



# FAQ Modul

---

# Content Managers Manual

---

## Managing FAQs with myTUM

**Version 1.0**  
preliminary

TUM WWW & Online Services  
Richard-Wagner-Strasse 18  
D-80333 München

E-Mail: [info@ze.tum.de](mailto:info@ze.tum.de)

---

Alle in dieser Dokumentation enthaltenen Informationen, Kenntnisse und Darstellungen sind alleiniges Eigentum von Syslab.com und von WWW & Online Services der Technischen Universität München.

Die Dokumentation bzw. die darin enthaltenen Informationen, Kenntnisse und Darstellungen dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung von WWW & Online Services oder Syslab.com weder vollständig noch auszugsweise, direkt oder indirekt Dritten zugänglich gemacht, veröffentlicht oder anderweitig verbreitet werden.

Das Portalsystem ElevateIT ist eine gemeinsame Entwicklung der Syslab.com, München und der Arbeitsgruppe WWW & Online Service der Technischen Universität München. ElevateIT ist Open Source. Unabhängig davon bleiben die im Rahmen von ElevateIT von Syslab.com und dem Entwicklerteam entwickelten Technologien geistiges Eigentum der Beteiligten.

Die Geltendmachung aller diesbezüglichen Rechte, insbesondere für den Fall der Erteilung von Patenten, bleiben der Syslab.com, der Technischen Universität München und dem Entwicklerteam von WWW & Online Services vorbehalten.

Die Übergabe dieser Dokumentation begründet keinerlei Anspruch auf eine Lizenz oder Benutzung.

Entwicklerteam der Technischen Universität München:

Dr. rer.-nat. Thomas Wagner (Wissenschaftliche Leitung)

Dipl.-Ing. Thomas Mehlhart

Gerhard Schmidt

Christian Hamm

© 2010

Technische Universität München,  
WWW & Online Services

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Allgemeines</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>FAQ anlegen und konfigurieren</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>FAQ Eintrag anlegen und bearbeiten</b>	<b>4</b>
3.1	Eintrag anlegen . . . . .	4
3.2	Mehrsprachigkeit von FAQ Einträgen . . . . .	6
3.3	WikiLinks . . . . .	7
3.4	Attachments . . . . .	9
3.5	Angaben zum FAQ Eintrag . . . . .	11
3.5.1	ID . . . . .	11
3.5.2	Frage . . . . .	11
3.5.3	Antwort . . . . .	11
3.5.4	Keywords . . . . .	11
3.5.5	Ansprechpartner . . . . .	12
3.5.6	Referenzen . . . . .	12
3.5.7	Rubrik . . . . .	12
<b>4</b>	<b>FAQ bearbeiten</b>	<b>13</b>
4.1	FAQ Einträge bearbeiten . . . . .	13
4.2	FAQ Einträge löschen und umordnen . . . . .	14
<b>5</b>	<b>FAQ Nutzen</b>	<b>16</b>
5.1	FAQ ansehen . . . . .	16
5.2	Eintrag ansehen . . . . .	18
5.3	Stichwortquery . . . . .	19
5.4	Stichwortindex . . . . .	20
5.5	Suche . . . . .	22

# 1 Allgemeines

Eine typische Webanwendung ist die Bereitstellung von Frequently Asked Questions (FAQs) zu unterschiedlichen Themengebieten als Support für Benutzer für verschiedene Dienste und Verfahren. Das FAQ-Modul von myTUM erlaubt die Erstellung und Verwaltung verschiedener FAQs. Die einzelnen Einträge der FAQs können in Rubriken untergliedert und beliebig in diesen verschoben und angeordnet werden. Sowohl die FAQ-Liste mit Ihren Rubriken als auch die einzelnen Einträge sind mehrsprachig. Zu jedem Beitrag kann ein Ansprechpartner, Weblinks sowie Stichworte angegeben werden. Für jede FAQ existiert ein Stichwortindex. Im Antworttext eines FAQ Eintrags können Wiki-Links verwendet werden, die entweder automatisch auf den entsprechenden FAQ-Eintrag verweisen wenn dieser existiert oder bei entsprechend berechtigten Nutzern die Anlage eines neuen Eintrags ermöglichen. Alle Einträge können in HTML abgefasst werden, Bilder und beliebige andere Attachments werden unterstützt.

