

# geführter Support

neben der Möglichkeit, Mails an den Support zu schreiben, können wir auch einen geführten Support anbieten. Im Gegensatz zu FAQ wird dabei nicht ein Frage-Antwort-Paar angezeigt, die anfragende Person muss vielmehr einige Fragen beantworten, die schließlich zur (hoffentlich) passenden Antwort führen. Grundlage ist ein „Fragebaum“, an dessen Enden der Frageketten jeweils eine Antwort steht.

## Beispiel:

# Fragebaum PH-Account für Studierende der Partnerhochschulen

## PH-Account

- wie bekomme ich einen PH-Account?
  - an welcher Hochschule sind Sie als Haupthörer/-in immatrikuliert?
    - an der Universität Freiburg
      - in welchen Studiengang sind Sie an der Universität immatrikuliert?
        - Polyvalenter Bachelor oder konsekutiver Master of Education (mit oder ohne Erweiterungsfach)
          - Antwort [Ihr PH-Account](#)
        - ausschließlich einen „Ergänzenden Masterstudiengänge Lehramt Sekundarstufe in einem Erweiterungsfach“ („Erweiterungsmaster“) und nicht gleichzeitig im Polyvalenten Bachelor oder einem konsekutiven M. Ed.
          - Antwort [Einzelantrag PH-Account](#)
        - etwas anderes (Dualer Master, Erziehungswissenschaften, Erasmus-Austausch ...)
          - Antwort [Gasthörerstudium](#)
    - für ein Fach an der Universität Freiburg, für das andere Fach an der Hochschule für Musik Freiburg
      - weiter bei: „in welchen Studiengang sind Sie an der Universität immatrikuliert?“
    - an der Hochschule für Musik Freiburg
      - in welchen Studiengang sind Sie an der Hochschule für Musik immatrikuliert?
        - Lehramt „Musik“, in einem zweiten Fach an der Uni
          - weiter bei: „in welchen Studiengang sind Sie an der Universität immatrikuliert?“
        - „Musik“ an der HfM (... und ggf. die zugehörigen „Bildungswissenschaften“ an der Uni), aber kein zweites Lehrfach an der Uni
          - Antwort [Einzelantrag PH-Account](#)
        - Elementare Musikpädagogik
          - Antwort „Elementare Musikpädagogik“
        - Etwas anderes
          - Verweis auf Frau Armoneit

- ich habe das Passwort und/oder den Loginnamen für meinen PH-Account vergessen
  - Antwort [Zugangsdaten vergessen](#)
- mein PH-Account funktioniert nicht (mehr)
  - ich kann mich nicht am ILIAS der PH anmelden
    - Grundlagen Account
  - ich kann mich zwar an ILIAS anmelden, aber nicht an LSF oder HISinOne
    - Antwort [Kein Zugang zu LSF und HISinOne](#)

## Formatierung

damit es responsiv ist und schick aussieht: zwei Bootstrap-Spalten, in der ersten Spalte der Pfeilbutton rechtsbündig, in der zweiten der Text

```
<row><col xs="1"><WRAP rightalign><button type="success" size="xs"
>[[support:      |{{fa>arrow-right?color=#FFF}}]]</button></WRAP></col><col
xs="10">      \ \ \ \ </col></row>
```

mit:

```
<row>
  <col xs="1">
Einheit breit
  <WRAP rightalign>
    <button type="success" size="xs" >
      [[support:.....|{{fa>arrow-right?color=#FFF}}]]
weißer Pfeil
    </button>
  </WRAP>
</col>
  <col xs="10">
Einheiten breit
  "Text Text Text Text Text " \ \ \ \
Leerzeilen
  </col>
</row>
```

neue Zeile  
neue Spalte, 1  
rechtsbündig  
Button  
Link auf Seite,  
neue Spalte, 10  
Text, zwei

```
<row><col xs="1"><WRAP rightalign><button type="success" size="xs"
>[[support:      |{{fa>arrow-right?color=#FFF}}]]</button></WRAP></col><col
xs="10">      \ \ \ \ </col></row>
```

From: <https://wiki.ph-freiburg.de/!kooperation/> - PH Freiburg

Permanent link: <https://wiki.ph-freiburg.de/!kooperation/support:fragebaum?rev=1730465818>

Last update: 2024/11/01 13:56

