



Wolters Kluwer®

# ADDISON Portal Plus FAQ

---

# Inhalt

Wie erstelle ich eine neue Support Anfrage?	3
Wie kann ich meine Support-Anfragen einsehen?	3
Wo sehe ich den aktuellen Status meiner Anfragen, wie kann ich nach Anfragen suchen oder filtern?	3
Wie kann ich Informationen wie Mitteilungen oder Dateien an eine offene Anfrage nachträglich anfügen?	3
Wie melde ich Fehler im ADDISON Portal Plus?	4
Wie kann ich meine Anfrage selbst schließen, weil ich eine Lösung gefunden habe?	4
Wie sollte ich meine Support Anfrage formulieren? Warum sind Thema und Beschreibung wichtig?	4
Warum werden mir vorgeschlagene Antworten bei Erfassung einer Anfrage angezeigt?	4
Wie kann ich Suchergebnisse in der Schnellansicht anschauen?	5
Wie kann ich nach einem Wissensartikel suchen?	5
Wie kann ich einen Wissensartikel favorisieren/ folgen? Wo finde ich diese Artikel wieder?	6
Wie kann ich Artikel Suchergebnisse weiter filtern?	6
Wie kann ich mein Profilbild ändern?	6
Was ist der Nickname in meinem Profil und wie kann ich diesen ändern?	7
Was ist die Statistik in meinem Profil?	7
Wozu gibt es Gruppen?	7
Wie kann ich sehen, ob ich Mitglied einer Gruppe bin?	7
Wie kann ich einer Gruppe beitreten oder eine Gruppe verlassen?	8
Wie kann ich allgemein Gruppennachrichten per E-Mail aktivieren/deaktivieren?	8
Wie erhalte ich eine Nachricht, wenn mir jemand auf einen Kommentar /Frage antwortet?	9
Wie kann ich meine Gruppen-Aktivitäten verwalten, die ich per E-Mail erhalte?	9
Wie kann ich Gruppen Listen sehen und verankern?	9
Was ist ein Post? Was ist ein Kommentar und wie erfasse oder lösche ich einen Kommentar?	10
Was ist eine Community?	10
Wie kann ich die Community um Unterstützung bitten?	11
Wie kann ich meine Community Frage bearbeiten?	11
Wo finde ich meine Fragen an die Community?	12

---

## Wie erstelle ich eine neue Support Anfrage?

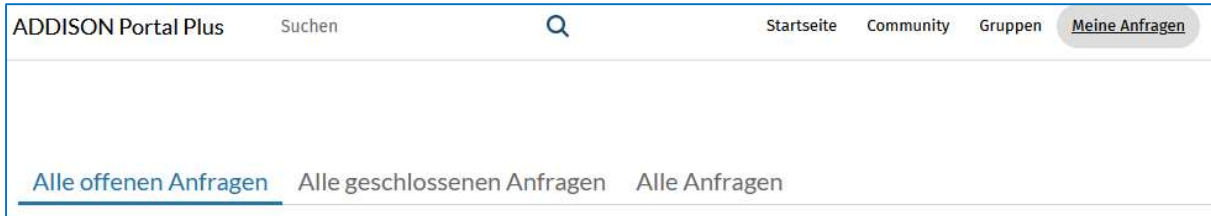
Klicken Sie im Navigationsmenue auf **Meine Anfragen**.

Um eine neue Anfrage zu erstellen, klicken Sie im rechten Bereich auf die Schaltfläche mit der Bezeichnung **Anfrage erstellen**.

A blue rectangular button with a white plus sign icon on the left and the text 'Anfrage erstellen' in white.

## Wie kann ich meine Support-Anfragen einsehen?

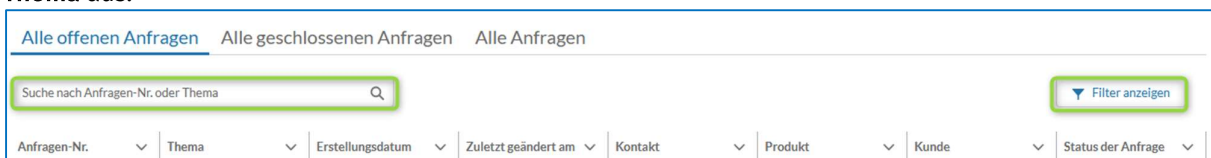
Klicken Sie auf den Navigationspunkt **Meine Anfragen**. Im Register **Alle offenen Anfragen** finden Sie Ihre offenen Anfragen, im Register **Alle geschlossenen Anfragen** Ihre erledigten Anfragen und im Register **Alle Anfragen** sind alle erledigten und offenen Anfragen aufgelistet.



