

Hier sehen sie wie sie ein Ticket für ihre
Schule erfassen können

Das Ticketsystem finden sie unter
folgender Internetadresse:
<https://www.asv.bayern.de/helpdesk/>

asv

[Support-Center-Startseite](#)[Wissensdatenbank](#)

Willkommen im ASV Helpdesk - Support rund um

Die Supportplattform für ASV hat das Ziel, Ihnen zeitnah und effizient Hilfe bei Problemen mit Ihrer ASV-Installation auftreten sollte. Bitte beachten Sie dazu auch weitere Informationen unter [/wiki/alle/support/helpdesk](#).

Das Ticketsystem befindet sich derzeit in der Erprobungsphase und wurde im Rahmen der Unterrichtsplanung 2016/17 erfolgreich eingesetzt. Bis etwa Juli 2016 werden die Tickets dem kommenden Schuljahr in vollem Umfang zur Verfügung stehen.

Hinweis: bereits zum jetzigen Zeitpunkt können Supportanfragen von Schülern

Schauen sie zuerst in der Wissensdatenbank nach, ob ihr Problem hier vielleicht schon beschrieben und eine Lösung dokumentiert ist.



Neues Ticket eröffnen

Bitte schildern Sie uns so viele Details wie möglich, damit wir Ihnen bestmöglich helfen können. Um ein zuvor erstelltes Ticket zu aktualisieren, melden Sie sich bitte an.

[Neues Ticket eröffnen](#)

Ticket-Status überprüfen

Hier finden Sie das Archiv und den Verlauf Ihrer aktuellen und vorherigen Support-Anfragen inklusive der Antworten.

[Ticket-Status überprüfen](#)

Achten Sie darauf, unsere [Frequently Asked Questions \(FAQs\)](#) zu durchsuchen, bevor Sie ein Ticket eröffnen

asv

[Support-Center-Startseite](#)[Wissensdatenbank](#)[Neues Ticket eröffnen](#)[Ticket-Status überprüfen](#)

Sie können hier ein neues Ticket eröffnen.

Support rund um ASV

ah und effizient Hilfe und Unterstützung zu geben, falls ein Problem innerhalb Ihrer dazu auch weitere Informationen und Eingabeinweise unter <https://www.asv.bayern.de>

ngphase und wurde bereits für die Bearbeitung von Supportanfragen im Rahmen der etwa Juli 2016 werden weitere Funktionalitäten ergänzt, sodass diese Plattform ab ügung stehen wird.

ortanfragen von Schulen erfasst werden.



Neues Ticket eröffnen

Bitte schildern Sie uns so viele Details wie möglich, damit wir Ihnen bestmöglich helfen können. Um ein zuvor erstelltes Ticket zu aktualisieren, melden Sie sich bitte an.

[Neues Ticket eröffnen](#)

Ticket-Status überprüfen

Hier finden Sie das Archiv und den Verlauf Ihrer aktuellen und vorherigen Support-Anfragen inklusive der Antworten.

[Ticket-Status überprüfen](#)

Achten Sie darauf, unsere [Frequently Asked Questions \(FAQs\)](#) zu durchsuchen, bevor Sie ein Ticket eröffnen



Support-Center-Startseite

Wissensdatenbank

Neues Ticket eröffnen

Ticket-Status überprüfen

Neues Ticket eröffnen

Bitte füllen Sie das Formular vollständig aus.

Hilfethema:

- Wählen Sie ein Hilfethema —
- Wählen Sie ein Hilfethema —
- Altdatenübernahme
- Anwendungsdaten / Berichte
- Beantragung einer PL-Ausnahme
- Benutzerverwaltung / Bearbeitung von Lehrkräften
- Benutzerverwaltung / sys-Passwort vergessen
- Installation / Allgemeine Probleme im Betrieb
- Installation / Automatisches Update
- Installation / Dienst startet nicht
- Installation / Installationsfehler - Exception
- Installation / Update fehlgeschlagen
- Installation / Verbindung zum Zentralsystem**
- Migration
- Oberstufe
- PKZ (Personenkennziffer)
- Schulverzeichnis
- Zentraler Betrieb / Allgemeine Probleme im laufenden
- Zentraler Betrieb / Beantragung eines Zertifikats
- Zentraler Betrieb / Fehler nach Update
- Zentraler Betrieb / Installationsproblem

Als ersten Schritt müssen sie ein Hilfethema auswählen, falls sie kein passendes Thema finden wenden sie sich direkt an ihren Multiplikator.

Kontaktinformationer
Bitte geben Sie alle unten a

Ansprechpartner

Anrede:

Vollständiger Name:

Email-Adresse:

Telefonnummer:

Ticket-Details

Bitte geben Sie eine Proble

Wann ist das Problem
erstmals aufgetreten::

ASV-Version:

1.29.189

Betriebsvariante:

Betrieb an der eigenen Schule

Bitte wählen Sie Ihre Installationsart aus

Serverinstallation:

ASV-Server School

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

Kurze





Support-Center-Startseite

Wissensdatenbank

Neues Ticket eröffnen

Ticket-Status überprüfen

Neues Ticket eröffnen

Bitte füllen Sie das Formular vollständig aus.

