
Anlage und Verwaltung einer Anfrage im Support Portal

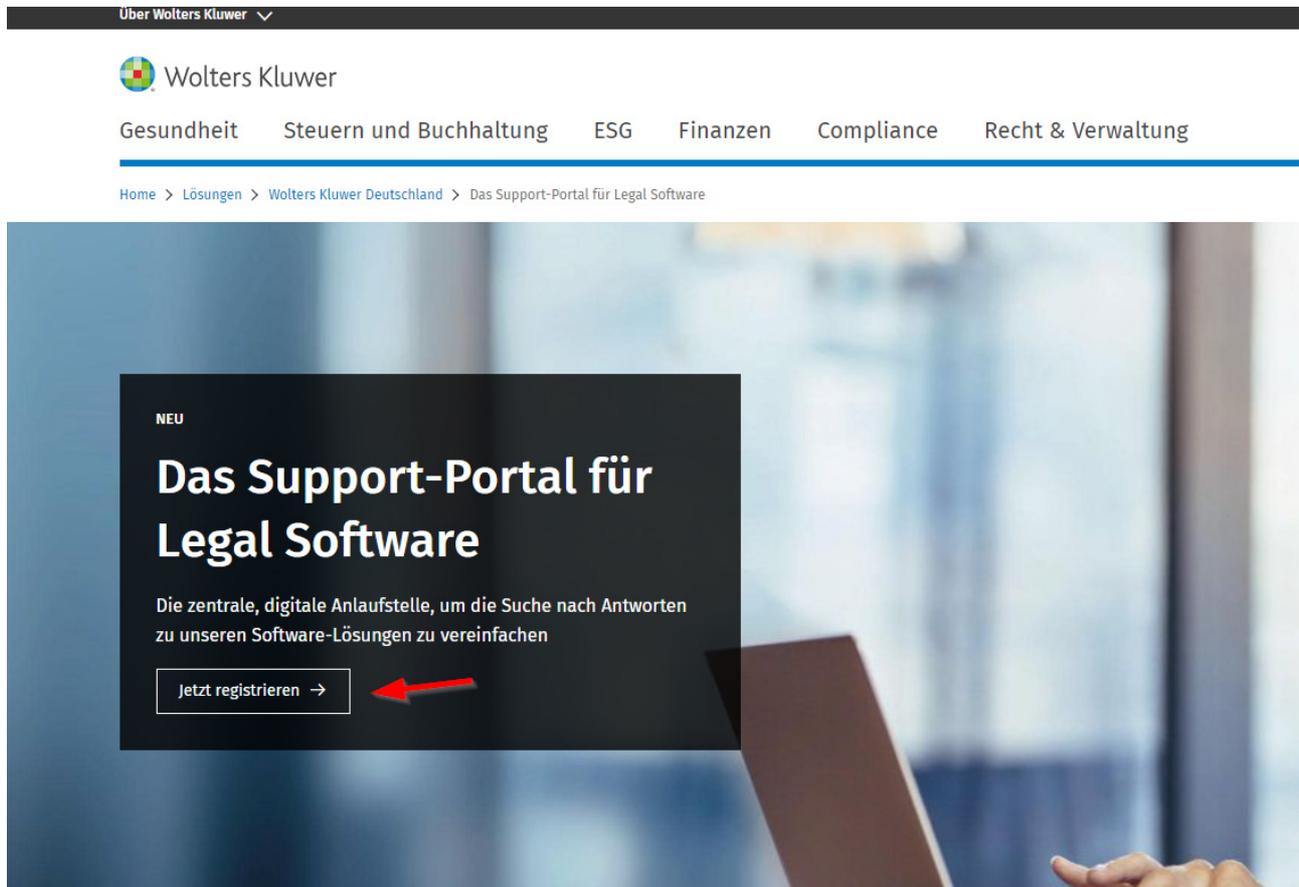
Inhaltsverzeichnis

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 (Hinweis: die untere Box für 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 max. 3-stelligen Endung unterstützt (".de" oder ".com").