## Wo sehe ich den aktuellen Status meiner Anfragen, wie kann ich nach Anfragen suchen oder filtern?

Klicken Sie im Navigationsmenue auf **Meine Anfragen**. In den einzelnen Register- Listen können Sie den Status in der Spalte **Status des Vorgangs** einsehen.

In den einzelnen Listen können Sie mit **Filter anzeigen** weiter Ihre Listenergebnisse eingrenzen. Eine Suche nach einem bestimmten Wort oder Vorgang führen Sie im Suchfeld **Suche nach Anfragen-Nr. oder Thema** aus.



Sie können die Liste der Anfragen unterschiedlich sortieren. Zum Beispiel nach der **Anfragen Nummer**, dem **Erstellungsdatum** oder der **Letzten Aktualisierung**.

## Wie kann ich Informationen wie Mitteilungen oder Dateien an eine offene Anfrage nachträglich anfügen?

Klicken Sie im Navigationsmenue auf **Meine Anfragen**. Im Register **Alle offenen Anfragen** klicken Sie in der Spalte auf die **Anfragen-Nr.**, die Sie ergänzen möchten. Dateien können Sie im rechten Block mit der

---

Schaltfläche **Dateien hinzufügen** anfügen. Alternativ können Sie eine Datei auch per Drag & Drop hinzufügen.

Um eine ergänzende Mitteilung an den Support zu übermitteln, navigieren Sie in der Anfrage nach unten. Erfassen Sie im Textfeld die Information und klicken Sie auf die Schaltfläche **Kommentar hinzufügen**.

## Wie melde ich Fehler im ADDISON Portal Plus?

Wenn Sie selbst noch Zugriff zu ADDISON Portal Plus haben, dann erstellen Sie dort eine neue Anfrage. Wenn nicht, senden Sie uns bitte eine E-Mail an: [Kundensupport@wolterskluwer.com](mailto:Kundensupport@wolterskluwer.com)

## Wie kann ich meine Anfrage selbst schließen, weil ich eine Lösung gefunden habe?

Klicken Sie auf den Navigationspunkt **Meine Anfragen**. Wählen Sie im Register die Liste **Alle offenen Anfragen**. Klicken Sie in der Spalte **Anfragen-Nr.** die Anfrage an, die Sie schließen möchten. In der Vorgangsübersicht befindet sich rechts oben die Schaltfläche **Als gelöst markieren**. Klicken Sie diese Schaltfläche an - die Anfrage ist jetzt im Status **Gelöst**.

Als gelöst markieren

## Wie sollte ich meine Support Anfrage formulieren? Warum sind Thema und Beschreibung wichtig?

Damit Ihre Anfrage schnell und ohne häufiges Rückfragen beantwortet werden kann, wählen Sie bei der Erfassung das richtige Produkt bei **Level 1** aus und für **Level 2** und **Level 3** den Bereich. Formulieren Sie ein aussagekräftiges **Thema** und eine detaillierte **Beschreibung**. Was haben Sie bereits probiert, um Ihr Anliegen zu lösen?

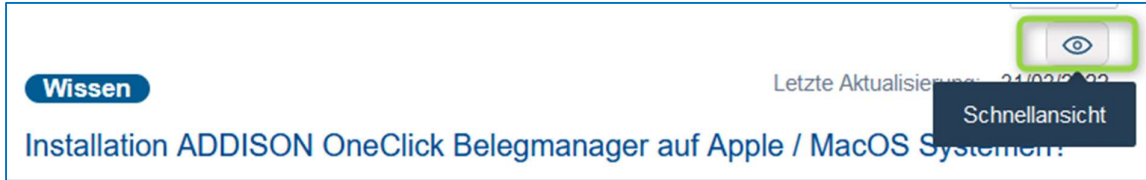
Bitte beziehen Sie sich pro Vorgang auf ein Thema, damit der richtige Supportbereich Ihr Anliegen schnell bearbeiten kann.