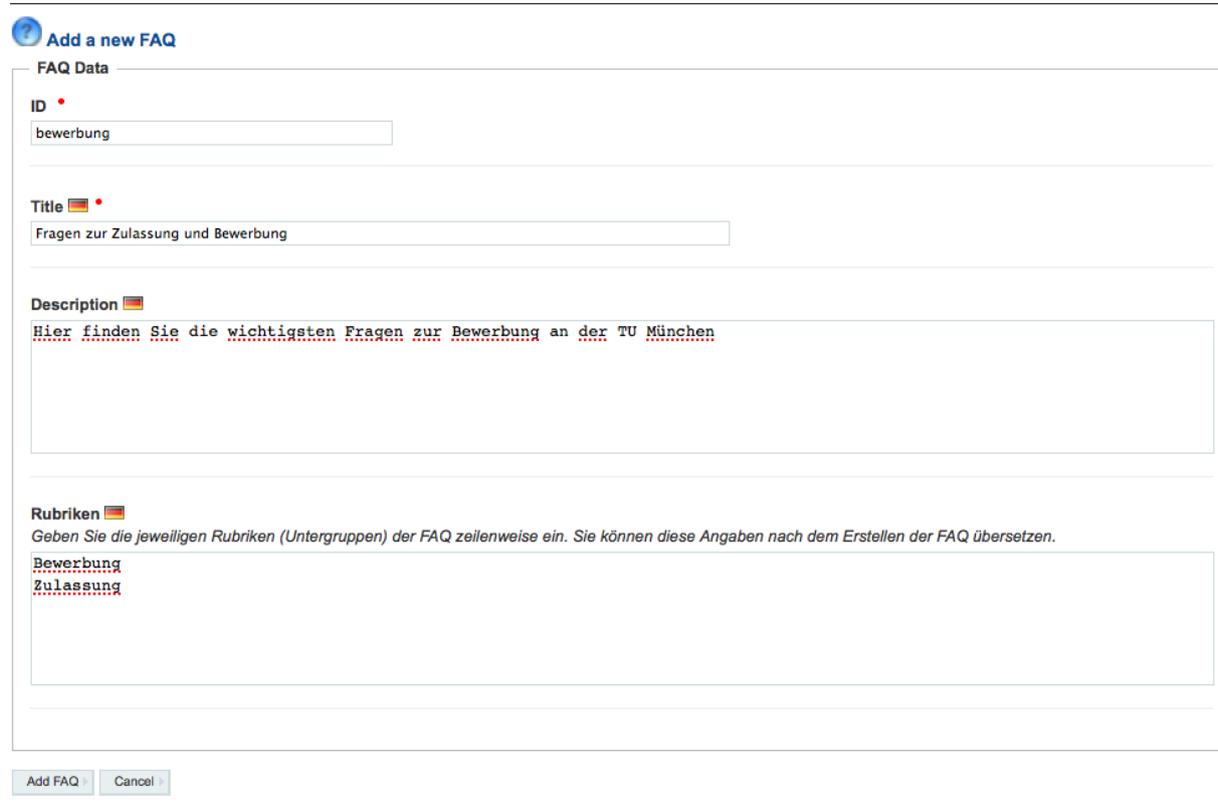
Die Verwaltung der FAQs folgt dem zentralen Berechtigungsmodell des myTUM-Systems und kann weitgehend dezentralisiert werden, d.h. berechnigte Benutzer können einzelne Einträge erstellen und eigene Beiträge bearbeiten, nicht jedoch die anderer berechtigter Nutzer. Entsprechend berechnigte Administratoren der FAQ können alle Einträge bearbeiten.

Die FAQ ist mit dem Support-Modul von myTUM koppelbar, sodass dort gestellte Fragen bei Bedarf sofort in einen FAQ Eintrag umgewandelt werden können.

In einer myTUM-Site können beliebig viele FAQs angelegt werden. Die einzelnen Entries sind ein eigener Content-Typ, sodass die erweiterte Suche eine explizite Suche in den FAQs ermöglicht.

## 2 FAQ anlegen und konfigurieren

Um eine neue FAQ anzulegen, wechseln Sie im gewünschten Kontext in die Inhaltssicht. Wenn Sie entsprechend berechtigt sind, wählen Sie dort als neuen Objekttyp 'FAQ' aus und klicken auf die Schaltfläche 'Neues Objekt anlegen'. Anschließend gelangen Sie in das Anlegeformular. Unabhängig von der Sprache Ihrer Eingaben und Ihrer Sprachauswahl werden beim Anlegen eines Objekts alle Werte in der Defaultsprache gespeichert. Achten Sie bitte darauf, die Eingaben auch in der Defaultsprache vorzunehmen.



**Add a new FAQ**

FAQ Data

ID •

bewerbung

Title •

Fragen zur Zulassung und Bewerbung

Description •

Hier finden Sie die wichtigsten Fragen zur Bewerbung an der TU München

Rubriken •

Geben Sie die jeweiligen Rubriken (Untergruppen) der FAQ zeilenweise ein. Sie können diese Angaben nach dem Erstellen der FAQ übersetzen.

Bewerbung  
Zulassung

Add FAQ Cancel

Abbildung 1: Erstellen des FAQ Containers

Hier müssen Sie die ID der FAQ, einen aussagekräftigen Titel und einen Beschreibungstext zu den FAQs angeben, z.B.

'FAQs zu Studium an der TU München'

Ausserdem können Sie Rubriken definieren, in welche die einzelnen Fragen der FAQ untergliedert werden. Die Eingabe der Rubriken erfolgt zeilenweise. Damit definieren Sie die Rubriken der Defaultsprache. Später können Sie diese in die anderen vom Portal unterstützten Sprachen übersetzen.

