
Anlage und Verwaltung einer Anfrage im Support Portal

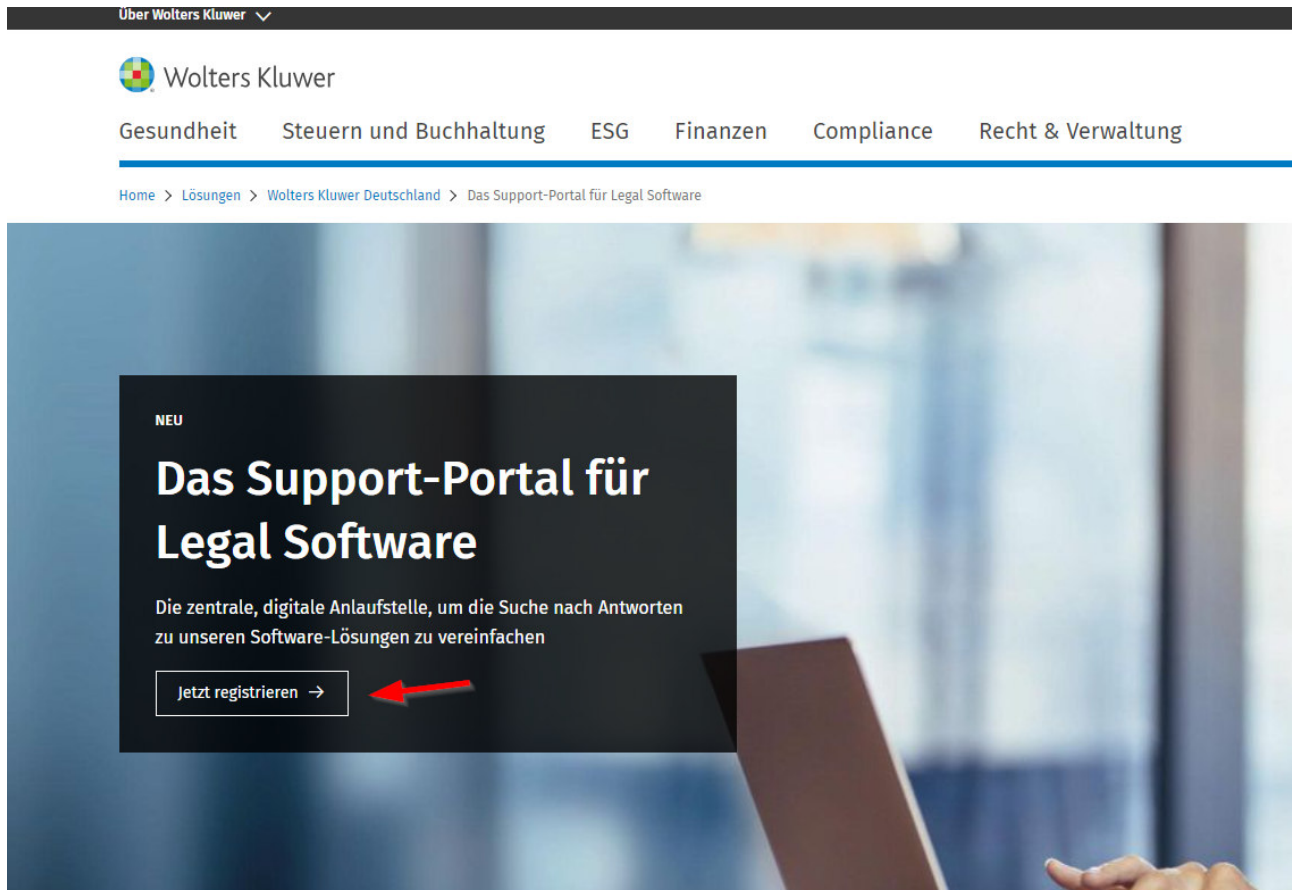
Inhaltsverzeichnis

| | | |
|-----|---|----|
| 1.1 | Nutzerkonto für das Support-Portal erstellen | 3 |
| 1.2 | Die Erstellung einer neuen Supportanfrage erfolgt mit Klick auf „Kontakt zum Kundensupport“ | 10 |
| 1.3 | Meldung Success nach Klick auf Einreichen der Support Anfrage | 11 |
| 1.4 | Verwaltung von offenen Supporttickets | 13 |

