

Sending out an SOS: Hilfe erhalten

In diesem Kapitel

- ▶ Hilfe innerhalb von Access erhalten
- ▶ Online nach Hilfe fragen
- ▶ Menschen aus Fleisch und Blut um Hilfe bitten

Halten wir einen Moment inne für ein zeitgemäßes Wort von Laurie: »Ja, ich gebe es zu, ich bin einer dieser Trottel, die gerne vorbereitet sind – auf alles. Meine Handtasche enthält jede Menge *Aber-was-ist-wenn*-Objekte, die mir fast aus jeder Situation helfen sollen. Ich habe Heftpflaster, ein Schweizer Taschenmesser, eine kleine Taschenlampe, eine Menge Stifte, Papier und Kosmetika (Sie denken nicht, dass blasse Lippen ein Notfall sind?) und mein komplettes Adressbuch dabei. Warum das Adressbuch? Für den Fall, dass ich Hilfe brauche, von meiner Familie, meinen Freunden, dem Steuerberater, Doktor, Tierarzt, Kunden oder Microsoft.«

»Microsoft? Ja, ich habe die Telefonnummern von Microsoft in meinem Adressbuch, obwohl ich nicht von ihnen bezahlt werde und auch noch nie Bill Gates getroffen habe. Ich habe Nummern, die auch Sie anrufen können (ich gebe sie Ihnen gleich), um Unterstützung bei der Arbeit mit Microsoft Office zu bekommen. Natürlich ist es oftmals leichter, die Hilfedateien des Office-Pakets zu nutzen, die auf der Festplatte gespeichert oder einfach online erreichbar sind, und in Access gibt es auch mehrere Wege, beide Informationsquellen aus dem Programm heraus anzuzapfen.«

Höre, o Leser! Wir haben herausgefunden, dass es schneller und effizienter sein kann, verschiedene Onlinehilfen von Dritten »anzuzapfen«. Ihre Situation ist wahrscheinlich keineswegs so einzigartig, wie sie Ihnen in Ihrer Not erscheinen mag! Zweifellos ist das Gleiche auch schon jemand anderem vor Ihnen passiert. Ungeachtet des eben Gesagten ist jede Funktion und jedes Feature der Software entweder in der lokalen installierten Hilfefunktion des Programms oder in der Onlinehilfe von Microsoft dokumentiert. Irgendwo in diesen beiden Quellen oder auch den Angeboten Dritter findet sich mit großer Wahrscheinlichkeit die Lösung Ihres Problems.



Access 2010 für Dummies wurde geschrieben, damit Sie nicht lange herumsuchen müssen. Alle gewünschten Informationen sollten Sie auf den Seiten dieses Buches finden.

Access um Rat fragen

Egal wo Sie sich in Access gerade befinden, es gibt Hilfe, die nur darauf wartet, Sie mit Tipps, Tricks und Antworten auf Ihre Fragen zu unterstützen.

Installierte Hilfedatei

Falls Sie eine Frage haben, hilft Access,

- ✓ die Antwort mithilfe der automatisch installierten Hilfedatei zu finden.
- ✓ Hilfe in der Onlinedatenbank auf der Microsoft-Website zu finden.



Hilfe im Internet bekommen

Die Access-Hilfe funktioniert am besten, wenn Ihr Computer mit einer schnellen Verbindung an das Internet angeschlossen ist, zum Beispiel über DSL, Kabel oder das Firmennetzwerk in Ihrem Büro. Mit diesen Verbindungen kann das Access-Hilfesystem immer die besten und aktuellsten Antworten zu Ihren Fragen finden. Natürlich können Sie die Hilfe auch nutzen, wenn Sie mit einem Modem unterwegs sind, aber dies wird dann um einiges länger dauern. Wenn Sie mit einem Modem verbunden sind und Ihnen die Wartezeit zu lang wird, können Sie die installierte Hilfe in Access verwenden oder das Telefon benutzen, um mit einem Menschen zu sprechen – mit den Nummern, die weiter hinten in diesem Anhang aufgelistet sind.

Die richtigen Fragen stellen

In Access 2010 gibt es zwei schnelle Wege, um jederzeit Hilfe zu erhalten:

- ✓ Drücken Sie **[F1]**, um eine kontextbezogene Hilfe zu dem zu erhalten, was Sie gerade tun oder was gerade auf dem Bildschirm geschieht, sprich, welche Fenster oder Dialogfelder offen sind oder welche Werkzeuge gerade in Gebrauch sind.