## Warum werden mir vorgeschlagene Antworten bei Erfassung einer Anfrage angezeigt?

Die **vorgeschlagenen Antworten** bei der Erfassung einer neuen Anfrage werden auf Basis Ihrer Eingaben angezeigt.

Diese Vorschläge sollen Sie unterstützen, um Zeit zu sparen, da bereits eine mögliche Lösung für Ihr Anliegen angeboten wird.

Um die vorgeschlagenen Antworten in der **Schnellansicht** anzusehen, bewegen Sie die Maus auf ein Suchergebnis und klicken rechts auf das jetzt eingeblendete **Auge Symbol**.



Zudem können Sie die **vorgeschlagenen Antworten** durch die Schaltfläche **Filter** rechts weiter eingrenzen.

## Wie kann ich Suchergebnisse in der Schnellansicht anschauen?

Die **Schnellansicht** zeigt Ihnen eine Vorschau des Inhalts zum Beispiel von Wissensartikeln an. So können Sie schnell entscheiden, ob der Inhalt relevant ist, ohne den Datensatz vollständig öffnen zu müssen. Um die vorgeschlagenen Antworten in der **Schnellansicht** anzusehen, bewegen Sie die Maus auf ein Suchergebnis und klicken rechts auf das jetzt eingeblendete **Auge Symbol**.




## Wie kann ich nach einem Wissensartikel suchen?

Die Suchfunktion wird Ihnen in der Mitte der **Startseite** angeboten. Geben Sie im Suchfeld einen Suchbegriff ein und klicken Sie auf das **Lupensymbol**. Nachdem Sie die Suche gestartet haben, können Sie die Suchergebnisse über den linken Bereich weiter eingrenzen. Nutzen Sie die Filter für **Quelle**, **Produkt** und **Bereich**, um passendere Ergebnisse zu erhalten.



## Wie kann ich einen Wissensartikel favorisieren/ folgen? Wo finde ich diese Artikel wieder?

Einen Artikel können Sie favorisieren bzw. diesem folgen, in dem Sie einen Artikel auswählen und dann auf die Schaltfläche **★Folgen** klicken. Die Liste der Artikel, denen Sie folgen, finden Sie im Navigationspunkt **Meine Artikel**. Wenn Sie einem Artikel nicht mehr folgen möchten, dann wählen Sie den Artikel aus und klicken auf die Schaltfläche **✓ Wird gefolgt**. Der Status ändert sich dann auf **★Folgen**.

**ELStAM-Rückmeldung mit dem Returncode 552020307 erhalten was ist zu tun?**

## Wie kann ich Artikel Suchergebnisse weiter filtern?

Nachdem Sie die Suche gestartet haben, können Sie die Suchergebnisse über die linke Seite weiter eingrenzen, indem Sie die Filter für **Quelle**, **Produkt** und **Bereich** auswählen. Auf der rechten Seite können Sie nach **Datum** oder **Relevanz** sortieren. Ihre gefilterten Ergebnisse können Sie zurücksetzen, indem Sie rechts oben auf **Alle Filter löschen** klicken.

Quelle  Wissen (5)

Produkt  **ADDISON** (5)  AKTE (6)  SBS Rewe (1)

Bereich  **Jahresabschluss** (5)

Produkt: **ADDISON** x  
Bereich: **Jahresabschluss** x

Alle Filter löschen

Ergebnisse 1-5 von 5 für **Jahresabschluss** in 0,15 Sekunde

RELEVANZ DATUM

Wissen


Letzte Aktualisierung: 31/03/2022

**Wie ist der Jahreserfolg/Verlust einer Personengesellschaft zu verbuchen? / Gewinnverteilung (Video)**

... unsere Programmdokumentation Buchungsregeln zum **Jahresabschluss**. Schauen Sie sich ... Kurzvideo an - in diesem finden Sie ausreichend Hinweise zu unseren Buchungsregeln zum **Jahresabschluss**.

## Wie kann ich mein Profilbild ändern?


Navigieren Sie zum Navigationspunkt rechts oben zu Ihrem **Benutzernamen** (Max Mustermann). Klicken Sie auf den Menüeintrag **Profil**. In diesem Bereich können Sie durch das Anklicken auf das **Kamera Symbol** Ihr Profil Bild ändern.