1.1 Nutzerkonto für das Support-Portal erstellen

Für die Erstellung und Verwaltung von Supportanfragen ist ein Benutzerkonto erforderlich. Um dies zu erstellen ist eine einmalige Registrierung erforderlich. Die Registrierung des Nutzerkontos für das Service-Portal erfolgt über den Link

<https://www.wolterskluwer.com/de-de/solutions/de/legal-software-support-center/>



Nach Klick auf „Jetzt registrieren“ gelangen Sie zum Seitenende und zum Formular für die Hinterlegung Ihrer persönlichen Daten. Beachten Sie bitte den Hinweis zu den Cookie-Einstellungen für das Öffnen des Formulars.

Jetzt für das Support-Portal registrieren

Um auf das Support-Portal zugreifen zu können, benötigen Sie einen individuellen Portal-Nutzerzugang. Diesen können Sie über das untenstehende Formular anfordern. Unsere Support-Mitarbeiter:innen werden benachrichtigt und melden sich bei Ihnen, wenn Sie Fragen zu Ihrer Anforderung haben. Den Zugang stellen wir Ihnen im Regelfall innerhalb von zwei bis drei Arbeitstagen per E-Mail zur Verfügung, da wir jede Anforderung aus Sicherheitsgründen verifizieren.

Wir empfehlen Ihnen bereits jetzt einen Zugang anzufordern. So können Sie im Supportfall unsere Experten schnell informieren.

Wichtig: Ihr persönlicher Portal-Nutzerzugang erfordert eine **individuelle E-Mail-Adresse** und keine allgemeine Adresse wie z.B. info@firma.de.

Die Nutzung einer identischen E-Mail-Adresse für mehrere Portal-Zugänge wird systemseitig nicht unterstützt. Derzeit werden lediglich E-Mail-Adressen mit einer 3-stelligen Endung unterstützt (".de" oder ".com").

Sie vermissen unten ein Formular?

Sie müssen die Cookie-Einstellungen ändern, um das Formular anzeigen zu können. Klicken Sie auf die Schaltfläche unten, um Ihre Einstellungen zu aktualisieren und alle Cookies zu akzeptieren. Weitere Informationen finden Sie in unserer [Datenschutz- und Cookie-Erklärung](#).

[Cookie-Einstellungen](#)

 Wolters Kluwer

×

Datenschutz-Präferenzcenter

Wenn du eine Website besuchst, können Informationen über deinen Browser gespeichert oder abgerufen werden, meist in Form von Cookies. Dabei kann es sich um Informationen über dich, deine Präferenzen oder dein Gerät handeln. Dein Recht auf Datenschutz ist uns wichtig. Daher kannst du entscheiden, ob du bestimmte Arten von Cookies auf unserer Website zulassen möchtest oder nicht. Per Klick auf die verschiedenen Überschriften erhältst du weitere Informationen über Cookies und darüber, wie du deine Cookie-Präferenzen verwalten kannst. Wenn du bestimmte Cookies blockierst, kannst du jedoch möglicherweise die Website und die von uns angebotenen Dienste nicht in vollem Umfang nutzen.

[Datenschutz- und Cookie-Hinweis](#)

[Alle zulassen](#)

Einwilligungspräferenzen verwalten

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| + Unbedingt erforderliche Cookies | Immer aktiv |
| + Funktionale Cookies | <input type="checkbox"/> |
| + Performance-Cookies | <input type="checkbox"/> |
| + Werbe-Cookies | <input type="checkbox"/> |

[Alle ablehnen](#)

[Meine Auswahl bestätigen](#)

Nach Eingabe der individuellen E-Mail-Adresse und der persönlichen Angaben erfolgt der Abschluss der Registrierung nach Aktivierung der Kenntnisnahme der Datenschutzhinweise (das Einverständnis zur Kommunikation über Produkte und Leistungen ist freiwillig) mit der Schaltfläche „Jetzt registrieren“