Die kontextbezogene Hilfe versucht, die passendsten Hilfeartikel zu finden, basierend darauf, was Sie gerade im Access-Programmfenster veranstalten.

- ✓ Klicken Sie auf das *kleine Fragezeichen* in der oberen rechten Ecke des Access-Fensters (siehe Abbildung a.1), um das Microsoft Access-Hilfefenster zu öffnen.

Abbildung a.1 zeigt das Hauptfenster der Hilfe mit Links zu verschiedenen Artikeln und Demos rund um das Thema »Erste Schritte mit Access 2010« und darunter Links zum Durchsuchen des Access 2010-Supports. In das große Textfeld am oberen Rand des Hilfefensters können Sie Suchbegriffe oder auch ganze Sätze eingeben. Sobald Sie die **[↵]**-Taste drücken, wird das Hilfesystem durchsucht und es wird Ihnen eine Liste der Artikel präsentiert, die zu den eingegebenen Suchbegriffen passen.

Lassen Sie uns das gleich praktisch ausprobieren. Um den richtigen Hilfeartikel innerhalb des Access-Hilfefensters zu finden, folgen Sie diesen Schritten:

- 1. Klicken Sie auf einen Themenbereich unter der Überschrift ACCESS 2010-SUPPORT DURCHSUCHEN, zum Beispiel auf den ersten Punkt links, GRUNDLAGEN ZU ACCESS.**

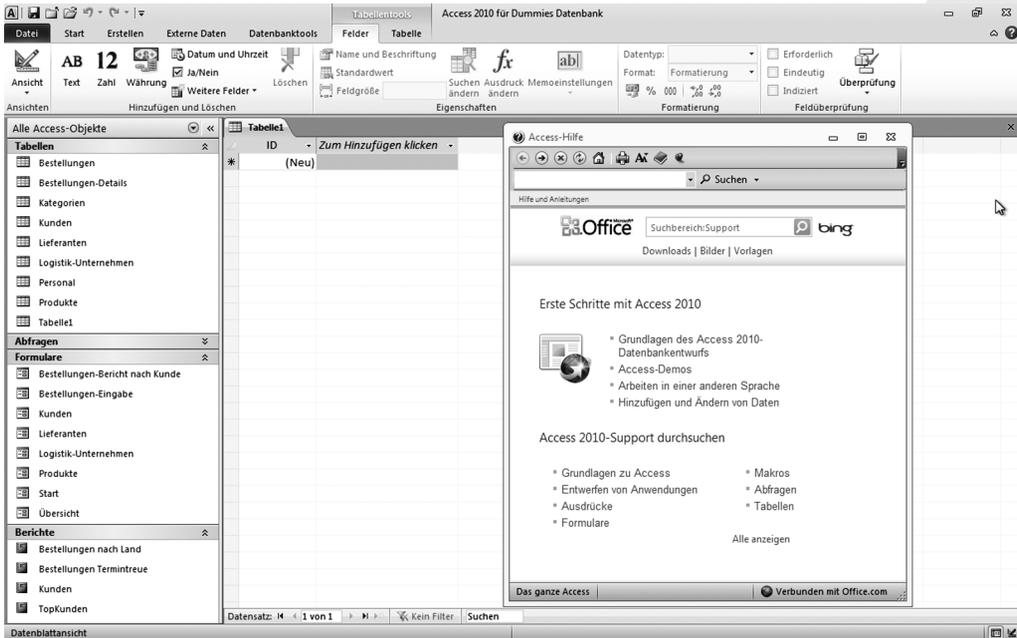


Abbildung a.1: Access hofft, dass Sie online sind, wenn Sie um Hilfe bitten, aber Sie können auch jederzeit die Offlinehilfe nutzen.

Normalerweise wird dann sofort eine Liste der Unterkategorien eingeblendet, wie in Abbildung a.2 gezeigt. Wenn Sie nun auf **ÄNDERN DES STANDARDDATEIFORMATS** klicken (der erste Punkt in der Liste in Abbildung a.2), wird die Hilfeseite zu diesem Thema eingeblendet.

2. Folgen Sie den Links in der gewünschten Unterkategorie, bis Sie das gesuchte Thema gefunden haben.

Folgen Sie diesen Schritten, wenn Sie das **SUCHEN**-Feld verwenden und dort bestimmte Stichwörter eingeben möchten:

1. **Geben Sie ein Wort oder Wörter (Stichwörter in einer Liste oder eine einfache Frage) in das Feld links der Schaltfläche SUCHEN ein. In diesem Beispiel ist das speichern.**
2. **Drücken Sie .**

Die Ergebnisliste mit Links, die eingeblendet wird, bringt Sie dann zu Artikeln, die Ihnen vielleicht weiterhelfen (siehe Abbildung a.3).

