ausführen, das die Datei docker-compose.yml enthält:

```
docker compose up -d
```

Sobald alle Container erfolgreich gestartet sind, öffnen Sie Ihren Browser und rufen Sie folgende Adresse auf:

<http://localhost:8080/setup/>

Dadurch wird der geführte Einrichtungsassistent gestartet.

Einrichtungsassistent

Der Einrichtungsassistent führt Sie durch die grundlegende Konfiguration von WeCare.

1. Datenbankverbindung konfigurieren

- Geben Sie die Datenbank-Zugangsdaten ein (wenn Sie die bereitgestellte `docker-compose.yml` verwenden, setzen Sie den **Host** auf `db` und das **Passwort** auf `postgres`).
- Klicken Sie auf **Verbindung testen**, um die Erreichbarkeit zu überprüfen.

Beim Wechsel zum nächsten Schritt wird die Datenbank automatisch eingerichtet. Dies kann einige Sekunden dauern.

2. E-Mail / SMTP konfigurieren

Details zur Konfiguration der E-Mail-Einstellungen finden Sie im Kapitel **Einstellungen**.

3. Erstellen des initialen Kontos für die Administration

- Geben Sie eine gültige E-Mail-Adresse ein.
- Wählen Sie ein sicheres Passwort.

Dieses Konto über Administrationsrechte zur Verwaltung der Systemeinstellungen und Benutzerkonten.

4. Namen Ihres Unternehmens oder Ihrer Organisation eingeben

Dieser Name wird öffentlich in den Kopfzeilen der Anwendung sowie in E-Mails angezeigt.

5. Domain- / Hostnamen festlegen

Dieser Domainname wird für alle öffentlich zugänglichen, vom System generierten URLs verwendet. Details zur Konfiguration der Domain-Einstellungen finden Sie im Kapitel **Einstellungen**.

6. Kartenanbieter auswählen und konfigurieren

Für eine schnelle Einrichtung oder zu Testzwecken können Sie die folgende Konfiguration verwenden:

- **Kartentyp:** MapLibre
- **Style-URL:** <https://demotiles.maplibre.org/style.json>

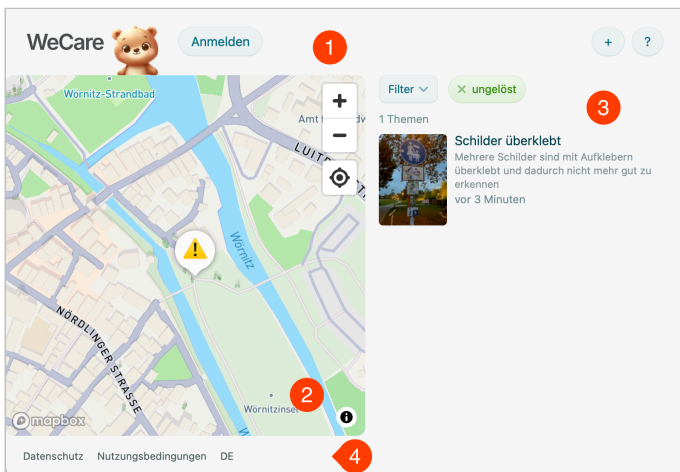
Dies ist kein detaillierter Kartenstil. Weitere Informationen, wie Sie für den Produktivbetrieb einen geeigneten Kartenstil und Anbieter konfigurieren, finden Sie im Kapitel **Einstellungen**.

Nächste Schritte

Nach Abschluss des letzten Schritts erscheint ein Bestätigungsbildschirm. Das System ist nun einsatzbereit, und Sie können sich mit dem während der Einrichtung erstellten administrativen Konto anmelden.

Verwenden der öffentlichen Plattform

Die WeCare-Plattform bietet eine interaktive Karte, die alle erfassten Themen anzeigt. Nutzende können Themen anhand ihres Standorts durchsuchen und nach 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, Beschreibung und angehängte Bilder
- Fortschritts- und Lösungsstatus
- Verlauf
- Diskussionsbereich

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

Nutzende 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 **Beitrag hinzufügen** aus, um Ihren Beitrag der Diskussion hinzuzufügen.

Bearbeiten und Löschen von Beiträgen

- Personen mit einfacher Rolle können eigene Beiträge bearbeiten oder löschen.
- Personen mit administrativer Rolle können jeden Beitrag bearbeiten oder löschen, wenn er gegen die Richtlinien der Plattform verstößt.

Empfangen von Benachrichtigungen

WeCare kann Nutzende durch Benachrichtigungen über verschiedene Aktivitäten informieren, um über den Status von Themen auf dem Laufenden zu bleiben.

Wann Benachrichtigungen versendet werden

Nutzende 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*: Eine Person hat zum Thema einen neuen Beitrag verfasst.