Jetzt für das Support-Portal registrieren

Um auf das Support-Portal zugreifen zu können, benötigen Sie einen individuellen Portal-Nutzerzugang. Diesen können Sie über das untenstehende Formular anfordern. Unsere Support-Mitarbeiter:innen werden benachrichtigt und melden sich bei Ihnen, wenn Sie Fragen zu Ihrer Anforderung haben. Den Zugang stellen wir Ihnen im Regelfall innerhalb von zwei bis drei Arbeitstagen per E-Mail zur Verfügung, da wir jede Anforderung aus Sicherheitsgründen verifizieren.

Wir empfehlen Ihnen bereits jetzt einen Zugang anzufordern. So können Sie im Supportfall unsere Experten schnell informieren.

Wichtig: Ihr persönlicher Portal-Nutzerzugang erfordert eine **individuelle E-Mail-Adresse** und keine allgemeine Adresse wie z.B. info@firma.de. Die Nutzung einer identischen E-Mail-Adresse für mehrere Portal-Zugänge wird systemseitig nicht unterstützt. Derzeit werden lediglich E-Mail-Adressen mit einer 3-stelligen Endung unterstützt (".de" oder ".com").

Ich möchte mich mit folgender E-Mail-Adresse für das Portal registrieren:

E-Mail-Adresse*
peter.lustig@trap-mail.de

Meine Kontaktdaten zur Validierung der Anfrage und für evtl. Rückfragen

| | |
|--|---|
| Anrede* Herr | Akad. Titel -- Bitte auswählen -- |
| Vorname* Peter | Nachname* Lustig |
| Kanzlei / Firma* Rechtsanwalt Peter Lustig | Straße* Robert-Bosch-Str. 6 |
| PLZ* 50354 | Ort* Hürth |
| Telefon* 0221-943730 | Kundennummer 3654321 <small>(falls zur Hand)</small> |

Die Datenschutzhinweise habe ich zur Kenntnis genommen.*

Ich willige ein, Informationen über Produkte und Leistungen aus dem Bereich Recht der Wolters Kluwer Deutschland GmbH, Wolters-Kluwer-Straße 1, 50354 Hürth per E-Mail, Fax oder Telefon zu erhalten. Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt entsprechend unseren Datenschutzhinweisen, die Sie hier einsehen können. Sie können Ihre Einwilligung zum Erhalt von Informationen über Produkte und Leistungen jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Bitte senden Sie hierzu eine Mitteilung an datenschutz@wolterskluwer.com oder verwenden Sie im Falle elektronischer Nachrichten die jeweils vorhandene Abmelfunktion. Mit dem Widerruf ist ein weiterer Zugang zu der Leistung nicht mehr möglich.

Jetzt registrieren



Bitte beachten Sie: Ihr persönlicher Portal-Nutzerzugang erfordert eine individuelle E-Mail-Adresse und keine allgemeine Adresse wie z.B. info@firma.de. Die Nutzung einer identischen E-Mail-Adresse für mehrere Portal-Zugänge wird systemseitig nicht unterstützt. Derzeit werden lediglich E-Mail-Adressen mit einer 3-stelligen Endung unterstützt (".de" oder ".com").

Die erfolgreiche Registrierung wird anschließend bestätigt

Ihre Registrierung war erfolgreich!



Vielen Dank für Ihre Registrierung für das Support-Portal! Wir verifizieren nun Ihre Daten und erstellen den Portal-Zugang.

Von unserem Support-Team erhalten Sie innerhalb von zwei bis drei Werktagen Ihre Zugangsdaten per E-Mail. Sie müssen das Formular nicht erneut ausfüllen.

Nach der Registrierung wird an die hinterlegte E-Mail-Adresse eine E-Mail mit dem Betreff „Ihr Zugang zum Support-Portal von Wolters Kluwer wurde aktiviert“ mit einem Link zur Hinterlegung eines Passworts versendet.