Mit der Schaltfläche 'Add FAQ' legen Sie die neue FAQ an. Anschließend befinden Sie sich in der Bearbeitersicht der FAQ und können dort die zunächst angegebenen Werte in die anderen Sprachen übersetzen. Dazu wählen Sie die gewünschte Sprache aus.

---

Rubriken 

Bitte geben Sie die Rubriken in der gewünschten Reihenfolge ein.

Account bekommen, Passwort vergessen, Passwort ändern  
MWNID  
LRZ-Kennung  
Gast-Kennung  
Initialbriefe für Mitarbeiter

---

Abbildung 2: Rubriken

Mit der Schaltfläche 'Add FAQ' legen Sie die neue FAQ an. Anschließend befinden Sie sich in der Bearbeitersicht der FAQ und können dort die zunächst angegebenen Werte in die anderen Sprachen übersetzen. Dazu wählen Sie die gewünschte Sprache aus und geben Titel, Beschreibung und Rubrik-Bezeichnungen in der gewünschten Sprache ein. Dabei werden die Werte der Defaultsprache vorgeblendet. Werden keine sprachspezifischen Werte eingegeben, werden die nicht übersetzten Angaben immer in der Defaultsprache angezeigt.

Bei den Rubriken geben Sie die Übersetzungen in der gleichen Reihenfolge ein, wie die Rubriken der Defaultsprache, die zu Ihrer Sicherheit über dem Eingabefeld angezeigt werden:

---

Rubriken 

Bitte geben Sie nun die Übersetzung der Rubriken in der aktuellen Sprache ein. Beachten Sie bitte die entsprechende Reihenfolge:

Bewerbung  
Zulassung

Application  
Admission

---

Abbildung 3: Übersetzung der Rubriken

Nach Eingabe aller Werte gelangen Sie mit der Objektaktion 'View' zur Übersicht über die noch leere FAQ. Mit der Objektaktion 'Add FAQ Entry' können Sie nun neue Einträge anlegen, mit 'Inhalte bearbeiten' können Sie die einzelnen Beiträge bearbeiten und neu sortieren.

## 3 FAQ Eintrag anlegen und bearbeiten

### 3.1 Eintrag anlegen

Um einen neuen Eintrag anzulegen, klicken Sie bei entsprechender Berechtigung auf die Schaltfläche 'Add FAQ Entry' in der FAQ-Übersicht oder wählen die Objektaktion 'Add FAQ Entry'. Sie gelangen zum Anlegeformular für FAQ-Einträge.

**FAQ Entry**

**Entry ID** \*  
Bitte geben Sie eine eindeutige ID bzw. Kurzbezeichnung für diese Frage an. Die ID darf keine Sonderzeichen, Umlaute oder Leerzeichen enthalten

**Question** \* 🇩🇪  
Welche Unterlagen sind für eine Bewerbung notwendig

**Answer** \* 🇩🇪  
Sie können zur Antwort HTML-Code und Wiki-Links verwenden. Bilder und Attachments können direkt durch ihre ID referenziert werden.

Wenn die [[voraussetzungen|Bewerbungsvoraussetzungen]] erfüllt sind, benötigen Sie ein Abschlusszeugnis, Ihre Geburtsurkunde und

**Keywords** \*  
Bitte geben Sie die Stichwort durch Komma getrennt ein. Vergeben Sie Stichworte für alle unterstützten Sprachen.

**Ansprechpartner**  
Hier können Sie ggf. einen Ansprechpartner für diese Frage angeben.

**References**  
Hier können Sie Links zu anderen Webseiten oder FAQ-Einträgen angeben. Die Eingabe erfolgt zeilenweise im Format: `link|descriptive title`

**Rubric** 🇩🇪  
Geben Sie an, welcher Rubrik diese Frage zugeordnet werden soll

Abbildung 4: Anlegeformular für FAQ Entry

Wählen Sie eine einfache ID ohne Sonderzeichen und Leerzeichen. Diese ID gilt auch als ID der eventuell eingesetzten WikiLinks.

Anschließend geben Sie die Frage und die zugehörige Antwort an. Während die Frage ausschließlich als einfacher Text formuliert werden kann, stehen Ihnen für die Antwort HTML und vereinfachte Wiki-Links zur Verfügung.

Ein FAQ-Eintrag kann nach dem Anlegen über das Edit-Formular auch mit beliebigen Attachments versehen werden, die dann innerhalb des Antworttextes eingebunden werden können.

## 3.2 Mehrsprachigkeit von FAQ Einträgen

Alle Eingaben werden zunächst unabhängig von Ihrer Sprachauswahl in der Defaultsprache abgespeichert. Nach dem Anlegen gelangen Sie zur Bearbeiten-Ansicht des Eintrags und können dort die Übersetzungen pflegen, indem Sie auf die gewünschte Sprache umschalten. Wenn Sie keine Übersetzungen vornehmen, wird der Eintrag in allen unterstützten Sprachen in der Eingabe für die Defaultspache dargestellt.

