

# 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.

## Vorteil

- die anfragende Person bekommt SOFORT eine Antwort
- Supportmitarbeitende werden entlastet
- auch Personen, die in das Thema nicht zu 100% eingearbeitet sind, können Support leisten (z. B. SCS)
- wenn die Frage nicht beantwortet ist, bekommt die anfragende Person Hinweise zu den Daten, die sie bei einer Supportanfrage angeben soll

## Nachteil

- Support wird unpersönlicher
- das ZIK muss einen Fragebaum erstellen und pflegen
- Supportmitarbeitende haben keinen Überblick, welche Themen wie oft angefragt werden

## 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:

<pre>&lt;row&gt;   &lt;col xs="1"&gt; Einheit breit   &lt;WRAP rightalign&gt;     &lt;button type="success" size="xs" &gt;       [[support:..... {{fa&gt;arrow-right?color=#FFF}}]]     &lt;/button&gt;   &lt;/WRAP&gt; &lt;/col&gt;</pre>	<pre>neue Zeile neue Spalte, 1 rechtsbündig Button Link auf Seite, weißer Pfeil</pre>
--	---

```
<col xs="10"> neue Spalte, 10
Einheiten breit
  "Text Text Text Text Text " \\ \\
Leerzeilen
  </col>
</row> Text, zwei
```

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

Permanent link:  
<https://wiki.ph-freiburg.de/!kooperation/support:fragebaum?rev=1730466115>

Last update: **2024/11/01 14:01**

