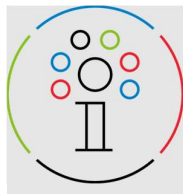




Hallo, ich bin AVA, Ihr  
virtueller Support.

---

Wolters Kluwer®



# AVA-Chatbot FAQ

---

# Inhalt

<b>Was ist der AVA-Chatbot?</b>	<b>3</b>
<b>Wo finde ich den AVA-Chatbot?</b>	<b>3</b>
<b>Welche Voraussetzungen benötige ich, damit ich den AVA-Chatbot benutzen kann?</b>	<b>3</b>
<b>Wie funktioniert der AVA-Chatbot?</b>	<b>3</b>
<b>Wie kann ich eine Frage an AVA-Chatbot stellen?</b>	<b>3</b>
<b>Was kann ich tun, wenn meine Frage nicht beantwortet wurde?</b>	<b>5</b>
<b>Wie kann ich eine Support Anfrage mit AVA-Chatbot erstellen?</b>	<b>5</b>
<b>Wie kann ich meine Support Anfragen einsehen?</b>	<b>8</b>
<b>Wie kann ich wichtige Informationen nachträglich zu einer offenen Anfrage hinzufügen?</b>	<b>8</b>
<b>Wie melde ich Fehler?</b>	<b>8</b>
<b>Wie kann ich meine Anfrage selbst schließen, wenn ich eine Lösung gefunden habe?</b>	<b>8</b>
<b>Was sollte ich noch über den AVA-Chatbot wissen?</b>	<b>9</b>

---

## Was ist der AVA-Chatbot?

Der **AVA-Chatbot** ist Ihr virtueller Helfer, der Ihnen jederzeit für häufige Kundenfragen zur Seite steht und Sie bei der Lösungsfindung unterstützt.

Zusätzlich stehen Ihnen weitere Funktionen zur Verfügung, um Ihre Kundenanfragen zu erfassen und dem Support zu übermitteln. Hierzu bietet Ihnen der AVA-Chatbot unterschiedliche Optionen, wie zum Beispiel die neue Kontaktmöglichkeit **Support-Anfrage mit Rückrufwunsch erstellen**.

## Wo finde ich den AVA-Chatbot?

Den **AVA-Chatbot** können Sie über das **ADDISON Portal Plus** aufrufen. Die Schaltfläche des AVA-Chatbot befindet sich rechts unten auf der Startseite.



## Welche Voraussetzungen benötige ich, damit ich den AVA-Chatbot benutzen kann?

Sie benötigen einen Zugang zum **ADDISON Portal Plus**, um den AVA-Chatbot zu starten. Weitere Informationen finden Sie [hier](#).

## Wie funktioniert der AVA-Chatbot?

Der AVA-Chatbot analysiert Ihre Frage mithilfe von Textverarbeitungsalgorithmen und bietet Ihnen entsprechend Ihrer Sucheingaben Wissensartikel an. Formulieren Sie Ihre Frage in Fragesätzen, damit die besten Lösungen vorgeschlagen werden können.

### Beispielfragen für ein gutes Ergebnis:

- Wo oder wie kann die aktuelle Softwareversion heruntergeladen werden?
- Wie kann ich eine Rückrechnung erstellen?

### Beispiele für kein Ergebnis:

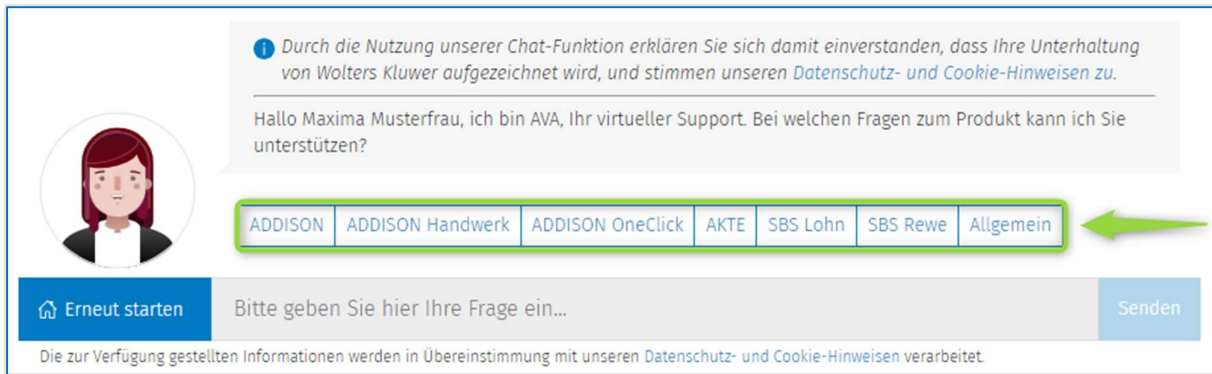
- Einzelne Wörter wie zum Beispiel: Anmeldung, Konto und so weiter.