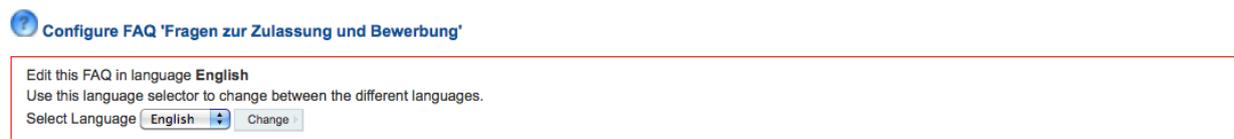


Abbildung 5: Sprachauswahl

### 3.3 WikiLinks

Bei der Eingabe der Antwort auf die Frage können Sie Anstelle von expliziten HTML-Links einfache WikiLinks anlegen. Ein WikiLink hat das Format:

```
[[link|Linktitel]]  
[[link|]]
```

Als Link können sowohl externe Links (z.B. 'http://...'), interne Links (z.B. '/foo/bar') als auch Referenzen auf andere FAQ-Einträge (z.B. 'benutzerid') verwendet werden. In der Darstellung wird dann ein Link auf die entsprechende Webseite, das Portalobjekt oder den FAQ-Eintrag gesetzt. Wird kein 'linktitel' angegeben, wird bei echten Links die Linkid verwendet, bei Referenzen auf FAQ-Einträge die Frage des jeweiligen Eintrags in einfachen Anführungszeichen. Bei Angabe eines Linktitels wird dieser zur Anzeige verwendet.

---

Answer 

*Sie können zur Antwort HTML-Code und Wiki-Links verwenden. Bilder und Attachments können direkt durch ihre ID referenziert werden.*

Wenn die [[voraussetzungen|Bewerbungsvoraussetzungen]] erfüllt sind, benötigen Sie ein Abschlusszeugnis, Ihre Geburtsurkunde und

---

Abbildung 6: Verwendung von Wikilinks

Wird ein WikiLink mit einer Referenz auf einen noch nicht existierenden FAQ Eintrag verwendet, so wird dieser Wikilink für einen normalen Benutzer zunächst nicht als Link gerendert, da ja noch kein Linkziel existiert.

Für Benutzer mit der Berechtigung FAQ Einträge anzulegen, wird der Link in orange angezeigt. Durch Anklicken kann dann der neue FAQ Eintrag mit der entsprechenden ID angelegt werden. Es erscheint das entsprechende Anlegeformular. Dabei wird der gegebenenfalls angegebene Linktext als Frage vorgeblendet.

---

**Welche Unterlagen sind für eine Bewerbung notwendig**

**Antwort:**

Wenn die **Bewerbungsvoraussetzungen** erfüllt sind, benötigen Sie ein Abschlusszeugnis, Ihre Geburtsurkunde und

**Keywords:**

bewerbung, bewerbungsunterlagen

---

**Abbildung 7:** Rendern von Wikilinks ohne existierende Target

### 3.4 Attachments

Nach dem Anlegen eines FAQ Eintrags können Sie beliebig Bilder und Dateien anhängen. Jeder FAQ-Eintrag kann beliebige Attachments aufnehmen, die im Antworttext als HTML-Link eingebaut werden können. Die Verwendung von Attachments in Wiki-Links ist nicht möglich. Allerdings kann via HTML einfach mit der ID auf das jeweilige Attachment verlinkt werden, eine vollständige URL ist nicht notwendig:

```
<img src=''bild1'' />
```

Unabhängig davon werden Attachments bei der Anzeige des Eintrags am Fuss der Seite aufgelistet und können auch explizit einzeln abgerufen werden

---

FAQ 'FAQ: Fragen zur Zulassung und Bewerbung'

Welche Unterlagen sind für eine Bewerbung notwendig

**Antwort:**

Wenn die [Bewerbungsvoraussetzungen](#) erfüllt sind, benötigen Sie ein Abschlusszeugniss, Ihre Geburtsurkunde und

**Keywords:**

bewerbung, bewerbungsunterlagen

**Siehe auch:**

- [Informationen zum Studium an der TU München](#)

**Ansprechpartner:**

Studienberatung: [studienberatung@zv.tum.de](mailto:studienberatung@zv.tum.de)

**Verfügbare Anhänge**

- [Checkliste \(Size: 251.9 kB\)](#)  
Titel: Checkliste Bewerbungsunterlagen  
Checkliste für Ihre Bewerbungsunterlagen

---

**Abbildung 8:** Anzeige von Attachments bei FAQ Einträgen

Um ein Attachment anzufügen, klicken Sie beim entsprechenden FAQ Eintrag auf die Objektaktion 'Attachments'. Sie erhalten eine Übersicht über die Attachments des jeweiligen Eintrags. Mit 'Add Attachment' können Sie ein neues Attachment uploaden. Einzelne Attachments können Sie mit 'delete' löschen oder mit 'update' durch eine neue Datei ersetzen.

## Anhänge

Hängen Sie Dateien an das FAQ Entry an.

[Datei hinzufügen](#)

[Zurück zur Bearbeitungssicht](#)

Id	Größe	Ersteller	Zuletzt geändert
 <b>Checkliste</b> Titel: Checkliste Bewerbungsunterlagen Checkliste für Ihre Bewerbungsunterlagen	251.9 kB	Thomas Wagner	21.06.2010
<a href="#">Datei aktualisieren</a> <a href="#">Datei entfernen</a>			

Abbildung 9: Übersicht über Attachments

Für das neue Attachment geben Sie eine ID, einen Titel und ggf. eine Beschreibung an.