**Max Mustermann**  
Musterfirma

Nickname: Max Mustermann

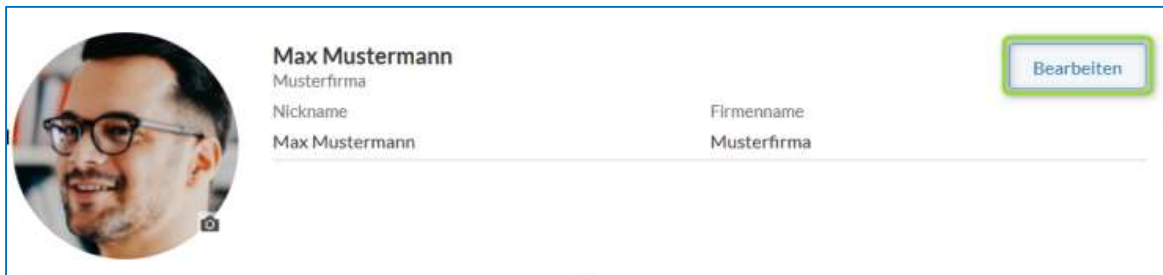
Firmenname: Musterfirma



---

## Was ist der Nickname in meinem Profil und wie kann ich diesen ändern?

Im ADDISON Portal Plus ist es möglich, anstatt dem vollständigen Namen ein Pseudonym zu benutzen. Wenn Sie in Gruppen Kommentare hinterlassen, dann wird Ihr vollständiger Name wie zum Beispiel Max Mustermann angezeigt. Hinterlegen Sie einen Nicknamen, wenn Sie Ihren vollständigen Namen nicht benutzen wollen. Dazu navigieren Sie rechts oben zum Navigationspunkt zu Ihrem **Benutzernamen** (Max Mustermann). Klicken Sie auf den Menüeintrag **Profil**. Hier können Sie durch das Anklicken auf die Schaltfläche **Bearbeiten** Ihren **Nickname** ändern und speichern.



## Was ist die Statistik in meinem Profil?

In Ihrem **Profil** haben Sie Einsicht über Ihre Aktivitäten wie **Posts, Kommentare, Follower** etc. .

## Wozu gibt es Gruppen?

Gruppen sind Infokanäle zu bestimmten Themen, die von Ihnen als Gruppenmitglied abonniert werden können, um immer direkt alle wichtigen Informationen aus dem Support zu erhalten.

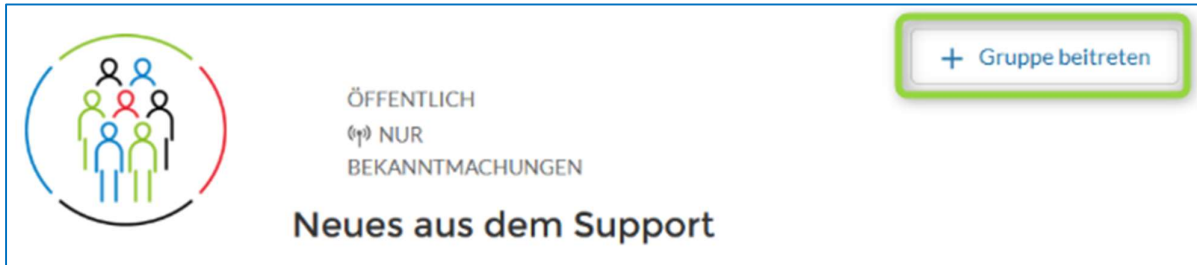
## Wie kann ich sehen, ob ich Mitglied einer Gruppe bin?

Navigieren Sie zum Navigationspunkt **Gruppen**. Klicken Sie die gewünschte Gruppe an. Ob Sie Mitglied einer Gruppe sind, erkennen Sie neben dem Gruppennamen an dem Symbol ✓ **Mitglied**.