## Wie kann ich eine Frage an AVA-Chatbot stellen?

Starten Sie den AVA-Chatbot, indem Sie auf der Startseite des ADDISON Portal Plus auf **Mit AVA chatten** klicken.

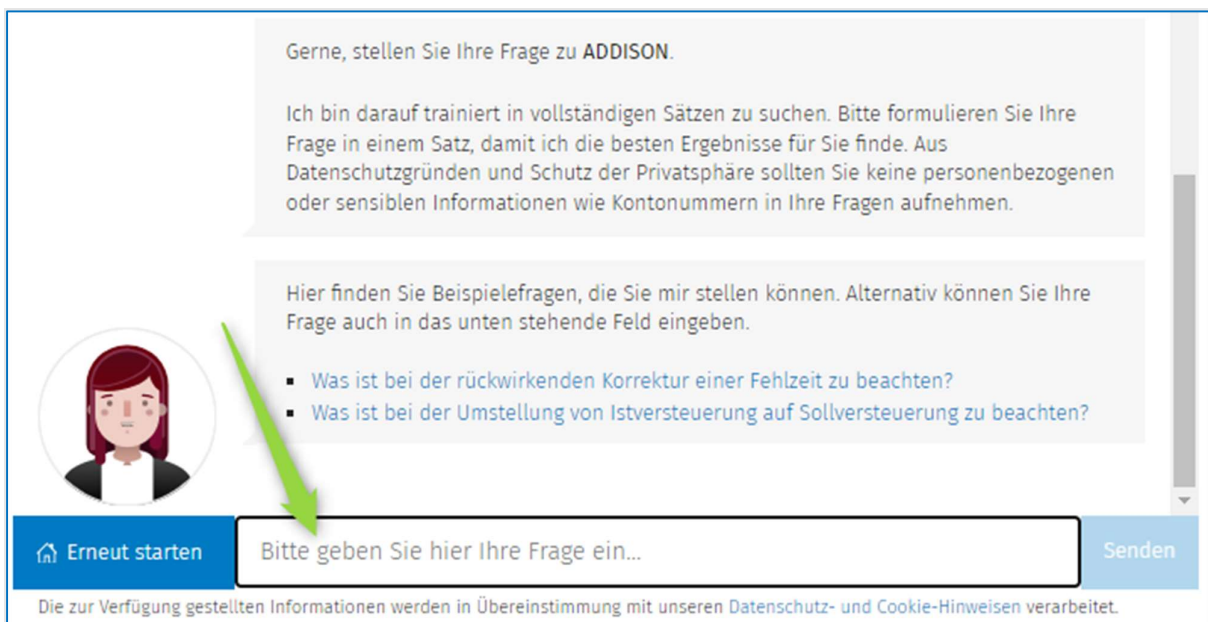


Es öffnet sich ein weiteres Fenster Ihres Browsers, in welchem Sie den Dialog mit AVA beginnen können. Wählen Sie das Produkt aus, zu dem Sie Unterstützung benötigen.



