

Schulung: First-Level-Support

Inhalte

Der First-Level-Support ist die erste Anlaufstelle für Unterstützungsfragen von Anwendern. Wir zeigen Ihnen Vorgehensweisen und Strategien, um die typischen und häufigsten Probleme im Tagesgeschäft zu lösen.

- Beispiele häufig vorkommender Anfragen unter Anleitung bearbeiten
- Grundzüge des Rechteverwaltungssystems in ILIAS
- Einstellungen in wichtigen Objekten
- Fehlermanagement in der ILIAS Community

Es gibt ein individuelles Vorgespräch vor Beginn der Schulung. Zusätzlich erhalten Sie zwei Einheiten Online-Coaching zur individuellen Unterstützung beim Transfer des Gelernten in den Alltag.

Format

Format: Tagesveranstaltung

Dauer: 8 Lernstunden von je 45 Minuten, 2 Coaching-Stunden von je 45 Minuten

Schulungsgebühr: 1.050,00 EUR netto

Leistungsumfang

An der Veranstaltung können bis zu 7 Personen teilnehmen.

Die Veranstaltung findet in den Räumen der leifos GmbH statt. Es ist möglich die Veranstaltung auch in Ihrem Haus durchzuführen, die Reisekosten werden dann separat berechnet.

Sie erhalten bei der Teilnahme an der Schulung neben den Schulungsunterlagen auch einen Zugang zur Schulungsplattform für 3 Monate.

Die Teilnehmer bringen Ihren eigenen Laptop mit.

Agenda

Dauer	Aktivität
15 Minuten	Begrüßung Vorstellungsrunde, Erwartungen an die Schulung, Vorgehen, Agenda
45 Minuten	ILIAS aus verschiedenen Perspektiven <ul style="list-style-type: none">▪ Persönlicher Schreibtisch, Magazin, Navigation▪ ILIAS aus der Perspektive verschiedener Rollen und mit verschiedenen Einstellungen▪ Überblick über verschiedene Objekte und ihre didaktischen Zwecke▪ Offene Fragen klären
90 Minuten	Einführung in Rollen und Rechte in ILIAS <ul style="list-style-type: none">▪ Einführung in das Rollen und Rechtesystem

	<ul style="list-style-type: none">▪ Globale Rollen, lokale Rollen, Rollenvorlagen▪ Rechte unterbrechen, lokale Zugriffsregelungen▪ Nutzung der „Wer hat hier welche Rechte“-Funktion▪ Offene Fragen klären oder Übungen
60 Minuten	Häufige Benutzerfehler und Bedienschwierigkeiten <ul style="list-style-type: none">▪ Bewährte Ansätze und Vorgehensweisen zur Problemlösung▪ Berechtigungen eines Benutzers an einem Objekt prüfen▪ Einstellungen an den Objekten prüfen▪ Offene Fragen klären oder Übungen
90 Minuten	Übungen <ul style="list-style-type: none">▪ Beispielhafte Benutzeranfragen unter Anleitung bearbeiten▪ Problem systematisch analysieren und lösen
30 Minuten	Fehlermanagement in der ILIAS Community <ul style="list-style-type: none">▪ Fehler melden im Bugtracker der Community▪ Vorgehen zur kostenlosen Fehlerbehebung▪ Releases und Wartung
30 Minuten	Abschluss <ul style="list-style-type: none">▪ Offene Fragen der Teilnehmer▪ Rückmeldung zur Schulung