

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>	neue Zeile
<col xs="1">	neue Spalte, 1
Einheit breit	
<WRAP rightalign>	rechtsbündig
<button type="success" size="xs" >	Button
[[support:..... {{fa>arrow-right?color=#FFF}}]]	Link auf Seite,
weißer Pfeil	
</button>	
</WRAP>	
</col>	
<col xs="10">	neue Spalte, 10
Einheiten breit	
"Text Text Text Text Text " \ \ \ \	Text, zwei
Leerzeilen	
</col>	
</row>	

```
<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**