Guten Tag Peter Lustig,

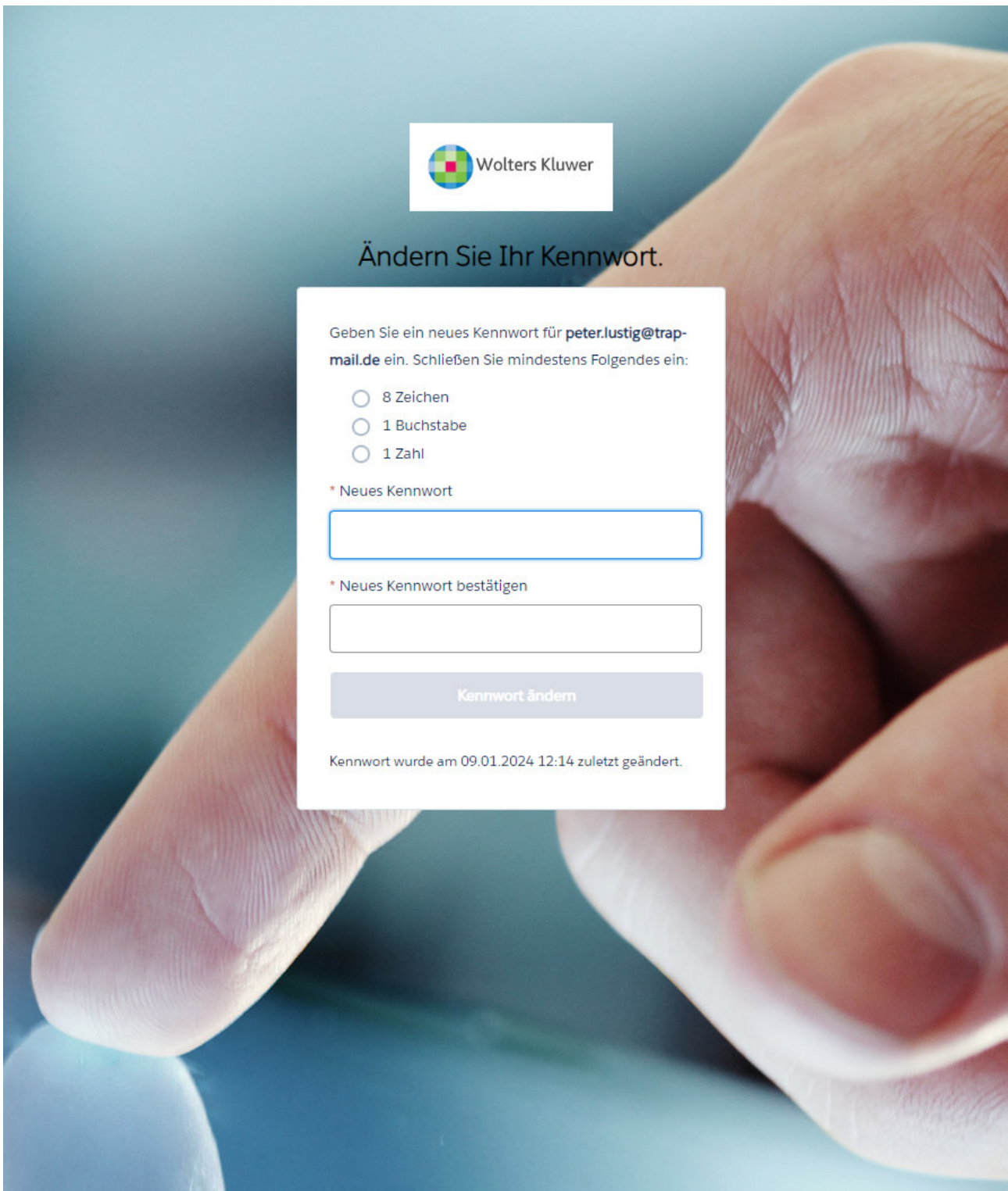
herzlich Willkommen im Support-Portal für Ihre juristischen Softwarelösungen von Wolters Kluwer. Nachdem Sie Ihr Passwort festgelegt haben, können Sie direkt auf das Support-Portal zugreifen und alle exklusiven Inhalte erkunden sowie den Status Ihrer Support-Anfragen einsehen. Um für Ihren Zugang jetzt Ihr persönliches Passwort festzulegen, rufen Sie bitte die folgende Website auf:


