

# 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:** [PH-Account für Studierende der Partnerhochschulen](#)

## 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

wenn die Frage-Seiten responsiv sein UND schick aussehen sollen, wird die DokuWiki-Formatierung leider etwas aufwändiger: 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;</pre> | <pre>neue Zeile neue Spalte, 1 rechtsbündig Button Link auf Seite, weißer Pfeil</pre> |
|---|---|

```
</col>
<col xs="10">
Einheiten breit
    "Text Text Text Text Text " \\ \\
Leerzeilen
</col>
</row>
```

neue Spalte, 10

Text, zwei

From:

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

Permanent link:

<https://wiki.ph-freiburg.de/!kooperation/support:fragebaum?rev=1730466313>Last update: **2024/11/01 14:05**