3. Wählen Sie den vielversprechendsten Artikel.

Der ganze Artikel erscheint entweder

- im Hilfefenster
oder
- in einem neuen Browserfenster (falls Sie online sind).

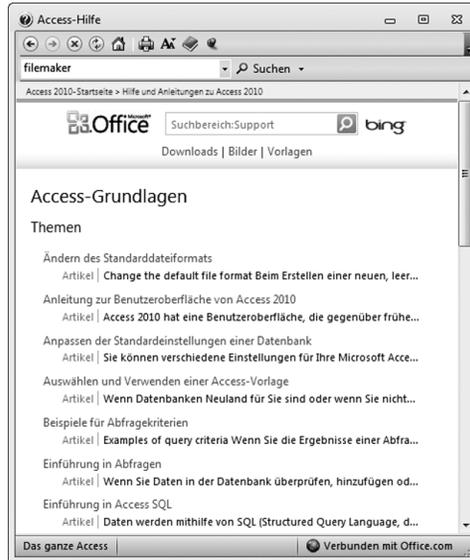


Abbildung a.2: Die Liste der Hilfe-Artikel; klicken Sie auf einen Artikel, um ihn zu lesen.

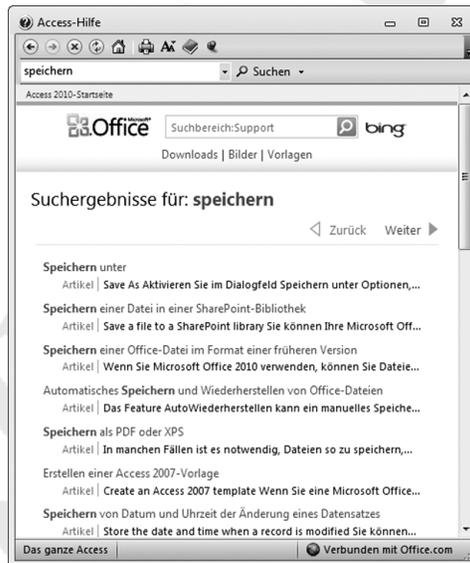


Abbildung a.3: Wollen Sie mehr über die Speichermöglichkeit Ihrer Datenbank erfahren? Geben Sie speichern in das Suchfeld ein und lassen Sie sich überraschen.

Onlinehilfe

Wenn Sie eine Verbindung zum Internet haben, ist die Welt wirklich wie eine riesige Bibliothek – Sie können sicherlich Perlen der Weisheit finden, wenn Sie bereit sind, ein wenig herumzustochern, sich durch Foren zu kämpfen und eine Menge an Onlineinhalten zu lesen, die möglicherweise hilfreich sind, möglicherweise aber auch nicht.

Diese Onlinewelt beinhaltet Websites mit *offiziellen* Informationen von Microsoft und *inoffiziellen* Informationen der Gemeinschaft von Access-Benutzern überall auf der Welt. Sie werden feststellen, dass dies sehr praktisch ist, falls Sie das, was Sie suchen, nicht in der Offlinehilfe finden, oder sich einfach für eine breitere Informationsbasis interessieren.

Natürlich bedeutet *inoffiziell* nicht falsch oder unzuverlässig, sondern nur, dass die Quellen nicht Microsoft vertreten oder für diese Firma arbeiten, wenn sie ihre Informationen anbieten. Die Autoren dieses Buches sind streng genommen auch *inoffizielle* Informationsquellen über Access, trotzdem vertrauen Sie (und der Verlag) ihnen.



Sollten Sie die *inoffiziellen* Quellen um Hilfe fragen, ist davon vieles (wenn nicht sogar das meiste) sehr hilfreich, zutreffend und zuverlässig, aber eben nicht *alles*. Wenn der Rat, den Sie gerade bekommen haben, oder die Vorgehensweise, die jemand vorgeschlagen hat, die Daten in Ihren Tabellen betreffen, ist es wahrscheinlich eine gute Idee, eine Sicherungskopie der Datenbank zu erstellen, *bevor* Sie das versuchen. Dieses kleine Sicherheitsnetz ist auch eine gute Idee, wenn Sie es mit offiziellen Quellen zu tun haben. Sie wissen nicht, wie Sie Ihre Daten sichern können? Lesen Sie Kapitel 21.

