

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 Repository](#)

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**