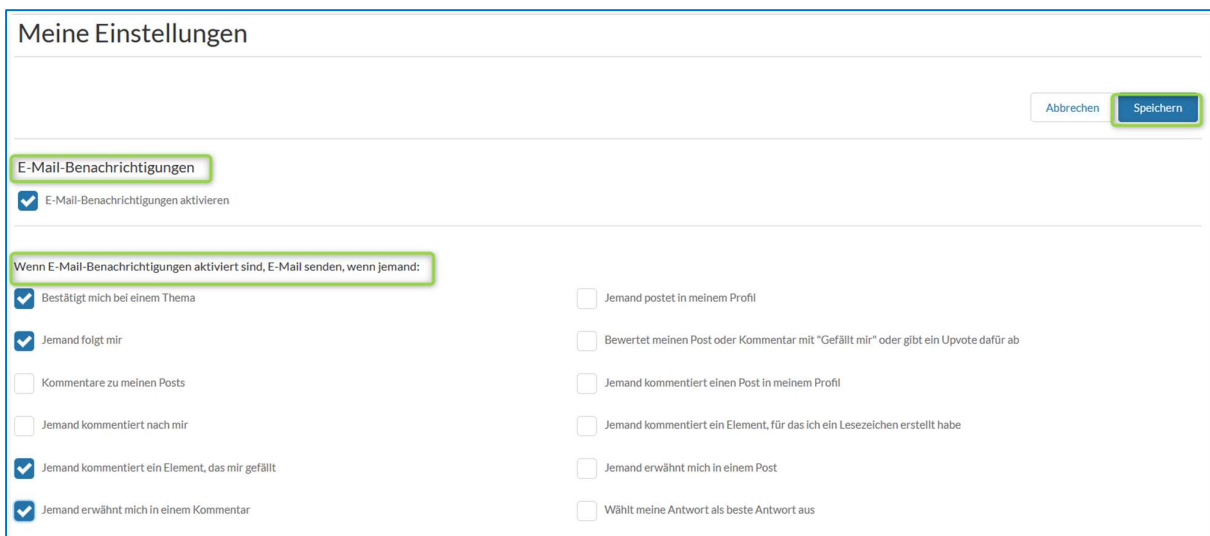
## Wie kann ich einer Gruppe beitreten oder eine Gruppe verlassen?

Klicken Sie im Navigationsmenue auf **Gruppen**. Wählen Sie die Gruppe aus, der Sie beitreten möchten. Rechts neben dem Gruppennamen klicken Sie bitte auf die Schaltfläche **Gruppe beitreten**. Eine Gruppe können Sie auch wieder verlassen - die Schaltfläche ✓ **Mitglied** anklicken und die **Option x Gruppe verlassen** auswählen.



## Wie kann ich allgemein Gruppennachrichten per E-Mail aktivieren/deaktivieren?

Um Gruppenbenachrichtigungen per E-Mail zu aktivieren/deaktivieren, navigieren Sie rechts oben zum Navigationspunkt zu Ihrem **Benutzernamen** (Max Mustermann). Klicken Sie auf den Menüeintrag **Einstellungen**. In diesem Bereich können Sie die E-Mail-Benachrichtigungen allgemein oder für einzelne Gruppenaktivitäten (de-) aktivieren und **Speichern**.





---

## Wie erhalte ich eine Nachricht, wenn mir jemand auf einen Kommentar /Frage antwortet?

Wenn Sie in einer Gruppe einen **Kommentar** veröffentlichen und andere Gruppenmitglieder darauf reagieren, dann erhalten Sie per E-Mail eine Nachricht vom ADDISON Portal Plus, wenn Sie unter **Einstellungen** im **Profil** die Benachrichtigungen aktiviert haben. Zudem wird rechts oben im Navigationsmenue das Glockensymbol Rot, wenn Sie eine Nachricht erhalten haben.



## Wie kann ich meine Gruppen-Aktivitäten verwalten, die ich per E-Mail erhalte?

Um Benachrichtigungen über Ihre Gruppenaktivitäten zu verwalten, navigieren Sie zum Navigationspunkt **Gruppen**. Klicken Sie die Gruppe an, bei der Sie eine Mitgliedschaft haben und anschließend auf die Schaltfläche **Benachrichtigungen verwalten**. In der Auswahlliste können Sie einstellen, wie oft Sie einen Auszug per E-Mail erhalten möchten. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie ein Gruppenmitglied sind.



