

# 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, Keyuser),
- 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.

## 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:

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

```

neue Zeile  
neue Spalte, 1  
rechtsbündig  
Button  
Link auf Seite,

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

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

Permanent link:  
<https://wiki.ph-freiburg.de/!kooperation/support:start>

Last update: **2024/11/03 23:26**

