

# Vorgehen im Supportfall

Sollte bei Ihnen im Rahmen der Datenübernahme der VIVA-Daten in ASV eine Frage bzw. ein scheinbares Problem auftreten, gehen Sie bitte unbedingt nach folgendem Schema vor:

## Eine allgemeine Frage oder ein scheinbar systematischer Fehler tritt auf

1. Prüfen Sie zunächst die [Dokumentation](#)
2. und die Hinweisseite [FAQ - bekannte Probleme](#).
3. Wenden Sie sich an den für Ihre Schule zuständigen [Multiplikator](#)

## Bei einer bestimmten Lehrkraft tritt ein fachlich isoliertes Einzelproblem auf

Sollte bei einer Lehrkraft eine schwerwiegende oder kritische Abweichung auftreten, muss aus Datenschutzgründen der offizielle Dienstweg über das Schulportal bzw. OWA eingehalten werden, da es sich um personenbezogene und schützenswerte Daten handelt.

Laden Sie sich zunächst die Datei

### [Inkonsistenzen bei der Übernahme Lehrkräftedaten aus dem Zentralsystem](#)

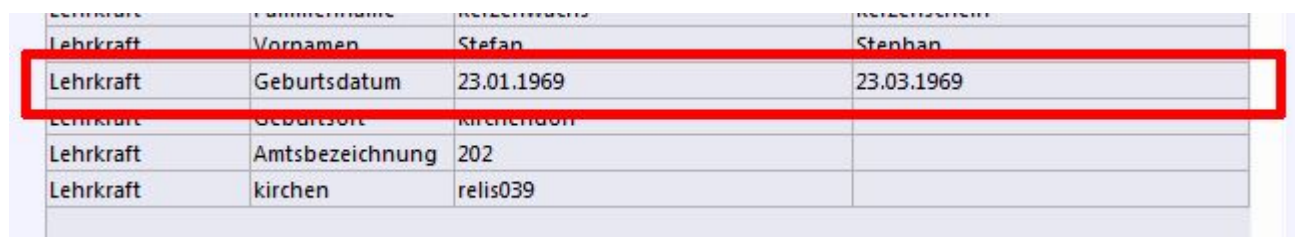
herunter und tragen (wie unten beschrieben) die betroffenen Datenfelder ein. Schicken Sie diese Datei anschließend bitte über OWA an

**ASD-ASV-VIVA@schulen.bayern.de.**

Anschließend wird eine interne Analyse in Absprache mit den personalführenden Stellen durchgeführt und Ihnen per OWA-Email eine Rückmeldung gegeben.

## Beispiel: Das Geburtsdatum einer Lehrkraft wird falsch angezeigt

Bei einer Lehrkraft erhalten Sie folgende Ansicht:



Lehrkraft	Vornamen	Stefan	Stenhan
Lehrkraft	Geburtsdatum	23.01.1969	23.03.1969
Lehrkraft	Geburtsort	Kirchendon	
Lehrkraft	Amtsbezeichnung	202	
Lehrkraft	kirchen	relis039	

Das Geburtsdatum der betroffenen Lehrkraft ist nach Rücksprache mit dem Kollegen offensichtlich falsch.

Bitte gehen Sie wie folgt vor:

1. Laden Sie sich die Excel-Datei herunter
2. Tragen Sie die fachliche Abweichung wie folgt ein:

**en bei Datenübernahme aus ASD nach VIVA-Import**

l-stellig)	PKZ	Name	Vorname	Datengruppe	Feld	bisheriger Wert	neuer Wert	Bemerkung
9310	892303692	Kerzenwachs	Stefan	Lehrkraft	Geburtsdatum	31.01.1969	23.03.1969	Geburtsdatum offensichtlich falsch

3. Schicken Sie die ausgefüllte Exceldatei über den offiziellen Dienstweg OWA an die Adresse **ASD-ASV-VIVA@schulen.bayern.de**. Ein Versand von einer privaten Emailadresse ist nicht möglich!
4. Die Kollegen werden sich nach der Bearbeitung bei Ihnen melden.

Quelle:

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

Permanenter Link:

<https://www.asv.bayern.de/doku/alle/viva/supportfall>

Letzte Änderung: **16.12.2019 12:34**