https://wkleu.my.site.com/legalsoftware/login?c=7uT1w_45EhwB62Yx4XcND8ilwYwyZsm1e95ss0Er3sPVK9ZepLWuYnAAS0FMgchvvQl6H4Hu8o8G1a.gV_gWXQvOeNQW7kk_YaOznmOI9dcJgbJVx7hO1HDBjdB76rczslcAf7DsW5bpMcQ8iyMMYk7eH.u1whSBYcTWYAVSqp5WvZoRa_iU_r8g_YjiFLxAPQXSft2

Vielen Dank, dass Sie die Produkte und Services von Wolters Kluwer nutzen.

*Mit freundlichen Grüßen,
Wolters Kluwer Support Team*

Über diesen Link wird nun ein Passwort aus mindestens 8 Zeichen erstellt



 Wolters Kluwer

Ändern Sie Ihr Kennwort.

Geben Sie ein neues Kennwort für **peter.lustig@trap-mail.de** ein. Schließen Sie mindestens Folgendes ein:

- 8 Zeichen
- 1 Buchstabe
- 1 Zahl

* Neues Kennwort

* Neues Kennwort bestätigen

Kennwort ändern

Kennwort wurde am 09.01.2024 12:14 zuletzt geändert.

Nach Hinterlegung des Kennworts und Klick auf „Kennwort ändern“ erfolgt automatisch der Login im Support-Portal



Wolters Kluwer

Ändern Sie Ihr Kennwort.

Geben Sie ein neues Kennwort für **peter.lustig@trap-mail.de** ein. Schließen Sie mindestens Folgendes ein:

- ✓ 8 Zeichen
- ✓ 1 Buchstabe
- ✓ 1 Zahl

* Neues Kennwort

 Gut

* Neues Kennwort bestätigen

 Übereinstimmung



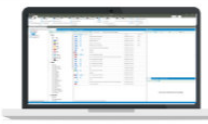



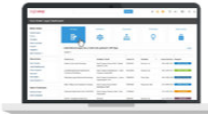

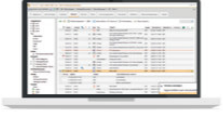




Kennwort ändern

Kennwort wurde am 09.01.2024 12:14 zuletzt geändert.

© 2024 <http://www.wolterskluwer.com/>. Alle Rechte vorbehalten.

Legal Software Community

Alles, was Sie brauchen, um das Beste aus den Wolters Kluwer Software-Lösungen herauszuholen

| | | | |
|---|--|--|---|
| Kleos  | AnNoText  | TriNotar  | DictNow  |
| TeamDocs  | Legal SmartDocuments  | Legisway Essentials  | Legisway Enterprise  |
| winra  | BS Anwalt  | BS Inkasso  | easyQuorum  |
| AnNoNet  | | | |

1.2 Erstellung einer Supportanfrage

Die Erstellung einer neuen Supportanfrage erfolgt mit Klick auf „Kontakt zum Kundensupport“

The screenshot shows the top navigation bar of the Wolters Kluwer website with a search bar and a user profile icon. Below the navigation bar, there are links for 'Ihre offenen Tickets' and 'Kontakt zum Kundensupport', with a red arrow pointing to the latter. The main content area features a blue header 'Wählen Sie Ihr Produkt aus' with a dropdown menu. Below this, there are three columns: 'Support-Anfrage erstellen' (containing form fields for Thema, Beschreibung, Produkt, Attachment, and an 'Einreichen' button), 'Relevante Beiträge siehe unten', and 'Beliebte Beiträge' (containing 'Neue Beiträge' and 'Nützliche Links' buttons). At the bottom, there is a 'KONTAKT' section with telephone and fax numbers.

