2025/12/03 13:40 1/3 geführter Support

## 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

#### geführter Support

... auf Grundlage dieses Fragebaums:

zu: FACE-Accounts

### FACE-Accounts: zu welchem Account haben Sie eine Frage?

#### **Uni-Account**

- wie bekomme ich einen Uni-Account?
  - in welchen Studiengang sind Sie an der PH immatrikuliert?
    - Lehramt Sekundarstufe oder Europalehramt Sekundarstufe
      - Antwort Ihr Uni-Account
    - Lehramt Primarstufe oder Europalehramt Primarstufe
      - Antwort Kurs-Account für Studierende der Primarstufe

- ausschließlich "Erweiterungsmaster"
  - Antwort Kurs-Account für Erweiterungsmaster
- etwas anderes (Sonderpädagogik, Erziehungswissenschaften studium generale, Erasmus-Austausch ...)
  - Antwort kein FACE-Account
- ich habe das Passwort und/oder den Benutzernamen für meinen Uni-Account vergessen UND -
- wo finde ich Informationen zu meinem Benutzerkonto?
  - Antwort Verwaltung Uni-Account
- · mein Uni-Account wurde gesperrt
  - Antwort Uni-Account gesperrt
- etwas anderes
  - Verweis auf Supportanfrage

#### **PH-Account**

- wie bekomme ich einen PH-Account?
  - o 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 Elementaren Musikpädagogik
        - etwas anderes
          - Antwort Sonderfälle, Verweis auf Frau Armoneit
- mein PH-Account lässt sich nicht aktivieren
  - ich haben den Freischalt-Code erhalten, bekomme aber die angekündigte Aktivierungsmail nicht
    - Antwort keine Mail

- ich habe die Aktivierungsmail erhalten, aber der Link in dieser Mail führt zu einer Fehlermeldung
  - Antwort keine Validierungsseite
- mein Freischaltcode ist ungültig
  - Antwort Freischaltcode ungültig
- ich habe das Passwort und/oder den Loginnamen für meinen PH-Account vergessen
  - Antwort Zugangsdaten vergessen
- mein Passwort lässt sich nicht ändern
  - weiter bei → "mein PH-Account lässt sich nicht aktivieren"
- mein PH-Account funktioniert nicht (mehr)
  - ich kann mich nicht am ILIAS der PH anmelden
    - Antwort Gültigkeit des PH-Accounts
  - o ich kann mich zwar an ILIAS anmelden, aber nicht an LSF oder HISinOne
    - Antwort Kein Zugang zu LSF und HISinOne
- etwas anderes
  - Verweis auf Supportanfrage

From:

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

Permanent link:

https://wiki.ph-freiburg.de/!kooperation/support:start?rev=1730534825

Last update: **2024/11/02 09:07** 