## Wie kann ich Gruppen Listen sehen und verankern?

Klicken Sie im Navigationsmenue auf **Gruppen**. Klicken Sie auf den schwarzen kleinen Pfeil ▼ und wählen eine Liste aus. Um eine Liste zu verankern, klicken Sie auf das Symbol mit der **Pinnadel**.



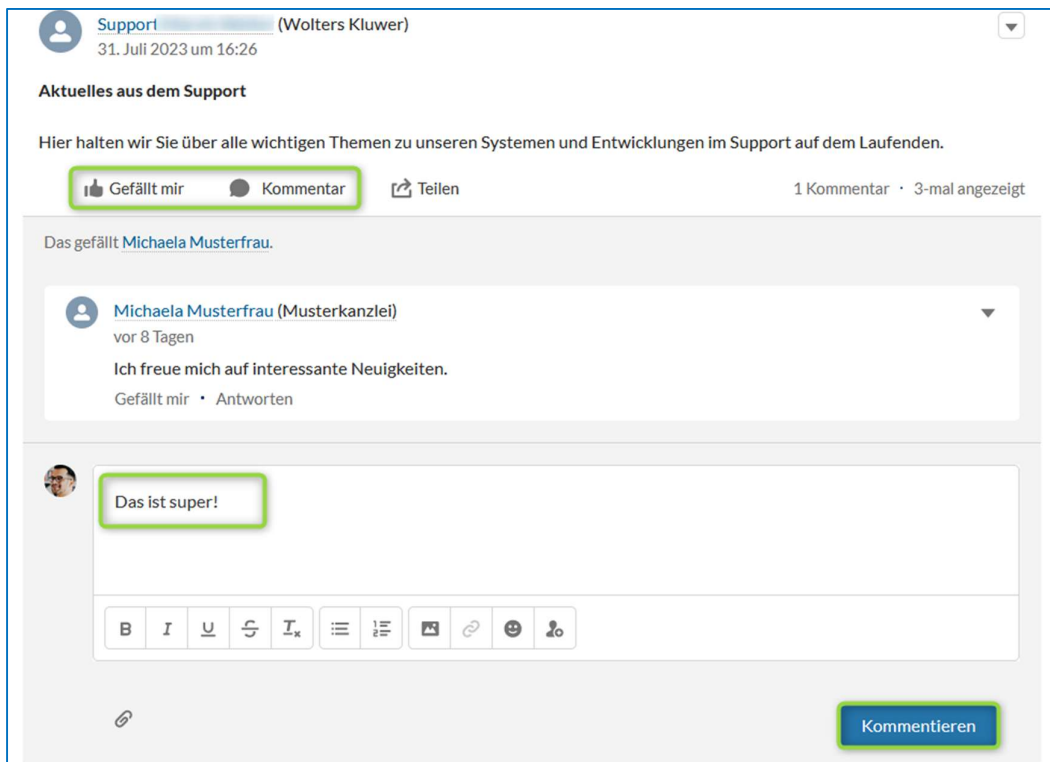
## Was ist ein Post? Was ist ein Kommentar und wie erfasse oder lösche ich einen Kommentar?

Ein **Post** bezieht sich auf einen **Beitrag** in einer **Gruppe**. Andere Benutzer können auf Posts/Beiträge reagieren, sie **kommentieren**, teilen oder mit **Gefällt mir** markieren.

Ein **Kommentar** ist eine Reaktion der Gruppen-Mitglieder auf einen **Post** in einer Gruppe.

Um einen Beitrag/Post zu kommentieren, navigieren Sie zum gewünschten Beitrag und klicken auf die Schaltfläche **Kommentieren**.

Bitte verfassen Sie Ihre Kommentare angemessen und respektvoll, um eine positive Interaktion mit anderen Gruppenmitgliedern zu gewährleisten.