## Neue Anhänge hinzufügen

Füllen Sie mindestens die mit dem roten Punkt gekennzeichneten Felder aus.

**Einzelheiten zum Anhang**

**Upload file** ·  [Browse...](#)

**ID** ·

**Titel** ·

**Beschreibung**

[Datei hinzufügen](#) [Cancel](#)

Abbildung 10: Upload eines Attachments

## 3.5 Angaben zum FAQ Eintrag

Jeder FAQ-Eintrag setzt sich aus definierten Angaben zusammen:

### 3.5.1 ID

Die ID ist der Kurzname für eine Frage und Bestandteil der URL unter welcher der Eintrag auftaucht. Sie darf keine Sonderzeichen enthalten und muss innerhalb der FAQ einmalig sein. Es empfiehlt sich hier eine aussagekräftige ID zu verwenden (z.B. 'benutzerid') Anstelle einer numerischen ID der Form 'faq\_102', da Sie dann später auf diese ID via einfacher Wiki-Links zugreifen können. Bitte beachten Sie, dass ein nachträgliches Ändern der ID derzeit nicht möglich ist, sondern der alte FAQ Eintrag gelöscht und mit neuer ID angelegt werden muss. Ausserdem gehen bei einer Änderung der ID alle Referenzen verloren. Wählen Sie die ID deshalb mit Bedacht.

### 3.5.2 Frage

Hier geben Sie den Fragetext ein. Es darf ausschliesslich Text verwendet werden, HTML-Formatierungen sind nicht erlaubt. Die Frage sollte kurz und eindeutig formuliert werden und sich klar von den Fragen anderer Einträge abgrenzen.

### 3.5.3 Antwort

Hier geben Sie die Antwort auf die Frage ein. Dabei können Sie beliebige HTML-Tags verwenden. Auf Attachments kann direkt durch die Attachment-ID verwiesen werden. Ausserdem können Sie für Links auch die Eingabe im WikiLink-Format verwenden. Hier können Sie auf externe und interne URLs verweisen oder eine Referenz auf bestehende oder neue FAQ-Einträge setzen. Details dazu entnehmen Sie bitte dem Abschnitt 'WikiLinks'.

### 3.5.4 Keywords

Für jede Frage können Sie Keywords angeben. Im Gegensatz zu anderen Portalobjekten geben Sie die Keywords bei FAQs nur in der jeweiligen Sprache ein. Die Trennung der einzelnen Keywords erfolgt durch Komma (','). Keywords sollten generell immer im Singular und in Lower Case (nur Kleinbuchstaben) eingegeben werden.

Keywords dienen als Basis für die Stichwortsuche im Portal aber auch für den FAQ spezifischen Stichwortindex.

### 3.5.5 Ansprechpartner

Sie können für jede Frage einen Ansprechpartner angeben. Die Eingabe kann in HTML erfolgen, also auch Links und/oder Mailto-URLs enthalten. Wenn Sie eine Email-Adresse als Ansprechpartner angeben, wird diese bei der Darstellung automatisch erkannt und bei der Anzeige des FAQ Eintrags als Mailto-Link gerendert.

### 3.5.6 Referenzen

Hier können Sie Referenzen in Form von Links auf interne und externe Seiten bzw. andere FAQ Einträge angeben. Die einzelnen Referenzen müssen zeilenweise eingegeben werden. Analog zu WikiLinks können Sie hinter der URL der Referenz, durch ein '|' getrennt, noch einen, für die Anzeige zu verwendenden Titel eingeben.

Beispiele:

```
http://www.w3c.org  
/studium/studiengaenge
```

oder

```
http://www.w3c.org|World Wide Web Consortium  
\studium\studiengaenge\|Übersicht über Studiengänge der TUM
```

Bitte beachten Sie, dass Referenzen nicht mehrsprachig verwaltet werden, sondern für alle Sprachen identisch sind.

### 3.5.7 Rubrik

Jeder FAQ-Eintrag muss einer Rubrik der FAQ zugeordnet werden. Dazu wählen Sie die entsprechende Rubrik aus. Wenn für die Rubriken Übersetzungen angegeben wurden wird die Rubrik in der jeweiligen Sprache angezeigt.

Wenn die Rubrikdefinition nach dem Erstellen des Eintrags geändert wird und der Eintrag keiner der neuen Rubriken mehr entspricht, wird der FAQ Eintrag aus der Anzeige entfernt und muss neu zugeordnet werden. Entsprechend berechnete Benutzer erhalten bei Aufruf der FAQ einen entsprechenden Hinweis.