Die erfolgreiche Registrierung wird Ihnen 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.

Nun prüfen wir Ihre Anmeldung und verifizieren Ihre Angaben in unseren Systemen. Sobald Sie innerhalb von zwei bis drei Werktagen freigeschaltet wurden, 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,

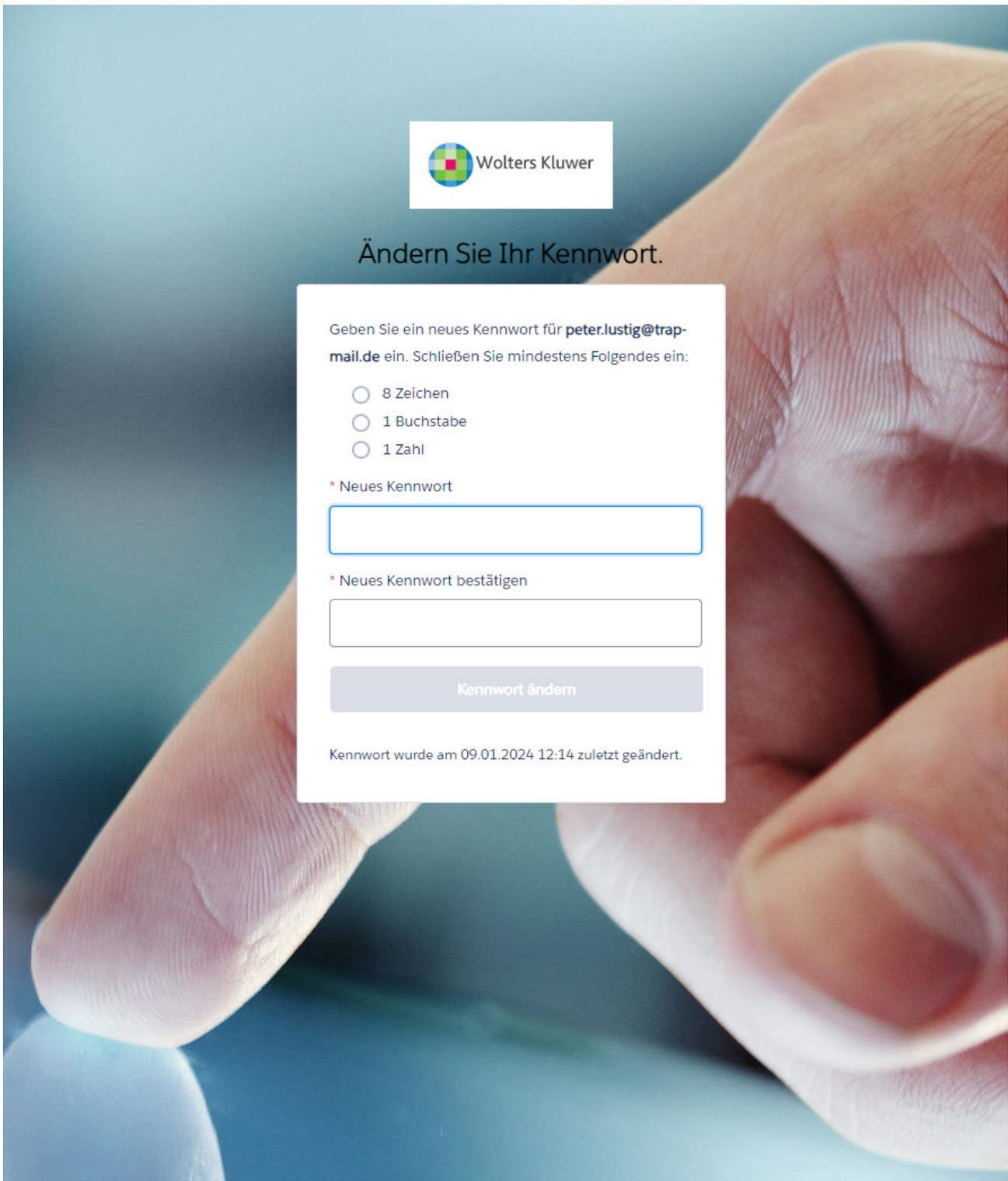
herzlich Willkommen im Support-Portal für Ihre juristischen Softwarelösungen von Wolters Kluwer. Nachdem Sie Ihr Passwort festgelegt haben, können Sie direkt auf das Support-Portal zugreifen und alle exklusiven Inhalte erkunden sowie den Status Ihrer Support-Anfragen einsehen. Um für Ihren Zugang jetzt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