The screenshot shows the AVA chat interface. On the left is a circular avatar of a woman with red hair. To the right, a message bubble contains an information icon and text: "Durch die Nutzung unserer Chat-Funktion erklären Sie sich damit einverstanden, dass Ihre Unterhaltung von Wolters Kluwer aufgezeichnet wird, und stimmen unseren Datenschutz- und Cookie-Hinweisen zu." Below this is another message: "Hallo Maxima Musterfrau, ich bin AVA, Ihr virtueller Support. Bei welchen Fragen zum Produkt kann ich Sie unterstützen?". A horizontal menu of product categories is displayed: "ADDISON", "ADDISON Handwerk", "ADDISON OneClick", "AKTE", "SBS Lohn", "SBS Rewe", and "Allgemein". A green arrow points to the "Allgemein" button. Below the menu is a text input field with the placeholder "Bitte geben Sie hier Ihre Frage ein..." and a "Senden" button. A blue button labeled "Erneut starten" is on the left. At the bottom, a small disclaimer reads: "Die zur Verfügung gestellten Informationen werden in Übereinstimmung mit unseren Datenschutz- und Cookie-Hinweisen verarbeitet."

Nachdem Sie das Produkt ausgewählt haben, können Sie Ihre Frage in das untere **Fragefeld** eingeben und durch **Senden** Ihre Frage an AVA stellen. Sie erhalten eine Ergebnisliste mit Artikeln für Ihre Frage. Um den Inhalt aufzurufen, klicken Sie einen Artikel an.



The screenshot shows the AVA chat interface after a product has been selected. The avatar is on the left. A message bubble says: "Gerne, stellen Sie Ihre Frage zu ADDISON." Below it, another message explains: "Ich bin darauf trainiert in vollständigen Sätzen zu suchen. Bitte formulieren Sie Ihre Frage in einem Satz, damit ich die besten Ergebnisse für Sie finde. Aus Datenschutzgründen und Schutz der Privatsphäre sollten Sie keine personenbezogenen oder sensiblen Informationen wie Kontonummern in Ihre Fragen aufnehmen." A third message provides examples: "Hier finden Sie Beispielfragen, die Sie mir stellen können. Alternativ können Sie Ihre Frage auch in das unten stehende Feld eingeben." Below this are two bullet points: "Was ist bei der rückwirkenden Korrektur einer Fehlzeit zu beachten?" and "Was ist bei der Umstellung von Istversteuerung auf Sollversteuerung zu beachten?". A green arrow points to the text input field. The input field has the placeholder "Bitte geben Sie hier Ihre Frage ein..." and a "Senden" button. A blue button labeled "Erneut starten" is on the left. At the bottom, the same disclaimer is present: "Die zur Verfügung gestellten Informationen werden in Übereinstimmung mit unseren Datenschutz- und Cookie-Hinweisen verarbeitet."

Wenn Ihre Frage beantwortet wurde, können Sie mit **Ja** den AVA-Chat beenden. Wenn Ihr Anliegen nicht gelöst ist, klicken Sie auf **Nein, Frage ist nicht beantwortet**. Danach stehen Ihnen weitere Funktionen zur Verfügung.



The screenshot shows the AVA chat interface at the end of a session. The avatar is on the left. A message bubble asks: "Konnten diese Artikel Ihre Frage beantworten?". Below it are two buttons: "Ja" and "Nein, Frage ist nicht beantwortet".

---

## Was kann ich tun, wenn meine Frage nicht beantwortet wurde?

Der AVA-Chatbot bietet Ihnen verschiedene Möglichkeiten an, wenn Ihre Frage nicht beantwortet wurde:

### [Ich möchte eine Support Anfrage erstellen](#)

Wählen Sie diese Option, wenn Ihnen der AVA-Chatbot keine hilfreichen Wissensartikel anbieten konnte und Sie Ihr **Anliegen an den Support weiterleiten** möchten.



### [Ich möchte eine andere Frage stellen](#)

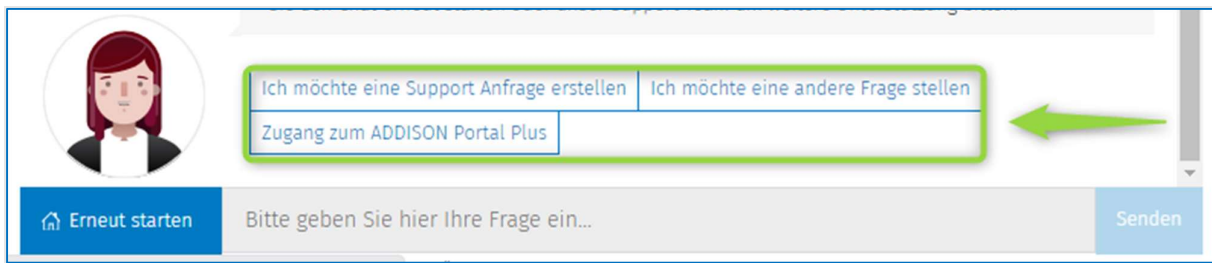
Wählen Sie diese Option, wenn Sie Ihre **Frage neu formulieren** oder eine andere Frage stellen möchten.