## 4 FAQ bearbeiten

### 4.1 FAQ Einträge bearbeiten

Um einzelne FAQ Einträge zu bearbeiten, rufen Sie den gewünschten Eintrag auf und wählen Sie dort die 'edit'-Aktion aus der Objektaktionsleiste. Sie gelangen in die Bearbeitersicht des Beitrags. Wählen Sie dort die Sprache, in der Sie den Beitrag bearbeiten wollen und geben Sie die gewünschten Angaben in der jeweiligen Sprache ein. Speichern Sie die Änderungen mit 'Save' ab.

Es existiert noch kein Eintrag mit der ID 'voraussetzungen'. Wenn Sie diesen Eintrag anlegen wollen, füllen Sie bitte dieses Formular aus.

**Add a new FAQ Entry**

**FAQ Entry**

**Entry ID** \*

Bitte geben Sie eine eindeutige ID bzw. Kurzbezeichnung für diese Frage an. Die ID darf keine Sonderzeichen, Umlaute oder Leerzeichen enthalten

voraussetzungen

**Question**  \*

Bewerbungsvoraussetzungen

**Answer**  \*

Sie können zur Antwort HTML-Code und Wiki-Links verwenden. Bilder und Attachments können direkt durch ihre ID referenziert werden.

**Keywords** \*

Bitte geben Sie die Stichwort durch Komma getrennt ein. Vergeben Sie Stichworte für alle unterstützten Sprachen.

**Ansprechpartner**

Hier können Sie ggf. einen Ansprechpartner für diese Frage angeben.

**References**

Hier können Sie Links zu anderen Webseiten oder FAQ-Einträgen angeben. Die Eingabe erfolgt zeilenweise im Format: `link|descriptive title`

**Rubric**  \*

Geben Sie an, welcher Rubrik diese Frage zugeordnet werden soll

Bewerbung ▾

Add FAQ Entry > Cancel >

Abbildung 11: Bearbeitersicht eines FAQ Eintrags

## 4.2 FAQ Einträge löschen und umordnen

Um die Einträge einer FAQ umzuordnen oder einzelne Beiträge zu löschen, rufen Sie zunächst die Übersicht über die FAQ auf. Dann wählen Sie die Objekt-Aktion 'Inhalte bearbeiten' aus oder klicken die Schaltfläche 'Inhaltssicht' an. Sie erhalten eine Übersicht über die FAQ-Beiträge gegliedert nach den Rubriken.

---

Edit FAQ Entries for 'FAQ: Account, Login, Mytum-Kennung, Passwort, LRZ-Kennung, MWNID'

---

**Account bekommen, Passwort vergessen, Passwort ändern**

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Wie bekomme ich einen (TUMonline usw.-)Account?	Löschen >
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Wie finde ich meinen Benutzerverwalter?	Löschen >
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Was ist ein PIN-Code? Wie löse ich ihn ein?	Löschen >
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Wo kann ich mein Passwort ändern?	Löschen >
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Ich habe mein Passwort vergessen, was kann ich tun?	Löschen >
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Welche Dienste kann ich mit meinem TUM-Account nutzen?	Löschen >
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Mein Account ist gesperrt, was ist los?	Löschen >

Neuer FAQ Eintrag >

**MWNID**

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Was ist eine MWNID?	Löschen >
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Wo kann ich meine MWNID finden?	Löschen >

Neuer FAQ Eintrag >

**LRZ-Kennung**

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Was ist die LRZ-Kennung?	Löschen >
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Wieso kann ich keine Kennung haben, die meinem Nachnamen entspricht?	Löschen >
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Wozu brauche ich die LRZ-Kennung?	Löschen >
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Was ist mit meinen vorhandenen LRZ-Kennungen?	Löschen >

Neuer FAQ Eintrag >

**Gast-Kennung**

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Wie läuft die Vergabe einer Gast-Kennung ab?	Löschen >
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Ich habe bereits an der TUM studiert bzw. gearbeitet und bin nun Gast. Muss ich etwas Besonderes tun?	Löschen >

Neuer FAQ Eintrag >

---

Abbildung 12: Bearbeitersicht der FAQ

Wenn Beiträge existieren, die keiner der aktuellen Rubriken zugeordnet sind, werden diese unter den aktuellen Beiträgen gesondert aufgelistet

---

**Edit FAQ 'FAQ: Account, Login, Mytum-Kennung, Passwort, LRZ-Kennung, MWNID'**

---

**Account und Passwort**

<input type="button" value="⏪"/> <input type="button" value="⏴"/> <input type="button" value="⏵"/> <input type="button" value="⏩"/>	Wie bekomme ich einen (TUMonline usw.-)Account?	<input type="button" value="Delete"/>
<input type="button" value="⏪"/> <input type="button" value="⏴"/> <input type="button" value="⏵"/> <input type="button" value="⏩"/>	Wie finde ich meinen Benutzerverwalter	<input type="button" value="Delete"/>
<input type="button" value="⏪"/> <input type="button" value="⏴"/> <input type="button" value="⏵"/> <input type="button" value="⏩"/>	Testlink	<input type="button" value="Delete"/>

**Benutzerkennungen****Initialbriefe**

Es existieren Einträge, die aktuell keiner gültigen Rubrik zugeordnet sind.