https://wkleu.my.site.com/legalsoftware/login?c=7uT1w_45EhwB62Yx4XcND8ilwYwyZsm1e95ss0Er3sPVK9ZepLWuYnAAS0FMgchwwQI6H4Hu8o8G1a.gV_gWXQvOeNQW7kk_YaOznmOI9dc.JgbJVx7hO1HDBjdB76rczslcAf7DsW5bpMcQ8iyMMMyk7eH.u1whSBYcTWYAVSzip5WvZoRa_iU_r8g_YjiFLxAPQXSft2

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

*Mit freundlichen Grüßen,
Wolters Kluwer Support Team*

Nach Klick auf den in der E-Mail genannten Link werden Sie an eine Website weitergeleitet, um ein Passwort aus mindestens 8 Zeichen für Ihren Support-Portal-Zugang zu vergeben.



 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 wurde am 09.01.2024 12:14 zuletzt geändert.

Nach Hinterlegung des Kennworts und Klick auf „Kennwort ändern“...



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.

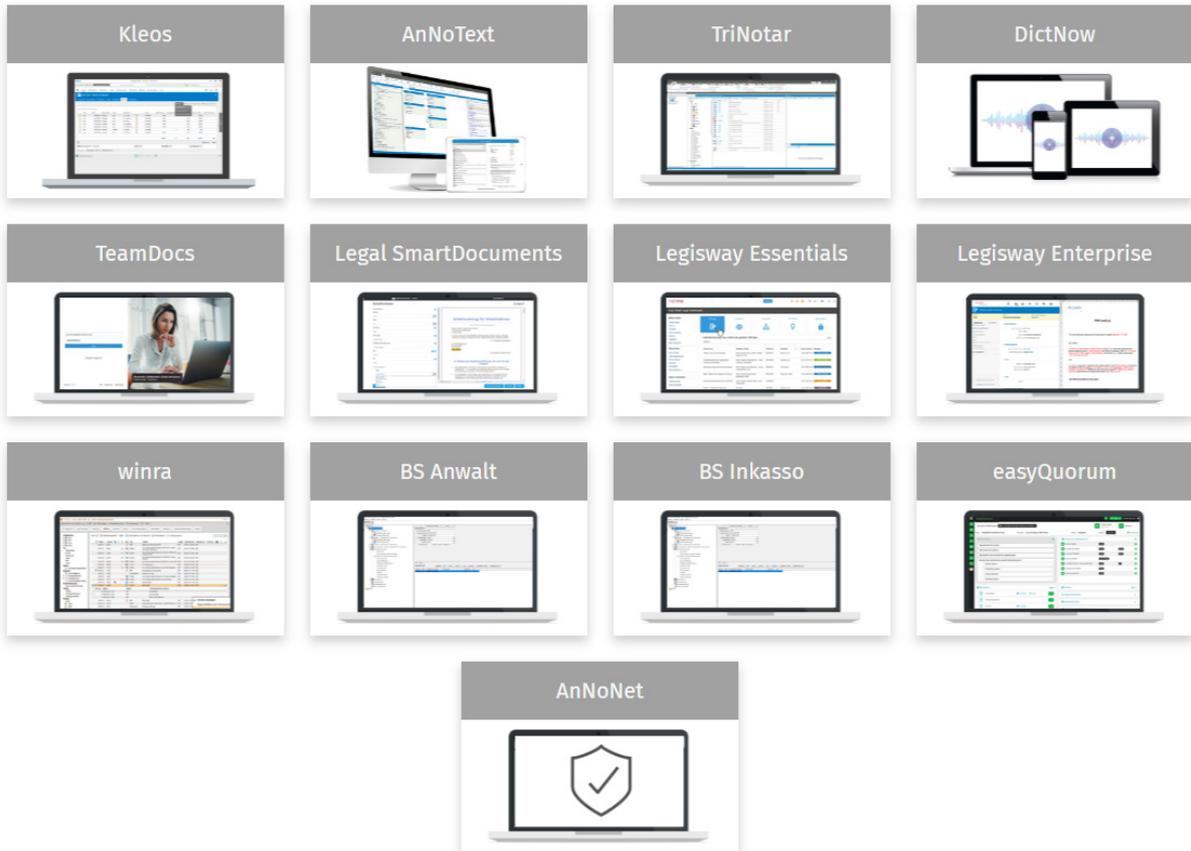
© 2024 <http://www.wolterskluwer.com/>. Alle Rechte vorbehalten.