Nach Auswahl des Produkts (1) und Hinterlegung des Themas (2) werden im Bereich Relevante Beiträge bereits Wissensartikel hinterlegt, die zu dem Eintrag im Bereich Thema Antworten bzw. Lösungswege beinhalten (3). Unter Attachment (4) können über „Dateien hochladen“ der Supportanfrage auch Dateien wie Screenshots oder Protokolldateien übergeben werden. Mit „Einreichen“ (5) wird die Supportanfrage final erstellt und an das Support-Team übermittelt sowie im System angelegt.

Wählen Sie Ihr Produkt aus

Kleios - 1

Support-Anfrage erstellen

* Thema 2

Login


Beschreibung

Login nicht möglich

* Produkt

Kleios

Attachment

 Dateien hochladen oder Dateien ablegen

4 Einreichen 5

Relevante Beiträge siehe unten

Community: Login to the Legal Software Community

3

Beliebte Beiträge

Kleios: Kleios für Outlook

Einen neuen Benutzer über den Button [+Neu] anlegen

Kleios: Handbuch

Neue Beiträge

Nützliche Links

Kleios Quellen

Kleios Teamviewer

FERNDIAGNOSE

KONTAKT
 Telefon: +49 (0)2233 3760 - 6060
 Fax: +49 (0)2233 3760 - 16060

1.3 Meldung Success nach Klick auf Einreichen der Support Anfrage

Wählen Sie Ihr Produkt aus

Kleios -

Support-Anfrage erstellen

* Thema


Thema

Community: Login to the Legal Software Community

Beschreibung

Product

Attachment

 Dateien hochladen oder Dateien ablegen

Einreichen

Relevante Beiträge siehe unten

Community: Login to the Legal Software Community

Beliebte Beiträge

Kleios: Kleios für Outlook

Einen neuen Benutzer über den Button [+Neu] anlegen

Kleios: Handbuch

Neue Beiträge

Nützliche Links

Kleios Quellen

Kleios Teamviewer

FERNDIAGNOSE

KONTAKT
 Telefon: +49 (0)2233 3760 - 6060
 Fax: +49 (0)2233 3760 - 16060

Der Portal-Benutzer erhält eine E-Mail mit dem Betreff „Login-01843910“

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihre Mitteilung an unseren Produkt-Support zum Thema "Login"

*Ihre Anfrage wurde mit der Vorgangsnummer **01843910** in unserem Support-System erfasst. Wir bemühen uns schnellstmöglich um eine Lösung für Ihre aktuelle Fragestellung und halten Sie über die weitere Bearbeitung dieses Vorgangs auf dem Laufenden. Sobald sich der Bearbeitungsstatus ändert, informieren wir Sie erneut per E-Mail. Bei Rückfragen zu diesem Vorgang nutzen Sie bitte die Kommentarfunktion im Support Portal. Das beschleunigt den Bearbeitungsprozess.*

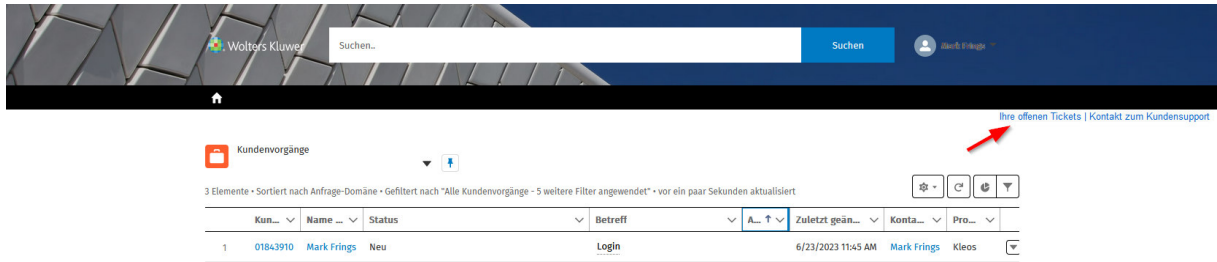
Bitte beachten Sie, dass ein Antworten auf diese E-Mail nicht möglich ist. Vielen Dank für Ihr Verständnis.