Microsoft.de

Für die *offizielle* Art von Hilfe, die Microsoft liefern kann, finden Sie Supportbereiche für jedes Programm aus dem Office-Paket auf der Microsoft-Website. Besuchen Sie www.microsoft.de, suchen Sie nach einem Link zu Office und wählen Sie dann Access in der Liste der Office-Programme aus. (So haben wir es in Abbildung a.4 gemacht.) Alternativ können Sie auch Access in das Suchfeld eingeben und dem Link zur Access-Hauptseite folgen.



Nachdem Sie die Access-Hauptseite auf Microsoft.de angeklickt haben, folgen Sie diesen Schritten, um Hilfe zu erhalten:

1. **Um Stichwörter oder eine tatsächliche Frage einzugeben, geben Sie den Text in das Feld SUCHEN im oberen Bereich der Access-Hauptseite ein.**
2. **Klicken Sie auf die Schaltfläche SUCHEN (oder drücken Sie)**, um die Suche zu starten.
3. **Durchsuchen Sie die dann erscheinende Artikelliste und klicken Sie diejenigen Artikel an, die zu Ihrer Frage passen.**

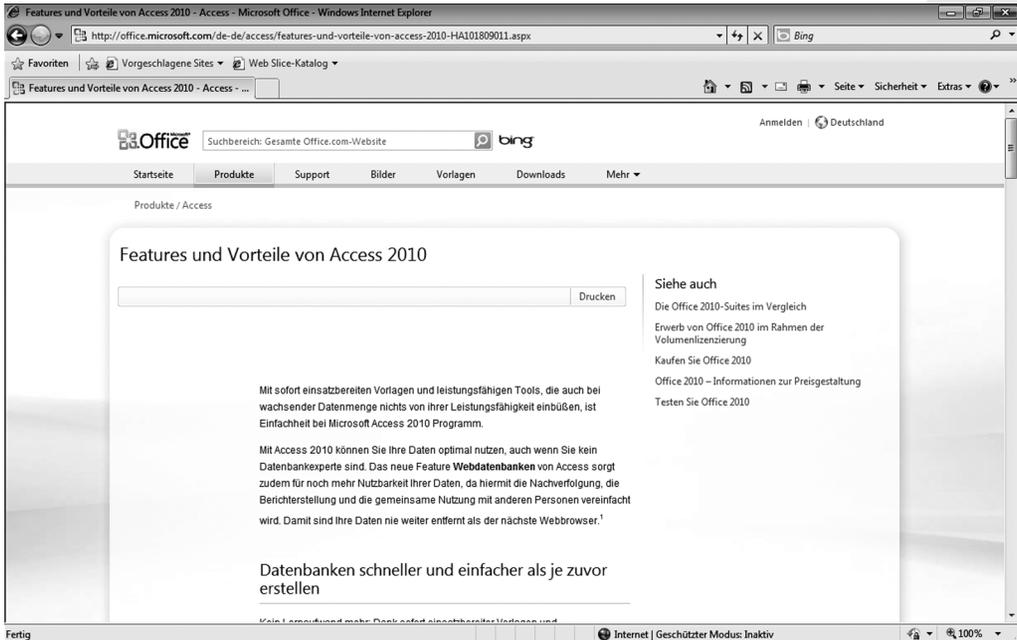


Abbildung a.4: Websites ändern sich ständig, aber als wir dieses Buch schrieben, sah die Access 2010-Startseite so aus. Geben Sie Ihre Frage in das Suchfeld oben ein.

Sollten Sie den Artikel nicht nützlich finden, verwenden Sie die Schaltfläche ZURÜCK Ihres Browsers, um wieder zu der Liste zurückzukehren und einen anderen auszuprobieren. Wenn keiner davon richtig erscheint, versuchen Sie es mit einer anderen Frage oder ändern Sie die Stichwörter.

Suchmaschinen und andere Seiten

Sehr oft ist die *inoffizielle* Access-Hilfe, die Sie auf anderen Seiten als auf der von Microsoft finden, hilfreich – oft von Leuten ins Netz gestellt, die genau das gleiche Problem wie Sie hatten. Es gibt ehrenamtliche Experten da draußen, die bereit sind und warten und permanent ihre Websites aktualisieren, um denjenigen, die danach suchen, zu helfen.

