

Erfahren Sie mehr über die Funktionen des KI basierten virtuellen Assistenten

Wolters Kluwer®



Inhalt

Was ist der KI unterstützte virtuelle Assistent?	3
Wie kann ich eine Frage stellen?	3
Was kann ich tun, wenn meine Frage nicht beantwortet wurde?	5
Option: Ich möchte eine Support Anfrage erstellen	5
Wie kann ich meine Support Anfragen einsehen?	8
Wie kann ich wichtige Informationen nachträglich zu einer offenen Anfrage hinzufügen?	8
Wie melde ich Fehler?	8
Wie kann ich meine Anfrage selbst schließen, wenn ich eine Lösung gefunden habe?	8
Was sollte ich noch über den KI unterstützten virtuelle Assistent wissen?	10

Was ist der KI unterstützte virtuelle Assistent?

Der **virtuelle Assistent** ist Ihr digitaler Assistent, der Ihnen rund um die Uhr bei häufigen Kundenfragen zur Verfügung steht und Sie bei der Lösungsfindung unterstützt. Die KI-basierte Textzusammenstellung hilft Ihnen dabei, schnell auf Inhalte zuzugreifen, indem sie die Inhalte der Wissensartikel effizient auf Basis Ihrer Suchanfragen zusammenfasst. Der **KI unterstützte virtuelle Assistent** kann Ihre Fragen verstehen und Ihnen kurze Zusammenfassungen sowie passende Wissensartikel anbieten.

Weitere Funktionen, die Ihnen zur Verfügung stehen sind:

- Erfassung einer Support Anfrage an den Support
- Rückrufwunsch an den Support stellen
- Live- Chat mit unserem Support starten

Zusätzliche Funktionen:

- Die angebotenen Lösungen bewerten

• [Wo finde ich eine Auswertung über den Cash Flow?](#)
Die Auswertungen finden Sie in der Registerkarte Beratung | Bereich Bilanz | Cash Flow .
👍 🗨

- Ihre Erfahrungen bewerten

Erfahrung bewerten

1. Habe ich Ihr Anliegen heute gelöst?

Ja Nein

Wie kann ich eine Frage stellen?

Loggen Sie sich in **ADDISON Portal Plus** ein und starten Sie den virtuellen Assistenten, der rechts unten auf der Startseite eingeblendet ist.



Haben Sie keinen Zugang zum **ADDISON Portal Plus**, klicken Sie für die Anleitung bitte [hier](#).

Formulieren Sie Ihre **Frage in Fragesätzen** und geben Sie in Ihrer Frage den **Produktnamen** an, damit die besten Lösungen vorgeschlagen werden können.

Beispielfragen für ein gutes Ergebnis:


- Wo oder wie kann die aktuelle Softwareversion für ADDISON SBS Lohn heruntergeladen werden?
- Wie kann ich eine Rückrechnung in ADDISON Lohn erstellen?
- Wie kann ich in AKTE einen Jahresvortrag machen?




Beispiele für kein Ergebnis:



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



Geben Sie in das Feld Ihre Frage ein und klicken Sie auf das Symbol  oder Enter.




Neue Frage




Die zur Verfügung gestellten Informationen werden in Übereinstimmung mit unseren [Datenschutz- und Cookie-Hinweisen](#) und den von Ihnen gewählten [Gen KI-Einstellungen](#) verarbeitet.

Diese Ergebnisse hat der virtuelle Assistent für die Frage „Wie kann ich AKTE einen Jahresvortrag machen?“ zusammengestellt:





KI-generierte Textzusammenfassung

 Dies ist eine KI-generierte Textzusammenfassung.

Um einen Jahresvortrag der Akten durchzuführen, können Sie folgendermaßen vorgehen:

- In der Zentralakte gibt es die Möglichkeit, über "Akte - Jahresvortrag Mandanten" mehrere Mandanten gleichzeitig vorzutragen. Diese Funktion erlaubt es, einen Jahresvortrag im Stapel für ausgewählte Mandanten durchzuführen.
- Sie können wählen, ob der Vortrag auf das Folgejahr des höchsten Aktenjahres des Mandanten durchgeführt wird oder auf ein von Ihnen bestimmtes Jahr, unabhängig vom höchsten Aktenjahr.
- Um die Mandanten auszuwählen, können Sie entweder ihre Mandantennummern direkt eingeben oder diese über einen Suchdialog selektieren.
- Es besteht zudem die Möglichkeit, Schriftverkehr-Dokumente oder externe Dokumente ins neue Jahr zu übertragen.
- Nach Abschluss des Jahresvortrages wird ein Protokoll erstellt, das Probleme, Warnungen und Informationen enthält. Dieses Protokoll kann für weitere Details eingesehen und bei Bedarf gespeichert oder gedruckt werden.

Stellen Sie sicher, dass die Kanzleiakte bereits auf das gewünschte Kalenderjahr (z. B. 2024) vorgetragen ist, da dies eine Voraussetzung für den Jahresvortrag der Mandantenakte darstellt.




Diese Ergebnisse habe ich zu Ihrer Frage gefunden.


Wissensartikel

- [Gibt es einen Jahresvortrag der Akten für mehrere Mandanten gleichzeitig ?](#)
Ist es möglich, einen Jahresvortrag der Akten für mehrere Mandanten gleichzeitig durchzuführen. In der Zentralakte gibt es die Möglichkeit über Akte - Jahresvortrag Mandanten - mehrere Mandanten vorzutragen. Hiermit ist es möglich, für selektierte Mandanten einen Jahresvortrag im Stapel durchzuführen. In der...