...werden Sie zur Support-Portal-Website weitergeleitet und sind automatisch im Support-Portal eingeloggt.



Legal Software Community

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



1.2 Erstellung einer Supportanfrage

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



Wählen Sie Ihr Produkt aus

--Select--

Support-Anfrage erstellen Relevante Beiträge siehe unten Beliebte Beiträge

* Thema
Thema

Beschreibung

* Produkt
Product

Attachment
Dateien hochladen oder Dateien ablegen

Einreichen

Nützliche Links

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

Support-Anfrage erstellen Relevante Beiträge siehe unten Beliebte Beiträge

* Thema
Login

Beschreibung
Login nicht möglich

* Produkt
Kleios

Attachment
Dateien hochladen oder Dateien ablegen

Einreichen

Community: Login to the Legal Software
Community

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

The screenshot shows the top navigation bar with the Wolters Kluwer logo, a search bar, and a success notification: "Success Kundenvorgang erfolgreich erstellt. Sie erhalten in Kürze eine E-Mail." Below this is a form titled "Wählen Sie Ihr Produkt aus" with a dropdown menu set to "Kleos". The main content area is divided into three columns: "Support-Anfrage erstellen" (with fields for Thema, Beschreibung, Produkt, and Attachments), "Relevante Beiträge siehe unten" (with a link to "Community: Login to the Legal Software Community"), and "Beliebte Beiträge" (listing "Kleos: Kleos für Outlook" and "Kleos: Handbuch"). There are also sections for "Neue Beiträge" and "Nützliche Links" (including "Kleos Quellen", "Kleos Teamviewer", and "FERNDIAGNOSE"). At the bottom, contact information is provided: "KONTAKT", "Telefon: +49 (0)2233 3760 - 6060", and "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

