

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

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?
 - 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](#)
 - 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**

