



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?	3
Wie kann ich Informationen wie Mitteilungen oder Dateien an eine offene Anfrage nachträglich anfügen?	3
Wie melde ich Fehler im ADDISON Portal Plus?	3
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 Profil Bild ändern?	6
Was ist der Nickname in meinem Profil und wie kann ich den ändern?	7
Was ist die Statistik in meinem Profil?	7
Wozu gibt es Gruppen?	7
Wie kann ich sehen, dass 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

---

## 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**.

+ Anfrage erstellen

## 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.

ALLE OFFENEN ANFRAGEN	ALLE GESCHLOSSENEN ANFRAGEN	ALLE ANFRAGEN
-----------------------	-----------------------------	---------------

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

## Wo sehe ich den aktuellen Status meiner Anfragen?

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

## 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**.

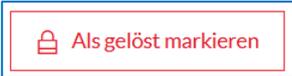
## Wie melde ich Fehler im ADDISON Portal Plus?

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**.

A rectangular button with a red border and a red lock icon on the left. The text 'Als gelöst markieren' is centered in red.

## 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?

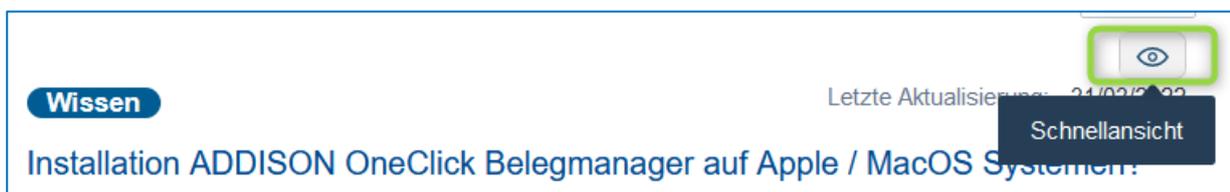
Bitte beziehen Sie sich pro Vorgang auf ein Thema, damit der richtige Supportbereich Ihr Anliegen schnell bearbeiten kann.

## 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**.

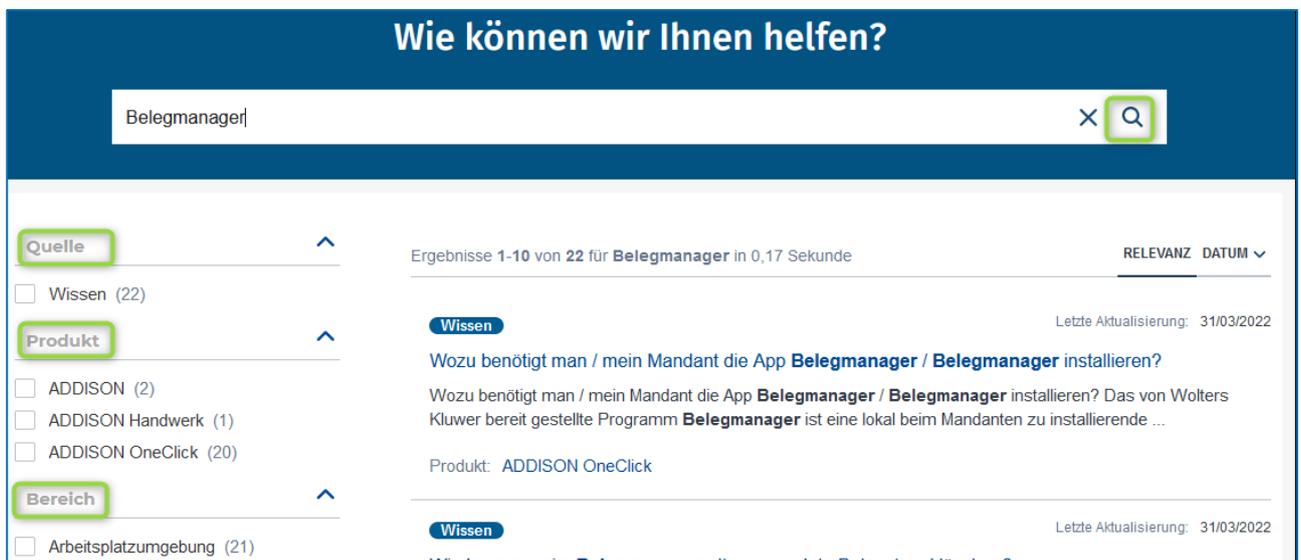


The screenshot shows a search interface with a left sidebar containing filters for 'Quelle' (Wissen (182)), 'Produkt' (ADDISON (80), ADDISON Handwerk (14)), and a search bar. The main content area displays search results for 'installation' with 182 results. A specific result is highlighted, and a 'Schnellansicht' button with an eye icon is visible on the right side of the result card.