Mitteilungseinstellungen

Nutzende können festlegen, wie sie über neue Benachrichtigungen informiert werden möchten. Um die Einstellungen zu ändern, gehen Sie wie folgt vor:

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

Über Rollen und Berechtigungen

WeCare unterscheidet drei Rollen für Nutzende: *einfach Nutzende*, *institutionell Nutzende* und *administrativ Nutzende*. Jede Rolle verfügt über unterschiedliche Berechtigungen innerhalb der Plattform.

Berechtigungen von einfach Nutzenden

- 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 institutionell Nutzenden (zusätzlich)

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

Berechtigungen von administrativ Nutzenden (zusätzlich)

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

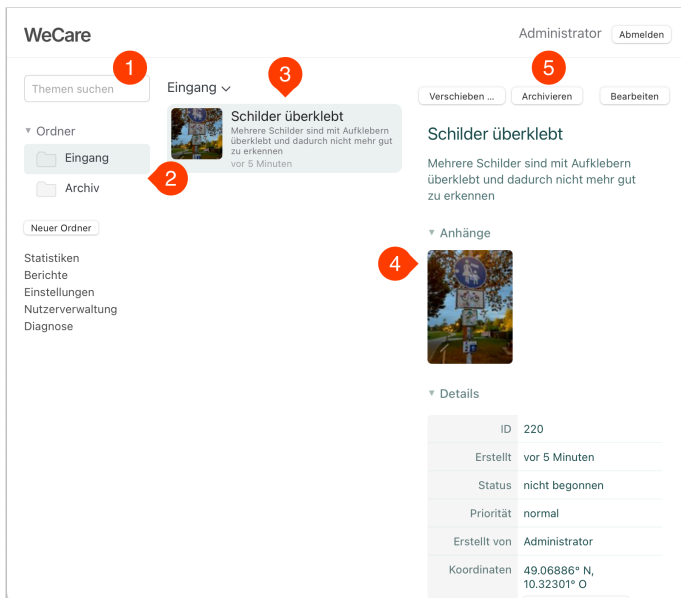
Punkte und Auszeichnungen

Die Plattform verwendet eine Kombination aus Punkten und Auszeichnungen, um die Aktivität von Nutzenden abzubilden. Für jedes erstellte und veröffentlichte Thema wird ein Punkt vergeben.

Zusätzlich werden Auszeichnungen bei bestimmten Meilensteinen vergeben. Eine Auszeichnung erhalten Nutzende beim 1., 5., 10., 25., 50., 100. und 200. veröffentlichten Thema.

Verwalten von Themen

Zu einer Institution gehörende Personen 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 administrativ Nutzende

Personen in der administrierenden Rolle können Benutzerkonten verwalten und zusätzliche Informationen abrufen.

Statistiken einsehen

Öffnen Sie die Verwaltungsoberfläche und wählen Sie **Statistiken** unterhalb der Ordnerliste aus. Sie erhalten eine Übersicht über verschiedene Statistiken, wie die Anzahl der Benutzerkonten, Themen, und eine Aufschlüsselung nach Kategorien.

Berichte generieren

Öffnen Sie die Verwaltungsoberfläche und wählen Sie **Berichte** unterhalb der Ordnerliste aus. Sie können verschiedene Berichte zu ungelösten Themen generieren.

Verwalten von Benutzerkonten

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

- Eine Benutzerkonto löschen: Suchen Sie das entsprechende Benutzerkonto in der Liste und bedienen Sie die Schaltfläche **Löschen**. *Achtung: Mit diesem Vorgang wird werden Themen und Beiträge, die mit dem Benutzerkonto verknüpft sind, vollständig und unwiderruflich aus dem System entfernt.*
- Einem Benutzerkonto administrative Rechte geben: Suchen Sie den entsprechenden Benutzerkonto in der Liste und bedienen Sie die Schaltfläche **Administrative Rechte erteilen**.

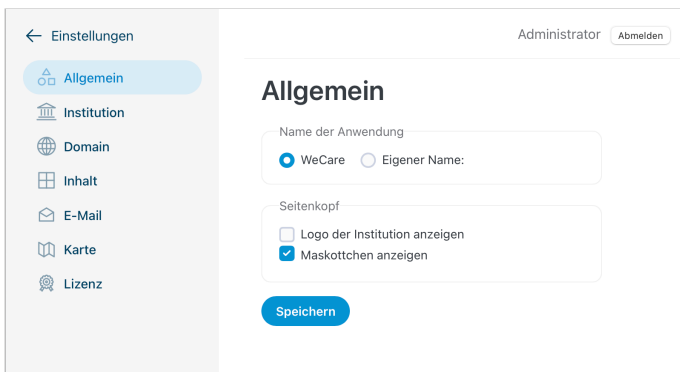
Diagnose

Öffnen Sie die Verwaltungsoberfläche und wählen Sie **Diagnose** unterhalb der Ordnerliste aus. Innerhalb der Oberfläche können Sie die eine Liste von Hinweisen, Warnungen oder Fehlern sehen, die aufgetreten sind.