The screenshot shows a support group interface. At the top, a post from 'Support (Wolters Kluwer)' dated '31. Juli 2023 um 16:26' is visible. Below the post title, there is a description: 'Aktuelles aus dem Support' and 'Hier halten wir Sie über alle wichtigen Themen zu unseren Systemen und Entwicklungen im Support auf dem Laufenden.' Below the description, there are interaction buttons: 'Gefällt mir', 'Kommentar', and 'Teilen'. A green box highlights the 'Gefällt mir' and 'Kommentar' buttons. To the right, it says '1 Kommentar · 3-mal angezeigt'. Below this, a notification says 'Das gefällt Michaela Musterfrau.' A comment from 'Michaela Musterfrau (Musterkanzlei)' dated 'vor 8 Tagen' is shown: 'Ich freue mich auf interessante Neuigkeiten.' Below the comment, there is a text input field with the text 'Das ist super!' and a green box around it. Below the input field is a rich text editor toolbar with icons for bold, italic, underline, link, unlink, list, and image. At the bottom right of the comment area, there is a blue 'Kommentieren' button with a green box around it.

Ihre eigenen Kommentare können Sie über den schwarzen kleinen Pfeil ▼ rechts neben Ihrem Kommentar **Löschen**.



The screenshot shows a comment from 'Max Mustermann (Musterfirma)' dated 'vor ein paar Sekunden'. The comment text is 'Das ist super!'. Below the comment, there are interaction options: 'Gefällt mir' and 'Antworten'. To the right of the comment, there is a small black downward-pointing arrow (▼) and a button labeled 'Löschen'. A green box highlights the 'Löschen' button.

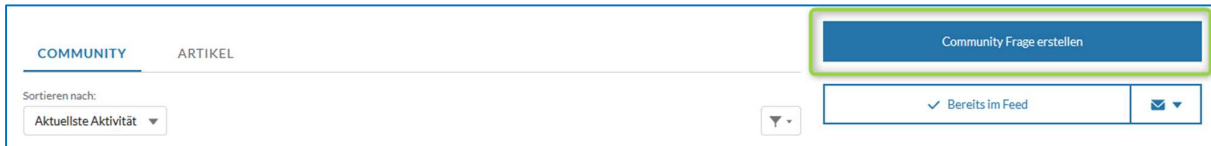
## Was ist eine Community?

Die **Community** zielt darauf ab, ein unterstützendes Umfeld zu bieten, in dem registrierte ADDISON Portal Plus-Mitglieder sich untereinander austauschen, um Lösungen für fachliche Fragen zu finden.

---

## Wie kann ich die Community um Unterstützung bitten?

Navigieren Sie zum Navigationspunkt **Community**. Sie befinden sich in der **Artikelübersicht**. Wählen Sie ein **Produkt** im linken Bereich aus und klicken dann auf die Schaltfläche **Community Frage erstellen**.



Füllen Sie die erforderlichen Felder aus.



**Posten an:** Sie können hier die Produktkategorien auswählen oder ändern

**Frage:** Vergeben Sie einen kurzen und aussagekräftigen Titel für Ihre Frage.

**Details:** Beschreiben Sie Ihre Frage hier ausführlich, um anderen Community-Nutzern Einblicke in das Anliegen zu geben und eine Grundlage für gemeinsame *Diskussionen* zu bewirken.

**Thema:** Dieses Feld ermöglicht Ihre Community Frage zu verschlagworten.

Mit der Schaltfläche **Fragen** ist Ihr Anliegen nun in der **Community** zur Diskussion bereit.

## Wie kann ich meine Community Frage bearbeiten?

Eigene Community Fragen können über den kleinen Pfeil rechts neben dem Beitrag bearbeitet und gelöscht werden.

---

The screenshot shows a user interface for a community question. At the top, a user profile is visible with a name that has been redacted and the text "(Kunde) hat eine Frage gestellt." Below this, the question title is "Wie kann ich meine Community Frage bearbeiten?". The question text is "Wie kann ich meine Community Frage bearbeiten?". There is a button labeled "ADDISON". Below the question, there are three icons: a thumbs up for "Gefällt mir", a speech bubble for "Antwort", and a share icon for "Teilen". At the bottom, there is a text input field with the placeholder "Antwort schreiben...". On the right side, a dropdown menu is open, showing options: "Bearbeiten", "Löschen", "Lesezeichen erstellen", "Themen bearbeiten", and "Stummschalten". A green arrow points from the right towards the dropdown menu.

## Wo finde ich meine Fragen an die Community?

Navigieren Sie zum Navigationspunkt rechts oben zu Ihrem **Benutzernamen** (Max Mustermann). Klicken Sie auf den Menüeintrag **Profil**. Hier finden Sie Ihre Fragen an die Community.