Was ist Carinas Lieblingstier?	<input type="button" value="Delete"/>
--------------------------------	---------------------------------------

---

**Abbildung 13:** Bearbeitensicht der FAQ mit nichtzugeordneten Einträgen

Durch Anklicken der einzelnen Beiträge gelangen Sie in deren Bearbeiten-Ansicht und können dort die Angaben und die Rubrikzuordnung aktualisieren.

Mit dem Button 'Delete' können Sie einzelne Einträge löschen. Mit 'Add new FAQ entry' legen Sie in der jeweiligen Rubrik einen neuen Eintrag an.

Um einen Eintrag innerhalb seiner Rubrik zu verschieben, verwenden Sie die Pfeile links neben dem jeweiligen FAQ-Eintrag. Sie können die Einträge ganz nach oben, eine Position nach oben, eine Position nach unten oder ganz nach unten schieben. Ein Verschieben ist nur innerhalb der Rubrik möglich. Um einen Beitrag in eine andere Rubrik zu versetzen, rufen Sie die jeweilige Bearbeitensicht auf und wählen dort die gewünschte Zielrubrik aus. Der Beitrag wird dann als letzter in der Rubrik eingegliedert und kann dann auf die gewünschte Position geschoben werden.

## 5 FAQ Nutzen

### 5.1 FAQ ansehen

Der normale Benutzer erhält bei Aufruf der FAQ eine Auflistung aller aktiven Fragen, nach Rubriken gegliedert. Er kann einen Stichwortindex für die FAQ aufrufen und die einzelnen Einträge ansehen. Durch Anklicken der jeweiligen Frage wird der entsprechende FAQ Eintrag angezeigt.

---

#### FAQ: Account, Login, Mytum-Kennung, Passwort, LRZ-Kennung, MWNID

Hier finden Sie die wichtigsten Fragen und Antworten zu den Bereichen Account, Login, Mytum-Kennung, Passwort, LRZ-Kennung und MWNID.

Stichwortindex >

##### Account bekommen, Passwort vergessen, Passwort ändern

- Wie bekomme ich einen (TUMonline usw.-)Account?
- Wie finde ich meinen Benutzerverwalter?
- Was ist ein PIN-Code? Wie löse ich ihn ein?
- Wo kann ich mein Passwort ändern?
- Ich habe mein Passwort vergessen, was kann ich tun?
- Welche Dienste kann ich mit meinem TUM-Account nutzen?
- Mein Account ist gesperrt, was ist los?

##### MWNID

- Was ist eine MWNID?
- Wo kann ich meine MWNID finden?

##### LRZ-Kennung

- Was ist die LRZ-Kennung?
- Wieso kann ich keine Kennung haben, die meinem Nachnamen entspricht?
- Wozu brauche ich die LRZ-Kennung?
- Was ist mit meinen vorhandenen LRZ-Kennungen?

---

**Abbildung 14:** Ansicht der FAQ in Deutsch

Mit der Sprachumschaltung können Sie auf eine andere Sprache umschalten, wenn die FAQ auch in dieser Sprache gepflegt wird. Werden nur einzelne Beiträge übersetzt, so erscheinen FAQ Beiträge ohne Übersetzung immer in der Defaultsprache

---

**FAQ: Account, login, mytum identifier, password, LRZ identifier, MWNID**

Here you find the most important questions and answers on account, login, Mytum identifier, password, LRZ identifier and MWNID.

[Keyword index >](#)

**Get account, forgotten password, change password**

- [How can I get an \(TUMonline etc.\)-Account?](#)
- [How Can I Find My User Administrator \(Benutzerverwalter\)?](#)
- [What is a PIN-Code? How Can I Use it?](#)
- [How Can I Change My Password?](#)
- [I Forgot my Password. What can I do?](#)
- [Which Services Can I Use with My TUM Account?](#)
- [My Account Has Been Blocked. What is the Reason?](#)

**MWNID**

- [What is the MWNID?](#)
- [Where Can I Find My MWNID?](#)

**LRZ user name**

- [What Is the LRZ User Name \(LRZ-Kennung\)?](#)
- [Why Can't I Have a User Name Like for Example My Surname?](#)
- [What is the LRZ User Name Good For?](#)
- [What about my existing LRZ user names?](#)

---

**Abbildung 15:** Ansicht der FAQ nach Umschalten auf Englisch

Existieren nicht mehr aktuellen Rubriken zugeordnete Beiträge und verfügt der aufrufende Benutzer über die entsprechenden Berechtigungen, so erscheint ein entsprechender Hinweis, der den Benutzer dazu auffordert diese Einträge nachzubearbeiten:

---

Es gibt FAQ Einträge mit ungültiger Rubrik. Bitte FAQ bearbeiten.

---

**Abbildung 16:** Hinweis bei nichtzugeordneten Einträgen

## 5.2 Eintrag ansehen

Bei Anklicken der gewünschten Frage wird der entsprechende FAQ Eintrag mit der Antwort auf diese Frage angezeigt. Zusätzlich finden Sie gegebenenfalls Angaben zu einem themenspezifischen Ansprechpartner und zu weiterführenden Links. Ausserdem werden die Stichworte des Eintrags angezeigt. Existieren innerhalb der FAQ weitere Einträge zu einem Stichwort, können diese durch Anklicken des Stichworts aufgelistet werden.