## 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.



The screenshot shows a search interface with a search bar containing 'Belegmanager'. The left sidebar has filters for 'Quelle' (Wissen (22)), 'Produkt' (ADDISON (2), ADDISON Handwerk (1), ADDISON OneClick (20)), and 'Bereich' (Arbeitsplatzumgebung (21)). The main content area displays search results for 'Belegmanager' with 22 results. A specific result is highlighted, and the 'Produkt' filter is set to 'ADDISON OneClick'.

## 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?**★ Folgen

## 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** löschen ↑

**ADDISON (5)**

AKTE (6)

SBS Rewe (1)

**Bereich** löschen ↑

**Jahresabschluss (5)**

Produkt: **ADDISON** ×

Bereich: **Jahresabschluss** ×

Alle Filter löschen

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

**RELEVANZ** **DATUM** ↓

Letzte Aktualisierung: 31/03/2022

**Wissen**

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 Profil Bild 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

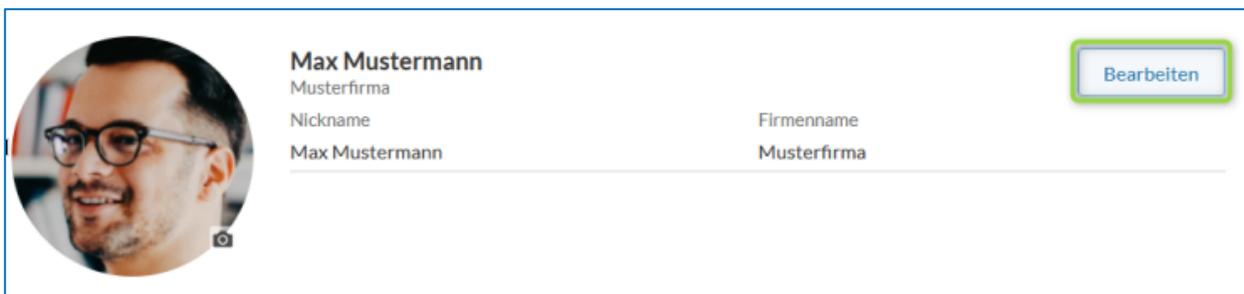
Nickname Firmenname  
Max Mustermann Musterfirma



---

## Was ist der Nickname in meinem Profil und wie kann ich den 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 Gruppenmitglieder abonniert werden können, um immer direkt alle wichtigen Informationen aus dem Support zu erhalten.

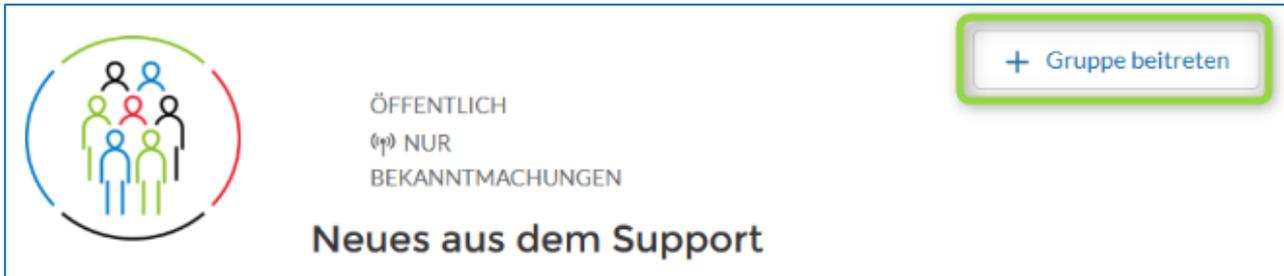
## Wie kann ich sehen, dass ich Mitglied einer Gruppe bin?

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**.