### [Zugang zum ADDISON Portal Plus](#)

Über diese Schaltfläche können Sie ins ADDISON Portal Plus wechseln.

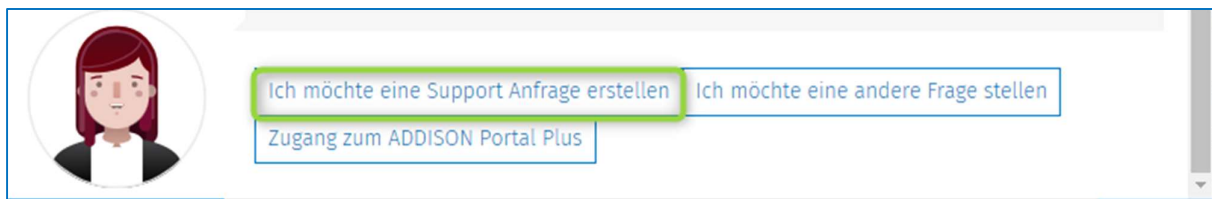
### [Erneut starten](#)

Wählen Sie die Option, wenn Sie den Dialog mit dem AVA-Chatbot neu starten möchten.



## Wie kann ich eine Support Anfrage mit AVA-Chatbot erstellen?

Wenn Sie keine Lösung für Ihr Anliegen gefunden haben, können Sie mit der Option **Ich möchte eine Support Anfrage erstellen** einen Kundenvorgang erfassen.



Damit Ihre Anfrage schnell und ohne Rückfragen beantwortet werden kann, wählen Sie bei der Erfassung das richtige Produkt bei **Level 1** aus und für **Level 2** und **Level 3** den jeweiligen Bereich Ihres Anliegens. Formulieren Sie ein aussagekräftiges **Thema** und eine detaillierte **Beschreibung**, um unserem Support alle benötigten Informationen zu Ihrem Anliegen mitgeben zu können. Welche konkrete Fehlermeldung wird vom System angezeigt? Was haben Sie bereits probiert, um Ihr Anliegen zu lösen?

Bitte beziehen Sie sich pro Supportanfrage auf ein Thema, damit der richtige Supportbereich Ihr Anliegen schnell bearbeiten kann. In diesem Dialog können Sie auch gleich Dateien anhängen, wenn diese für die Support-Anfrage relevant sind.

The screenshot shows a support request form with the following fields:

- Level 1 \*: ADDISON OneClick
- Level 2 \*: Allgemein
- Level 3 \*: allgemeine Anfrage
- Vertragsartikel \*: ADDISON OneClick WK
- Thema \*: Benutzer Zugang einrichten
- Beschreibung \*: (max. 500 Zeichen) Beschreiben Sie Ihre Frage oder Ihr Anliegen.

Below the description field, there is a note: "Der bisherige Chat-Verlauf wird Ihrer Support-Anfrage angehängt. Dateianhänge, die Sie dem Support zur Verfügung stellen möchten, können Sie (über Datei(-en)) auswählen hochladen." There is also a "Beschreibung" label and a "Beschreibung" field.

Wenn Sie alle Felder ausgefüllt haben, klicken Sie rechts unten auf **Anfrage übermitteln**.

Die Erfahrung hat gezeigt, dass sich eine Vielzahl der eingereichten Anfragen durch bereits vorhandene Wissensartikel beantworten lassen. Daher bieten wir Ihnen eine Auswahl von Artikeln, die mit Ihrer Beschreibung übereinstimmen. Sollte keine Lösung für Ihr Anliegen dabei sein, klicken Sie bitte auf **Anfrage übermitteln**.

Bevor Sie Ihre Anfrage übermitteln, empfehle ich Ihnen folgende Artikel auszuprobieren!