---

FAQ 'FAQ: Fragen zur Zulassung und Bewerbung'

Welche Unterlagen sind für eine Bewerbung notwendig

**Antwort:**

Wenn die [Bewerbungsvoraussetzungen](#) erfüllt sind, benötigen Sie ein Abschlusszeugnis, Ihre Geburtsurkunde und

**Keywords:**

[bewerbung](#), [bewerbungsunterlagen](#)

**Siehe auch:**

- [Informationen zum Studium an der TU München](#)

**Ansprechpartner:**

Studienberatung: [studienberatung@zv.tum.de](mailto:studienberatung@zv.tum.de)

---

**Verfügbare Anhänge**

- [Checkliste \(Size: 251.9 kB\)](#)  
Titel: Checkliste Bewerbungsunterlagen  
Checkliste für Ihre Bewerbungsunterlagen

---

**Abbildung 17:** FAQ Eintrag mit Stichworten, referenzen und Attachments

Verfügt der FAQ-Eintrag über Attachments, so werden diese am Fuss des Eintrags unabhängig von deren Verwendung im Antworttext gesondert angezeigt.

### 5.3 Stichwortquery

Wenn für eines, der für diesen Eintrag vergebenen Stichworte, weitere Einträge existieren, so wird das jeweilige Keyword anklickbar dargestellt. Bei Klick auf das Stichwort erhalten Sie eine Übersicht über alle Beiträge dieser FAQ, die ebenfalls dieses Stichwort haben.

---

FAQ 'FAQ: Fragen zur Zulassung und Bewerbung':  
Einträge mit Keyword 'bewerbung'

- Welche Unterlagen sind für eine Bewerbung notwendig
- Welche Voraussetzungen bestehen für ein Studium an der TUM?

[Zur FAQ Übersicht](#)

[Zum Stichwortindex](#)

---

**Abbildung 18:** Übersicht über FAQ Eintrag mit gleichem Stichwort

## 5.4 Stichwortindex

Für jede FAQ wird automatisch ein kontinuierlich aktualisierter Stichwortindex generiert. Im Gegensatz zu allgemeinen Stichwort-Indexen ist dieser FAQ Stichwortindex sprachabhängig, d.h. Stichworte können sprachbezogen vergeben werden und es werden nur die Stichworte der jeweiligen Sprache dargestellt. Für die Suche werden die Stichworte aller Sprachen gemeinsam indiziert.

---

### FAQ 'FAQ: Account, Login, Mytum-Kennung, Passwort, LRZ-Kennung, MWNID': Stichwortindex

#### A

[account](#)

[alumni](#)

#### B

[benutzerverwalter](#)

#### D

[doppelte kennung](#)

#### G

[gast](#)

#### I

[initialbrief](#)

#### L

[lrz-kennung](#)

#### M

[mwnid](#)

#### P

[passwort](#)

[passwort gesperrt](#)

#### T

[tumonline](#)

[Zur FAQ Übersicht >](#)

---

**Abbildung 19:** Stichwortindex der FAQ in Deutsch

Die Stichworte sind alphabetisch angeordnet. Durch Klick auf ein Keyword, klappt dieses auf und es werden die entsprechenden FAQ Einträge als Fragen aufgelistet. Durch Anklicken der Frage wird der entsprechende Beitrag angezeigt.

Beim Umschalten der Sprache wird der Stichwortindex in der jeweiligen Sprache angezeigt. Neben den Stichworten werden auch die Fragen in der entsprechenden Sprache angezeigt.

---

**FAQ 'FAQ: Account, login, mytum identifier, password, LRZ identifier, MWNIID':  
Keyword index**

**A**

**account**  
**alumni**

**G**

**guest**

**I**

**initial letter**

**L**

**lrz user name**

**M**

**mwnid**

**P**

**password**

- **How Can I Change My Password?**
- **I Forgot my Password. What can I do?**

**password expired**

**R**

**redundant account**

**T**

**tumonline**

**U**

**user administrator**

[FAQ overview](#) ▶

---

**Abbildung 20:** Stichwortindex der FAQ in Englisch, aufgeklappt

## 5.5 Suche

FAQ Einträge stellen eine eigene Objektklasse dar und können deshalb gezielt durchsucht werden. Daher können Benutzer über die 'Advanced Search' gezielt in den FAQ-Einträgen suchen. Indiziert werden neben der Frage und der Antwort auch die Keywords und ggf. die spezifischen Metadaten.

---

**Suchkriterien**

---

**Suchtext**

Volltext:

Stichwort:

---

**Einschränkung Dokumentenbereich**

Bereich:

---

**Einschränkung Dokumentenverantwortung**

Creator:

Contact

---

**Einschränkung Dokumentendaten**

Nicht älter als:

geändert in/im:

---

**Nur Dokumente relevant für**

Standort:

Zielgruppe:

---

Abbildung 21: Erweiterte Suche in FAQ-Einträgen