Mit freundlichen Grüßen

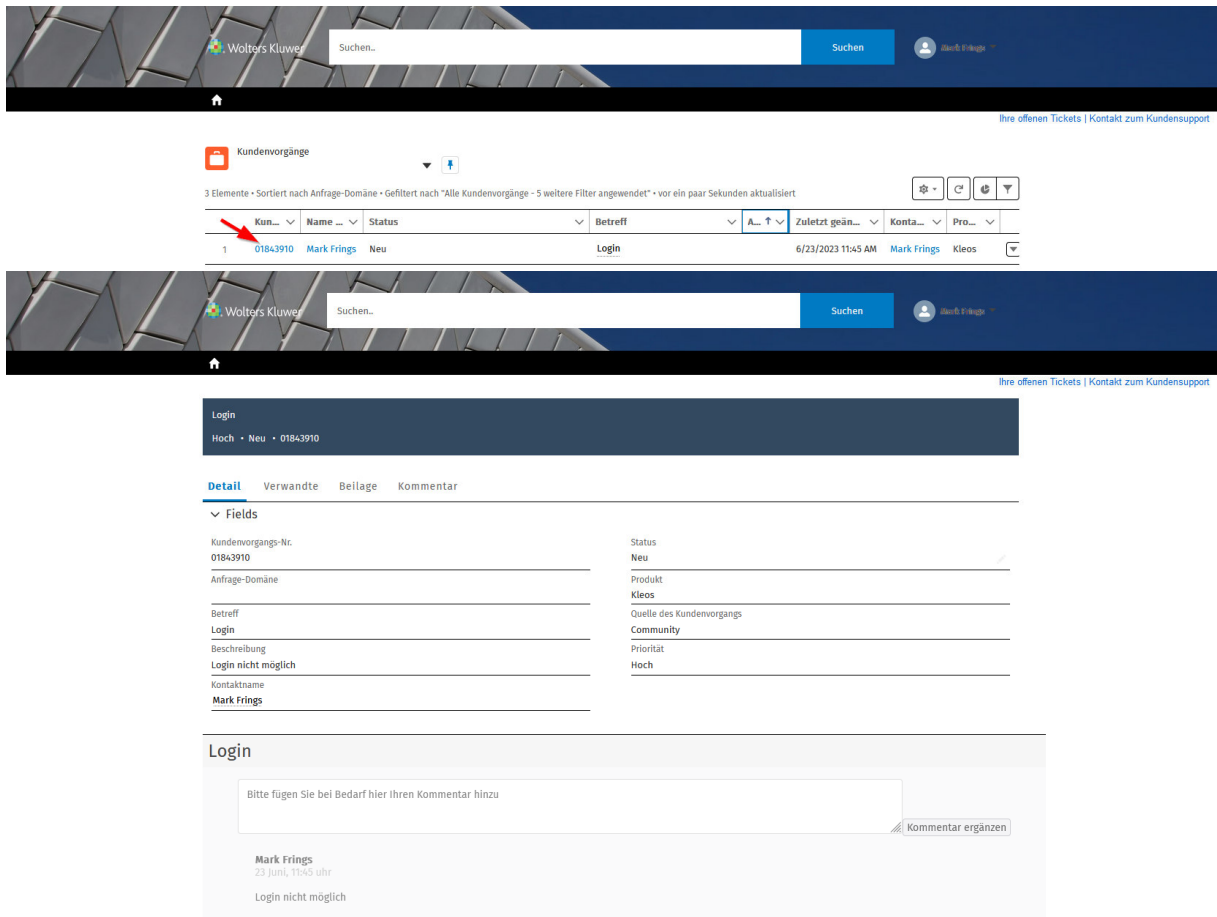
Ihr Wolters Kluwer Produkt-Support

1.4 Verwaltung von offenen Supporttickets

Über den Bereich „Ihre offenen Tickets“ können die Supportanfragen von Ihnen verwaltet werden.