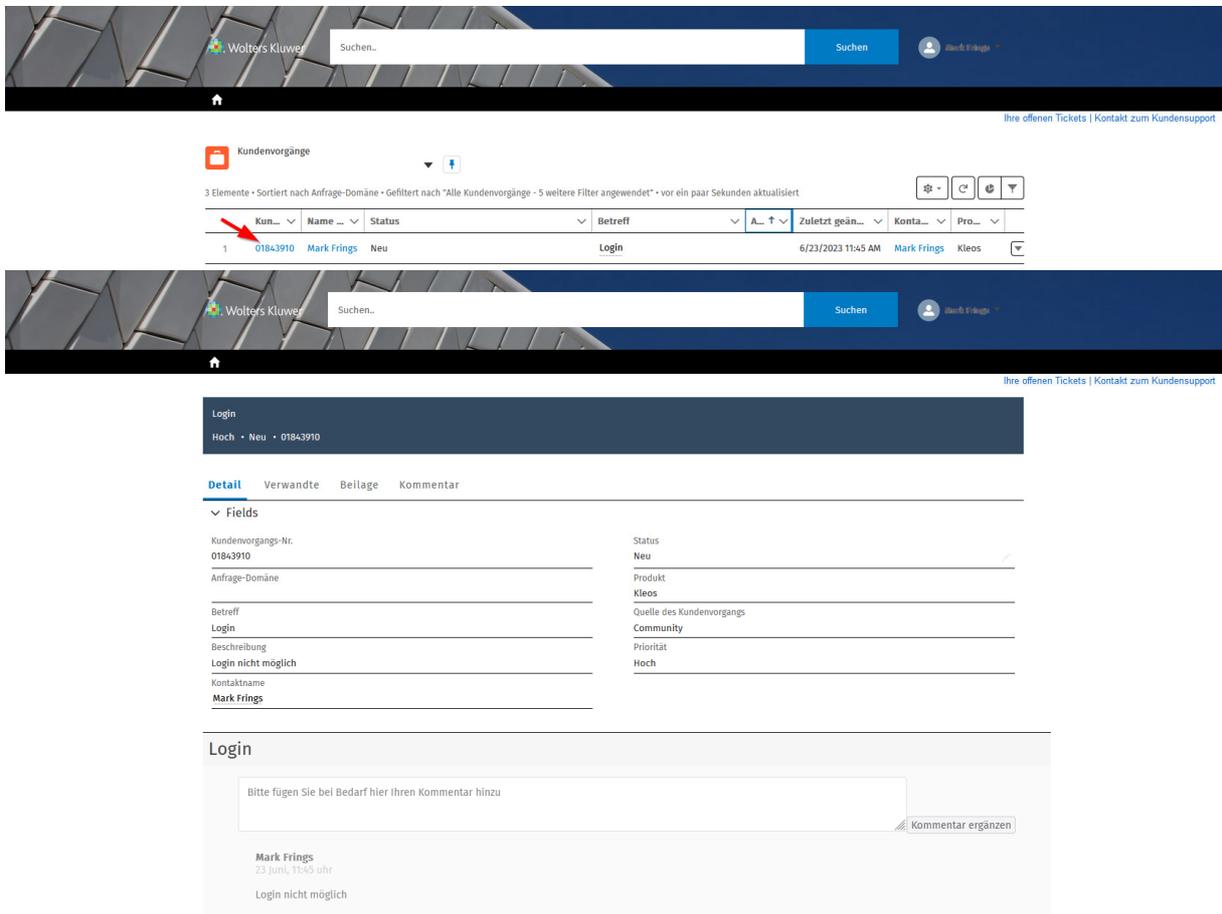
Ihr Wolters Kluwer Produkt-Support

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.



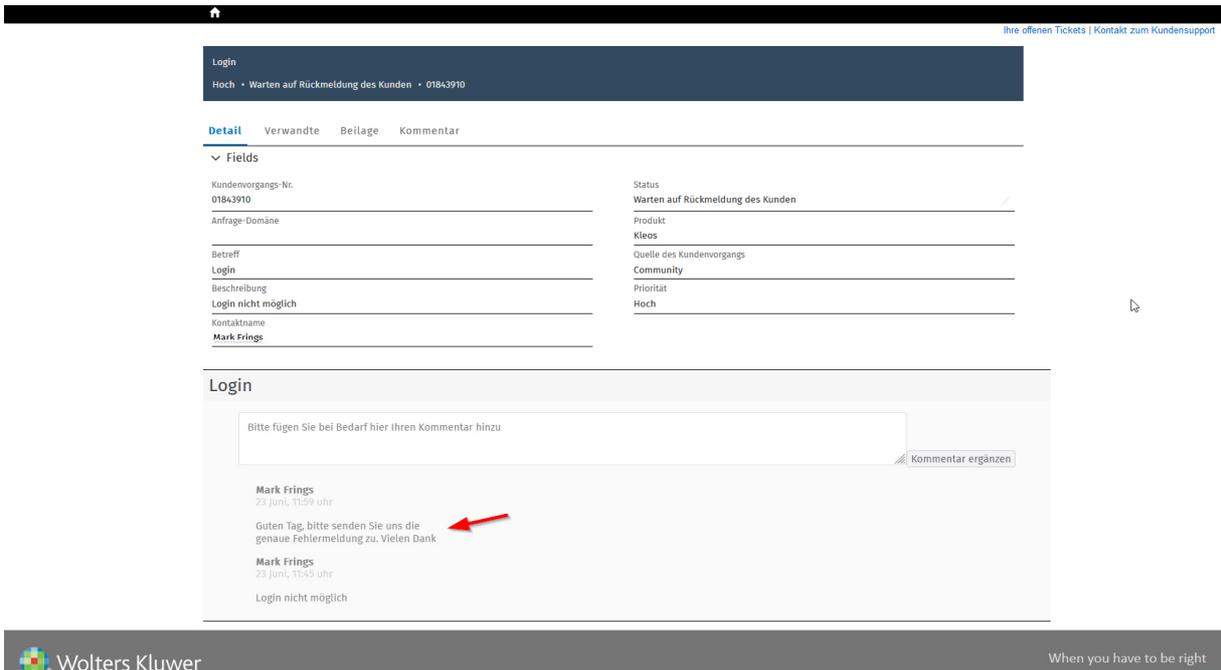
Die Informationen werden im Bereich Kommentar hinterlegt und mit der Schaltfläche „Kommentar ergänzen“ zur Supportanfrage gespeichert. Dateien können im Bereich „Beilage“ der Supportanfrage hinzugefügt werden.



