2025/12/03 13:35 1/3 Fragebaum

## 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 Antowrt 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

2025/12/03 13:35 2/3 Fragebaum

- 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)
  - o ich kann mich nicht am ILIAS der PH anmelden
    - Grundlagen Account
  - o 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

mit:

2025/12/03 13:35 3/3 Fragebaum

From:

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

Permanent link:

https://wiki.ph-freiburg.de/!kooperation/support:fragebaum?rev=1730466313