Mit einem Klick auf die Support-Nummer können der Supportanfrage auch noch nach der Erstellung weitere Informationen hinzugefügt werden.



Die Informationen werden im Bereich Kommentar hinterlegt und mit der Schaltfläche „Kommentar ergänzen“ zur Supportanfrage gespeichert. Dateien können im Bereich „Beilage“ der Supportanfrage hinzugefügt werden.



Wenn die Supportanfrage vom Support-Team bearbeitet wurde, ändert sich der Status der Anfrage



Kundenvorgänge

3 Elemente • Sortiert nach Anfrage-Domäne • Gefiltert nach "Alle Kundenvorgänge - 5 weitere Filter angewendet" • vor einer Minute aktualisiert

| Kun... | Name ... | Status | Betreff | A... | ↑ | Zuletzt geän... | Konta... | Pro... |
|--------|----------|-------------|-----------------------------------|-------|---|--------------------|-------------|--------|
| 1 | 01843910 | Mark Frings | Warten auf Rückmeldung des Kunden | Login | | 6/23/2023 12:00 PM | Mark Frings | Kleos |

Nach Öffnen der Anfrage kann die neue Information zur erstellten Supportanfrage eingesehen werden.

The screenshot shows the detailed view of a support ticket titled "Login". The ticket number is 01843910 and the status is "Warten auf Rückmeldung des Kunden". The ticket was created by Mark Frings on 23 June at 11:59 AM. The description reads "Login nicht möglich". The contact name is Mark Frings. The ticket is categorized under "Kleos" with a priority of "Hoch". A comment section is visible, showing a comment from Mark Frings at 11:59 AM: "Guten Tag, bitte senden Sie uns die genaue Fehlermeldung zu. Vielen Dank". A red arrow points to this comment. Below the comment is another comment from Mark Frings at 11:55 AM: "Login nicht möglich". There is a text input field for adding a comment and a "Kommentar ergänzen" button.

Sie können nun wiederum weitere Dateien der Anfrage hinzufügen (1) und über den Kommentar-Bereich antworten (2).

Hinweis:

Mit der Bearbeitung bzw. Ergänzung der Supportanfrage durch Sie wird der Status der Supportanfrage nicht verändert.

Wolters Kluwer Suchen... Mark Frings

Ihre offenen Tickets | Kontakt zum Kundensupport

Login
Hoch · Warten auf Rückmeldung des Kunden · 01843910

Detail **Verwandte** Beilage Kommentar

Dateien (1) [Dateien hinzufügen](#)

Templates_missing.png
Jun 23, 2023 · 245KB · PNG [Dateien hinzufügen](#)

Alle anzeigen

E-Mails (0)

Artikel (0)

Wolters Kluwer When you have to be right

Nutzungsbedingungen Datenschutz und Cookies © 2022 Wolters Kluwer N.V. und/oder eine ihrer Tochtergesellschaften. Alle Rechte vorbehalten.

Wird die Anfrage vom HelpDesk geschlossen, so wird der Status „Geschlossen“ angezeigt

Wolters Kluwer Suchen... Mark Frings

Ihre offenen Tickets | Kontakt zum Kundensupport

Kundenvorgänge

3 Elemente · Sortiert nach Anfrage-Domäne · Gefiltert nach "Alle Kundenvorgänge - 5 weitere Filter angewendet" · vor 2 Minuten aktualisiert

| Kun... | Name ... | Status | Betreff | A... | Zuletzt geän... | Konta... | Pro... |
|--------|----------------------|-------------|---------|-----------|--------------------|-------------|--------|
| 1 | 01843910 Mark Frings | Geschlossen | Login | Login/... | 6/23/2023 12:22 PM | Mark Frings | Kleos |

Legal Software

Wolters Kluwer Deutschland GmbH
Geschäftsbereich Legal Software

wolterskluwer.com

Wolters-Kluwer-Straße 1
D-50354 Hürth

Tel.: +49 (2233) 3760 - 6060

Web: <https://wkleu.my.site.com/legalsoftware/s/?language=de>

