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>                                                    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>
```

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

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

Last update: **2025/06/16 12:03**