2025/12/03 13:40 1/4 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.

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>
xs="10"> \\ \\ </col></row>
```

mit:

2025/12/03 13:40 2/4 geführter Support

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?
 - o 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)
 - o 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=1730535940

Last update: 2024/11/02 09:25