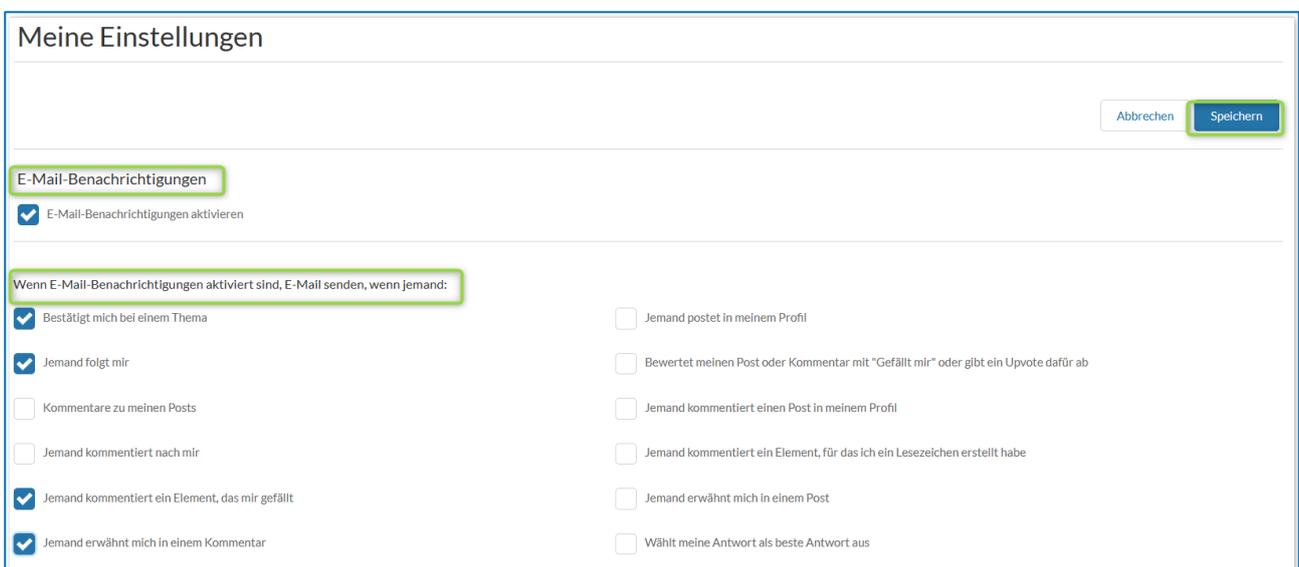
## Wie kann ich einer Gruppe beitreten oder eine Gruppe verlassen?

Klicken Sie im Navigationsmenue auf **Gruppen**. Wählen Sie die Gruppe aus, bei der Sie eine Mitgliedschaft wünschen. Rechts neben dem Gruppennamen klicken Sie bitte auf die Schaltfläche **Gruppe beitreten**. Eine Gruppe können Sie 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 aktivieren oder deaktivieren und Speichern.

The image shows a settings page titled 'Meine Einstellungen'. At the top right, there are two buttons: 'Abbrechen' and 'Speichern'. Below the title, there is a section for 'E-Mail-Benachrichtigungen' which is highlighted with a green border. Under this section, there is a checkbox labeled 'E-Mail-Benachrichtigungen aktivieren' which is checked. Below that, there is a section titled 'Wenn E-Mail-Benachrichtigungen aktiviert sind, E-Mail senden, wenn jemand:' which is also highlighted with a green border. This section contains two columns of checkboxes. The first column has four checked items: 'Bestätigt mich bei einem Thema', 'Jemand folgt mir', 'Kommentare zu meinen Posts', and 'Jemand kommentiert nach mir'. The second column has six unchecked items: 'Jemand postet in meinem Profil', 'Bewertet meinen Post oder Kommentar mit "Gefällt mir" oder gibt ein Upvote dafür ab', 'Jemand kommentiert einen Post in meinem Profil', 'Jemand kommentiert ein Element, für das ich ein Lesezeichen erstellt habe', 'Jemand erwähnt mich in einem Post', and 'Wählt meine Antwort als beste Antwort aus'.

---

## 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 social media post interface. At the top, a post by 'Support (Wolters Kluwer)' is dated '31. Juli 2023 um 16:26'. Below the post title, there is a text description: 'Hier halten wir Sie über alle wichtigen Themen zu unseren Systemen und Entwicklungen im Support auf dem Laufenden.' Below the text, there are three buttons: 'Gefällt mir', 'Kommentar', and 'Teilen'. To the right, it says '1 Kommentar · 3-mal angezeigt'. Below this, a comment by 'Michaela Musterfrau (Musterkanzlei)' is shown, dated 'vor 8 Tagen', with the text 'Ich freue mich auf interessante Neuigkeiten.' and 'Gefällt mir · Antworten'. Below the comment, there is a text input field containing 'Das ist super!'. Below the input field, there is a rich text editor toolbar with icons for bold, italic, underline, strikethrough, bulleted list, numbered list, image, link, emoji, and user mention. At the bottom right of the comment area, there is a blue button labeled 'Kommentieren'.

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

The screenshot shows a social media comment interface. At the top, a comment by 'Max Mustermann (Musterfirma)' is dated 'vor ein paar Sekunden'. Below the comment text, there is a text input field containing 'Das ist super!'. Below the input field, there is a rich text editor toolbar with icons for bold, italic, underline, strikethrough, bulleted list, numbered list, image, link, emoji, and user mention. At the bottom right of the comment area, there is a blue button labeled 'Löschen', which is highlighted with a green border.