Support-Services

Definition:

TODO: Der Application-Support beinhaltet aus Kunden bzw. Nutzenden-Sicht alle Supportleistungen von der grundlegenden Technik, insbesondere Incident-Support, bis hin zu einem (jeweils definierten bzw. ausgewählten) Umfang an Anwendungsfunktionalitäten bzw. -features. Der *First-Level des technischen Supports* gehört also zu den Application Support Services. (Der Second-Level sind die Infrastruktur-Services).

„Support“ quasi als „etwas unmittelbar Infrastruktur-Bezogenes“ und „Abhakbares“ / Einzel-Request- / Einzel-Issue-Bezogenes, im Unterschied zu „umfangreicheren“ Beratungs- und Assistenzleistungen.

Formal *nicht* enthalten ist die didaktische Beratung, die in einen eigenen Service-Kreis gehört.

Die Support-Kanäle sind

- E-Mail
- Telefonisch, Zoom oder Alternative im Ausnahmefall nach Vereinbarung
- Proaktiv: FAQ und bestimmte Anleitungen (oder Abschnitte von Anleitungen) auf dem Zendiwiki. TODO: Das wirklich unter die „Support-Services“ subsumieren? Ich denke ja: derjenige, der bei uns den Support zu Moodle macht, ist auch für die Moodle-Anleitungen erstrangig zuständig.

Moopaed-Support

- Moodle Lernplattform für Studierende
- Moodle Lernplattform für Lehrende
- Exam.Moopaed Prüfungsplattform für Studierende
- Exam.Moopaed Prüfungsplattform für Lehrende
- Mahara E-Portfolios für Studierende
- Mahara E-Portfolios für Lehrende
- Turnitin Plagiatscheck über Moodle
- Opencast Videoplattform über Moodle

Videokonferenzen, Kommunikation und Kollaboration

- Zoom Videokonferenzen und Chat
- DFNconf Video-Meetings
- bwSync&Share Cloud-Speicher
- bwSync&Share Onlyoffice für kollaboratives Schreiben

Weitere Plattformen

- ZOERR Open Educational Ressources Repositorium

From:
https://zendi.ph-weingarten.de/wiki/ - **ZenDi Wiki**

Permanent link:
https://zendi.ph-weingarten.de/wiki/de/services/support/start

Last update: **2023/10/09 07:05**