2025/12/03 13:40 1/2 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

mit:

```
</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?rev=1730644509



