

# Erstellung eines Supporttickets

**Das hier vorgestellte Ticketsystem soll die gewohnten Supportstrukturen (beispielsweise Forum, Online-Dokumentation oder Multiplikatoren) ergänzen, aber keinesfalls ablösen.**

1. Rufen Sie die Startseite des [ASV Helpdesks](#) auf.
2. Wählen Sie *Neues Ticket eröffnen* aus.
3. Bitte ergänzen Sie Pflichtangaben über den Ansprechpartner und geben Sie die im Folgenden aufgelisteten Ticket-Details ein:
  1. Name
  2. E-Mail-Adresse
  3. Telefonnummer und
  4. passendes Hilfethema
  5. Datum der Problemfeststellung
  6. ASV-Version
  7. Betriebsvariante: *Schule* oder *Landratsamt*, *Regionalzentraler Betrieb* oder *externer Dienstleister*
  8. Installationsvariante: *Server-School* oder *Server Enterprise*
  9. Kurze Zusammenfassung beginnend mit der Schulart (hier RS: Realschule) und den ASV-Fehlertext notieren
  10. Sachlich die Vorgehensweise oder Fehlerbeschreibung präzise kommentieren: *Im Modul Klassen, im Reiter Klassengruppen fehlt die Ausbildungsrichtung/Bildungsgang... Die Schule hat seit dem Schuljahr 2018/19 folgende Bildungsgänge...*
  11. Mit Screenshots und log-Dateien unterstützen Sie uns bei der Fehleranalyse. Bilder aus der Zwischenablage können direkt eingefügt werden.
  12. Bitte wählen Sie Ihre *Dienststelle (SNR)* aus der Auswahlliste aus und
  13. übertragen den angezeigten Sicherheitscode

Abschließend drücken Sie bitte die Schaltfläche *Ticket eröffnen*.

## Neues Ticket eröffnen

Bitte füllen Sie das Formular vollständig aus.

### Kontaktinformationen

Bitte geben Sie alle unten aufgeführten Informationen an, um Ihnen schnell und effektiv helfen zu können.

#### Ansprechpartner

Anrede

Herr

Vollständiger Name \*

1

Email-Adresse \*

2

Telefonnummer \*

3

Hilfethema

Klassen 4

#### Ticket-Details

Bitte geben Sie eine Problembeschreibung an:

Wann ist das Problem erstmals aufgetreten: \*

5

ASV-Version \*

2.2.303 6

Betriebsvariante \*

Bitte wählen Sie Ihre Installationsart aus

Betrieb an der eigenen Schule 7

Serverinstallation \*

Welche Art der ASV-Serverinstallation wird an Ihrer Schule eingesetzt?

ASV-Server School 8

Kurze Zusammenfassung \*

Bitte geben Sie eine aussagekräftige Zusammenfassung an.

RS: 9

Nach der Anmeldung an ASV habe ich das Modul Lehrkräfte aufgerufen. Beim Aufruf einer bestimmten Lehrkraft, speziell des Reiters... Anschließend trat folgende Fehlermeldung auf... 10

Dateianhänge

Logdateien - nur gezippt in den Formaten zip, tar.gz und 7z

☉ Ziehen Sie Dateien hierhin oder wählen Sie diese aus 11

Schulnummer (SNR) \*

— Nummer der betroffenen Schule — 12

CAPTCHA-Text:



13 Geben Sie den Text ein, der auf dem Bild gezeigt wird. \*

Ticket eröffnen

Zurücksetzen

Abbrechen

**Falls Sie erfolgreich eine Supportanfrage erstellt haben, erhalten Sie eine - wie beschrieben - Eingangsbestätigung per E-Mail, in der auch ein Link auf die Ticket-Historie enthalten ist.**

## FAQ - Häufig gestellte Fragen

### Welche Anrede / Umgangsformen werden im Ticket verwendet?

Bei der Bearbeitung wird aus organisatorischen Gründen auf die sonst üblichen Punkte wie Anrede oder Grußformel komplett verzichtet, da diese teils im Ticketsystem selbst ergänzt werden. Bitte beschränken Sie sich deshalb auf die reine fachliche Beschreibung und verzichten Sie beispielsweise auf *Hallo* oder *Mit freundlichen Grüßen*.

### Kann ich direkt per E-Mail auf ein Ticket antworten?

Nein, diese Möglichkeit wird nicht angeboten, eine Arbeit ist nur direkt im Ticket selbst möglich (Link zum Ticket in der E-Mail)

### ASV-Version

Wählen Sie nun die installierte ASV-Version aus. Die aktuelle Version wird Ihnen dabei immer zuerst vorgeschlagen. Verwenden Sie eine ältere Version liegt hier vielleicht schon das Problem, das Sie durch ein Update lösen können. Nachträglich, nach Anmeldung bei ASV, können Sie die Aktualität auf folgende Art und Weise prüfen: In der Menüleiste unter *Datei/Verwaltung/ASD-Schnittstelle*, Reiter *Update Wertelisten* und ASV, Button *Aktualität prüfen*.

### Betrieb an eigener Schule

Entspricht der Schule, die einen eigenen Server (DSS) betreibt. Auf diesem sind die Daten der Schule hinterlegt. Dies kann auch eine Schule mit zwei Schulnummern (GS und MS) sein.

### Regional zentraler Betrieb

Entspricht der Schule, die sich mit anderen Schulen den Server (DSS) teilt, z.B. in einem Schulverbund oder Schulamtsbezirk. Der Server selbst steht dann nicht zwingend an Ihrer

Schule, sondern z.B. auf dem Landratsamt.

## Betrieb durch externen Anbieter

---

Entspricht der Schule, deren Server (DSS) von einem nichtschulischen Anbieter, z.B einem IT-Service-Dienstleister betrieben wird.

## Sonstiges

---

Dieser Eintrag sollte vermieden und nur gewählt werden, wenn keine der obigen Varianten genannt werden kann. Die Lösung Ihres Problems wird dadurch erschwert. Bei der Auswahl der Serverinstallation wählen Sie eine der Optionen aus, die für Ihre Schule zutrifft. Im Zweifelsfall wenden Sie sich an den Systembetreuer der Schule.

## ASV-Server School

---

Entspricht der Schule, die ASV mit eigenem Datenbankmodul (H2) einsetzt. Diese Installationsvariante setzt keinen weiteren Serverdienst voraus.

## ASV-Server Enterprise

---

Entspricht der Schule, die ASV mit einem externen Datenbank-Dienst betreibt (PostGres Datenbank).

## Kurze Zusammenfassung

---

Diese Zeile erscheint als Betreff / Überschrift für Ihr Ticket im Support. Bitte tragen Sie zunächst Ihren Schultyp ein (GMS, RS oder GY) und fassen Sie sich kurz und präzise: z.B. *PKZ der Lehrkraft nicht vorhanden* oder übertragen den Fehlertext aus ASV  
*F\_sd\_sd\_jahrgangsstufestvj\_0007*

Quelle:

<https://www.asv.bayern.de/doku/> - **Amtliche Schulverwaltung - Dokumentation**

Permanenter Link:

<https://www.asv.bayern.de/doku/alle/support/helpdesk>

Letzte Änderung: **05.09.2021 15:52**