- [Warum fehlt das Sachgebiet bei G+E im Bescheideintrag?](#)
- [Wie kann eine Anlage EÜR mit der Anlage G / S verbunden werden?](#)
- [Wie ist eine Firma ohne sv- und uv-pflichtige Arbeitnehmer \(nur Geschäftsführer oder VBE\) anzulegen \(Test-BG\)?](#)
- [G+E 2021, Druck FE1 der Gesellschafter ist leer](#)
- [Wie wird der ELSTER-Sicherheitsstick G&D StarSign Crypto USB Token S mit SmartCafe Expert 7.0 in Akte hinterlegt?](#)

Haben diese Artikel Ihr Anliegen beantwortet?

Ich habe meine Antwort erhalten **Anfrage übermitteln**

---

Nachdem Sie auf **Anfrage übermitteln** geklickt haben, stehen Ihnen 2 Optionen zu Verfügung, wie die Kommunikation zum Support erfolgen soll.

**Möglichkeit 1** - Support Anfrage erstellen

Ihre Support Anfrage wird erfasst und Sie erhalten eine Eingangsbestätigung

**Möglichkeit 2** - Support Anfrage mit Rückrufwunsch erstellen.

Ihre Support Anfrage wird erfasst und von unserem Support geprüft



Bitte beachten Sie, dass wir **den Rückrufwunsch** nur erfüllen können, wenn Sie eine aussagekräftige Anfrage mit detaillierter Beschreibung eingereicht haben.

### Wie möchten Sie uns kontaktieren?

Support-Anfrage erstellen  
Die Support-Anfrage wird erfasst. Sie erhalten eine Eingangsbestätigung mit der Anfragen-Nr. per E-Mail.

Support-Anfrage mit Rückrufwunsch erstellen ^  
Die Support-Anfrage wird erfasst. Das Support Team prüft Ihr Anliegen.

Für qualifiziert eingereichte Anfragen mit detaillierter Beschreibung bieten wir einen zeitnahen Rückruf an.

Telefon \*

Telefonnummern sollten mit 0 (Null) beginnen. Kostenpflichtige Servicenummern werden nicht zurückgerufen.

Über die Schaltfläche **Anfrage absenden** wird dann Ihr Anliegen an den Support übermittelt.

---

## Wie kann ich meine Support Anfragen einsehen?

Klicken Sie im **ADDISON Portal Plus** auf den Navigationspunkt **Meine Anfragen**. Im Register **Alle offenen Anfragen** finden Sie Ihre offenen Anfragen. Im Register **Alle geschlossenen Anfragen** die durch den Support beantworteten Anfragen und im Register **Alle Anfragen** sind alle geschlossenen und offenen Anfragen aufgelistet.



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

## Wie kann ich wichtige Informationen nachträglich zu einer offenen Anfrage hinzufügen?

Klicken Sie im Navigationsmenü des **ADDISON Portal Plus** 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?

Wenn Sie Zugriff zu **ADDISON Portal Plus** haben, übermitteln Sie uns Ihre Fehlermeldung bitte in einer neuen Anfrage. Ansonsten senden Sie uns bitte eine E-Mail an: [kundensupport@wolterskluwer.com](mailto:kundensupport@wolterskluwer.com)

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

Klicken Sie im **ADDISON Portal Plus** 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**.



---

## Was sollte ich noch über den AVA-Chatbot wissen?

Bei längerer Inaktivität läuft die Sitzung mit AVA-Chatbot ab. Bitte schließen Sie in diesem Fall das AVA-Chatbot Fenster und starten Sie den AVA-Chatbot neu.



Wenn Sie AVA-Chatbot starten, achten Sie darauf, dass Sie nicht mehrere Instanzen gleichzeitig geöffnet haben (Browser Fenster in der Taskleiste).

Wenn Sie uns eine Anfrage übermitteln, dann senden Sie keine sensiblen Informationen. Sie erhalten gegebenenfalls den Hinweis: **Ihre Frage scheint persönliche oder sensible Informationen zu enthalten. Diese werden vor dem Versenden unkenntlich gemacht.**

Meiden Sie anstößige Wörter bei der Chatbot-Benutzung. Falls Sie eine Anfrage erfassen sollten, wird der komplette Chatverlauf an den Support übermittelt.