Vielleicht fragen Sie sich, warum diese Leute kein echtes Leben haben oder nicht irgendetwas Spannenderes machen, aber mal ehrlich, es ist doch gut, dass es diese Leute gibt, oder? Und vielleicht macht es Ihnen auch Spaß, eine Website voller Access-Tipps zu unterhalten.

Bücher sind unsere Freunde

Es macht keinen Unterschied, ob Sie ein neuer Internetbenutzer sind oder ein Veteran, aber Bücher können Ihnen dabei helfen, Programme auf eine allgemeine Art zu erlernen, und können Ihnen außerdem als Referenz für bestimmte Funktionen, Themen und Fragen dienen.

- ✓ Falls die Idee, im Internet nach Hilfe zu suchen, für Sie ein wenig abschreckend sein sollte, können Sie diesen ängstlichen Tagen Lebewohl sagen. Schauen Sie sich einmal *Internet für Dummies*, 12. Auflage, von John Levine und Margaret Levine Young (Wiley-VCH) an. Sie werden sich dann sehr viel besser bei der ganzen Suche im Internet fühlen, und Sie werden Sachen herausfinden, von denen Sie gar nicht wussten, dass Sie davon absolut keine Ahnung hatten!
- ✓ Sollten Sie schon etwas erfahrener im Umgang mit dem Internet sein, aber noch einen tüchtigen Internetdetektiv brauchen, schnappen Sie sich *Google-Suche für Dummies* von Brad Hill (Wiley-VCH) oder ein anderes Buch über Google, das Sie in Ihrem Buchladen um die Ecke oder bei einem Onlinebuchhändler finden.

In der folgenden Liste stehen Websites zum Ausprobieren und Wege, die gewünschten Dinge zu finden, indem Sie Google, Yahoo!, Bing oder irgendeine andere Suchmaschine verwenden:

- ✓ Suchmaschinen (wie www.google.de, www.yahoo.de und www.bing.de) können für Sie nach Access-Hilfe suchen: Geben Sie einfach die Begriffe `microsoft access hilfe` ein.

Es erscheinen Hunderte von Seiten, die Sie sich anschauen können. Diese wurden von allen möglichen Leuten ins Netz gestellt, angefangen von Schulungszentren über Datenbankentwickler bis hin zu Programmierern. Hilfe für alle Benutzer auf allen Leveln ist dort zu finden.

- ✓ Stellen Sie Ihre Frage in Anführungszeichen.

Jede Website, die genau den eingegebenen Ausdruck enthält, beispielsweise "Access Tabellen", wird in der Ergebnisliste erscheinen. Teilweise stammt diese Hilfe von angesehenen Experten, die schon Bücher veröffentlicht haben, während andere Seiten von Leuten wie Ihnen geschrieben werden – Benutzer, die ein Problem hatten, dies gelöst haben und nun die Erkenntnisse teilen möchten.

- ✓ wer-weiss-was.de

Auf dieser Website können Sie nach Access-Experten suchen, die Ihnen meistens sehr schnell und in jedem Fall kostenlos weiterhelfen können.



Am anderen Ende der Strippe

Technischer Live-Support ist nicht ausgestorben. Am Ende der Telefonleitung kann Ihnen ein Mensch aus Fleisch und Blut, der für Microsoft arbeitet, bei fast jeder Frage helfen, wenn

- ✓ Sie Ihre Frage nicht so formulieren können, dass Sie eine Antwort in der Online- oder Offlinehilfe erhalten.
- ✓ die Antwort, die Sie finden, entweder zu einfach oder viel zu kompliziert für Sie ist.



Live-Support ist nicht immer kostenlos – es werden mindestens 14 Cent pro Minute Telefongebühren fällig. Innerhalb der ersten 90 Tage nach Produktaktivierung können Sie zwei kostenlose Anfragen stellen, danach kommt noch eine Gebühr von 63,00 Euro + 19 % Mehrwertsteuer hinzu. Der telefonische Support ist zu folgenden Zeiten verfügbar (Stand Juli 2010):

- ✓ Montag bis Freitag: 8 Uhr bis 18 Uhr
- ✓ Samstag: 9 Uhr bis 17 Uhr

Den kostenpflichtigen Telefonsupport gibt es nur von Montag bis Freitag. Und hier sind die Telefonnummern:

Privatkundenbetreuung: 0180 5 67 22 55

Geschäftskundenbetreuung: 0180 5 67 23 30

Überprüfen Sie in jedem Fall, ob Ihr Unternehmen einen Service- und Supportvertrag bei Microsoft hat. Ist dies der Fall, so sind einige der Supportleistungen bei Microsoft schon inklusive.