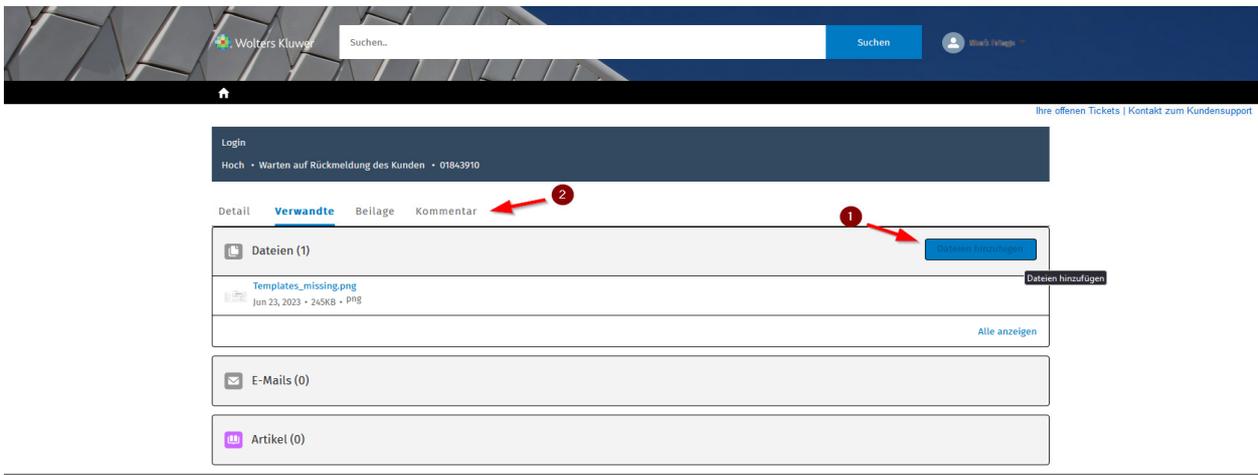
Wenn die Supportanfrage vom Support-Team bearbeitet wurde, ändert sich der Status der Anfrage



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



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.

Wird die Anfrage vom Support-Team geschlossen, so wird der Status „Geschlossen“ angezeigt:



The screenshot shows the top navigation bar of the Wolters Kluwer support portal. It includes the logo, a search bar with the text "Suchen...", and a user profile icon for "Mark Frings". Below the navigation bar, there is a section titled "Kundenvorgänge" (Customer Processes) with a sub-header "3 Elemente • Sortiert nach Anfrage-Domäne • Gefiltert nach "Alle Kundenvorgänge - 5 weitere Filter angewendet" • vor 2 Minuten aktualisiert". The main content is a table with the following data:

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>