Bitte wählen Sie eine der oben genannten Möglichkeiten aus.



Neue Frage



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

Wurde Ihre Frage nicht beantwortet, wählen Sie die Schaltfläche **Nein, nicht beantwortet**, wenn Sie gefragt werden, ob die vorgeschlagenen Artikel Ihre Frage beantwortet haben.

Konnten diese Artikel Ihre Frage beantworten?

Ja Nein, nicht beantwortet

Neue Frage 

Bitte wählen Sie jetzt eine der angebotenen Möglichkeiten aus:




Neue Frage stellen

Wählen Sie diese Option, wenn Ihnen der virtuelle Assistent (Chatbot) keine hilfreichen Informationen anbieten konnte und Sie Ihre Frage erneut eingeben möchten.

Support Anfrage erstellen


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

Konnten diese Artikel Ihre Frage beantworten?

 Nein, nicht beantwortet

 Ich helfe Ihnen gerne Unterstützung von unseren Support-Mitarbeitern zu erhalten.

Neue Frage stellen Support Anfrage erstellen...

Neue Frage 

Die zur Verfügung gestellten Informationen werden in Übereinstimmung mit unseren [Datenschutz- und Cookie-Hinweisen](#) und den von Ihnen gewählten [Gen KI-Einstellungen](#) verarbeitet.

Option: Ich möchte eine Support Anfrage erstellen

Damit Ihre Anfrage schnell und ohne Rückfragen beantwortet wird, 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.

Support Anfrage erstellen

Level 1 *

Level 2 *

Level 3

Vertragsartikel *

Thema *

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.

Beschreibung (max. 500 Zeichen) *

Abbrechen Anfrage übermitteln

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**.

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

Support Anfrage erstellen

Ihre Support Anfrage wird erfasst und Sie erhalten eine Eingangsbestätigung.

Support Anfrage mit Rückrufwunsch erstellen

Ihre Support Anfrage wird erstellt 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.)

Anfrage an einen Live-Chat weiterleiten

Ihre Support Anfrage wird erstellt und Sie werden direkt mit dem Support verbunden, sofern Live Chat Kapazitäten verfügbar sind.

Wie möchten Sie uns kontaktieren?

<input checked="" type="radio"/> Support-Anfrage erstellen Die Support-Anfrage wird erfasst. Sie erhalten eine Eingangsbestätigung mit der Anfragen-Nr. per E-Mail.
<input type="radio"/> Support-Anfrage mit Rückrufwunsch erstellen ▼ Die Support-Anfrage wird erfasst. Das Support Team prüft Ihr Anliegen.
<input type="radio"/> Anfrage an einen Live-Chat weiterleiten Die Support Anfrage wird erstellt und eine direkte Verbindung mit dem Support aufgebaut, sofern freie Kapazitäten verfügbar sind.

Abbrechen

Senden

Über die Schaltfläche **Senden** wird 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** werden Ihre beantworteten Anfragen gesammelt und im Register **Alle Anfragen** sind alle geschlossenen und offenen Anfragen aufgelistet.



Sie können die Liste der Anfragen unterschiedlich sortieren und filtern. Zum Beispiel Können Sie nach der **Anfragen Nummer** sortieren oder nach **Datum** filtern.

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


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 als gelöst markieren möchten. In der Vorgangsübersicht befindet sich rechts oben die Schaltfläche **Als gelöst markieren**.

Als gelöst markieren


Wie kann ich die Generierung von Zusammenfassungen mit Hilfe von KI deaktivieren?

Der optional nutzbare virtuelle Assistent kann die in der Antwort vorgeschlagenen Artikel mithilfe von generativer künstlicher Intelligenz zusammenfassen.

Sie können diese Option ein- oder ausschalten (An/Aus), indem Sie nach Start des virtuellen Assistenten auf "[Bedingungen](#)" drücken oder neben dem Frage Feld auf das Symbol klicken .

1 Mit der Nutzung der Chat-Funktion erklären Sie sich damit einverstanden, dass Ihr Gesprächsverlauf von Wolters Kluwer in Übereinstimmung mit unseren [Datenschutzbestimmungen und Cookie-Hinweisen](#) aufgezeichnet werden kann.

1 Mit der Nutzung des virtuellen Assistenten (Chatbot) und den optional aktivierten KI-generierten Texten akzeptieren Sie die oben genannten [Bedingungen](#).

 Neue Frage

Die zur Verfügung gestellten Informationen werden in Übereinstimmung mit unseren [Datenschutz- und Cookie-Hinweisen](#) und den von Ihnen gewählten [Gen KI-Einstellungen](#) verarbeitet.

GenKI-Einstellungen

Gen KI = generative künstliche Intelligenz

An 

An

Aus

personenbezogenen Daten verwendet.

Abbrechen

Speichern

Was sollte ich noch über den KI unterstützten virtuelle Assistent wissen?

Bei längerer Inaktivität läuft die Sitzung mit dem virtuellen Assistenten (Chatbot) ab. Bitte schließen Sie das Fenster und starten Sie den virtuellen Assistenten neu.

Wenn Sie den virtuellen Assistenten starten, achten Sie darauf, dass Sie nicht mehrere Instanzen gleichzeitig geöffnet haben (Browser Fenster in der Taskleiste). Jeder Klick auf das Symbol des virtuellen Assistenten startet einen neuen Chat in einem separaten Browser Fenster.

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.