Hilfethema: *

Kontaktinformationen

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

Ansprechpartner

Anrede: ▼

Vollständiger Name: *

Email-Adresse: *

Telefonnummer: *

Ticket-Details

Bitte geben Sie eine Problembeschreibung an:

Wann ist das Problem erstmals aufgetreten:: *

ASV-Version: ▼ *

Betriebsvariante: ▼ *
Bitte wählen Sie Ihre Installationsart aus

Serverinstallation: ▼ *
Welche Art der ASV-Serverinstallation wird an Ihrer Schule eing...


Kurze *

Außerdem müssen sie ihre Kontaktdaten hinterlegen. über die angegebene Email Adresse wird das Ticket abgewickelt!

Anrede: ▼
Vollständiger Name: *
Email-Adresse: *
Telefonnummer: *

Ticket-Details

Bitte geben Sie eine Problembeschreibung an:

Wann ist das Problem
erstmals aufgetreten::  *
ASV-Version: ▼ *
Betriebsvariante: ▼ *
Bitte wählen Sie Ihre Installationsart aus
Serverinstallation: ▼ *
Welche Art der ASV-Serverinstallation wird an Ihrer S...
Kurze
Zusammenfassung:
Bitte geben Sie eine aussagekräftige Zusammenfass...

Beschreibung:



Nach der Anmeldung an ASV habe ich das Modul Lehrkräfte aufgerufen. Beim
Anschließend trat folgende Fehlermeldung auf...

Dateianhänge:

 Ziehen Sie Dateien hierhin oder wählen Sie diese aus

Je nach gewähltem
Hilfethema ändern sich
die Eingabefelder, da je
nach Problem
verschiedene Daten
erforderlich sind.

Betriebsvariante:

Betrieb an der eigenen Schule *

Bitte wählen Sie Ihre Installationsart aus

Serverinstallation:

ASV-Server School *

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

Kurze Zusammenfassung:

Beschreibung:

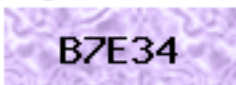
Hängen sie immer wenn möglich die Logfiles des Servers mit an (c:\ASV\Server\assv.log). Diese Datei muss komprimiert werden!

Dateianhänge:

Ziehen Sie Dateien hierhin oder wählen Sie diese aus

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

CAPTCHA-Text:



B7E34

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

Ticket eröffnen

Zurücksetzen

Abbrechen

Betriebsvariante:

Betrieb an der eigenen Schule *

Bitte wählen Sie Ihre Installationsart aus

Serverinstallation:

ASV-Server School *

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

Kurze

Zusammenfassung:

Bitte geben Sie eine aussagekräftige Zusammenfassung an.

Beschreibung:

<> ¶ B I U ↻ ☰ ☷ ☹ ☺ ☻ ☼ ☽ ☾ ☿ ♁ ♃ ♄ ♅ ♆ ♇ ♈ ♉ ♊ ♋ ♌ ♍ ♎ ♏ ♐ ♑ ♒ ♓ ☰ ☷ ☹ ☺ ☻ ☼ ☽ ☾ ☿ ♁ ♃ ♄ ♅ ♆ ♇ ♈ ♉ ♊ ♋ ♌ ♍ ♎ ♏ ♐ ♑ ♒ ♓

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

Abschließend können sie das Ticket eröffnen. Sie erhalten an ihre angegebene Email Adresse eine Ticketnummer.

er wählen Sie diese aus

Formaten zip, tar.gz und 7z

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

Ticket eröffnen

Zurücksetzen

Abbrechen

Willkommen im ASV Helpdesk - Support

Die Supportplattform für ASV hat das Ziel, Ihnen zeitnah und ASV-Installation auftreten sollte. Bitte beachten Sie dazu auch [/wiki/alle/support/helpdesk](#).

Das Ticketsystem befindet sich derzeit in der Erprobungsphase. Bis etwa dem kommenden Schuljahr in vollem Umfang zur Verfügung.

Hinweis: bereits zum jetzigen Zeitpunkt können Supportanfragen

Hier können sie den
Status ihres tickets
überprüfen



Neues Ticket eröffnen

Bitte schildern Sie uns so viele Details wie möglich, damit wir Ihnen bestmöglich helfen können. Um ein zuvor erstelltes Ticket zu aktualisieren, melden Sie sich bitte an.

[Neues Ticket eröffnen](#)



Ticket-Status überprüfen

Hier finden Sie das Archiv und den Verlauf Ihrer aktuellen und vorherigen Support-Anfragen inklusive der Antworten.

[Ticket-Status überprüfen](#)

Achten Sie darauf, unsere [Frequently Asked Questions \(FAQs\)](#) zu durchsuchen, bevor Sie ein Ticket eröffnen



Support-Center-Startseite



Wissensdatenbank



Neues Ticket eröffnen



Ticket-Status überprüfen

Ticket-Status überprüfen

Bitte geben Sie Ihre E-Mail-Adresse und die Ticketnummer ein. Ein Zugangslink wird Ihnen zugeschickt.

E-Mail-Adresse:

z.B. john.doe@osticket.com

Ticket-Nummer:

z.B. 051243

Zugangslink anfordern

Tragen sie dazu ihre bei der Eröffnung des Tickets verwendete Emailadresse ein und in die zweite Zeile die Ticketnummer, die sie per Mail erhalten haben

Wenn dies der erste Kontakt ist oder Sie Ihre Ticketnummer