Über die Schaltfläche **Protokoll herunterladen** können Sie eine Kopie des Protokolls als Datei anfordern.

Einstellungen vornehmen

Nutzende in administrativen Rollen können verschiedene Einstellungen ändern, um WeCare anzupassen.



The screenshot displays the 'Einstellungen' (Settings) page for an administrator. On the left is a sidebar menu with options: Allgemein (selected), Institution, Domain, Inhalt, E-Mail, Karte, and Lizenz. The main content area is titled 'Allgemein' and contains two sections. The first section, 'Name der Anwendung', has a radio button selection between 'WeCare' (selected) and 'Eigener Name:'. The second section, 'Seitenkopf' (Page Header), has checkboxes for 'Logo der Institution anzeigen' (unchecked) and 'Maskottchen anzeigen' (checked). A blue 'Speichern' (Save) button is at the bottom. In the top right corner, the user is identified as 'Administrator' with an 'Abmelden' (Logout) button.

Das Einstellungsmenü

Einstellungsmenü öffnen

Um auf Einstellungen zuzugreifen, melden Sie sich über ein Benutzerkonto mit Administrationsrolle 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:** Personen, die Zugriff auf die Themenverwaltung haben sollen. Sie können neue Personen einladen, indem Sie ihre E-Mail-Adressen eingeben. Es wird eine Einladung per E-Mail verschickt.
- **Logo und Wappen:** Das Logo und das Wappen der Institution

- **Vollständiger/amtlicher Name:** Der juristische Name der Institution, wenn vorhanden
- **Gebräuchlicher Name (Kurzform):** Ein kürzerer oder informeller Name
- **Über die Institution: Art, Aufgabengebiet:** 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. „meinstadt-wecare.de“) oder Subdomainnamen (z. B. „wecare.meinstadt.de“) 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 **Sprachvariante 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 **Sprachvariante hinzufügen ...** hinzu.

Verwenden von Kategorien

Sie können benutzerdefinierte Kategorien anlegen, die den Nutzenden 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**.



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-Kontos

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

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

Karte

Im Abschnitt **Kartendienst** können administrativ Nutzende 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:

- **Zugriffstoken:** 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.



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 der Person oder Organisation ein, die mit der Lizenz verbunden ist.
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.

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 Daten in **Einstellungen > E-Mail** und nutzen Sie die **Verbindung testen**-Funktion.
- 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 Person, den Spam-Ordner ihres E-Mail-Kontos zu überprüfen und gegebenenfalls E-Mails als „Kein Spam“ zu markieren.

Die Karte wird nicht angezeigt.

Mögliche Ursachen:

- Das **Zugriffstoken** 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 **Zugriffstoken** gültig ist und korrekt eingetragen ist.
- Wenn Sie **MapLibre** verwenden, stellen Sie sicher, dass die **Style-URL** zugänglich ist und korrekt eingetragen ist.

Personen 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.

Lösung:

- Bitten Sie die Person, ihr Passwort über die Funktion **Passwort vergessen** zurückzusetzen.
- Prüfen Sie auf der Seite **Nutzerverwaltung**, ob das entsprechende Benutzerkonto existiert.

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.
- Stellen Sie sicher, dass die SSL/TLS-Zertifikate ordnungsgemäß installiert sind.

Die Datenbankverbindung schlägt fehl.

Mögliche Ursachen:

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

Lösung:

- Starten Sie den **Einrichtungsassistenten** erneut, um die Daten auf Richtigkeit zu prüfen.
- Starten Sie gegebenenfalls die Datenbank neu.
- Überprüfen Sie die Firewall-Regeln und stellen Sie sicher, dass Verbindungen von außen zur Datenbank zugelassen sind.

Weitere Hilfe zu WeCare

Brauchen Sie Unterstützung?

Wenn Sie Fragen haben oder etwas nicht wie erwartet funktioniert, helfen wir Ihnen gerne weiter. Am schnellsten erreichen Sie unseren Support über unsere Website unter wecarecivic.com.

Wann sollten Sie den Support kontaktieren?

Sie können sich jederzeit an den WeCare Support wenden, wenn:

- Sie auf ein Problem stoßen, das im Abschnitt **Probleme und Lösungen** nicht aufgeführt ist
- Sie die empfohlenen Schritte zur Fehlerbehebung ausprobiert haben, das Problem jedoch weiterhin besteht
- Sie vermuten, einen Fehler gefunden zu haben, oder etwas nicht korrekt zu funktionieren scheint

Damit wir Ihr Anliegen möglichst schnell bearbeiten können, bitten wir Sie, nach Möglichkeit folgende Informationen bereitzustellen:

- Eine kurze und klare Beschreibung des Problems
- Eventuelle Fehlermeldungen
- Die Schritte, die zum Problem geführt haben (falls bekannt)
- Screenshots oder Bildschirmaufzeichnungen, sofern verfügbar